



Facultad de Tecnología Informática

Maestría en Tecnología Educativa

TESIS

"Ciudadanía Digital: Una oportunidad para disminuir las desigualdades en la Comunidad Las Chacritas"

Maestranda

Lic. Leila Tornello

Título a obtener

Magíster en Tecnología Educativa

Tutora

Mg. Claudia Casariego

12/2025

ÍNDICE
ESTRUCTURA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS **3**
ABSTRACT **4**
PREFACIO **6**
CAPÍTULO 1 ..... **7**
INTRODUCCIÓN 7
1.1 FUNDAMENTACIÓN 7
1.2 PLANTEO DEL PROBLEMA 9
1.2.1 Descripción del contexto de descubrimiento 9
1.2.2 Identificación, causas y consecuencias de la situación problemática 10
1.2.3 Aportes 15
1.3 OBJETIVOS 16
CAPÍTULO 2 ..... **19**
MARCO TEÓRICO 19
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN 19
2.2 CIUDADANÍA DIGITAL: ENFOQUES ACTUALES 26
2.3 DERECHOS HUMANOS 28
2.4 TIC, BRECHA DIGITAL Y CIUDAD HÍBRIDA 29
2.5 TECNOLOGÍA EDUCATIVA: LMS, RRSS Y AI 34
2.6 ACTORES SOCIALES 41
2.7 EDUCACIÓN NO FORMAL Y COMUNIDADES DE PRÁCTICA 42
CAPÍTULO 3 ..... **45**
MARCO METODOLÓGICO 45
3.1. DEFINICIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO 45
3.2 PARTICULARIDADES DEL TRABAJO DE CAMPO 52
3.3. RESULTADOS 54
3.3.1 Observaciones y análisis del contexto 54
3.3.2 Entrevistas y espacios de retroalimentación 61
3.3.3 Encuestas 67
3.3.4 Organizaciones clave en la comunidad Las Chacritas 72
3.3.5 Brecha digital dentro de la comunidad Las Chacritas 74
3.4. NECESIDADES DETECTADAS 76
3.4.1 Triangulación de resultados 76
CAPÍTULO 4 ..... **82**
ARTEFACTO PROPUESTO 82
4.1 DISEÑO Y DESARROLLO DEL ARTEFACTO Y SU ESCALABILIDAD 82
4.1.1 Fundamentación pedagógica 82
4.1.2 Requerimientos educativos y tecnológicos 85
4.1.3 Selección de plataformas (LMS Classroom y Facebook) 89
4.1.4 Diseño de los contenidos del ciclo de capacitación 92
4.1.5 Desarrollo de una clase modelo en el aula de Classroom: “Trámites Simples en Línea”. 97
4.1.6 Diagrama general del recorrido de diseño del artefacto 102
4.1.7 Arquitectura del artefacto 103

4.1.8 Prototipo inicial y escalabilidad....104
4.2 IMPLEMENTACIÓN DEL ARTEFACTO....110
4.2.1 Comunicación con los participantes....110
4.2.2 Prueba piloto y ajustes....110
4.3 EVALUACIÓN DEL ARTEFACTO....111
4.3.1 Objetivos de la evaluación....111
4.3.2 Instrumentos de evaluación....111
4.3.3 Análisis de resultados....112
4.4 CONCLUSIONES....124
BIBLIOGRAFÍA....126
ANEXOS....132
ANEXO 1: ENTREVISTAS....132
Anexo 1.a- Entrevista a Sra. Luisa Silvero Cabral....132
Anexo 1.b- Entrevista al Sr. Roberto Penzotti....134
ANEXO 2: UBICACIÓN COMUNIDAD LAS CHACRITAS....144
ANEXO 3: ENCUESTAS....147
Anexo 3.a- Encuesta estudiantes grupo apoyo escolar....147
Anexo 3.b- Encuesta actores sociales de Las Chacritas....148
ANEXO 4: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA SOBRE EL CONTEXTO....165
ANEXO 5: ENLACES E IMÁGENES DEL ARTEFACTO....172
Anexo 5.a- Classroom....172
Anexo 5.b- Grupo de Facebook....177
Anexo 5.c- Personajes y avatares....179
Anexo 5.d- Comunicación....181

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis representa un camino de aprendizajes que van más allá de lo académico. El recorrido que llevé a cabo no fue en soledad, por lo tanto debo un agradecimiento a varias personas que compartieron mis ideas, tiempos, frustraciones, desafíos y logros.

Agradezco de todo corazón a los que son irremplazables en mi vida: mis hijos y mi esposo. En ellos descanso mis preocupaciones. Gracias por estar siempre.

Asimismo, quiero agradecer a los docentes y autoridades de la Universidad Abierta Interamericana, en especial a la Dra. Marta Libedinsky por su profesionalismo y experiencias compartidas, no solo desde el mundo académico, sino también sobre el campo real de aplicación de la Tecnología Educativa.

Además, me gustaría agradecer a mi tutora Mg. Claudia Casariego por su paciencia, contacto permanente y recomendaciones acertadas.

Por último, a los actores sociales y profesionales que trabajan dentro de la Comunidad Las Chacritas, por su incansable espíritu solidario.

ABSTRACT

Resulta ampliamente conocida la definición de brecha digital asociada a las desigualdades que tienen las personas según el nivel de acceso a la información y comunicación mediadas por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante TIC. No tiene la misma suerte la conceptualización del término Ciudadanía Digital, pues presenta varios enfoques que van desde la responsabilidad de los usuarios dentro de la aldea digital hasta el empoderamiento de los ciudadanos en comunidades híbridas. Mediante los diversos análisis que se llevarán adelante en esta tesis, surgirá el concepto de Ciudadanía Digital asociado a los derechos humanos. Si además se vincula esta última concepción con la de brecha digital, se puede inferir rápidamente que las comunidades emergentes son las más vulneradas para lograr el libre ejercicio de su Ciudadanía Digital.

Esta tesis correspondiente a la Maestría en Tecnología Educativa se enmarca en la elaboración de un proyecto de intervención, construyendo un artefacto que consta de un Dispositivo de Capacitaciones mediadas por TIC destinada a actores sociales de la comunidad Las Chacritas, Monte Grande, Provincia de Buenos Aires. Dichas capacitaciones se darán en un contexto no formal con modalidad virtual con la creación de un campus de acceso permanente y gratuito. Además, se realizarán talleres presenciales en el espacio facilitado por el Centro Asistencial Las Chacritas y el Comedor Los Pekes de San Jorge.

El reto comienza con el diagnóstico de las necesidades de la comunidad emergente en cuestión y, a partir de allí, la elaboración de diversos módulos orientados al desarrollo de emprendimientos y el uso de herramientas digitales, a la búsqueda de empleo en plataformas virtuales y a la gestión de trámites vinculados con la seguridad social en ventanilla electrónica. Todos estos aspectos serán tomados como una oportunidad para disminuir las desigualdades que poseen los ciudadanos de Las Chacritas.

El artefacto propuesto es escalable a otros proyectos de Ciudadanía Digital, tanto dentro como fuera de la comunidad Las Chacritas, previo diagnóstico situacional. Las trayectorias formativas presentadas se basan en el enfoque de derechos humanos de Ciudadanía Digital llevado adelante con un proceso de enseñanza situado en la realidad de la comunidad.

PALABRAS CLAVE

- Ciudadanía digital y derechos humanos
- Brecha digital en comunidades emergentes
- Seguridad Social en ventanilla electrónica
- Actores sociales
- Ciudad híbrida
- Recursos educativos digitales: LMS, RRSS e IA

PREFACIO

La Maestría en Tecnología Educativa (en adelante MTE) desafía a los maestrandos a fortalecer sus profesiones de base, orientando los nuevos conocimientos sobre TIC hacia el campo docente, tanto formal como no formal. El compendio de conceptos y herramientas que se desarrollan en cada asignatura busca que la aplicación de tecnología en la educación atraviese de manera transversal los contenidos de diversas áreas. Además, pretende que las TIC sean utilizadas como una herramienta poderosa frente a los nuevos avances y necesidades de la sociedad.

En particular, considero a esta tesis como una Declaración Pública de los conocimientos adquiridos y un compromiso ético-profesional sobre la utilidad que debo darle. Junto a mi profesión, esta MTE permite identificar cuál es el grano de arena que puedo aportar a un mundo tan complejo.

Si analizamos el micro y macro entorno de impacto de la MTE, se pueden enumerar diversos alcances didácticos, de planificación, instrumentales, tecnológicos, económicos, comunicacionales y sociales. El uso per se de las TIC no es suficiente para generar un impacto positivo en la educación. Son fundamentales el criterio, conocimientos previos y curaduría de herramientas digitales para adaptarlas a las necesidades y realidades del ámbito de implementación.

Como docentes, es nuestra responsabilidad ser eficientes en el uso de las TIC, pensando siempre en el valor real que imparten estas en cada proyecto. Es por ello que la elección del tema de esta tesis tiene un fin social, centrándose en acortar las brechas digitales en una comunidad emergente, con el objetivo de que puedan acceder a sus derechos ciudadanos.

Desde esta perspectiva, se harán visibles los conflictos y carencias humanas que se acentúan detrás del avance acelerado de las TIC en nuestra vida cotidiana. Así se evidenciará cómo afectan a los ciudadanos estas situaciones: falta de acceso a dispositivos, conectividad y capacitación para realizar acciones básicas como sacar un turno médico o ante cualquier organismo público, obtener una receta médica en formato digital, tramitar un certificado de discapacidad, verificar estado bancario, postularse a un empleo o emprender desde el comercio electrónico.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTACIÓN

Se selecciona el tema Ciudadanía Digital para su aplicación y fortalecimiento dentro de la comunidad Las Chacritas, ubicada al sur de la localidad de Monte Grande, Buenos Aires, Argentina.

Dicha comunidad nace de forma emergente, el 80% de su población posee menos de una década de residencia y en total está integrada por alrededor de 170 familias. El barrio está rodeado de zona rural y por el momento resulta muy difícil el acceso. El servicio eléctrico tiene presencia institucional desde marzo de 2023. La mayoría de las viviendas cuenta con un solo dispositivo electrónico con acceso a internet, en general celular con datos prepagos.

La temática fue seleccionada con motivo de varias experiencias personales:

En primera instancia, durante el ejercicio profesional en gestiones administrativas me he encontrado frente a situaciones en las cuáles los ciudadanos no pudieron acceder a trámites simples, siendo avasallados en sus derechos. Todas estas cuestiones administrativas en formato papel ya eran una brecha para muchos ciudadanos. Al modernizarse y reestructurarse el Estado hacia una atención electrónica, la brecha de acceso se agrandó.

En segunda instancia, me motiva la vivencia que tuve mientras participé del Programa Amartya Sen, que se enmarca dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030. Siendo tutora, pude brindar asistencia al proyecto Mapeo Solidario[1], en esa oportunidad se identificaron las distintas entidades sociales existentes dentro del Partido de Esteban Echeverría, Provincia de Buenos Aires. Allí tuve mi primer contacto con el Comedor Los Pekes de San Jorge, su población, actores sociales y problemáticas. La comunidad Las Chacritas posee las necesidades básicas de cualquier barrio emergente de Argentina.

[1] Proyecto Mapeo Solidario (2017): Proyecto presentado en el marco del Programa Amartya Sen de Responsabilidad Social. Ideas para el Desarrollo Local propuestas por becarios en la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

En relación con la investigación de esta tesis, se desarrollará un diagnóstico que permita la fundamentación del trabajo desde concepciones teóricas y descriptivas de la realidad social sobre Ciudadanía Digital en la comunidad Las Chacritas y, por último brindar soluciones tangibles desde los conocimientos de adquiridos en Tecnología Educativa. Este cierre será con la implementación de un artefacto creado para capacitar a los actores sociales de la comunidad Las Chacritas en gestiones digitales necesarias para el desarrollo de una ciudadanía plena.

Por otra parte, adhiero a las palabras de Fals Borda (2023) quien pone en duda los resultados de las grandes políticas o «revoluciones verdes» para cambiar desde raíz las problemáticas sociales. Este autor encuentra en los modelos de Investigación Acción Participativa un trabajo más eficiente, aunque en menor escala sobre la defensa y desarrollo de comunidades emergentes.

Considero que esta tesis puede ser de gran interés para coordinadores y actores sociales que gestionen problemáticas dentro de otras comunidades emergentes, habitantes de barrios precarios o comunidades rurales, acercando herramientas digitales que fortalezcan el goce de derechos y su empoderamiento como ciudadanos

Por último, me moviliza mi propia necesidad y compromiso de canalizar todos los aprendizajes de la MTE en un producto que genere un impacto social positivo.

En relación con los conceptos teóricos que se desarrollarán, se identificaron al menos cuatro definiciones o conceptualizaciones sobre el término Ciudadanía Digital que serán analizadas en el Marco Teórico. Es importante destacar que se seleccionó el enfoque basado en las dificultades que poseen los contribuyentes o ciudadanos para ejercer de manera efectiva sus derechos en un modelo de ciudad híbrida. Para ello no basta con pensar en la representación material de la ciudad, sino en la forma en la que accedemos a la información, funcionamos e interactuamos. Las dificultades descritas se ven agravadas por la brecha digital, sobre todo en barrios emergentes de nuestro país.

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) reconoce y protege, como uno de los cinco derechos culturales básicos, el derecho a la educación que se debe brindar a cada una de las personas, impregnando a las sociedades que componen con un conjunto de saberes y capacidades cruciales para que esos individuos se transformen en ciudadanos empoderados.

Además, se tiene en cuenta el proyecto de “Ciudades inclusivas, sostenibles e inteligentes en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe” de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el ODS 4 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). En ambos casos se destaca la importancia que se da a la conceptualización y acciones concretas sobre la Ciudadanía Digital para garantizar el desarrollo sostenible de las naciones. Resulta muy interesante esta perspectiva, puesto que plantea cómo los aspectos vinculados a la Ciudadanía Digital contribuyen o no al ejercicio efectivo de los derechos. Los módulos de capacitación que se presentarán en esta tesis tienen como propósito, llevar herramientas a la comunidad Las Chacritas para disminuir las brechas tecnológicas que impiden el libre goce de sus derechos ciudadanos: empleo, independencia económica, seguridad social y educación, entre otros.

1.2 PLANTEO DEL PROBLEMA

1.2.1 Descripción del contexto de descubrimiento

A nivel mundial durante y post-pandemia COVID-19, se vieron acelerados los procesos de inclusión de TIC en la vida cotidiana, tal como menciona Beltrán (2023) se estrechó la relación entre el ser humano y el uso de los dispositivos. La obligatoriedad del confinamiento social para hacer frente a la emergencia sanitaria, implicó que en la mayoría de los países se reemplazaran prácticas presenciales por prácticas digitales: educación, finanzas, compras, justicia, entre otras. Estas experiencias incrementaron la exclusión de los que ya estaban excluidos, pues al carecer de dispositivos, conectividad y habilidades digitales, la brecha de acceso a servicios básicos y gestiones se vieron totalmente imposibilitadas. La desigualdad en el nivel de acceso a dispositivos y conectividad, sumada al contexto de emergencia sanitaria, y las pocas oportunidades que ya poseen los ciudadanos de comunidades en riesgo agrandan la brecha digital. Beltrán (2023) afirma la existencia de tres brechas digitales: acceso a dispositivos y conectividad, competencias digitales y beneficios offline tangibles que los sujetos obtienen del uso diferencial de las TIC.

En el caso de América Latina, según Claro (2023), se pudo mapear la participación ciudadana y su alcance de poder en los entornos digitales. Así, se identificaron a los grupos más vulnerados, caracterizados por su baja participación en el mundo digital, tales como: comunidades de bajo poder económico, mujeres, personas adultas mayores, poblaciones originarias, minorías de género y personas con

discapacidad. Claramente, esta brecha digital es más pronunciada en contextos en los que la infraestructura de servicios y la falta de recursos económicos, se aglutinan para aumentar las desigualdades sociales.

En la actualidad las carencias asociadas a la educación y la alfabetización digital, la conectividad y la posibilidad de contar con un dispositivo, impactan en las nuevas dinámicas de ejercicio ciudadano. A través de instituciones digitalizadas se impide el goce de derechos básicos y la participación que anteriormente se ejercía de forma presencial tradicional.

Por otro lado, en relación con la comunidad Las Chacritas, es posible observar (ACUMAR, 2023) el escaso acceso a servicios básicos, bajo poder adquisitivo, hogares con carencias edilicias, bajo nivel educativo alcanzado por los adultos responsables, bajo nivel de tenencia de dispositivos electrónicos, y nula conectividad Wi-Fi dentro de los límites del barrio. Esta brecha digital, causada por las evidentes carencias de acceso a dispositivos y conectividad, genera un desafío a la hora de que sus ciudadanos pretendan: obtener turnos en organismos públicos o en empresas de servicios privados, bancos o servicios médicos, recibir una receta electrónica, gestionar una copia de Acta de Nacimiento, facturar por emprendimientos propios, inscribirse en capacitaciones o postularse a empleos.

1.2.2 Identificación, causas y consecuencias de la situación problemática

Identificación del problema

La comunidad Las Chacritas enfrenta grandes desafíos para alcanzar mejoras en la calidad de vida de sus habitantes. Los resultados de esta investigación pretenden diagnosticar de forma más precisa la realidad de los ciudadanos frente al uso de tecnologías digitales para acceder al goce de derechos humanos. Y, a partir de ese resultado, elaborar un proyecto atravesado por un artefacto que contribuya a la reducción de la brecha digital existente, garantizando la igualdad de oportunidades en una ciudad híbrida.

En función a lo arriba detallado, se identifica el eje o preocupación central del problema: Los habitantes de la comunidad Las Chacritas enfrentan dificultades para acceder a gestiones básicas ciudadanas debido a la brecha digital existente. El escaso acceso a dispositivos, conectividad y conocimientos de los habitantes de la comunidad Las Chacritas en el uso de tecnologías para la realización de gestiones, les impide el

goce de sus derechos humanos. Por otro lado, se identifican a los actores sociales que intervienen en la comunidad que sí cuentan con dispositivos y conectividad, pero carecen de competencias o habilidades digitales.

La pregunta central a resolver en esta investigación sería: ¿De qué manera la brecha digital limita el acceso a los derechos humanos fundamentales para los miembros de la comunidad Las Chacritas?

Causas

Durante el pre-diagnóstico llevado a cabo en 2023 como parte de la Práctica Profesional de esta MTE, se pudo establecer que los niños que se encuentran en edad escolar en Las Chacritas no poseen dispositivos para uso personal y no reciben educación digital en las escuelas en donde cursan su Nivel Primario o Secundario. Por esa misma razón, se infiere que tampoco estarían en condiciones de colaborar o ayudar a los adultos de sus hogares en gestiones digitales.

Además, de las entrevistas realizadas, encuestas y conversaciones mantenidas con los actores sociales de la comunidad Las Chacritas, se pudo recolectar información sobre entorno territorial histórico y actual, los factores sociales, ambientales, económicos que describen a dicha comunidad y sobre todo las necesidades puntuales que se presentan en relación con el uso de tecnología para la gestión de trámites básicos. En análisis de dicho relevamiento se encuentra en el Capítulo 3 Marco Metodológico y en los Anexos 1 y 3. Como resumen de dicha información, se puede establecer distintos aspectos y factores claves sobre la comunidad Las Chacritas:

- Viviendas: Según datos de de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR 2023) se trata de un barrio principalmente de casas (76,0%), con uso residencial exclusivo mayoritario de las viviendas (75,2%). El 8,8% de las viviendas son ranchos y el 14,4% casillas. Se pudo identificar que el 15,2% de las viviendas no tiene piso de material, mientras que el 8,8%, 6,4% y 4,8% tienen paredes de chapa, madera y deshecho respectivamente. En el 16,0% de los hogares se refiere uso residencial y comercial, en el 6,4% residencial y para acopio y en el 2,4% residencial y productivo. El 12,0% de los hogares presentan hacinamiento crítico. De las entrevistas y las observaciones a lo largo de dos años, se pudo establecer que las parcelas de las viviendas son individuales, no existen callejones, los propios vecinos son los que construyen cada hogar. El

espacio originalmente era un descampado de uso rural, por lo que no hay ocupación de viviendas con origen anterior. Ver detalle de la entrevista realizada a Roberto “Tano” Penzotti, Capítulo 3 Marco Metodológico.

- Servicios: cuentan con electricidad desde el año 2023, no poseen cloacas ni gas natural. Actualmente hay una serie de asfaltos desde la calle Maipú hasta Baliza Chiriguano que se unen a la arteria principal de la comunidad. La obra está paralizada desde el año 2024. La intención del asfalto sobre la calle Tres Arroyos, según los vecinos, era que ingresara la línea de colectivos de la Empresa 501. Al estar inconclusa la obra, los ciudadanos deben caminar 4 o más cuadras hasta Maipú para poder tomar un medio de transporte público. La mayoría de las casas no posee agua, por lo que acceden este suministro esencial mediante los tres tanques con canillas comunitarias que están distribuídos en el barrio. Los habitantes no cuentan con servicio de internet Wi-Fi, solo está disponible en los tres comedores comunitarios. La mayoría de las viviendas no posee PC o notebook. Del relevamiento realizado a los actores sociales, sólo el 35.3% posee PC o Notebook, y el 100% posee un celular con acceso a internet.
- Organizaciones sociales: existen tres comedores que trabajan dentro de la comunidad, Los Pekes de San Jorge, Centro Asistencial Las Chacritas y Sonrisas. El barrio no cuenta con sala de primeros auxilios ni alguna dependencia municipal que atienda cuestiones vinculadas a la salud, cultura, educación o gestiones. Por pedido de los propios coordinadores de los comedores, se acerca el camión del CIC (Centro Integrador Comunitario) para realizar estudios médicos a la población o gestiones administrativas vinculadas con identidad y regularización de los terrenos.
- Empleo: Según ACUMAR (2023) el 81,0% de las personas de entre 18 y 64 años cuentan con trabajo remunerado y el tipo de vínculo laboral se divide heterogéneamente entre cooperativismo (36,2%), informal (33,5%), formal (18,6%) e independiente (11,7%). De lo relevado en las entrevistas (Anexo 1), el número de personas que asisten a los comedores varían según la época del mes, a principio se acercan menos personas, y a fin de mes se acercan 40 o 50 personas por comedor. Esta situación tiene que ver con la precariedad laboral y los bajos ingresos de las familias. Roberto Penzotti, coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas (Anexo 1), manifiesta que cada familia de manera sincera si puede comer en su casa, así lo hace; cuando las condiciones no están dadas, saben que pueden contar con los comedores.

- Educación: Según ACUMAR (2023) el 70,6% de la población de 25 años y más no alcanzó a completar el nivel secundario. En relación con las encuestas y entrevistas realizadas, encontramos que los actores sociales poseen un nivel de educación más alto que los ciudadanos que habitan la comunidad Las Chacritas. Se pudo establecer que de los actores relevados el 11.7% posee formación universitaria completa, el 5.8% tiene el nivel terciario incompleto, el 41.1% posee el nivel secundario completo y el 23.5% el secundario incompleto, en relación con el nivel primario el 11.7% lo tiene completo como máximo y el 5.8% no lo culminó. También, mediante estos mismos relevamientos se pudo establecer que sólo el 29.4% de los entrevistados realizó alguna capacitación en forma virtual. Según lo relevado durante la Práctica Profesional (Anexo 3) los niños y jóvenes que asisten a las escuelas de Educación Primaria y de Educación Secundaria, no poseen TIC como asignatura, ni cuentan con aulas de informática en sus establecimientos.
- Salud: Según ACUMAR (2023) el 69,1% de la población de Las Chacritas presenta cobertura pública exclusiva. En cambio, el 26,2% de las personas cuenta con Obra social y un 1,2% con prepaga. La institución sanitaria más utilizada por los habitantes del barrio es la Unidad Sanitaria Nro. 4, que se encuentra a unas 20 cuadras de distancia. En las entrevistas surgen otras dos opciones sanitarias, los consultorios externos Ramón Carrillo (Pellegrini y Mariano Acosta) y la unidad móvil perteneciente al Centro Integral Comunitario del Barrio La Victoria, que llega hasta Las Chacritas para campañas médicas concretas.
- Ambiente: El barrio Las Chacritas, fue valorado como de muy alto riesgo según el análisis desarrollado por ACUMAR (2023) sobre indicadores de vulnerabilidades y amenazas ambientales. En la entrevista realizada a Roberto Penzotti (Anexo 1), se pudo recolectar datos sobre las implicancias a la salud que generan el ECOPUNTO una zona de relleno sanitario, los microbasurales y la falta de agua potable para la población.

Otra cuestión de relevancia es la existencia de múltiples actores sociales que participan y colaboran con el desarrollo humano dentro de la comunidad Las Chacritas. Estos profesionales, en la mayoría de los casos, no son vecinos del barrio (Anexo 3-b). Su incidencia hace que tengan un contacto muy directo con los ciudadanos, accionando sobre la educación, la salud, el deporte, la cultura y los reclamos sociales.

Por otro lado hay que destacar las nuevas formas de vincularse que proponen los organismos estatales y de servicios esenciales. Desde diciembre de 2023 Argentina se encuentra aplicando un modelo de reestructuración de organismos públicos (Ministerio de Desregulación y Transformación del Estado, 2025). Este modelo también aplica a las empresas de servicios públicos, gas, telefonía, energía , entre otras, que optan por atención al cliente en formato digital. Este contexto está limitando la posibilidad de gestionar trámites de forma presencial, obligando a los ciudadanos a disponer de un equipo digital con acceso a internet, espacio para descargar aplicaciones y destrezas para operar dichos dispositivos. Lo cual genera una situación de exclusión entre los ciudadanos de comunidades vulneradas. Tal como propone Claro (2023), es necesario generar las acciones que permitan la adaptación o transición de lo analógico a lo digital, transformando la manera en la que hace las cosas el ciudadano en su ámbito público y social. Ese es un desafío que debe ser abordado de forma urgente para permitir incluirlos en una sociedad digital.

Consecuencias

La brecha digital en la Comunidad Las Chacritas genera varios impactos o consecuencias negativas directas. La falta de acceso a infraestructura tecnológica, dispositivos, habilidades digitales y conectividad asequible en la comunidad vulnera la capacidad de sus habitantes para:

- Acceder a la educación en línea, tanto formal como no formal, inscripciones digitales a cursos de formación.
- Recibir prestaciones médicas, obtener turnos y recetas digitales, solicitar autorizaciones de prestaciones médicas, acceso a calendarios de vacunación en la zona.
- Gestionar cuestiones de Seguridad Social, tramitar jubilaciones y pensiones, aplicar a subsidios, solicitar reintegros o certificados.
- Realizar trámites frente a organismos de gobierno, como solicitud de turnos para atención, alta como contribuyente, gestiones sobre identidad, facturación digital.
- Acceder a oportunidades laborales directas de empresas o a través de plataformas digitales especializadas en empleo.
- Participar activamente de la vida pública y comunitaria, eventos culturales y sociales.

Este es un breve detalle de los derechos humanos fundamentales que son vulnerados en la comunidad Las Chacritas debido a la brecha digital existente.

1.2.3 Aportes

Esta investigación busca analizar un problema estructural que agrava las desigualdades sociales y económicas en una comunidad vulnerada, haciendo visible la necesidad de acciones concretas para acortar la brecha digital.

Es evidente que, desde el proyecto de esta tesis, no se podrán mejorar las condiciones de accesibilidad técnica ni de capacitación de la totalidad de la comunidad Las Chacritas. Pero, sí será posible, habiendo identificado las causas y sub-causas (Ver gráfico Espina de Pez de Ishikawa, apartado 3.4.1 Figura 2), establecer cuáles pueden ser seleccionadas para crear el artefacto tecnológico que permita reducir brechas en la comunidad Las Chacritas y se alcance el goce de los derechos humanos que requieren una capacidad digital.

Para lograr mejoras en las habilidades digitales y el acceso a derechos en la comunidad Las Chacritas, se requiere analizar los recursos disponibles y, si es posible, que con estos recursos se pueda crear un artefacto que permita reducir la vulnerabilidad social.

La tesis aportará evidencia para proponer estrategias de inclusión digital adaptadas a la realidad de la comunidad, promoviendo así un acceso más equitativo a los derechos humanos en el entorno digital.

Dentro de un enfoque de Investigación Acción Participativa, la definición del problema a investigación surge de la realidad, en la que el investigador necesita comprender lo que sucede en ese contexto y cómo transforma esa realidad. Este proceso no se realiza en soledad, los participantes de la investigación son co-investigadores. Por lo tanto el punto de partida del que surgen los objetivos y problemas, va mutando a medida que el investigador se adentra y relaciona con los participantes. El objetivo general de la investigación fue compartido en el Taller de Tesis y también con los participantes de la Comunidad Las Chacritas en distintas etapas, tales como entrevistas, encuestas y talleres de Práctica Profesional. A medida que se recogieron nuevos conocimientos sobre las necesidades y recursos de la Comunidad Las Chacritas, los

objetivos, la problematización y hasta el diseño del artefacto, fueron tomando otros matices y características.

1.3 OBJETIVOS

El pre-diagnóstico se desarrolló durante el ejercicio de la Práctica Profesional efectuada en el año 2023 correspondiente a la Maestría en Tecnología Educativa.

De dicho relevamiento, se obtuvo información producto de la observación realizada en la comunidad y de las entrevistas efectuadas a la Coordinadora del Comedor Los Pekes de San Jorge, Sra. Luisa Silvero Cabral y al Coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas, Sr. Roberto Penzotti (Anexo 1). Gracias a ello fue posible identificar las dificultades en el acceso de servicios públicos básicos y poca disponibilidad de dispositivos electrónicos con acceso a internet.

Para cubrir correctamente algunas de las necesidades del grupo vinculadas a la Ciudadanía Digital y teniendo en cuenta los recursos técnicos y materiales disponibles, se implementará un diagnóstico profundo de los actores sociales involucrados con la comunidad, sobre todo en relación con su propio ejercicio profesional en este ámbito de referencia. Para dicho diagnóstico se prevé la realización de: entrevistas presenciales y encuestas a coordinadores, asistentes sociales, líderes comunitarios, asistentes sanitarios y docentes que se encuentren realizando trabajos sociales dentro de la comunidad. Sumada a la implementación del artefacto, se procurará incluir herramientas que promuevan el desarrollo intelectual, emocional, afectivo, social y físico de los asistentes a las capacitaciones.

Originalmente, en una Primera Etapa del desarrollo de esta tesis, se propuso avanzar con el diseño e implementación de los siguientes módulos:

Módulo 1- Claves de Acceso digital a organismos públicos con fines sociales
Módulo 2- Monotributo y facturación web
Módulo 3- Sistema de Trámites a Distancia o TAD

Sin embargo, luego de avanzar con las entrevistas en profundidad y las encuestas, surgieron temas de mayor urgencia por parte de los actores sociales. Al tomar un enfoque de Investigación Acción Participativa, los actores sociales son co-partícipes del diseño, ejecución y difusión. Por lo dicho, se coordinó de forma participativa que los temas a desarrollar en esta Primera Etapa serían:

Módulo 1- Manejo de aplicaciones de Google

Módulo 2- Claves de Acceso digital a organismos públicos con fines sociales

Módulo 3- Sistema de Trámites Digitales en la Provincia de Buenos Aires

Objetivo Principal de la Primera Etapa

- Diseñar y aplicar un dispositivo de Capacitaciones mediadas por TIC sobre Ciudadanía Digital para lograr la reducción de brechas y el empoderamiento de los actores sociales que asisten a los ciudadanos de la comunidad Las Chacritas.

Objetivos secundarios de la Primera Etapa

- Explicar y describir la realidad social sobre Ciudadanía Digital en la Comunidad Las Chacritas.
- Comprometer la práctica profesional de los actores sociales con mejoras de acceso a derechos ciudadanos de la comunidad.
- Diseñar artefactos de capacitación atravesados por TIC que permitan cambiar la realidad socioeducativa de la comunidad.
- Crear un artefacto que pueda ser compartido con otras comunidades emergentes.

El proyecto es escalable a otras instancias y adaptable a otras necesidades. En una Segunda Etapa se prevé realizar:

Módulo 4- Acceso digital a ofertas laborales

Módulo 5- Talleres de capacitación en TIC para Emprendimientos, costos y marketing digital. Este módulo se desarrollaría de manera bimodal: virtual y presencial.

Lamentablemente, la dilatación de los plazos previstos para la realización de esta tesis se debe al momento de transición gubernamental que está atravesando Argentina desde diciembre de 2023.

La decisión de plantear la posibilidad de varias etapas de ejecución, se fundamenta en los conocimientos adquiridos en la propia experiencia profesional, ya que con cada cambio administrativo del Poder Ejecutivo Nacional, se modifican la totalidad de las interfaces gráficas de las web correspondientes a los organismos públicos de todos los niveles. Es por ello que, no tendría sentido organizar una capacitación sobre plataformas que, como mínimo, cambiarán su formato. Además, las políticas que se están desarrollando en Argentina desde la fecha indicada, tienden a un recorte y reestructuración de múltiples organismos sociales, e incluso se creó un

organismo específico para estos menesteres: el Ministerio de Desregulación y Transformación del Estado. Dicha entidad a marzo 2025 anunció un 35% de reducción de cargos superiores del Estado y un 15% menos de existencia de unidades organizativas de gobierno. Estos datos concuerdan con lo publicado por diferentes medios como Infobae (julio 2025) o El Cronista (julio 2025) quienes detallan que un total de 101 organismos fueron reestructurados o directamente eliminados entre diciembre de 2023 y junio de 2025.

El artefacto desarrollado en esta tesis aspira a tener una continuidad a largo plazo, por lo que una vez implementada la plataforma educativa, se realizarán nuevos diagnósticos para adaptar los contenidos. Además, se prevé la realización de capacitaciones presenciales dentro los espacios habilitados por los comedores. De esta manera, se pretende lograr y mantener el empoderamiento de la comunidad de análisis.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Para contextualizar esta Investigación Acción Participativa (IAP), es preciso analizar las investigaciones previas y antecedentes que se vinculan con los objetivos de la presente tesis.

De la indagación realizada, surge una investigación denominada “Apropiación de las TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital”. La misma fue presentada con integrantes de dos universidades colombianas, Gloria María Álvarez Cadavid y Adriana María Vega Velásquez de la Universidad Pontificia Bolivariana y, Guadalupe Alvarez de la Universidad Nacional de General Sarmiento, en el año 2011. En su artículo, publicaron los resultados de una de las fases del proyecto "Diseño de una propuesta comunicativo pedagógica de formación en los usos y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) digitales para la vida cotidiana y el ámbito educativo en comunidades vulnerables”.

El análisis que realizan estas autoras tiene carácter diagnóstico, pues busca medir el grado de uso y apropiación de las TIC en ámbitos cotidianos en una comunidad en particular. Trabajaron con entrevistas personales y en profundidad llevadas adelante a actores sociales y vecinos de una comunidad emergente de la ciudad de Medellín. Dentro de las preguntas abarcaron ítems vinculados con la disponibilidad de dispositivos, la alfabetización digital, y las características de uso en la vida cotidiana de los ciudadanos. A su vez, indagaron cuestiones específicas sobre actores sociales cómo el nivel de conocimientos de TIC y su implementación en el aula (para docentes), formas de comunicación y estudios (para estudiantes), y problemas en el uso en la vida cotidiana (para comunidad en general).

En esta investigación colombiana no presentaron un detalle abierto de los resultados de dichas entrevistas. Sin embargo, de las conclusiones publicadas se pudieron detectar los siguientes aspectos importantes:

- Las personas entrevistadas reconocen la importancia de las TIC en la vida cotidiana y reconocen que se requiere un conocimiento previo para poder manejarlas.

- La Ciudad de Medellín en 2011 implementó un plan de acceso público de internet en los Parques Biblioteca que tuvo buena recepción por parte de los jóvenes, quienes le dieron uso tanto para cuestiones educativas, como para relacionarse vía redes sociales.
- Los entrevistados afirman que la apropiación de TIC tiene un proceso claro dentro de las escuelas, pero su uso no se extendió hacia actividades de la vida cotidiana, es decir, que no se apropió dentro de los hogares.
- Las autoras refuerzan el concepto de apropiación tecnológica asociándolo a un un proceso social, en el cual el sujeto tiene un papel activo y carga con significado la propia experiencia. Por esto es que se debe considerar el punto de vista de los sujetos, sus prácticas y discursos.
- Se deja para el final esta última conclusión de las investigadoras, ellas encontraron que no se puede hablar de usos generalizados de TIC, sino que se requiere una aproximación por actores sociales.

Las dos últimas conclusiones van en el mismo sentido que esta tesis. El modelo de IAP involucra las necesidades de los sujetos, la utilidad y la forma en la que podrán apropiarse de las TIC para actividades de la vida cotidiana. En entornos vulnerables, con escasa conectividad y sin habilidades digitales de parte de sus pobladores, resulta una empresa compleja intentar achicar la brecha digital de forma directa. Por lo que aproximar las TIC a la comunidad emergente a través de sus actores sociales es una alternativa que, en principio, cobra mucho sentido.

No se pudo encontrar la continuidad de esta investigación de parte de las mismas autoras. Sin embargo, en el año 2023 María E. Giraldo Ramírez, Isabel C. Ángel Uribe, Maribel Rodríguez Velázquez y Oscar E. Sánchez García, representantes de la Universidad Pontificia Bolivariana (Colombia), publicaron un artículo de investigación que llevó diez años de desarrollo: “Ciudadanía con sentido: apropiación de TIC para la formación ciudadana”. Esta investigación parte de lo ya relevado por Cadavid y su grupo en 2011. En su informe parten del análisis del contexto de Medellín y de los grupos sociales vulnerables con sus necesidades, luego detallan la metodología de su investigación y la propuesta de generación de una plataforma digital con perspectiva social con miras a la apropiación de tecnologías de esos sectores. Giraldo Ramírez et al. (2023) plantean distintos niveles de importancia de las TIC en el desarrollo y el ejercicio pleno de la ciudadanía. Además, reconocen que el avance exponencial de las tecnologías agrandó la brecha de marginalidad y exclusión de muchos ciudadanos.

La ciudad de Medellín fue atravesada por varios programas destinados a la alfabetización digital:

- Medellín Digital (2007-2011) destinado a educación, emprendedurismo y gobernanza. Los objetivos se centraron en la conectividad y apropiación.
- Medellín Ciudad Inteligente (2012-2015)
- Medellín Digital para vos (2016-2019), destinado a docentes, estudiantes, emprendedores, empresas y comunidad en general.

Tanto los análisis de Cadavid (2011) y Giraldo Ramírez (2023), con sus respectivos grupos de investigación, encontraron que los dos primeros programas públicos no tuvieron incidencia en la comunidad general. Situación que se contradice con los objetivos de dichos programas, pues apuntaban a poblaciones vulnerables.

Ya se mencionó que la conectividad en estos proyectos se basaba en la instalación de áreas con Wi-Fi en la zona Parque Biblioteca, lo que significaba un traslado de la población hasta ese espacio. Es importante destacar que la topografía de Medellín es compleja, con elevaciones, zona de cerros y mucha vegetación, cuestión que limita el acceso a pie. Por otro lado, según los autores de este último artículo, la zona estaba violentada por grupos que impedían el libre desplazamiento. Ante situaciones de inseguridad, los ciudadanos prefirieron quedarse en su casa. Por lo que las capacitaciones no llegaron a los pobladores de los barrios periféricos.

Ante esta realidad Giraldo Ramírez (2023) y su equipo, proponen un proyecto sobre Ciudadanía con sentido enfocado en las capacidades humanas. Partirían desde una alfabetización digital centrada en las necesidades e intereses de la propia comunidad. El proyecto de investigación contó con la cofinanciación de tres organismos colombianos: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín y la ONG Corporación Región de Medellín. La gestión de estos recursos financieros se realizó de manera participativa.

Desde el punto de vista metodológico, encuentro mucha similitud con el desarrollo propuesto en esta tesis. Para Giraldo Ramírez et al. (2023) el enfoque utilizado fue el cualitativo con técnicas de investigación participativa. El diálogo y co-creación involucró a los actores sociales de Medellín (colectivos, líderes comunitarios, organizaciones sociales, etc.). El grupo comenzó a analizar propuestas y desarrollo de de cada uno de los tres programas digitales que se desarrollaron entre 2007

y 2019. En cada uno se analizaron un número de participantes superior a las 200 personas, para luego reducir las muestras entre 30 y 70 personas por programa.

Desde el punto de vista de herramientas tecnológicas, crearon la plataforma digital Ciudadanía con Sentido, fundada en comunidades de práctica y talleres de investigación. Los objetivos de esta plataforma abarcan tres dimensiones: formación para la apropiación de TIC, pedagogía, comunicación y tecnología. Dicha plataforma abarca espacios los siguientes espacios de aprendizaje: Salud, Procesos de paz, Política, Emprendimiento, Educación, Ciudadanía, Ecología, Género, Discapacidad, Participación, No violencia y Derechos.

Habiendo realizado un relevamiento de las redes sociales y de la web a julio de 2025, se encontró que la plataforma educativa volcada en www.ciudadaniaconsentido.org no funciona. Además, tanto las redes sociales de Facebook como de X (ex Twitter) tienen publicaciones sólo hasta marzo de 2024. No se pudieron contar con más datos sobre la continuidad del proyecto Ciudadanía con sentido, por lo que se infiere que fue desarticulado.

El segundo antecedente relacionado con los objetivos de esta tesis fue investigado por Benítez Larghi y su equipo durante el año 2023. Al igual que los otros casos enunciados, parten de la idea de un gran avance de las tecnologías en la vida cotidiana y la brecha para su uso que existe en diferentes comunidades. En este caso analizan la situación en Latinoamérica, con ciudades y contextos muy dispares: por un lado, grandes urbes con desarrollo económico y social y, por el otro, comunidades vulnerables que no tienen acceso a TIC ni a capacitaciones, agrandando la brecha de disparidades entre ciudadanos. En su investigación, Benitez Larghi et al. (2023) buscan resolver el interrogante asociado a medir la incidencia del fenómeno de desigualdad en la urbanización con la de desigualdad digital.

Desde la perspectiva de estos autores, existen numerosos análisis sobre la brecha digital, pero sin embargo, la mayoría posee un enfoque desde el punto de vista del diseño de las políticas, sin realizar una adaptación propia a las características del terreno, con sus heterogeneidades y motivaciones de las comunidades vulnerables.

El grupo de Benítez Larghi hace un análisis de barrios periféricos de tres ciudades: La Plata (Bs. As., Argentina), San Pablo (Brasil) y México D.F. (México). El objetivo principal es identificar los niveles de conectividad en cada contexto, comprender las estrategias de conexión desarrolladas (y las barreras halladas) e

identificar los actores claves asociados a dichas realidades. Para ello, llevaron adelante una indagación exploratoria, cualitativa y comparativa.

Para el caso de La Plata, el contexto relevado no corresponde al de una comunidad vulnerable. Los mismos autores hacen referencia a las características de la comunidad, se trata de un barrio urbano emplazado al interior de una localidad de la zona norte del conurbano platense, que posee conexión rápida con la ciudad de La Plata. No citan la denominación exacta del barrio, pero sí enuncian que posee buenas condiciones de servicios básicos como cloaca, tendido eléctrico, gas natural y calles asfaltadas. Además, poseen varias ofertas de empresas proveedoras de servicios de Internet. Según indican, cerca del 14% de los ingresos familiares se destina a conectividad y dispositivos.

La realidad de la periferia de Xochimilco (México) es diferente. Según detallan Benítez Larghi et al (2023), el censo de 2022 arrojó que esa comunidad posee el 48.2% de su población tras la línea de pobreza y un 9.3% en pobreza extrema. El contexto social es complejo, los habitantes no son propietarios de sus viviendas y tienen constantes amenazas de desalojo. Según estos autores, México D.F. posee un excelente sistema de conectividad gratuito. Sin embargo, la colonia en la que realizaron la investigación no posee puntos de conexión cercano a sus hogares por lo que los celulares no captan señal. El cableado de fibra óptica es muy escaso.

Para el caso de Brasil, Benítez Larghi et al (2023) realizaron su investigación en la comunidad de Capão Redondo, ubicada a unos 20km de la ciudad de San Pablo. Del análisis del contexto se puede desprender que existe una gran presencia de áreas de favelas (comunidades con viviendas muy precarias, sin planificación y sin servicios), el ingreso salarial que poseen sus pobladores representa el 50% de lo que se percibe en la ciudad, existe una menor disponibilidad de antenas de Internet, problemas graves en cuanto a la salud de sus pobladores y condiciones que acentúan las desigualdades de estos ciudadanos.

Tanto en el caso de México como en el de Brasil, varios ciudadanos afirman que si es que logran acceso a Internet Wi-Fi, lo comparten entre vecinos y familiares. También encontraron que los ciudadanos hacen una gestión consciente del uso de datos móviles, para evitar las recargas. Por ejemplo, tienen horarios en los que se desconectan y sus familiares y amigos conocen este horario. También, recurren a la llamada perdida,

el emisor sabe que el destinatario devolverá la llamada cuando tenga señal o conectividad gratuita.

En relación con los dispositivos, al igual que en Las Chacritas, los barrios relevados en la investigación de Benítez Larghi et al. (2023) indican que sólo poseen celulares, incluso un único aparato por familia como objeto privilegiado. Sólo casos aislados poseen PC, notebook o tablet. La manera de informarse en estas familias, sigue siendo la señal de TV.

En todos los casos analizados por Benitez Larghi et al. (2023) se encontraron grandes dificultades para la manipulación de los dispositivos. Las habilidades relevadas resultan auto didácticas, siendo que los ciudadanos no habrían tenido oportunidades de capacitación. Si bien en la mayoría de los hogares poseen un dispositivo de conexión, en las comunidades vulnerables que analizaron encontraron que el uso que le dan no es significativo. La falta de habilidades en el uso de TIC repercute directamente con el desarrollo personal y la oportunidad de encontrar un empleo mejor remunerado.

El estudio de Benítez Larghi et al. (2023) tiene característica de diagnóstico en tres ámbitos geográficos diferentes, pero que poseen similitudes en cuanto a sus necesidades y recursos. En base a este relevamiento los autores proponen: un diseño de políticas públicas que mejoren la conectividad de las comunidades vulnerables, la formación en habilidades digitales, la facilidad para la adquisición de dispositivos y un hincapié en el acceso a computadoras, Internet gratuita en instituciones educativas y culturales, capacitaciones para el uso cotidiano de las TIC. Además, recomiendan crear mecanismos para generar una apropiación de estas herramientas básicas para acceder a derechos y beneficios específicos tales como: emprendimientos, comunicación, arte y cultura, sistema financiero, compras, entre otros.

El tercer antecedente que se indaga vinculado con esta tesis, se desarrolla desde inicios del año 2023 y se denomina “Alfabetización digital al servicio de comunidades rurales”. Dicha iniciativa la lleva adelante la Asociación Civil Instituto de Cultura Popular (INCUPO) y beneficia a más de 70 ciudadanos del norte santafesino. Las capacitaciones tienen por objetivo acercar el uso de tecnología digital a jóvenes y adultos de las localidades de Florencia, Campo Hardy, el Rabón, Las Toscas, Tacuarendí e Isleta Norte y Centro.

INCUPO desarrolla sus actividades dentro de poblaciones rurales, especialmente agricultores familiares y comunidades indígenas. Posee sedes en cinco provincias de la

región del Gran Chaco argentino: Formosa, Corrientes, Santiago del Estero, Chaco y Santa Fe. Tiene por objetivos fortalecer la autonomía familiar, evitar el desarraigo de los jóvenes y mejorar la calidad del ambiente con el fin de construir una vida digna de las comunidades en donde interviene. Esta Asociación Civil se fundó en 1970 y, desde entonces, ha creado diferentes programas educativos destinados a la alfabetización de familias rurales. La Asociación trabaja para y desde la comunidad rural, desarrollando propuestas para el crecimiento de las comunidades vinculadas a: educación, provisión de alimentos y proyectos productivos sustentables, el fortalecimiento de los derechos de los pueblos originarios y nuevas alternativas de desarrollo para los jóvenes.

Tal como ocurre con el caso de Colombia, la iniciativa de formación digital de INCUPO se desarrolló gracias al financiamiento de una organización, en este caso a través del BID y su Programa de Innovación y respuesta a la crisis y gestión de políticas estratégicas. Además, contó con el apoyo de la Universidad de Quilmes, la Cooperativa Wow, CREAS y el voluntariado de Dell Technologies.

En función de la diagramación de esta tesis existe una similitud con las instancias de formación propuestas en el caso de Santa Fe: ambas están pensadas por etapas y son escalables. La primera etapa del proyecto de INCUPO se basó en la alfabetización digital, los diferentes usos de las computadoras, el mantenimiento y cuidado de las mismas, la operación de documentos, el uso de planillas de cálculo y texto. En la segunda etapa se focalizó en la formación de ciudadanos como gestores digitales, en este caso se generaron capacidades para realizar trámites en línea tanto para uso particular, como los referidos a instituciones, cooperativas y emprendimientos. Además, se trabajó sobre operaciones financieras y el manejo de billeteras virtuales.

Al igual que ocurre con la propuesta de Colombia y la metodología de esta tesis, una de las bases del proyecto santafesino fue la de generar espacios de interacción social que permitan el apoyo mutuo y el trabajo en red, tendientes a que esos aprendizajes colaboren con el desarrollo de sus propias comunidades.

Asimismo, el proyecto tuvo un perfil económico comercial, ya que además capacitó a emprendedores en el desarrollo de sus empresas y marcas. Para esto contaron con el apoyo de la Cooperativa Wow con su plataforma Chasqui (permite creación de tiendas virtuales que promueven la economía popular) y de profesores de la Universidad de Quilmes, con quienes trabajaron conceptos de marketing online y branding.

Como cierre de este relevamiento de antecedentes, es destacable que tanto el caso completo de Medellín (Colombia) como el de Santa Fe (Argentina), tienen una característica en común a la de esta tesis: poseen un enfoque situado, una mirada regional y adaptan sus proyectos a las necesidades reales de la comunidad. Conocen y caminan por el territorio, buscando empoderar a los ciudadanos y acortar la brecha digital. Sin embargo, a diferencia de esta tesis, ambos ejemplos están ejecutados de manera colaborativa entre varios investigadores y, además, poseen financiamiento externo lo que posibilita atacar las múltiples causas de la brecha digital.

2.2 CIUDADANÍA DIGITAL: ENFOQUES ACTUALES

Habiendo analizado la postura de diferentes autores, es posible establecer por lo menos cuatro enfoques o concepciones sobre el término "Ciudadanía Digital". Es por ello que resulta particularmente importante indagar sobre estas orientaciones para poder centrarnos en la que más representa a los objetivos de esta tesis.

Por un lado, Santana y Serra (2022) describen una primera concepción asociada al desarrollo de competencias o alfabetización digital, es decir más focalizada para ámbitos educativos en donde los estudiantes puedan aprovechar las nuevas tecnologías en sus aprendizajes cotidianos. Según Claro y otros (2021), (como se citó en Santana y Serra 2022), el término de Ciudadanía Digital tendría como sinónimo a la participación e inclusión institucional.

Si seguimos analizando, encontramos a Chen y otros (2021), (como se citó en Santana y Serra 2022) que desarrollan un segundo enfoque, entendiendo a la Ciudadanía Digital como el comportamiento aceptado según normas y costumbres dentro del mundo digital. Es decir que se asocia a la forma de las interacciones en línea, teniendo en cuenta una etiqueta y el bienestar digital necesarios para evitar abusos de poder en espacios virtuales.

Por otro lado tenemos una tercera aproximación desarrollada por Mossberger, Tolbert y McNeal (2007), (citado en Santana y Serra 2022) en donde la nueva sociedad requiere de una participación plena en espacios virtuales.

Estas tres concepciones son ajenas a las realidades sociales de los ciudadanos, centrándose en las capacidades, es decir, en el saber hacer dentro de ámbitos digitales, sin considerar que estos nuevos espacios virtuales se han convertido en fundamentales para el ejercicio o goce de derechos básicos. En este sentido, Santana y Serra (2022)

formulan que la existencia de brechas digitales hace profundizar más el acceso a derechos ciudadanos.

Frente a estas tres acepciones, llegamos entonces a desarrollar un cuarto enfoque sobre Ciudadanía Digital partiendo de analizar en qué medida la brecha digital dificulta o no el ejercicio efectivo de derechos ciudadanos. Ya no estamos hablando de una ciudad con sus calles en cuadrícula, con edificios, casas, centros de atención ciudadana y organismos públicos que atienden de 7 a 14hs. Nos encontramos ante una ciudad moderna e híbrida, en la que muchas gestiones y actividades mutaron hacia la virtualidad exclusiva. En este nuevo modelo de ciudad, el acceso al goce de derechos también ha cambiado.

Para Santana y Serra (2022) es posible identificar los derechos más importantes que aseguren una Ciudadanía Digital:

a) el derecho de participación en las decisiones urbanas,
b) el derecho al acceso y goce efectivo a bienes comunes digitales,
c) y el derecho de acceso a servicios y oportunidades urbanas.

Este enfoque de Ciudadanía Digital está basado en las garantías que deben establecerse para la promoción y protección de los derechos básicos de las personas. El acceso a las tecnologías digitales no es un servicio suntuario, es considerado un derecho humano pues permite el acceso a otros derechos como gestiones y participación ciudadana, educación, acceso a la salud, acceso a la identidad y al empleo.

La Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (2008) (como se citó en Cova Fernández, 2022) enumera los derechos que deben ser resguardados en esta nueva era digital: acceso al servicio de internet, protección de la privacidad, condiciones de libertad de expresión, no discriminación, protección contra la violencia y acosos en línea, espacios para la libre gobernanza de internet, y educación y alfabetización digital para la toma de conocimiento de los derechos humanos, con su correspondiente goce.

Por otra parte, Bustamante Donas (2010), (como se citó en Cova Fernández, 2022) propone que la Ciudadanía Digital debe incluir: libre acceso y uso de la información y el conocimiento, posibilidad de interacción con las Administraciones Públicas, inserción laboral (sobre todo de las minorías y colectivos marginales), la posibilidad de profesionalización y capacitación y, a través de esta educación, lograr el crecimiento social que permita la inclusión de cada país dentro del mundo desarrollado.

Este último enfoque de Ciudadanía Digital vinculado a los derechos humanos, atraviesa a los otros enfoques actuales. La conectividad y la alfabetización digital garantizarían la igualdad de condiciones en el acceso y defensa de los derechos.

Justamente, en el desarrollo de esta tesis nos centraremos en la identificación de necesidades de una comunidad emergente y cómo mediante la implementación de un artefacto mediado por Tecnología Educativa, puede ser posible acortar las brechas y lograr que los ciudadanos alcancen el goce de sus derechos.

2.3 DERECHOS HUMANOS

Primeramente, es fundamental destacar que la Declaración Universal de Derechos Humanos en Argentina posee jerarquía constitucional desde el año 1994.

La Declaración Universidad de Derechos Humanos (Organización de Naciones Unidas [ONU], 1948) considera fundamentales los derechos que garanticen la dignidad y el valor de la persona humana, con el fin de alcanzar un progreso social y elevar el nivel de vida de las personas. Además, vincula estos derechos con las necesidades básicas que deben ser cubiertas, tales como: el acceso a la vivienda, la alimentación, el agua, la atención de la salud y la educación, la seguridad social y la participación en la vida cultural. A estos derechos también se le han sumado los derechos ambientales, que son aquellos relativos al disfrute de un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible. Incluso hace mención a que uno de los pilares para alcanzar el goce de estos derechos es su promoción mediante la enseñanza y educación.

> "Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad." (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, Artículo 22)

Mientras que el artículo 25 menciona las asistencias referidas al bienestar de la familia, y en particular sobre servicios sociales.

> 1."Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido,

la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

2. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social." (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, Artículo 25)

Es bastante claro que las condiciones sociales, económicas y tecnológicas de 1948 no previeron la posibilidad de la brecha digital y sus consecuencias. Sin embargo, sí es posible pensar en la validez de este proyecto de tesis orientado en hacer valer los derechos enunciados por la Asamblea de Naciones Unidas referidos a garantizar el bienestar de las familias, y siendo más específicos a la protección social.

2.4 TIC, BRECHA DIGITAL Y CIUDAD HÍBRIDA

Para Ayala y González (2015) las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están compuestas por el conjunto de tecnologías por las cuales se accede, genera, analiza y comunica información en sus diferentes códigos (texto, imagen, sonido y video). Las definiciones y características de las TIC van evolucionando acorde a los cambios que se producen en relación con la innovación y desarrollo de nuevas formas de crear, difundir y reproducir información y comunicación. Las TIC tienen por objetivo mejorar los soportes de operaciones, y con ello aumentar las ventajas competitivas de personas y organizaciones en la gestión de información. Es decir, hacen mucho más eficiente el dominio de la información.

Por lo dicho, algunas de las principales herramientas que componen las TIC son: Computadoras Personales (en todos sus formatos), celulares smart, tarjetas de memoria, TV digital, Sistemas de Posicionamiento Global (GPS), Internet, Entornos Virtuales de Aprendizaje y Enseñanza, Aplicaciones, Inteligencia Artificial, entre otras. Dichas herramientas forman parte de la vida cotidiana de ciudadanos y organizaciones, hasta el punto de convertirse imprescindibles para el día a día.

Es posible observar la aplicación de TIC en diferentes contextos, tenemos por ejemplo los negocios, comercios electrónicos y empleo virtual (e-business, e-commerce e e-work). También se extendió el uso a la gestión pública desde las ventanillas electrónicas, educación virtual, atención médica virtual (e-government, e-learning y e-health respectivamente). (Ayala y González, 2015).

Las TIC atraviesan innumerables acciones de nuestra sociedad actual y se encuentra presente en grandes corporaciones, hasta en una escuela rural con señal de internet satelital.

Para De Benito Crosetti (2008) (como se citó en Salinas Ibánez, 2008), las TIC han generado, además, una revolución en la implementación de prácticas educativas en todos los niveles y ámbitos. Gracias a las TIC se están creando nuevos entornos de aprendizaje y, también están mutando las formas de enseñar, evaluar y relacionarse. Esta realidad requiere que tanto docentes como estudiantes se formen dentro de espacios virtuales, para que cada uno desde su rol, pueda sacar el máximo provecho.

En resumen, podemos decir que la vida cotidiana de todos los ciudadanos se encuentra atravesada por TIC, esta situación da cuenta de un inconveniente: la brecha digital. Está claro que para que pueda disponerse de las ventajas de las TIC se necesitan cuatro recursos imprescindibles:

- Habilidades digitales, la intensidad y la variedad de usos, aprovechamiento de oportunidades, capacidad para interpretar, producir y divulgar contenidos, además de destrezas en la utilización de dispositivos y aplicaciones. Aquí se requiere de educación formal y no formal (socialización).
- Dispositivos o equipamientos modernos con acceso a internet.
- Asequibilidad económica para energía eléctrica, pago servicio de internet, descarga de aplicaciones pagas, reparaciones y recambios.
- Servicio de calidad en la conectividad, tanto individual como comunitaria, lo que requiere infraestructura.

Si alguno de estos factores faltara, el ciudadano u organización ya no podría gestionar, trabajar, informarse o comunicarse a través de las TIC.

Como ya se mencionó, la pandemia COVID-19 agudizó la brecha digital, pues ante la carencia de alguno de los cuatro recursos resultó imposible el ejercicio de

derechos sociales, económicos, culturales y políticos. La falta de presencialidad en las aulas afectó, en distintos niveles, al proceso educativo. Es destacable que el impacto no tuvo la misma magnitud en todos los hogares. Aquellas familias con mayores ingresos, mayores recursos de conectividad, tenencia múltiples de dispositivos y mayores habilidades digitales de los padres tuvieron un desempeño más favorable durante la pandemia. Incluso en estos hogares, la migración del mundo analógico hacia el mundo digital se aceleró exponencialmente en aspectos como el laboral, tal como lo describe el Documento de Trabajo N°2 correspondiente al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021). En este mismo sentido Segura (2021), indica que el acceso a la conectividad se transformó en "una condición imprescindible para garantizar derechos esenciales: educación, trabajo, salud, comunicación, comercio, reunión y asociación, cultura y entretenimiento, políticas sociales e, incluso, trámites de servicios básicos". Por lo tanto, los sectores sociales que ya estaban vulnerados, vieron como su situación profundizó desigualdades.

Podemos seguir con una definición de brecha digital como la diferencia existente entre distintos sectores poblacionales -según sus particulares características sociodemográficas-, para acceder, usar y aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación en pleno (Segura, 2021). No estamos hablando sólo de un simple dato estadístico, es una mancha más a las injusticias que ya existen y que refuerza las inequidades de clase social, diversidad de género, edad, etnia, espacio geográfico en donde se encuentra y su lejanía con centros urbanos. Como menciona Dorantes y Aguilar (2016), esta brecha se está transformando en una especie de cyber-ghetto.

Las innovaciones están generando una nueva revolución, según Bauman (2011), estamos en presencia de una "globalización de la desigualdad". Para este autor, se ha maximizado la pobreza y se han roto los lazos humanos. Las sociedades modernas no están ajenas a la lucha por el poder, político, social, económico. Dueños frente a subordinados que aceptan rutinas y órdenes. La brecha entre ambos está impuesta por los límites socioeconómicos: de un lado aquellos que disfrutan de la libertad, y del otro aquellos que creen poseerla, pero que en realidad como expresa Bauman, están aceptando de forma sumisa una libertad líquida.

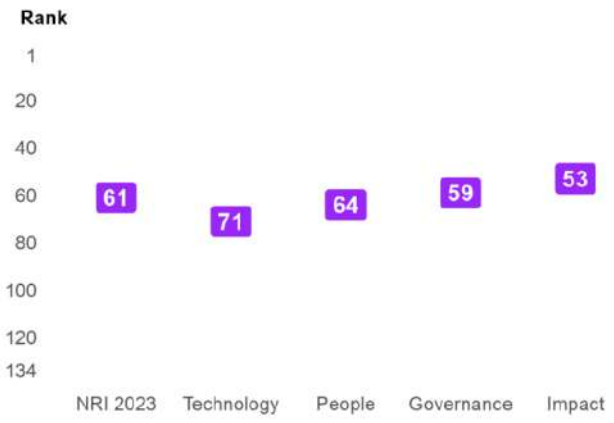
Bauman (2011) también sostiene que, aunque el crecimiento económico de grandes regiones es muy considerable, el 5% más rico recibe un tercio del ingreso global total, la desigualdad del planeta también creció, un tercio de la riqueza mundial se reparte entre el 80% más pobre. Esta brecha económica-social es un factor

condicionante de la brecha digital. En este mismo sentido, Dorantes y Aguilar (2016) afirma que sin conectividad provista de manera igualitaria, se reduce la posibilidad de aumentar la movilidad social, la participación política y la gobernabilidad en los estados democráticos. En definitiva, de un lado de la barda los ricos con poder, del otro, los pobres que obedecen.

¿Cuál sería la capacidad de Argentina para favorecerse con las TIC?. Esta pregunta puede ser respondida por el índice Networked Readiness Index (NRI); está compuesto por cuatro elemento: a) el ambiente para el florecimiento de las nuevas tecnologías (Technology), b) el capital cultural (People), c) el nivel educativo de la sociedad en cuestión, así como el grado de utilización de las tecnologías digitales entre las personas o grupos interesados (Governance) y d) economía, calidad de vida y contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Impact). En su informe NRI 2023, ubica a la Argentina en el puesto 61 de 134 países, escalando 35 puestos desde el año 2011. Si bien los datos son positivos, todavía posee amplia distancia en relación a los países desarrollados.

Figura 1

Gráfico resultante del NRI para Argentina 2023



Fuente: Networked Readiness Index

Como ya se mencionó, uno de los recursos imprescindibles para reducir la brecha digital se relaciona con la infraestructura para la conectividad. Un cuestionamiento válido sería preguntar si es viable que el propio mercado achique la

brecha, es decir, que las empresas se involucren o, la solución está en los gobiernos. En Argentina el organismo responsable de gestionar estas políticas está en manos del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). Dicho organismo detalla, en su último informe presentado (ENACOM, 2023), los avances del "Programa para el Desarrollo de Infraestructura para Internet Destinado a Villas y Asentamientos Inscriptos en el Registro Nacional de Barrios Populares en Proceso de Integración Urbana (RENABAP)". Desde el 2020 hasta 2023 conectaron 1886 barrios populares, alcanzando a casi tres millones de personas. (ENACOM, 2023). Sin embargo, este programa todavía no llegó a Las Chacritas, por lo que se requiere de una continuidad y profundización de las políticas públicas. Igualmente, es muy importante comprender que la mera universalización del servicio de conectividad, no es suficiente para acortar la brecha, se requiere un trabajo en conjunto para abordar los cuatro factores ya detallados.

De las descripciones ut supra, se puede desprender el origen del concepto de Ciudad Híbrida, ya que requiere tanto la intervención de las TIC en la vida cotidiana de las personas como de los factores necesarios para no caer en la brecha digital. Esta conjunción presupone un nuevo espacio de convivencia ciudadana. El fenómeno funde la ciudad analógica, física tal como la conocemos, con una nueva ciudad en el mundo digital. Ambas se atraviesan e interrelacionan, creando un modo híbrido de convivencia general. El concepto, según Trachana (2014), puede relacionarse con otros como smart cities o "ciudades inteligentes" o bien "ciudades de código abierto".

Siguiendo con las consecuencias de la pandemia COVID-19 y, a raíz de los confinamientos, se aceleraron los procesos de configuración de las ciudades digitales y, en varios casos, se han migrado muchas de nuestras acciones de forma permanente a este plano virtual. Trachana (2014) extiende los alcances de esta ciudad híbrida hasta llegar a nuevas formas artísticas o creación de contenidos. Los ciudadanos son proactivos en estas comunidades digitales en donde se promueve su participación. Claro que esta participación requiere de accesibilidad y de la conjunción de los cuatro factores: habilidades digitales, dispositivos, fondos y conexión de calidad a internet.

Las sociedades conectadas generaron una nueva identidad: a la presencial se sumó la digital, por lo que cada ciudadano también posee una identidad híbrida. En estos espacios virtuales el ciudadano incluso posee otros datos que lo identifican: usuario, contraseñas, claves. Estas mismas características poseen las ventanillas

electrónicas de organismos y empresas para interactuar con los contribuyentes o consumidores. Gestiones como inscripción en universidad, obtención de recetas médicas, obtención de saldos bancarios, entre otras, solo pueden realizarse vía web mediante la utilización de una PC o celular smart, siempre que se posean pago el acceso a internet, habilidades de operación y las aplicaciones correspondientes.

Para Lorio (2020) es preciso que los gobiernos reflexionen sobre la creación de políticas que reduzcan las brechas digitales existentes y promuevan ciudades híbridas responsables e inclusivas. Para ellas, las brechas digitales son otra forma de fragmentar a las urbanizaciones, generando focos de violencia entre los ciudadanos.

Una comunidad aislada del mundo digital, pierde su derecho a participar, queda desvinculada por no ser parte del espacio. En este contexto actual, es posible relacionar lo que menciona Vargas (2003) sobre la cultura: si la educación, la salud, el empleo y el acceso a la justicia pasan únicamente a través de las TIC, entonces estaríamos en presencia de la mercantilización de los derechos humanos.

2.5 TECNOLOGÍA EDUCATIVA: LMS, RRSS Y AI

Tal como aclara Libedinsky (2016), innovar en educación no se encuentra relacionado con la implementación del último software o la utilización del dispositivo que acaba de ser lanzado para su comercialización. Es imposible sostener de manera económica y física la carrera tecnológica en ámbitos educativos.

Según Cuban (1986), (como se citó en Libedinsky, 2016) la tecnología educativa está compuesta por cualquier dispositivo que sea utilizado por los docentes para facilitar los procesos de enseñanza y permite una estimulación más eficiente de los alumnos. Además este autor hace una distinción entre tecnología educativa útil e inútil. Tiene sentido de utilidad la voz del docente no es suficiente, no tiene propósito si se reemplaza voz del docente con tecnología sin mejorar dicha experiencia. Es decir que la utilidad de la tecnología por sobre la voz del docente se basaría en la pertinencia y respondería a la pregunta ¿es la opción más eficiente en este caso?

Los ámbitos de la educación formal, en muchas situaciones, se transforman en centros de recursos didácticos, los cuales quedan a disposición de los docentes, tales como: materiales de librería, videos educativos, aulas con bandejas de sonido y micrófonos, elementos de geometría, mapotecas, proyectores, instrumentos musicales, elementos para hacer deportes, biblioteca, fotocopiadora, computadoras, acceso a

internet, entre otros. Estos materiales se encuentran en espacios adecuados para su clasificación, uso y resguardo. Dentro de sus posibilidades, cada institución cuenta con fondos y equipo de gestión que administra dichos recursos, lo que no significa que todos los establecimientos del mismo nivel en un contexto nacional posean similar acceso a la tecnología educativa. Esta situación repercute directamente en la brecha digital que poseen los estudiantes.

Desde otra perspectiva, Francisco Imbernón (1996), (como se citó en Libedisnky 2016) relaciona la tecnología educativa con una actitud colectiva para indagar en nuevas ideas que se orienten a solucionar problemas en un contexto cambiante, esas iniciativas formarían parte de la práctica institucional. Este autor fomenta la investigación y la curiosidad docente e indica que la innovación será posible si dichos docentes son proactivos y encuentran apoyo en sus instituciones.

Estas definiciones parten desde la aplicabilidad en la educación formal. En esta tesis, la tecnología educativa será utilizada en un espacio de educación no formal. Sin apoyo institucional los recursos disponibles para esta maestranda están librados a su propia responsabilidad y asequibilidad. Es por eso que en esta IAP se utilizarán tres recursos tecnológicos educativos gratuitos: una plataforma de educación virtual o Learning Management System (en adelante LMS), Redes Sociales (RRSS) como Facebook y WhatsApp e Inteligencia Artificial (IA).

En relación con LMS, la evolución de los entornos virtuales de aprendizaje fue evolucionando desde su aparición. Para Begoña Gros (2011) la utilidad no se basa en espacio a donde recurrir por contenido curado, sino que las LMS deben facilitar la autogestión por parte de los estudiantes en su proceso de aprendizaje. La tecnología debe adaptarse a las actividades interactivas que se dan en el trabajo en línea teniendo en cuenta que se facilite la comunicación, el trabajo colaborativo de la comunidad y la factibilidad de *prosumir* (producir y consumir) contenidos.

Es posible relacionar la LMS con lo que Báez (2019) define como educación ubicua, en la que el alumno adquiere el aprendizaje en el tiempo y espacio que elija, sujeto al entorno o la aplicación seleccionada por el docente. De esta manera, el proceso de formación se vuelve más inclusivo, en cualquier momento y lugar.

Una de las tecnologías que se utilizarán para crear el artefacto de esta tesis será el desarrollo de aula dentro de un Sistema de Gestión de Aprendizaje o Learning Management System (LMS), espacio que permitirá que cada participante implemente su

propio ritmo de aprendizaje y adquiera los conocimientos que necesite. Además, la plataforma tiene la ventaja de estar disponible en todo momento, por lo que convierte a esta herramienta en un dispositivo de u-learning. Además, permite la inclusión de otros recursos como videos de youtube, ejemplos, cuadros, fotografías, y espacios para debatir o consultar al docente.

> El concepto de educación a distancia fue " migrando hacia el de educación en línea (se realiza mediante el uso de un computador y de una plataforma computacional), luego aparece el concepto de m-learning (busca apoyar el proceso de aprendizaje mediante el uso de dispositivos computacionales móviles), este concepto de m-learning ha ido evolucionando hasta lo que hoy en día se conoce como u-learning (ubiquitous learning – Educación ubicua) (Yahya, Arniza y Jalil, 2010), entendiéndose este concepto como "la formación ubicua integra el aprendizaje y la tecnología ubicua dentro de una estrategia formativa y uno de sus frutos más conocidos es el m-learning (utilización de dispositivos móviles para el aprendizaje)". (Fidalgo, 2013, como se citó en Báez, 2018, pp. 325-344)

En el caso de esta tesis, la plataforma elegida para realizar la LMS será Classroom y servirá para generar una comunidad de práctica. Como señala Wenger (1998), (como se citó en Gros, 2011), "una comunidad de práctica está conformada por tres elementos básicos: (1) comprensión compartida, la cual es constantemente renegociada por sus integrantes; (2) compromiso mutuo, que une a sus miembros en un grupo cohesionado, y (3) un repertorio compartido de recursos comunes como resultado de una práctica compartida". Es por ello que se sumarán las Redes Sociales como Facebook y WhatsApp, ya que en estos espacios virtuales es posible que dicha comunidad gestione información pertinente, negociación de acciones, compromisos con las actividades propuestas y fortalecimiento de espacios para la vinculación de los miembros.

Con estos avances, podemos inferir de qué tratan las Redes Sociales (RRSS). Las RRSS son plataformas digitales en la que por voluntad propia las personas se suscriben o eligen ser usuarios de una comunidad digital. En este ámbito, se forman grupos con intereses y motivaciones diversas, para crear y mantener lazos desde lo comercial, educativo, deportivo hasta vínculos afectivos. Cada red social posee su propio reglamento de convivencia social que es aceptado por los usuarios. Allí se

comunican y comparten opiniones, información, videos, fotos y producciones de contenido original. La cantidad de usuarios en cada plataforma va mutando con las modas y con los grupos etáreos. Las más activas, pueden incluso presionar a gobiernos o por lo menos llegar a inquietarlos. Dentro de la oferta disponible existen: Facebook, Instagram, x (ex-Twitter), WhatsApp, Tik Tok y LinkedIn, entre otras.

Según un artículo publicado sobre Redes Sociales en Argentina, en la web de referencia para el mundo del marketing digital Statista Research Department (2025), el uso de las redes sociales en América Latina y el Caribe es parte de la rutina diaria de la población. La facilidad de conexión entre personas con intereses similares permite comunicarse activamente con usuarios de diferentes países. Este mismo portal, brinda informes estadísticos de hábitos de consumo de RRSS, para junio de 2025 Argentina poseía la mayor tasa de penetración de América Latina. Puntualmente se menciona que casi el 70,5% de los habitantes utiliza estas herramientas digitales, dentro de las cuales la mensajería instantánea es la más usada.

Esta amplitud de uso de las redes sociales puede ser aprovechada en procesos de educación ubicua, Báez (2019) manifiesta que es ventajoso y posible utilizar estas plataformas digitales para enviar información y mantener contacto con la comunidad de aprendizaje. Según Báez (2019) otra ventaja es que tanto la LMS como las RRSS pueden ser utilizadas directamente desde los dispositivos móviles, lo que daría la posibilidad de una acceso a una mayor cantidad de usuarios.

El último recurso tecnológico a utilizar para la creación del artefacto de esta tesis se trata de la Inteligencia Artificial. Para la Comisión Mundial de Ética del Conocimiento Científico y la Tecnología de la UNESCO (2019) “son herramientas potencialmente capaces de imitar o incluso superar las capacidades cognitivas humanas, incluyendo la detección, la interacción lingüística, el razonamiento y el análisis, la resolución de problemas e incluso la creatividad.” Estos autores presentan una clasificación de IA: Inteligencia Artificial Estrecha (IAE) e Inteligencia Artificial General (IAG) sería comparable con la inteligencia humana, pero todavía no ha sido alcanzada. Por otro lado, consideran que IA débil es el tipo de IA que se ha logrado hasta ahora y posee funciones asociadas a memoria, almacenamiento de experiencia y reaccionan sólo ante lo que ya se les enseñó.

Según Sadín (2020), el término IA se empleó por primera vez por el matemático estadounidense John McCarthy en el año 1955 como partícipe del movimiento de la

cibernética. Según esta perspectiva, la IA estaría sería la responsable de simular y reproducir artificialmente algunos de los procesos del cerebro humano.

Varios autores se encuentran estudiando en este momento los niveles de influencia que la Inteligencia Artificial posee en la vida cotidiana y en las prácticas didácticas contemporáneas implementadas por los docentes.

> Hoy, inclusive, se han manifestado intelectuales, empresarios, científicos, tecnólogos, sociólogos, entre otros académicos, sobre el requerimiento de mayores estudios para esta nueva forma de inteligencia humana generada con apoyo de la tecnología (Sadin, 2020)

Desde el punto de vista de Sadín (2020), la conjunción de algoritmos es denominada camino antropomórfico, pues considera que los tecnólogos buscaron generar en los procesadores cualidades del ser humano, es decir, que repliquen situaciones, evalúen y saquen conclusiones como si fuese una persona de carne y hueso. Este autor es crítico con las atribuciones que se le han dado a la IA, pues considera que no vino para hacer lo que el ser humano no podía (desde su fuerza, intelecto o creatividad), si no lo que se está observando es un reemplazo de aptitudes que eran ejercidas por las personas. Incluso, el mismo Sadín cuestiona que los términos utilizados en el diseño de la IA, son equivalentes a la morfología del cerebro humano, mencionando por ejemplo: chips "sinápticos", "neuromórficos", "redes de neuronas artificiales" y "procesadores neuronales", generando situaciones de analogía con la morfología y funcionamiento del cerebro humano. Desde el punto de vista de este autor, la tecnología de la IA posee un "poder conminatorio" que limita el libre derecho a decidir y pretende sustituir el juicio humano por acciones generadas por protocolos informáticos.

Sadín (2020) teme que la propia humanidad esté generando mecanismos que la hagan prescindible, o por lo menos a un grupo de ella. Incluso, sostiene que el nivel de aceleración de implementación de la IA en nuestra vida cotidiana, no está dejando espacios para reflexión sobre el fenómeno en sí, por lo que al no haber reflexión no hay libertad para elegir qué usar y qué no de esta nueva tecnología. Va más allá cuando describe que los Estados se subieron a la carrera de la IA de manera narcotizada, sin analizar con seriedad las consecuencias de su implementación en ámbitos tan sensibles como seguridad, producción, salud, entre otros. Todas las expresiones de este autor

tienden a rechazar que se compare a la IA con la inteligencia humana, y estima que aquellos que apoyan su desarrollo, como es el caso de Yann Le Cun (especialista, contratado por Facebook, en deep learning o aprendizaje profundo, es un subconjunto del machine learning que utiliza redes neuronales artificiales con múltiples capas para analizar datos y aprender patrones complejos), poseen intereses comerciales.

Para Etull (2003), (como se citó en Sadín, 2020), la intensificación de la producción sin el correcto consentimiento social, sólo serviría para aumentar la sociedad de consumo y generaría asimetrías sociales producidas por las relaciones de poder. En este mismo sentido, Bauman (2011) afirma que el consumismo y la moral no pueden sostener una relación simétrica porque sus intereses son diferentes. Bauman (2011) hace mención a un miedo humano, que se autopercibe como insignificante frente al cosmos infinito, débil, escuálido y efímero o mortal. Según él, esa vulnerabilidad lo hace querer trascender a través de las cosas, y se puede inferir por lo tanto que la IA es otro modo de trascender, incluso desde el imaginario colectivo, de convertirse en inmortal.

Del análisis de algunos de estos estudios se pueden identificar las características, tendencias de aplicabilidad, los retos y las oportunidades que brinda la Inteligencia Artificial para mejorar, en particular, la calidad del proceso enseñanza y aprendizaje. Aunque la urgencia de la ciencia está orientada hacia la educación formal, en esta tesis se le dará una utilidad asociada a la educación no formal.

Las autoras Sabzalieva & Valentini (2023) plantean un dilema ético en el uso de la IA en la Educación Superior. Ellas hacen referencia a los inconvenientes que se han generados como: falta de integridad académica o plagio, confusas o pocas regulaciones por parte de las instituciones, fragilidad de protección de datos personales, la no distinción ética de las soluciones o respuestas que brinda la IA, la discriminación o refuerzos de estereotipos que reflejan los resultados de la IA, costos y asequibilidad comercial. Todas estas situaciones deben ser analizadas en profundidad y tenidas en cuenta al momento de implementar IA en sistemas educativos, alientan a la capacitación docente y a la tutoría entre pares, sobre todo para apoyar a la investigación.

Existen visiones un poco más optimistas, como la de Guerra-Dávila et al. (2024) que propone ventajas y desventajas de la aplicación de IA en educación. Por un lado, indica que la IA posee un impacto positivo en las prácticas docentes, especialmente vinculadas con la personalización, la adaptación, la retroalimentación y la evaluación

del aprendizaje. Pero además, al igual que Sabzalieva & Valentini (2023), afirma que existen dificultades asociadas a la falta de capacitación docente, resistencia al cambio de actores de gestión, y el vacío legal que limita desde la ética su correcto uso. Por último, sobre las desventajas, como ocurre con todo recurso digital, se requieren previas habilidades de uso, conectividad, dispositivos y asequibilidad económica, cuestiones que incrementan la brecha digital y limitan el acceso a la IA.

La visión de Guerra-Dávila (2024) no coincide con la perspectiva negativa que expone Sadín (2020) sobre el uso de la IA. El criterio de reemplazo del ser humano y por lo tanto de los docentes de sus funciones, es un tema de debate que no es nuevo. Con la aparición de cada nueva tecnología aplicada a la educación, han surgido grupos de estudiosos que se manifestaron en contra de su aplicación. Conocido es el caso de Sócrates (Parra, 2014) quien argumentaba que los libros eran "maestros muertos" incapaces de responder preguntas o defenderse, a diferencia de una conversación en persona, también consideraba que atentaban contra la memoria del estudiante, por lo que solo confiaba en la oralidad.

Pese a las críticas de aplicabilidad de la tecnología en educación, Guerra-Dávila (2024) sostiene que la función docente continua y se vio fortalecida como profesión. Además, plasma que la IA no podrá reemplazar las características e intensidad del contacto e interacción humana.

Sabzalieva & Valentini (2023), desde su informe presentado en la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), afirman que la IA puede transformarse en un recurso imprescindible para el desarrollo y crecimiento de la humanidad. Además, advierten que los cambios dinámicos en la tecnología, sobre todo los asociados a IA, avanzan velozmente, por lo que proponen a los usuarios la utilización de fuentes fiables.

La utilidad que describen Sabzalieva & Valentini (2023) para la Educación Superior se centra en diferentes roles que se le puede otorgar a la IA: Motor de posibilidades, Oponente socrático, Coach de colaboración, Guía complementaria, Tutor personal, Co-diseñador, Exploratorium, Compañero de estudios, Motivador y Evaluador dinámico.

Teniendo en cuenta las opiniones que se han recolectado, en esta tesis se utilizará esta la IA como colaboradora para el diseño de animaciones digitales dentro

del artefacto de capacitaciones. Tal como ya se mencionó, según Sadín (2020), el recurso debe colaborar con lo que el ser humano no alcanza.

2.6 ACTORES SOCIALES

Los actores sociales son personas, profesionales, voluntarios, trabajadores que de manera individual o colectiva, realizan acciones concretas sobre procesos sociales con el fin de contribuir al desarrollo de una comunidad específica. Para Battaglia et al. (2023), al momento de generar un proyecto en una comunidad, es necesario conocer cómo dichos actores sociales se relacionan e interactúan dentro del contexto a analizar. Además, sin su apoyo no sería posible establecer objetivos factibles y, sobre todo, lazos con la comunidad, ya que para construir una IAP es necesario lograr un nivel alto de confianza que permita alcanzar consensos en la toma de decisiones.

Según Aldunate y Córdoba (2011), el análisis de las personas involucradas con un proyecto dado permitiría maximizar los beneficios sociales y reducir la posibilidad de errores. Para estos autores es menester aprovechar el apoyo que los actores involucrados puedan generar al proyecto, desde potenciar los procesos y lograr apoyo de otras personas de la comunidad hasta reducir la resistencia de aquellos que no se encuentran motivados.

Los actores sociales, se caracterizan por tener fuerte influencia en las comunidades, participan activamente de su vida cotidiana para alcanzar las transformaciones que los ciudadanos necesitan. A su vez, son intermediarios frente a otras entidades, tanto privadas como estatales; de esta manera facilitan el acceso a materiales, servicios, empleo, sanidad, asistencia, educación y apoyo espiritual. Dentro de la comunidad Las Chacritas, el trabajo de estos actores sociales es un pilar para el desarrollo y contención de las familias.

Si bien los actores sociales poseen fuertes conocimientos sobre sus profesiones de base, según Sandoval Mendieta y Vargas Moreno (2020), es posible que carezcan de saberes técnicos, administrativos (información contable o uso de herramientas TIC), lo que dificultará el fortalecimiento de su desempeño dentro de la comunidad.

Para Sandoval Mendieta y Vargas Moreno (2020). los actores locales fortalecen su trabajo en equipo gracias a la participación en sistemas asociativos. Es decir, que triangulan su trabajo con la comunidad a través de espacios más formales, como lo son:

centros asistenciales o comedores comunitarios, tal es el caso de las Chacritas. Esta cuestión de generar lazos de confianza con los ciudadanos, se logra por medio del vínculo con los referentes barriales. Según estos autores, los actores locales cumplen un rol crucial para alcanzar el desarrollo de la comunidad, y estas acciones las pueden llevar a cabo por sus conocimientos, pero sobre todo por su espíritu de liderazgo.

Finalmente, Aldunate y Córdoba (2011) indican que para realizar un correcto análisis de los actores involucrados se requiere:

- Identificar a todos aquellos que pudieran verse beneficiados con la ejecución del proyecto.
- Investigar los roles que mantienen en la comunidad de análisis, señalar el poder y vínculos.
- Reconocer si la posición que toman es de colaboración o de oposición. Según esto, establecer planes de acción.
- Por último, realizar un análisis de los resultados y cómo estos actores afectan al proyecto.

2.7 EDUCACIÓN NO FORMAL Y COMUNIDADES DE PRÁCTICA

El concepto de Educación no formal tiene su auge a fines de la década del 60'. En el contexto de la Conferencia Internacional sobre la crisis mundial de la educación llevada adelante en 1967 en Virginia, Estados Unidos, aparece una nueva postura sobre la necesidad de desarrollar medios educativos no convencionales. Así es como P. Coombs, en ese momento Director del Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de la UNESCO, propone una definición para la Educación no formal. plantea "toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños." (Coombs s.f., como se citó en Camors, 2006, p.23)

Para Camors (2006, p. 27) la Educación no formal permitiría lograr la democratización de la educación, la cultura y la convivencia social. Las propuestas deben adaptarse a escenarios y contextos diferenciados, con diagnóstico previo de necesidades e intereses de la población. Para este mismo autor, los espacios propuestos para la Educación no formal pueden ser: merenderos, parques, clubes deportivos,

biblioteca comunales, clubes de lectura, centros culturales, actividades en la propia calle, el barrio, el campamento, internados, grupos, talleres lúdicos, expresivos y laborales, y otras tantas otras posibilidades. La particularidad es que incluso muchos de estos espacios fueron creados por y para la propia comunidad, allí prima el sentido de pertenencia y conocimiento pleno sobre sus necesidades. Además de estas propuestas con fuerte sentido social, existen instituciones privadas que también brindan una oferta en artes, oficios y demás saberes dentro de un contexto de educación no formal.

Para la investigadora Mercedes Denis (s.f.) (como se citó en Camors, 2006, p. 32) es posible delimitar tres áreas prioritarias de la Educación no formal:

-Educación para el trabajo, arte y cultura, incluye saberes para la inserción y desarrollo laboral y oficios varios. Además, incluye formación en artes y cultura, fortalece la identidad y también permite una posibilidad laboral como la recreación y esparcimiento fundamentales para la salud psicosocial.

-Educación para la participación ciudadana, justamente uno de los pilares de esta tesis. El ejercicio de los derechos humanos requiere de un aprendizaje para desarrollar la vida en sociedad.

-Educación para la salud y la calidad de vida, se proponen capacitaciones para la prevención y mejoras del estilo de vida saludable, así como de la toma de conciencia de los problemas medioambientales.

Por otro lado, en el desarrollo del artefacto propuesto en esta tesis, podemos vincular el concepto de Educación no formal con el de Comunidades de práctica citando a Etienne y Beverly Wenger-Trayner (2015). Según estas autoras las Comunidades de práctica están conformadas por personas que comparten colectivamente un proceso de aprendizaje. Podemos encontrarlas por ejemplo en grupos de jubilados que aprenden a bailar Tango en centros culturales municipales, grupos de aficionados a la astrología que crean un club de pertenencia y difusión, profesionales de Comunicación Multimedial que se vinculan en talleres de formación, o algún comedor comunitario que tiene por lema “La cultura nos va a salvar”, tal es el caso de los Pekes de San Jorge en Las Chacritas.

En las Comunidades de práctica los grupos de personas comparten un interés o preocupación en común, unen sus energías para aprender y difundir el conocimiento. Su interacción constante puede tener un punto de encuentro físico (club, centro cultural, cancha) o bien el encuentro puede ser virtual (grupo de Facebook, cuenta de Instagram,

entre otras opciones). Ser miembro implica un compromiso sobre la participación en el proceso de aprendizaje y este grupo genera una diferenciación en relación con las personas que están fuera de esa comunidad.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1. DEFINICIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO

Tras desarrollar y fortalecer mis conocimientos profesionales sobre Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria, resulta totalmente sostenible seleccionar para esta tesis la modalidad metodológica Investigación Acción Participativa, en adelante IAP. Esta metodología compromete al investigador con la ejecución de cambios sociales que permitan democratizar a una comunidad, y resulta coincidente con el enfoque que se elige en esta tesis sobre la Ciudadanía Digital como Derecho Humano en una comunidad híbrida.

Existen varias definiciones de IAP, para Greenwood (2000, p. 32) no se trata de una disciplina, ni faculta para hacer. También descarta la posibilidad de tratarse de un método. Su visión atraviesa varias disciplinas desde la práctica misma, comprometiendo sus conocimientos hacia los resultados. Por lo tanto lo relaciona con el ejercicio ético de la investigación. En sus palabras sobre la IAP "su éxito o fracaso se juzga según el grado en que las acciones diseñadas en el proceso producen tal cambio". Siguiendo con los conceptos de este autor, se califica a la IAP como co-generativa, es decir que aquellas personas que vivencian problemas específicos en su comunidad y un investigador profesional se unen para crear en conjunto un cambio social mediante la ejecución de metas específicas. Resulta fundamental, entonces, lo que la propia comunidad sabe y aporta sobre sí misma. Todos los colaboradores son co-sujetos de la investigación, y no se utiliza el término informante.

Otros autores, como Alberich (2000), sí mencionan la IAP como metodología. La misma utiliza enfoques de recolección de datos de otros modelos, pero lo que realmente la distingue es el compromiso social con el cambio y lograr fortalecer la ciudadanía de grupos que son vulnerados en el ejercicio de sus derechos. Este compromiso no divorcia al investigador del investigado, sino que los une bajo un mismo lenguaje, para encontrar en comunidad las soluciones más eficientes para las problemáticas que acontecen es ese grupo social.

La IAP es una metodología porque ordena/organiza un conjunto de técnicas y las orienta en un cierto sentido (sentido democratizador). Que esa democratización

> se de a nivel solo micro (dentro de un grupo, dentro de una institución o de un sistema productivo) o se plantee preguntas a nivel macro (cambio de ese sistema) dependerá del nivel epistemológico (para qué/para quién se realiza la investigación). (Alberich, 2000, p.43)

Siguiendo con el pensamiento de Greenwood (2000), es fundamental el tiempo de convivencia del investigador con la comunidad, viviendo con o cerca de ellos. Como ya se mencionó, la presente IAP comenzó con las Prácticas Profesionales Supervisadas, desarrolladas durante el año 2023 en las que se pudieron ejecutar quince clases de apoyo en escritura atravesadas por gamificación a niños de nivel primario, tres reuniones con organizadores y psicopedagoga del comedor Los Pekes de San Jorge y charlas con las madres de la comunidad.

Por otra parte, Kemmis, S. y Mc Taggart, R (1992), realizan una definición sobre IAP en la que involucran a los participante en la propia investigación, alejándose del objeto de estudio para pasar a ser sujeto:

> "forma de indagación introspectiva colectiva, emprendida por participantes en situaciones sociales, con el objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar". (Kemmis, S. y Mc Taggart, R. como se citó en Sirvent, M. y Rigol, L., 2012, p. 8)

Coincidiendo con lo planteado por Kemmis y Mc Taggart, los autores argentinos María Teresa Sirvent y Luis Rigal plantean su propia definición de IAP junto a los objetivos que debe sostener:

La IAP es un modo de hacer ciencia de lo social que procura la participación activa de la población involucrada en el proceso de objetivación de la realidad en estudio, con el triple objetivo de:

- generar conocimiento colectivo, crítico, sobre dicha realidad,
- fortalecer la organización social y la capacidad de participación de los sectores populares y

- promover la modificación de las condiciones que afectan su vida cotidiana. (Sirvent, M. y Rigol, L., 2012, p. 23)

Como Docente y Licenciada en Administración considero que el modelo IAP, alejado de una postura retratista, se convierte en el más adecuado y motivador para mi desarrollo profesional.

> "La IAP puede fortalecer la capacidad de los sectores populares, de participar realmente en las decisiones que afectan su vida cotidiana; la capacidad de lucha social de las clases explotadas y discriminadas de la sociedad." (Sirvent, M. y Rigol, L., 2012, p. 28)

Fue interesante como, previo al trabajo de campo desarrollado en la comunidad, se establecieron una serie de objetivos que finalmente fueron replanteados. Luego de un diagnóstico profundo de necesidades, tiempos, recursos técnicos y disponibilidad, hubo que modificar el rumbo de los objetivos iniciales de la práctica profesional y los de la propia tesis. Confirmando, de esta forma, la importancia de una investigación y enseñanza situadas.

Además, la participación activa con la comunidad durante 3 meses permitió detectar entre los adultos algunas problemáticas que éstos tenían frente a la realización de gestiones en organismos y la imposibilidad de acceso a información. Es por ello que se acuerda con los referentes de la comunidad de Las Chacritas seguir realizando intervenciones desde la propia disciplina del investigador, pero siempre enfocados en el desarrollo comunitario, lo que hace la participación local imprescindible.

Cabe destacar que una de las críticas fundamentales hacia los observadores en las investigaciones sociales que plantea Greenwood (2000) se refiere a una figura casi invisible del investigador que toma nota, pero no genera ninguna relación con la comunidad. En el caso de esta investigación, la participación en diversas actividades compartidas con los habitantes de Las Chacritas permitió superar dicho riesgo. Las meriendas, limpieza del salón, juegos, actividades de formación y apoyo escolar, mensajes por WhatsApp, diseño de comunicación para Facebook, encuestas, donación de libros y materiales de estudio, premios, canciones y largas charlas rodeadas de mates, fortalecieron un vínculo y sobre todo permitieron detectar necesidades reales que son

factibles de solucionar mediante la implementación del artefacto que se diseña bajo esta IAP.

En el mismo camino, Villasante y Montañes Serrano (2000, p. 12) también confirman el rol social de la IAP cuyas estrategias mejoran la certidumbre en la solución y la calidad de vida, ya que son los propios afectados los que forman parte del proceso. Además, también visualiza esta participación como un acceso a los derechos de las personas. Así como surge la comunidad con la voluntad de los ciudadanos, son ellos mismos junto a los actores sociales quienes deben intervenir en su propio crecimiento. Es por ello que el éxito de este proyecto será validado por los propios participantes de las capacitaciones.

La IAP es sostenida por tres pilares fundamentales:

> i. Investigación: creencia en el valor y el poder del conocimiento y el respeto hacia sus distintas expresiones y maneras de producirlo;
>
> ii. Participación: enfatizando los valores democráticos y el derecho a que las personas controlen sus propias situaciones y destacando la importancia de una relación horizontal entre los investigadores y los miembros de una comunidad; y
>
> iii. Acción: como búsqueda de un cambio que mejore la situación de la comunidad involucrada. (Zapata y Rondán, 2016, p.7)

En relación con el enfoque metodológico, este será mixto. Por tratarse de una IAP se dará preferencia al enfoque cualitativo, es decir, que este será el enfoque dominante. Se prevé utilizar una serie de procedimientos, entre los que se desarrollan las distintas formas para recolectar los datos de fuentes primarias que permitan plasmar la realidad de la comunidad Las Chacritas. Dichos instrumentos estarían compuestos por entrevistas en profundidad, observación sistemática directa (con participación personal y experimentación selectiva), historias de vida, grupos de discusión, exploración, fotografía, encuestas realizadas sobre un muestreo de conveniencia hacia los actores involucrados con la comunidad de análisis y los ciudadanos que se acercan para recibir apoyo.

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) un enfoque cualitativo requiere la inmersión del investigador dentro del campo de trabajo, pues es necesaria para lograr empatía y sensibilidad con dicho espacio. Tal como describen estos autores, durante la Práctica Profesional, se han llevado a cabo acciones que permitieron identificar a los informantes-colaboradores y afianzar los lazos con la comunidad.

Una de las complicaciones para obtener información cualitativa fiable es, justamente, lograr la confianza con la comunidad y esto se obtiene a través de la convivencia de la que se habló párrafos arriba. Sobre todo, al tratarse las problemáticas de la ciudadanía digital con vasto vocabulario técnico, este puede confundir o inhibir al logro de respuestas completas por parte de los ciudadanos. Es por ello que también se decide articular las capacitaciones, primeramente, hacia los actores sociales para poder ir evaluando la practicidad y utilidad de los cursos y materiales ofrecidos.

El afán principal que motiva el uso del modelo IAP es el intentar conocer la realidad de una comunidad emergente, para poder brindar soluciones que produzcan resultados a mediano y largo plazo. Según Fals Borda (2023), es posible que sea poco usual combinar la lógica científica de la investigación con un halo de emociones y empatía por tratar de resolver un problema desde lo afectivo, poniéndonos en el lugar del otro. Coincidiendo con esta postura, al título de posgrado se suma un verdadero saber hacer, por y para la comunidad.

> Sin acobardarse por estos peligros, los investigadores participativos, realizan su trabajo con aquella consigna de Antonio Gramsci de convertir el sentimiento común en «buen sentido». El conocimiento colectivo emancipador y la ciencia popular se convierten así en herramientas para la búsqueda de la justicia, y ésta la respuesta a las preguntas perennes: «Conocimientos, para qué» y «Conocimiento, para quién» (Fals Borda, 2023, p.76)

En un modelo de IAP, el investigador y en este caso los actores sociales de la Comunidad Las Chacritas, buscarán objetivo en común en el cual a partir del conocimiento se pueda avanzar hacia el logro de reducir brechas que permitan el libre goce de derechos ciudadanos que se ven atravesados por las nuevas tecnologías. Como afirma Fals Borda (2023), cada uno ofrece lo mejor que sabe. El rol del tesista consistirá en diagnosticar las problemáticas y elaborar un instrumento tecnológico que permita

acortar las brechas digitales teniendo como intermediarios a los actores sociales. Por otra parte, los actores sociales sumarán su conocimiento sobre asistencia, salud, educación, y derecho, retroalimentando y adaptando la propia investigación a la realidad de la comunidad. De esta manera, se espera generar un conocimiento participativo realizado desde las bases de las investigaciones llevadas dentro del propio terreno cara a cara con los actores sociales, generando inevitablemente un compromiso hacia la acción subsiguiente.

En relación con la selección y características de la muestra dentro del enfoque cualitativo, Hernández Sampieri y Mendoza (2018) identifican varias unidades de muestreo posibles, cuyo alcance va desde lo individual hasta grupos sociales completos.

En esta tesis se desarrollará el muestreo sobre dos unidades bien definidas: roles y comunidades.

- En función de los roles, estarán comprendidas por los actores sociales que articulan conscientemente actividades dentro de la comunidad Las Chacritas. Las indagaciones permitirán establecer vínculos y necesidades dentro de la comunidad.
- A propósito de la unidad comunidad, se vincula con asentamientos humanos en un espacio geográfico identificado y limitado. En esta tesis la unidad está definida dentro de la comunidad emergente Las Chacritas, al sur de la localidad de Monte Grande (Anexos 2 y 4). Dentro de este ámbito, surgieron organizaciones, como comedores barriales, quienes articulan acciones concretas con toda la comunidad a través de sus actores sociales.

Los motivos que llevan a la selección de estas unidades de muestra hacen referencia a la propia capacidad del investigador para recolectar y analizar datos de forma factible, según los recursos disponibles, en este caso formularios de encuesta de Google, entrevistas personales, observación directa, bitácora de campo, y grupos focales en redes sociales generadas a efectos del desarrollo del artefacto. Además, interviene la cantidad de datos que permita elaborar el diagnóstico necesario para implementar un plan de acción concreto. Ambos motivos, predisponen hacia una muestra no probabilística. Para Hernández Sampieri y Mendoza (2018), por tratarse de un tipo de estudio sobre entrevistas y personas bajo observación, el tamaño mínimo de la muestra sugerido es entre 20 y 30 casos.

En relación con las clases de muestras que identifica Battaglia (2008), (se citó en en Hernández Sampieri y Mendoza 2018), se utilizarán dos:

- Muestras homogéneas: las unidades seleccionadas para realizar el relevamiento de datos, en este caso jóvenes, madres y Actores Sociales de la comunidad Las Chacritas, poseen un mismo perfil o características, o bien comparten necesidades y situaciones de vida similares. El propósito de las encuestas y entrevistas a estos grupos, pretende focalizar sobre las características y necesidades de ambos, y cuáles de estas pueden ser cubiertas con el artefacto propuesto en esta tesis.
- Muestras por conveniencia: están conformadas por casos accesibles para el investigador. Por tratarse de una comunidad emergente, la distancia y las dificultades de ingreso al barrio, generan que no sea posible acceder a todos los Actores Sociales en una misma visita. Por tal motivo, se eligió un mecanismo de recolección digital que permita de forma conveniente relevar la mayor cantidad de encuestados posibles. Y en relación con las entrevistas personalizadas, sucede una situación similar, se debe coordinar la visita y se realiza la entrevista a los actores sociales presentes.

Por otro lado, se utilizará un enfoque metodológico cuantitativo para conocer la realidad de la Comunidad Las Chacritas y de las TIC de forma que se permita contextualizar los fenómenos que los vinculan. Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), este enfoque se basa en recolección de datos producto de la medición estadística, referidos al mundo real. Para esta tarea, se utilizarán instrumentos que faciliten analizar la relación causa efecto, tales como censos, informes estadísticos y cartografía, se seleccionarán puntualmente datos referidos a un contexto específico, en este caso sobre la comunidad Las Chacritas entre 2022 y 2024. Las mediciones obtenidas se obtendrán como fuente secundaria, a partir de relevamientos censales realizados por organismos como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) o la Autoridad Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), entre otros. Con estos datos, se podrán realizar los análisis que permitan extraer conclusiones necesarias para avanzar con el proceso de IAP.

Siguiendo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), dichos autores detallan varios alcances posibles del enfoque cuantitativo: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, cada uno con un nivel de profundidad diferente. En esta

tesis el alcance de los datos obtenidos de forma cuantitativa será exploratorio, situación que permite preparar el terreno para una investigación con enfoque cualitativo más profundo. En el desarrollo de esta IAP se pretende investigar cuáles son las necesidades referidas a TIC que poseen los actores sociales y ciudadanos de la comunidad Las Chacritas que imposibilitan el acceso a derechos humanos. Esta investigación pretende dar una nueva perspectiva o solución, mediante la implementación de un artefacto educativo mediado por TIC. Además, estos estudios exploratorios permitirán conocer en profundidad la realidad de la comunidad y la factibilidad para llevar a cabo el resto de las etapas de la IAP. Como todo estudio exploratorio, la información obtenida no es un fin en sí misma, sí es útil para en este caso determinar niveles de acceso a herramientas tecnológicas, dificultades de acceso al goce de derechos humanos, situación del contexto sobre servicios a los cuáles accede la comunidad y dejar espacio para otras variables potenciales de análisis. Con esto último, se pretende la participación activa de la comunidad y la continuidad del proyecto a largo plazo.

3.2 PARTICULARIDADES DEL TRABAJO DE CAMPO

Como ya se mencionó, el trabajo de campo se realiza directamente sobre la comunidad emergente Las Chacritas, límite sur de la localidad de Monte Grande, conurbano bonaerense, a unos 40 km del centro de la Ciudad de Buenos Aires . Se han identificado grupos promotores o actores sociales que intervienen directamente en la comunidad y, luego de un diagnóstico de necesidades, se establecerán contenidos para la capacitación que tendrá efectos multiplicadores. La función del investigador no es observar, juzgar y accionar. En este caso, se parte de posibles acciones concretas que fueron identificadas como pre-diagnóstico durante la convivencia que se mantuvo durante la Práctica Profesional.

La presente tesis pretende afianzar la construcción de las redes que se crearon con la comunidad Las Chacritas, sumando las acciones que se desprendan a la vida cotidiana de los actores sociales y la ciudadanía con la que trabajan. La participación promueve procesos democráticos y desarrolla el crecimiento de estas comunidades emergentes (Villasante y Montañes, 2000, p.31).

Fue inevitable accionar desde el primer paso, incluso antes del diagnóstico de necesidades. En el día uno en la comunidad, varios niños se acercaron al vehículo a la llegada de esta investigadora con la pregunta “¿qué nos trajiste?”. Por lo que algunas pequeñas soluciones frente a las urgencias fueron resueltas a medida que se

presentaban, tales como: un pañuelo, caramelos, galletitas para la merienda, cuadernos, útiles o un lavado de manos. Todo suma, nada es poco. No fue válido bajo ningún punto, quedarse en lo discursivo del trabajo de campo, sin implicarse vivencialmente.

Según Martí (2000), existen cinco etapas que estructuran el desarrollo de una IAP: Pre-investigación, Diagnóstico, Programación, Evaluación de conclusiones y Post-investigación:

1- Pre-investigación. Gracias al interés generado en la investigadora, se detectan síntomas en una comunidad y por propia experiencia se establece la posibilidad de intervención. En el caso de esta tesis, este pre-diagnóstico fue llevado adelante durante la Práctica Profesional de la MTE, cuyos elementos determinantes están detallados en la Justificación de esta tesis (Capítulo 1)

2- Diagnóstico. Se plantean los objetivos de la IAP a partir del relevamiento llevado a cabo de forma participativa con la metodología y enfoques detallados en el Capítulo 3. La investigadora recorre el territorio, se involucra con la comunidad y a partir de la confianza generada, se identifican las problemáticas existentes. En este caso, se utilizarán instrumentos de enfoque cualitativo y cuantitativo que permitan obtener un informe de necesidades que puedan ser abarcadas por el artefacto creado.

3- Programación. Esta etapa sigue con las indicaciones del Capítulo 3 de esta tesis, en la que de forma participativa se establecen los objetivos específicos que surjan de las propuestas. Este proceso se realiza con espacios de debate y consenso para involucrar a los actores sociales de la comunidad Las Chacritas. Aquí se pone en marcha el artefacto diseñado para las capacitaciones a dichos actores sociales, según lo previsto en los 3 módulos.

4- Conclusiones y propuestas. Como ya se estableció, las evaluaciones sobre esta tesis se desarrollan mediante la recolección de opiniones de los propios actores sociales que, como protagonistas y co-partícipes de la IAP, darán sus opiniones sobre el proceso y la utilidad de los aprendizajes que se desprendan del artefacto diseñado.

5- Post-investigación. Al comenzar el trabajo de campo, es inevitable que vayan surgiendo nuevos síntomas o dificultades que poseen los actores sociales y la comunidad de Las Chacritas. En esos momentos, habrá que recolectar dicha información para indagar sobre la posibilidad de continuar abordando las problemáticas con nuevas metas a cumplir. De esta forma, los alcances de esta tesis no solo son

escalables hacia otros actores sociales que trabajen en otras comunidades emergentes, previa análisis situacional, sino que también es escalable y adaptable frente a nuevas necesidades que se presenten en Las Chacritas.

Según Gardner (1995), (como se citó en Libendinsky 2016), para el caso de proyectos educativos colectivos, es menester realizar un análisis previo de siete aspectos centrales.

- Reconocer las dificultades que tenemos para innovar.
- Identificar de manera correcta los objetivos y la manera de formularlos
- Consolidad espíritu de grupo, este ítem va en consonancia con la IAP
- Compartir un lenguaje en ese grupo
- Aceptación y comprensión colectiva del proyecto
- Realizar periódicamente un análisis introspectivo sobre el proyecto
- Autoevaluación de resultados, ponerlo en acción, compartirlo, replicarlo en otros contextos.

3.3. RESULTADOS

3.3.1 Observaciones y análisis del contexto

• Ambiente físico (entorno)

La Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR) realizó durante el año 2023 la Evaluación Integral de Salud Ambiental en Áreas de Riesgo en la comunidad Las Chacritas de Monte Grande (ACUMAR 2023). Producto de dicho análisis se determinó que esta comunidad emergente sea categorizada como de alto riesgo acorde a la valoración Mapa de Riesgo Sanitario Ambiental (MaRSa).

La urbanización emergente Las Chacritas se localiza casi al límite sur de la localidad bonaerense de Monte Grande, Esteban Echeverría, Provincia de Buenos Aires, dentro del área que corresponde a la Cuenca Media del Río Matanza Riachuelo, por ello es que interviene el ACUMAR en el diagnóstico y relevamiento socioambiental. Está compuesta por 12 manzanas (ver mapas Anexo 2) delimitadas por las calles Las Chacritas, Azul, Alejo Ortega, una calle sin nombre paralela a Tres Arroyos (la comunidad la denomina Lobo) y Baliza Chiriguano. Su polígono es un rectángulo casi perfecto conformado por seis manzanas enfrentadas a otras seis manzanas. Según el

informe de ACUMAR (2023) y la entrevista realizada a la Coordinadora del Comedor los Pekes de San Jorge, Sra. Luisa Silvero Cabral (Anexo 1.a-), el barrio se constituyó hace alrededor de 25 años con la toma de terrenos donde previamente operaba un criadero de cerdos o chanchería. Esta zona solía estar rodeada de hornos de ladrillos perteneciente a la comunidad portuguesa y con el tiempo fue teniendo algunos basurales a cielo abierto privados que fueron cerrados posteriormente por el Municipio de Esteban Echeverría y el organismo de saneamiento provincial. Sobre la principal arteria de acceso, calle Maipú, se encuentra el ECOPUNTO municipal, espacio que fue nivelado con relleno sanitario. En dicho reducto, recurren varios vecinos para tomar y comercializar materiales a modo de reciclado.

La zona es baja, pantanosa en los días de lluvia. Lo que dificulta la entrada y salida de los ciudadanos para realizar sus actividades cotidianas. Según el informe de ACUMAR (2023) durante el año 2023 el 43.2% de las viviendas sufrieron inundaciones. Estos antecedentes fueron cotejadas en la entrevista mantenida con Roberto Penzotti (Anexo 1.b-), según lo indicado por el coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas el barrio ya no se inunda, pues durante el 2024 se han realizado obras de saneamiento del Arroyo Ortega el cual atraviesa el barrio.

Varias calles del barrio son de tierra, aunque en el informe de ACUMAR (2023) se describe que poseen mejorado. Sin embargo como se puede verificar in situ a julio 2025 (ver fotografías Anexo 4) o mediante el uso de la aplicación de Google Maps (Anexo 2), la comunidad tuvo una serie de obras de asfalto que incluyeron las arterias de acceso Maipú y Baliza Chiriguano, ingresando al barrio también se puede observar el asfalto sobre la Calle Tres Arroyos hasta el puente del Arroyo Ortega. Lamentablemente la obra quedó inconclusa por falta de presupuesto.

En relación con el acceso de medios de transporte público, la Empresa Expreso Monte Grande de la línea 501 realizaría el ingreso directo a la comunidad. Según Roberto Penzotti (Anexo 1.b-) este proyecto se vio truncado por la no continuidad de la obra de asfaltos. La línea de colectivos sí llega hasta la calle Maipú, mediante la observación directa se pudo corroborar la existencia de nuevas veredas, iluminación pública y garitas (ver fotografía del Anexo 4).

Si se comparan los datos brindados por ACUMAR (2023) específicos sobre la comunidad Las Chacritas, con datos generales extraídos del Censo Nacional 2022 que

se publicaron en el Informe sobre Esteban Echeverría del Programa de Estudios del Conurbano, podremos obtener algunas conclusiones.

Tabla 1

Cuadro comparativo de características de los hogares de Las Chacritas vs. datos generales del Municipio de Esteban Echeverría

CARACTERÍSTICAS DE HOGARES Y SERVICIOS	DATOS COMUNIDAD LAS CHACRITAS **FUENTE: ACUMAR 2023**		DATOS GLOBALES MUNICIPIO DE E. ECHEVERRÍA **FUENTE: CENSO 2022**
Total de hogares	168		106.700
Total de habitantes	672		338.480
Promedio de habitantes por hogar	4		3.17
Total de casas	76%		96,69%
Total de ranchos	8,8%		1,21%
Total de casillas	14,4%		1,21%
Total acceso agua corriente	0%		60%
Total acceso agua de pozo	51,20%		34,09%
Total acceso agua por cisterna barrial / canilla pública	39,20%		4,25%
Total acceso desagüe cloacal	0%		46,44%
Total acceso desagüe pozo negro	56%		52,4%
Total acceso desagüe en tierra o no tiene	44%		1,15%

Fuente: cuadro de elaboración propia. Datos obtenidos en Informe ACUMAR (2023) y Censo Nacional de Hogares (2022) publicado en Informe Programa de Estudios del Conurbano.

Como se puede observar, existen importantes diferencias entre los datos estadísticos vinculados con el acceso a servicios básicos de la población global o

general del Municipio de Esteban Echeverría y la población específica de la Comunidad Las Chacritas.

Dentro de los datos más importantes, se hace visible el grave problema de acceso al agua potable y cloacas que sufre la comunidad Las Chacritas. Durante el relevamiento que fue llevado de forma personal dentro del barrio se encontraron las tres canillas comunitarias que menciona el informe de ACUMAR (2023). Como se puede observar en las fotografías tomadas en el barrio, los tanques de agua están dispuestos sobre la vereda en diferentes locaciones (ver fotografías de Anexo 4). Estas instalaciones están conectadas a bombas centrífugas que cargan agua a dichos tanques. Según Roberto Penzotti (Anexo 1.b-), los motores son encendidos por tres vecinos responsables. Madres, padres y niños se acercan con bidones a la canilla más próxima a su domicilio para proveerse de agua. Esta situación afecta casi al 40% de la población.

Es de destacar que el barrio (ver Anexo 2) se encuentra a tan sólo 10 cuadras de una Planta Potabilizadora de AySA (empresa proveedora y distribuidora de agua corriente y servicio de cloacas). Sin embargo, el barrio no tiene acceso a este servicio público básico.

• Ambiente social y humano

El mismo informe de ACUMAR (2023) brinda datos que son de sumo interés para el desarrollo y justificación de esta tesis:

- En la comunidad Las Chacritas residen 672 personas, la población es muy joven, el 68,1% corresponde a menores de 30 años de edad.
- La mayoría de sus residentes son recientes. De los 168 hogares que componen el barrio, 137 poseen menos de 10 años de permanencia.
- La comunidad se encuentra conformada por casas bajas, en muchos casos todavía en construcción y cuenta con algunos pequeños comercios.

Por otro lado, del informe de ACUMAR (2023) se puede extraer que el 70,6% de la población de mayores de 25 años tiene un nivel de instrucción menor al secundario completo. El 81% de las personas de entre 18 y 64 años cuentan con trabajo remunerado y el tipo de vínculo laboral se divide heterogéneamente entre cooperativismo (36,2%), informal (33,5%), formal (18,6%) e independiente (11,7%). El bajo nivel educativo alcanzado y la inestabilidad de la situación laboral, pueden ser factores que debiliten el acceso a dispositivos y conectividad para realizar gestiones básicas como ciudadanos.

Gracias a los trabajos de relevamiento llevados desde 2023, es posible establecer que en este contexto se desenvuelven diferentes actores sociales que trabajan y se vinculan con la comunidad. De las observaciones llevadas a cabo dentro de la comunidad, fue posible identificar a sus referentes fundamentales: el Comedor los Pekes de San Jorge, el Centro Asistencial Las Chacritas y el Comedor Sonrisas. En los tres espacios se desarrollan diversos servicios que benefician a los pobladores del barrio, tales como: viandas, desayunos y almuerzos, entrega de provistas, ropero comunitario, biblioteca, espacio para desarrollo de eventos culturales y educativos. En particular, en el Comedor Los Pekes de San Jorge se brindan talleres de: Curso de Operador Comunitario, Curso Operador de Salud Mental, Taller de Psicodrama y Curso de Acompañante Terapéutico. Los estudiantes realizan prácticas dentro de la misma comunidad y se convierten en un nexo fundamental para el logro de los objetivos de esta tesis.

En relación con las jerarquías organizacionales, se pudo observar que el coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas, Sr. Roberto Penzotti, es el máximo referente de la comunidad. Al ser el pilar fundador del barrio (Anexo 1.b-), se volvió sujeto de consulta para cada situación que necesite ser resuelta. Es un coordinador que vive y trabaja dentro de la comunidad. No es el mismo caso que Sonrisas, cuyo coordinador general no vive en cercanía de ninguno de los tres comedores que regentea. La condición de falta de personería jurídica (antes de 2023) de Los Pekes de San Jorge y el Centro Asistencial Las Chacritas, generó que Sonrisas tuviera la potestad de donaciones y obras entregadas de parte del Gobierno provincial de turno. Al observar la falta de acciones en conjunto entre los tres establecimientos, puede inferirse que la relación no es sinérgica.

En función al apoyo de organizaciones religiosas, se puede identificar la participación de la Parroquia Nuestra Señora de Lourdes, quién tiene vínculo con Los Pekes de San Jorge. Acercando Misas, eventos, coordinación de Grupo Scout a la comunidad Las Chacritas. Otro apoyo espiritual a la comunidad lo da un grupo de fieles evangelistas que cuentan con un espacio de culto sobre la Calle Tres Arroyos.

Con respecto a la vida cultural de la comunidad, puede destacarse distintos festejos o eventos que unen a sus ciudadanos, los mismos son organizados por los tres comedores de forma independiente: Comienzo de clases y entrega de artículos escolares, Festejo Día de la Niñez, Festejo de la Primavera, Festejo Día del Inmigrante (colectividad paraguaya), Navidad y Reyes. Además de fiestas vinculadas con la Iglesia

Católica. Sobre las veredas de varias casas pueden observarse pequeños templos para agradecer o venerar alguna advocación de la Virgen María, San Cayetano, Cristo y al Gauchito Gil.

• Hechos relevantes vinculados con salud y ambiente

A las condiciones desfavorables antes descritas se suman la existencia de microbasurales en la zona y el contacto directo que varios pobladores tienen con el Ecopunto. La zona de cinco hectáreas que hoy componen el Ecopunto pasó por varios estadíos. Hasta la década de los 80s el área era conocida por los pobladores de Esteban Echeverría como Monte Carruti, un reducto agreste con gran presencia de flora y fauna local. A partir de los 90s, de forma ilegal, en dichas hectáreas se creó una tosquera, es decir, una cava para la extracción de tierra tosca. La profundidad máxima alcanzada era de 15 metros. En los terrenos linderos se establecieron basurales, también ilegales, a cielo abierto. En el año 2008 la Corte Suprema de Justicia de la Nación (causa "Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del Río Matanza – Riachuelo"), sentenció al ACUMAR, entre otros varios ítems, a eliminar y reducir los basurales que afectan a la cuenca Matanza Riachuelo. Ante esta situación, tal como declara el Dr. Sella (2013), el Municipio de Esteban Echeverría expropia los terrenos basándose en estos dos últimos delitos. Con la supervisión de ACUMAR, se cercaron los terrenos, y se rellenó la cava con escombros y ramas producto de la recolección municipal. Hoy el Ecopunto funciona como un espacio que recibe residuos, los controla, clasifica y fracciona para luego realizar la disposición final de los mismos. Además, ha realizado siembra de especies nativas para reforestar la zona. Si bien está perimetrado, varios vecinos ingresan y recorren el lugar en búsqueda de elementos que puedan vender o reutilizar. (Fotografías en Anexo 4)

Según los informes analizados, los factores referidos a: ubicación geográfica, bajos e inestables ingresos económicos, situación precaria de las viviendas, falta de servicios y el impacto ambiental incrementan la presencia de enfermedades respiratorias, de piel y gastrointestinales. Además, no poseen acceso cercano a servicios de salud. Es por ello que ACUMAR (2023), al analizar una mayor incidencia negativa a los promedios bonaerenses, califica a la comunidad Las Chacritas como de muy alto riesgo.

• Conectividad, dispositivos y habilidades digitales en Las Chacritas

En relación con el acceso a la tecnología y conectividad, según lo relevado en la encuesta a familias de la comunidad Las Chacritas (Anexo 3), se pudo obtener que el 100% posee un dispositivo celular con acceso a internet por datos móviles de uso compartido dentro de la familia. Los niños en edad escolar no tienen dispositivo propio. Ninguna familia tiene acceso a servicio de Wi-Fi. Pocas familias poseen PC, Notebook o impresora. Además, el servicio eléctrico formal, mediante instalación de medidores por parte de la empresa Edesur (Empresa Distribuidora Sur SA), comenzó a funcionar en el año 2023.

Por último, es importante destacar que, en relación con las políticas públicas, desde el año 2010 se está desarrollando el programa Punto Digital, con financiamiento nacional y aportes del Banco Mundial (2023, Jefatura de Gabinete de Ministros Innovación, Ciencia y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Este es un programa de educación no formal y conectividad, cuya iniciativa de capacitación tecnológica se extendió con un total de 670 sedes distribuidas en toda la Argentina. Los Puntos Digitales son espacios públicos y gratuitos en donde los ciudadanos pueden utilizar las TIC y la conectividad en igualdad de condiciones.

Según las características del espacio físico asignado y de las necesidades de la comunidad en cada Punto Digital, es posible encontrar alguno o la totalidad de estos tres espacios: para aprendizaje tecnológico y alfabetización digital, destinado a cine y un espacio de entretenimiento con consolas de videojuegos.

Estos espacios están equipados con computadoras, escritorios, conectividad Wi-Fi y en cada uno de los puntos de la red se brindó de forma gratuita y abierta a toda la comunidad distintas capacitaciones, talleres y actividades culturales vinculadas con la tecnología digital para personas de todas las edades. Uno de los slogans del proyecto fue “Punto Digital te conecta a tus derechos”, haciendo referencia a la importancia de las TIC para el goce de derechos de los ciudadanos.

En la localidad de Monte Grande el Punto Digital más próximo a Las Chacritas se encuentra a 2 kilómetros (ver Anexo 2), se inauguró en agosto de 2022 y funciona dentro de las instalaciones de la Escuela de Educación Técnica N°1. Debido a la distancia y horarios restringidos, la oferta educativa no llegó a los habitantes de la comunidad.

La realidad descrita nos refleja una comunidad con muchas y variadas necesidades, escasez de recursos y poca disponibilidad de tecnología que pudiera permitir una forma de llegar a información, turnos médicos, emisión de certificados, búsqueda laboral, entre otras tantas acciones a las que un ciudadano tiene derecho.

3.3.2 Entrevistas y espacios de retroalimentación

Tanto las entrevistas, encuestas, foros creados en la LMS de Classroom y espacio de comentarios en Facebook, son instrumentos de recolección de datos bajo un enfoque cualitativo.

En las entrevistas personales suelen estar frente a frente el investigador y un participante, por lo general las preguntas surgen de un guión previo, para indagar sobre vivencias, saberes, problemáticas y opiniones del entrevistado. Por tratarse de una IAP, esta entrevista debe ser distendida, con retroalimentación, involucrando al investigador. (Alberich, 2000)

Fue fundamental para el desarrollo de esta tesis las dos entrevistas realizadas a referentes de la comunidad Las Chacritas. Por un lado a la Sra. Luisa Silvero de Cabral (Anexo 1.a-) coordinadora del Comedor los Pekes de San Jorge; y por otro lado al Sr. Roberto "Tano" Penzotti (Anexo 1.b-) coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas. Todo el proceso de contacto y vinculación comenzó con el trabajo de campo llevado adelante durante la Práctica Profesional de esta MTE. Además de las visitas, se mantuvieron varias comunicaciones vía WhatsApp y mail con ambos coordinadores.

En ambos casos las citas para las entrevistas y visitas se organizaron con anticipación, según los coordinadores tenían organizada la finalización de sus actividades dentro de los comedores.

Otra situación en común, fue que las entrevistas estaban pautadas con una sola persona, y al llegar me encuentro con varios voluntarios o actores sociales. En el caso de Los pekes, se encontraban presentes la coordinadora Luisa, la Psicopedagoga, la Sra. María y la Sra. Karina (las dos últimas vecinas y voluntarias del comedor). Por otro lado, en el Centro Asistencial, me esperó el coordinador Roberto junto a Sra. Cintia (vecina y voluntaria del comedor).

Las puertas de ambos comedores permanecieron abiertas durante toda la entrevista, lo cual no resulta casual. En ambos espacios se percibe un espíritu de hogar, una invitación permaente para quienes deseen o necesiten ingresar. Así, al estacionarse

un automóvil desconocido en la entrada, varios niños se acercaron con curiosidad para indagar quién había llegado al barrio y con qué propósito. La dinámica fue la misma en los dos comedores.

En el caso de la entrevista con el Sr. Roberto, los chicos que se acercaron ya me conocían de las clases particulares. Vinieron a saludar, a mostrar un conejo negro que tenían de mascota y a mostrar que estaba vendiendo pan. La familiaridad se demuestra con el compartir de cosas simples.

Con el apoyo de varias instituciones, las instalaciones de las dos organizaciones están completas y prolijas. Grandes espacios con mesas y sillas, construcción de material, cerramientos, cocinas amplias y equipadas. Sectores destinados para el acopio de bolsones de alimentos listos para la distribución, espacio de biblioteca y baño.

Dentro de los datos más relevantes de la entrevista realizada a la Sra. Luisa Silvero de Cabral (24/08/23), coordinadora de Los Pekes de San Jorge (Anexo 1.a-) se puede detallar que el comedor nació en el año 2014 y en la actualidad asiste a 60 familias lo que corresponde a un 35% de familias del barrio (según datos ACUMAR 2023). Según la disponibilidad durante la semana, el comedor brinda viandas, desayuno, almuerzo, bolsa de alimentos. La totalidad de los proyectos culturales, deportivos y educativos se realizan por mediación de voluntarios, no tienen apoyo de ningún organismo gubernamental al respecto de estas necesidades.

En relación con el nivel educativo de los niños, describe que todos se encuentran escolarizados. La mayoría asiste a la EEP N°4 ubicada a 7 cuadras del barrio, otros asisten a la EPP N°39 que dista a unas 20 cuadras. Los chicos de nivel secundario asisten a la EES N°13 que se encuentra a 7 cuadras. Debido a que la asistencia de todos los alumnos se realiza caminando desde su casa hasta las escuelas, en días de lluvia con los caminos imposibles de transitar, se producen varias faltas. Incluso en días posteriores hasta que seque el barro. Siempre van acompañados por sus mamás, situación que también dificulta la asistencia, pues si algún hermano está enfermo, nadie sale de la casa.

Acerca de los servicios públicos con los que cuentan los ciudadanos de la comunidad, Luisa manifiesta que desde marzo de 2023 el barrio cuenta con servicio de electricidad medido brindado por la empresa Edesur. En la actualidad carecen de: agua de red, cloacas, gas natural y algunos asfaltos. Por su lado el comedor obtiene el agua para consumo y cocinar de un pozo con bomba y tanque, tienen electricidad con

medidor y conectividad a internet por medio de una antena satelital, pero manifiesta que la señal no es óptima.

Al ser un espacio dedicado a la cultura y formación, cuentan con sillas, pupitres y pizarras. Cuando tuvieron la oportunidad de acceder a Notebooks que entregaba el gobierno provincial, no pudieron recibirlas por no contar con la personería jurídica. Finalmente los dispositivos fueron entregados a Sonrisas con la promesa de distribuirlos, pero eso no sucedió. Esta misma versión me dió el Sr. Roberto Penzotti en relación con el acceso de dispositivos.

En referencia a las cuestiones que corresponden a la disponibilidad horaria del espacio, la Sra. Luisa manifiesta que los días viernes por la tarde o sábados por la mañana son ideales para brindar cursos en las instalaciones del comedor.

Al comentar las diferentes propuestas de capacitaciones, le consulto sobre los intereses que poseen en la comunidad. Luisa está interesada por todos los cursos que pueda ofrecer, confirmando que todo suma a la comunidad. En referencia a las gestiones digitales, me indica que durante 2022 inició su jubilación y como no tenía habilidades para gestionarla por su cuenta, tuvo que recurrir a un gestor y abonar el monto equivalente a tres haberes por los honorarios. Ante el cuestionamiento sobre la obtención de turnos o la emisión de una constancia de Clave Única de Identificación Laboral (CUIL), la referente manifiesta que los vecinos se acercan a un locutorio que está sobre la calle Colón (15 cuadras) quién les cobra una tarifa por cada gestión. La Sra. Silvero brinda otro ejemplo, en este caso es sobre una mamá que trabaja como cuidadora de enfermos y la familia le pide que facture, no sabe cómo hacerlo ni a quién consultar. Por último, expresa que tuvo que abonar honorarios para efectuar el trámite de la jubilación de su mamá.

Justamente estos ejemplos, en los cuáles la apropiación de habilidades digitales fue compleja y no permitió acceder libremente al goce de derechos básicos, son los disparadores para ofrecer varias etapas de capacitaciones orientadas a: empleo, seguridad social, salud, emprendedurismo entre otras tantas que están atravesadas por TIC.

El cierre de la entrevista se realizó con expresiones de agradecimiento de los presentes.

La segunda entrevista en profundidad la mantuve el 02/08/25 con el Sr. Roberto Penzotti y la Sra. Cintia Villafañe (Anexo 1.b-). Al igual que sucedió con la Sra. Luisa,

la visita debía realizarse al finalizar con las actividades del día. En este caso fue a las 14 hs. Los accesos asfaltados fueron una novedad. Al llegar al comedor la primera observación es uno de los tres tanques de agua con canilla comunitaria que posee el barrio.(Fotografías en Anexo 4)

Roberto y Cintia mostraron una predisposición favorable frente a la información suministrada previamente por WhatsApp. Tras las presentaciones iniciales, se dio inicio a la entrevista, en la cual se abordaron aspectos vinculados con la escalabilidad del proyecto, su carácter gratuito y los posibles temas que se podrían abarcar. Una de las primeras cuestiones que manifiestan es que cuentan con computadoras nuevas y con internet Wi-Fi pero no saben cómo usarlas para sacarles provecho para la comunidad. El trabajo que desarrollan nació desde una necesidad y aprendieron todo por su cuenta. Manifiestan que los trámites básicos digitales los tienen que delegar a un gestor.

Les solicito que me narren cómo nace el barrio, cómo llegaron. La historia de Roberto es impactante y real. Quedó viudo muy joven con tres hijos pequeños. Indica que en ese momento vivía muy próximo al centro de la ciudad de Monte Grande. Para poder trabajar y cuidar a sus hijos, decide en 2005 mudarse al paraje rural conocido como Monte Carruti. En ese campo construyó una casilla y un espacio para cría de cerdos. Justamente es la "chanchería" a la que se hace referencia en el informe de ACUMAR 2023. Su actividad económica se basó en la cría y venta de animales y al reciclado. Trabajando desde su casa tendría la oportunidad de estar cerca de sus hijos en todo momento. El barrio fue creciendo y en el año 2013 Roberto gestiona en La Plata el inicio de la autorización de la urbanización, con lo que ello implica: cantidad de vecinos, servicios, nomenclatura, entre otros trámites.

Roberto Penzotti manifiesta que todos los avances se realizaron gracias a la movilización y trabajo de los vecinos, tal es el caso del saneamiento del Arroyo Ortega que no se desborda más desde 2024. Luego denuncia las características de los servicios, la falta de agua potable y cómo funcionan los tanques para las canillas comunitarias. Según sus palabras, desde 2023, con la instalación de los nuevos transformadores la luz no se corta ni hay bajas de tensión como había antes de esa fecha. Las viviendas van mejorando, también con el trabajo de los vecinos. Se lamenta por el estado del proyecto de la salita de primeros auxilios, obra inconclusa, igual que el asfalto.

En relación con los problemas ambientales, Roberto indica que tuvieron muchos problemas con las quemas de basura en el Ecopunto que se encuentra a tres cuadras del

barrio. Luego de varias denuncias pudieron lograr el cese del humo. Cintia hace varias intervenciones mientras hablamos, tiene una criatura con discapacidad y el humo le hacía mucho daño.

Roberto Penzotti no sólo se desempeña en Las Chacritas, además durante el 2025 es responsable de la gestión de 16 comedores y de una cooperativa de trabajo. Apenas amanece, recorre el Municipio de Esteban Echeverría repartiendo bolsones y elementos que fueron donados a cada comedor.

Su propia historia lo predispone a ayudar a los vecinos. Cuando es consultado sobre la falta de interacción que se percibe entre los tres comedores, me manifiesta que él no hace distinciones sobre lo que puede dar y a quién. Todos son bienvenidos. En ese comedor se entregan viandas de 25 a 60 personas según el día y la necesidad de la familia.

Cintia y Roberto viven en el barrio, trabajan para su crecimiento. En el espacio funcionan las clases del Plan Fines, con orgullo cuentan que este año se recibieron 8 personas. El Centro Integrador Comunitario del Municipio de Esteban Echeverría les envía asistencia médica con un consultorio móvil.

En relación con la situación económica, manifiestan que todos están con múltiples empleos, changas o emprendimientos, porque el dinero no alcanza. La propia Cintia comenta que elabora tortas para cumpleaños y las vende usando las redes sociales. Ante estos comentarios, surge la necesidad de fortalecer la estructura de costos de un negocio familiar. Ambos manifiestan que están interesados en que se realicen además de los cursos virtuales, cursos presenciales. Sobre los cursos virtuales les resulta interesante por una cuestión de tiempo y el beneficio que posee el verlos en cualquier momento. Las temáticas de las capacitaciones propuestas también les resultan de mucho interés.

Están totalmente de acuerdo con convertirse en multiplicadores de los nuevos contenidos que aprendan. Ambos manifiestan que están acostumbrados trabajar en el territorio y asistir al que lo necesite. Aceptan su rol de co-partícipes del proyecto, comprometiéndose a difundir las encuestas entre los actores sociales del barrio.

Cintia expresa que muchas veces se acercaron personas para solicitar ayuda sobre la ejecución de algún trámite y no supo qué responderle. Incluso, en este año está

renovando el CUD (Certificado Único de Discapacidad) de su hija, y los documentos se le vencen y no sabe cómo culminar esa gestión.

Culminamos la entrevista hablando de experiencias personales, burocracia, derechos humanos, tecnología y la importancia de la escalabilidad del proyecto. Convenimos la continuidad del vínculo con nuevas ideas para poner en acción, abrazos y fotos. (Anexo 1.b y Anexo 4).

En las entrevistas mantenidas con la Sra. Luisa Silvero Cabral y con el Sr. Roberto Penzotti, mostraron una gran predisposición. Las mismas, fueron tan permeables a punto de generar un lazo de confianza con esta investigadora. Desde un primer momento se dejó claro la falta de intereses políticos o económicos en las propuestas que se desarrollarán. En cada charla fue notorio el apego afectivo que poseen estos coordinadores con la comunidad. Las conversaciones fueron amenas, pausadas y atravesaron temas cotidianos. Para lograr esta apertura, expuse mis propias vivencias personales en sintonía con alguna de las problemáticas que me iban contando. La conexión fue inmediata. Las anécdotas, historias que trajeron recuerdos de más de 20 años, permitieron una conversación fluida y sincera. Todos nos quedamos con un halo de esperanza que sólo la acción de aprender nos puede dar, tan simple como eso.

Durante estas entrevistas no solo se registró lo que se dijo, sino cómo se dijo, las actitudes, las posturas y miradas, las emociones que surgen del debate. Para alcanzar profundidad en los resultados, es necesario generar un espacio de confianza para expresarse, evitar confrontaciones y validar los sentimientos que emanan.

En el caso de desarrollo de esta tesis, los participantes tienen un perfil homogéneo con un objetivo en común asociado a las necesidades de la comunidad Las Chacritas. Si bien este grupo de actores sociales tiene una meta general, todos poseen puntos de vista propios por su formación, trabajos y edades. Lo que vuelve muy rica la retroalimentación.

Además de habilitar los espacios de entrevistas personales en el Comedor Los Pekes de San Jorge y en el Centro Asistencial Las Chacritas, resultó interesante crear un foro de consultas y experiencias en dos espacios virtuales: Classroom luego de cada clase y el grupo de Facebook Trámites Simples en Línea.

Por tratarse de una IAP, la creación y relevamiento de estos espacios de diálogo son radicales para la puesta en común y detección de necesidades. En el apartado 4.3.3

de esta tesis se puede encontrar el detalle de las estadísticas correspondientes al nivel de participación y detalles de la retroalimentación que se mantuvo en el grupo Facebook y en el Classroom.

3.3.3 Encuestas

Otro de los instrumentos de indagación utilizados fueron las encuestas (ver Anexo 3). Durante el pre-diagnóstico y durante el diagnóstico se diseñaron una conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa por conveniencia, en este caso por un lado se encuestó a los jóvenes estudiantes de la comunidad y por otro lado a los actores sociales involucrados con la comunidad Las Chacritas.

La finalidad de la primera encuesta se basó en recolectar datos sobre conectividad, habilidades y disponibilidad de dispositivos en sus hogares y en la escuela. En relación con la segunda encuesta se recolectó información sobre los actores sociales, sus roles, niveles de estudio, conectividad, habilidades digitales, disponibilidad de dispositivos, conocimientos sobre trámites digitales y sobre el interés de convertirse en agentes multiplicadores de los nuevos conocimientos propuestos en las capacitaciones. En ambos casos el objetivo fundamental es relevar la situación de la comunidad en relación con el uso TIC en la vida cotidiana y cómo la misma influye en el acceso al acceso al goce de derechos.

Siguiendo con las recomendaciones de Alberich (2000) las encuestas son útiles para un modelo de IAP, pero desde el enfoque cuantitativo, por lo que no generan espacios para comentar opiniones personales, motivaciones, propuestas, o dificultades de la comunidad. Por tal motivo, se habilitaron espacios de preguntas abiertas para que puedan expresarse de la manera más libre posible.

Se utilizaron dos encuestas (Anexo 3) como instrumentos de indagación cualitativo que incluyeron temas generales para todos los actores sociales y vecinos entrevistados. De la indagación se realizó sobre los siguientes ítems:

- Caracterización sociodemográfica: lugar de residencia, nivel educativo alcanzado, ocupación, servicios públicos que posee su hogar, cantidad y tipos de dispositivos que poseen en el hogar.
- Conectividad y acceso: nivel de acceso a conectividad de internet, modalidad averiguar si utilizan Wi-Fi y/o datos móviles.

- Características del uso: situaciones de uso de las TIC, educación, comunicación, gestiones, entretenimiento, se indaga sobre la autonomía en el uso y las dificultades que tienen con las TIC como también qué herramientas consideran que deben conocer.
- Alfabetización digital: se indaga sobre lo referido a la adquisición de habilidades y conocimientos sobre TIC, si tienen o tuvieron clases en la Escuela Primaria o Secundaria, si en las instituciones cuentan con conectividad y dispositivos. Si en casa necesitan usar TIC para estudiar o hacer las tareas y cómo resuelven esa situación, a los actores sociales se les consultó si desean ser multiplicadores de lo que aprendan en las capacitaciones que se brinden gracias al artefacto propuesto en esta tesis.
- Uso de las TIC en prácticas cotidianas: se indaga sobre la necesidad personal de utilizar TIC para gestiones cotidianas, si son consultados por vecinos sobre la utilización de ciertas aplicaciones o acceso a gestiones en la web, formas en las que comunican a la sociedad las necesidades que posee Las Chacritas, si usan las TIC para esparcimiento o tiempo libre, también indagar cómo gestionan turnos, trámites, recetas médica en distintos organismos.

En relación con las encuestas y entrevistas realizadas a los actores sociales de Las Chacritas, se ejecutaron algunas preguntas específicas según su rol en la comunidad:

- Para coordinadores de los comedores o centros asistenciales: se indaga sobre problemas que poseen en el cotidiano con el uso de TIC, cómo comunican las necesidades y eventos que realiza su institución, cómo se comunican con los vecinos y otras instituciones, también se consulta sobre los comedores tuvieron algún apoyo tecnológico por parte de programas públicos o privados referidos a conectividad, dispositivos y capacitaciones.
- Para docentes: se indaga su trayectoria profesional, capacitación que han tenido en el uso de TIC, qué utilidad puede darle en Las Chacritas, y de qué herramientas dispone dentro de la comunidad, si realizan actividades mediadas con TIC dentro de las Chacritas se indagará cómo reciben y participan los alumnos en dichas actividades, cuáles son los canales de comunicación con los estudiantes y sus familias.
- Para estudiantes: se consulta sobre la disponibilidad de dispositivos y la posibilidad de uso individual, qué programas utiliza, si le resulta interesante el

uso de TIC, cómo se comunica con otros estudiantes, si le piden en la escuela que resuelva actividades TIC, cómo lo hace.

- Para agentes de salud integral (médicos, psicólogos, asistentes sociales): se indagará sobre necesidades TIC que requieran, factura y firma electrónica, receta virtual, certificados y funcionamiento de trámites a distancia.
- Para voluntarios: se investiga qué necesidades tienen sobre el uso de las TIC en la vida cotidiana, qué necesitan aprender, qué preguntas reciben sobre el uso de las TIC dentro de la comunidad, cuáles pueden responder.
- Para los vecinos en general: se indaga sobre las necesidades del uso de TIC en su vida diaria, haciendo referencia a cuestiones de seguridad social, salud, educación, acceso a la justicia, gestiones frente a otros organismos de gobierno y empresas de servicios.
- Para pequeños y micro emprendedores: Este ítem se va a indagar más adelante, pues el proyecto va a sostener continuidad. Se indagará sobre el tipo de emprendimiento, artículo o servicio que comercializa, dificultades, formas de cobro y pago, situación fiscal, posibilidades de crecimiento y cómo se vincula con la comunidad.

Resultados de encuesta realizada a jóvenes y niños en edad escolar de la comunidad Las Chacritas (para Prediagnóstico, Anexo 3.a-)

De la la encuesta realizada a 19 estudiantes de entre 7 y 13 años que viven en la comunidad Las Chacritas, entre los meses de agosto y septiembre de 2023, se puede destacar que el 75% no dispone de clases de informática en la escuela, el 100% de esos niños asiste caminando a la escuela con un recorrido de 10 a 20 cuadras.

La totalidad de los encuestados cuenta con servicio de electricidad en sus casas y al menos un celular de uso compartido. Sólo el 25% posee notebook o PC. Todos manifiestan que tienen más uso de internet durante su estancia escolar.

Ninguno de los encuestados sabe utilizar Excel, Word, PowerPoint, ni realizar búsquedas en la web. La totalidad manifiesta que están interesados en aprender. Ninguno conoce medidas de seguridad para navegar en internet. Además, todos aseguran que saben utilizar YouTube y WhatsApp.

Resultados de encuesta realizada a actores sociales de la comunidad Las Chacritas (para Diagnóstico, Anexo 3.b-)

Durante los meses de julio y agosto de 2025 se desarrolló una encuesta destinada a actores sociales de la comunidad Las Chacritas.

De los 17 entrevistados, se pudieron identificar que 4 son residentes en Las Chacritas y 13 residen en otro barrio dentro del Municipio de Esteban Echeverría.

En relación con sus edades, el 35, 3% tiene entre 18 y 30 años, el 29.4% tiene entre 31 y 50 años y el 35.3% tiene 51 años o más. El 88.2% de los encuestados corresponde al género femenino.

El 41.2% de los encuestados alcanzó como máximo el nivel secundario, y el 17.3% no lo culminó. En relación con el nivel universitario el 11.8% lo alcanzó como máximo, y un 11.8% completó la primaria mientras que un 11.8% no pudo completar la primaria.

El 100% de los entrevistados manifiesta tener un celular con acceso a internet. Sólo el 35.3% posee PC o Notebook. Todos tienen datos móviles, el 82.4% posee servicio de Wi-Fi en su domicilio.

Las redes sociales más usadas por los encuestados son Facebook con 16/17 usuarios y WhatsApp con la totalidad de usuarios.

Sólo 5 de las 17 personas realizaron alguna capacitación de manera virtual, lo que representa el 70.6% de desconocimiento sobre plataformas de enseñanza virtual.

La mayoría de los actores realizan varios roles dentro de la comunidad. El 52.9% realizan algún tipo de coordinación, el 35.3% son voluntarios sin rol fijo, el 11.8% poseen formación docente, luego tenemos un representante Scout, un representante de psicología social, 1 acompañante personal y 1 profesional de la salud.

Solo 2 personas manifestaron no haber tenido ninguna consulta o situación para resolver trámites digitales como: turno en PAMI (Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados), gestión de clave social, fecha de cobro, asistencia de niño sin DNI (Documento Nacional de Identidad). El 88.2% de los encuestados manifestaron tener consultas o haber vivido situaciones referidas a esos trámites digitales. Además, dos personas afirmaron que tuvieron consultas sobre la obtención del CUD (Certificado Único de Discapacidad).

El 64.7% manifestó que realizar gestiones digitales le resulta muy o relativamente complejo.

El trámite digital que más saben realizar los actores encuestados es la Clave Social de ANSeS (Administración Nacional de Seguridad Social), con el 47.1% de los encuestados. Mientras que el mismo porcentaje no sabe realizar ninguno de los trámites detallados: Clave Social, facturación ARCA (Agencia de Recaudación y Control Aduanero), copia digital de Partida de Nacimiento, verificación de aportes previsionales, sacar turno en Pami y obtener un Volante Electrónico de Pago. Las gestiones en ARCA y previsionales son lo que menos saben hacer, solo entre 1 y 2 personas pueden gestionarlas

En cuanto a la pregunta abierta sobre los conceptos que su interés sobre aprendizajes específicos vinculados con trámites digitales, los encuestados respondieron los siguientes ítems.

Todas
Me gustaría aprender todas las herramientas
Turnos de todo tipo y tramites[sic] para los jubilados[sic]
Verificar aportes provisionales de pago en arca
Turnos Armar planillas Todo lo que pueda aprender Cud planillas base de datos costos emprendedores Gestiones en general Turnos recetas jubilación Jubilaciones Cómo sacar turnos y rellenar el cuestionario No sé Computadora Todo digital[sic] Clave social

El 82. 4% piensa que dominar estos trámites resulta muy importante para el ejercicio de la ciudadanía. La totalidad de los encuestados afirma tener interés en participar de las capacitaciones gratuitas virtuales de Trámites simples en Línea.

El 94.2% manifiesta que desean actuar como agentes multiplicadores de los nuevos conocimientos adquiridos en las capacitaciones sobre trámites en línea. Sólo una persona indicó que tal vez lo haría.

La última pregunta es de carácter abierto para que manifiesten consultas o temas de interés para tratar en las clases. Estos son los resultados:

Jubilaciones
Gracias x ayudarnos a aprender
Y asesorar a los ciudadanos
Me encantaría aprender este curso y poder
llegar a mi comunidad
Manejo de bases de datos/ planillas/
formularios google
Seguir adquiriendo experiencia
Turnos
Es una buena forma de ayudar a la comunidades
con bajos recursos
Cud, costos emprendores [sic]
Me cobraron 3 meses por mi trámite de
jubilación hay gente que necesita mucho ese dinero
Siempre para ayudar
Quiero aprender a manejar lo dijital [sic]
Gracias

3.3.4 Organizaciones clave en la comunidad Las Chacritas

Durante el ejercicio de la Práctica Profesional de la MTE y siguientes exploraciones in situ, se pudo verificar la presencia institucional de diversas entidades:

- Comedor Los Pekes de San Jorge, conducido por Luisa Silvero Cabral. Funciona en la calle Tres Arroyos 980 (ex 1880). En este espacio se brindan viandas y bolsones de alimentos para 150 familias. Gracias a la asociación con otras entidades, en este mismo espacio se desarrollan actividades culturales tales como: clases de apoyo escolar, Tae-Kwon-Do, dramatización, capacitaciones en

Acompañamiento Terapéutico, Talleres del estado del ánimo y prevención de suicidio adolescente, cursos de Psicología Social, Grupo Scout y además se desarrollan misas junto al sacerdote de la Parroquia Nuestra Señora de Lourdes. El barrio no cuenta con capilla ni parroquia católica, sí con una sala de reuniones de la comunidad evangelista.

- Centro Asistencial Las Chacritas. Lo gestiona Roberto "el Tano" Penzotti, y funciona desde el año 2012 en la calle Ramón Santamarina 3663. Además de merendero, funciona como asistencia sanitaria con médicos, pediatras y psicólogos, y es un espacio en donde se brindan talleres de oficios destinados a la comunidad.

- Comedor SonRisas. Funciona en el mismo lote detrás del Comedor Los Pekes de San Jorge. Está dirigido por Martín Ferreira y es una extensión de la misma entidad que funciona en Monte Grande Norte. Aquí se brindan capacitaciones sobre costura, cocina, tienen una huerta orgánica, realizan eventos y subastas solidarias, se entregan bolsas de alimentos. Además posee salas de guardería y gestionan un sistema de padrinazgo para Navidad y el comienzo de clases. Estas actividades las desarrollan en sus tres sedes de Esteban Echeverría.

Los tres comedores comunitarios fueron creados con apoyo y donaciones del gobierno municipal y provincial. Además cuentan con recursos de empresas privadas y voluntarios que semana a semana se acercan a la comunidad con donaciones.

Desde el año 2023, se encuentra en construcción una sala de primeros auxilios de carácter municipal, junto a una plaza y acceso asfaltado.

Se puede inferir que el desarrollo de la comunidad Las Chacritas depende del asociativismo. Es por ello, que las entidades sociales de Las Chacritas participan de la Red de Organizaciones de Esteban Echeverría y mantienen vínculos con otras instituciones tanto civiles como religiosas.

Por una cuestión de recorte del universo a analizar, se tomará como grupo de investigación a los actores sociales que intervienen en el Comedor Los Pekes de San Jorge y el Centro Asistencial Las Chacritas.

A través de las varias visitas realizadas, las entrevistas, las encuestas y la exploración de las publicaciones en redes sociales, se pudo establecer la presencia de

varios actores que pueden ser receptores de las capacitaciones que se desprenden de esta tesis:

- Coordinadores
- Auxiliares y voluntarios
- Asistentes sociales
- Psicopedagoga
- Docentes
- Profesores de arte y deportes
- Profesionales y estudiantes de Psicología Social
- Profesionales y estudiantes de Operadores Comunitarios
- Profesionales y estudiantes Operadores de Salud Mental

El perfil de los actores involucrados se desprende de las encuestas realizadas cuyo detalle obra en los apartados 2.6 y 3.3.3 de esta tesis.

3.3.5 Brecha digital dentro de la comunidad Las Chacritas

Producto de las encuestas (Anexo 3) y entrevistas (Anexo 1) realizadas a los alumnos y actores de la Comunidad Las Chacritas, y del relevamiento del entorno realizado mediante observación e indagación, es posible realizar un modelo de análisis de brecha digital.

Teniendo en cuenta la dimensión objetiva, se analizan las siguientes variables e indicadores:

- Infraestructura en la comunidad Las Chacritas (Monte Grande, Buenos Aires, Argentina):
  - Oferta: existe sólo un operador que ofrece conectividad en el barrio. La empresa INSAT Internet satelital brinda un servicio mediante el uso de antenas de conexión inalámbrica, cuyo costo mensual a noviembre de 2025 es el equivalente a U$S 22.32 por un servicio de hasta 150 Megas y posee un costo de instalación que asciende al equivalente de U$S100 pagaderos con tarjeta de crédito. Datos obtenidos del portal EncuentraInternet.com.ar (Ver Anexo 4). No existe disponibilidad de cables de fibra óptica. Los datos móviles disponibles entre las personas entrevistadas, corresponden a la empresa de telefonía celular Movistar (5G). En relación con la accesibilidad a espacios públicos de acceso a Internet sólo cuentan dentro de la comunidad con la oferta que

brindan los tres comedores. Dentro del barrio no existen cibers, locutorios, bibliotecas ni organismos públicos que brinden este servicio, hoy considerado esencial.

○ Demanda: la totalidad de los hogares relevados dentro de la comunidad no poseen acceso a Internet Wi-Fi hogareño, sí poseen al menos un celular con acceso a Internet. En cambio, el 82.4% de los actores sociales involucrados con la comunidad poseen servicio de Internet Wi-Fi en sus hogares.

● Hardware: de los 19 estudiantes encuestados se identificó que la totalidad posee al menos un celular de uso compartido con acceso a Internet. Mientras que sólo el 25% posee notebook o PC.

● Software, plataformas y aplicaciones utilizadas corresponden a YouTube, WhatsApp y TikTok. Ninguno posee conocimientos sobre Microsoft Office o plataformas educativas.

● Contenidos digitales: las personas encuestadas informan que sus consumos habituales se centran en la reproducción de videos de YouTube o Tik Tok. Además, como la mayoría de los estudiantes manifiesta que el dispositivo es de su madre, lo utilizan para coordinar tareas con compañeros cuando se ausentan a clase.

Dentro de la dimensión subjetiva se comprenden las siguientes variables:

● Habilidades digitales: las competencias reconocidas se basan exclusivamente en manejo de Redes Sociales como YouTube, WhatsApp, Tik Tok y Facebook. En el marco del aprendizaje formal de nivel primario, se revela que en su trayectoria se carece de formación en TIC, y en nivel secundario el acceso se realiza sin aulas con instalaciones necesarias para el dictado de estos conocimientos. La falta de esta formación, hace imposible la transferencia de saberes desde los alumnos a sus hogares. En relación con el aprendizaje no formal, dentro de la comunidad no se dictan ni dictaron cursos sobre TIC.

● Del análisis de los esquemas y estructuras organizacionales, se puede inferir que los centros de referencia para toda la comunidad se encuentran en los tres comedores: Los Pekes de San Jorge, Sonrisas y el Centro Asistencial Las Chacritas. Particularmente sobre este último, el referente principal es el Sr. Roberto Penzotti, quien además es fundador y promotor del barrio. Situación que lo ha colocado como un punto de contacto ante cualquier dificultad que posean los ciudadanos de la comunidad.

● De los valores o creencias, se desprende la importancia de los grupos sociales relevantes, es decir de los actores sociales que son fundamentales para el desarrollo de la comunidad. Los mismos se concentran en los tres comedores mencionados durante esta tesis. Son quienes representan la voz de la comunidad y construyen lazos para

fortalecer la salud, educación, deportes, alimentos, y apoyo espiritual a los miembros de una comunidad a la que no llega la mano del Estado.

Para llevar adelante el relevamiento de las condiciones y análisis de la brecha digital, se desarrollaron las siguientes técnicas de construcción de datos:

● Observación in situ participante: las más de 20 visitas a la comunidad que incluyeron 15 clases presenciales durante la Práctica Profesional y una recorrida minuciosa por sus calles, permitieron conocer las condiciones barriales, el acceso a servicios básicos, la existencia de las canillas comunitarias, la carencia de espacios públicos como plazas, centros sanitarios o escuelas, la disponibilidad de los medios de transporte, el acceso a internet, la falta de espacios con acceso público a las tecnologías digitales y las prácticas digitales que mantiene la comunidad. .

● De las encuestas realizadas a estudiantes y a Actores Sociales (Anexo 3), más las entrevistas en profundidad (Anexo 1) realizadas a los coordinadores Sra. Luisa Silvero Cabral (Comedor Los Pekes de San Jorge) y Sr. Roberto Penzotti (Centro Asistencial Las Chacritas), se pudieron rescatar las diversas experiencias de conectividad y uso de las tecnologías, infiriendo un muy bajo nivel de apropiación de los mismos. Si bien las personas relevadas fueron seleccionadas por conveniencia, se pudieron identificar variables en relación con el género, niveles educativos, nivel ocupacional, disponibilidad de dispositivos y conectividad, así como el uso y habilidades digitales que poseen.

3.4. NECESIDADES DETECTADAS

3.4.1 Triangulación de resultados

Para ejecutar un estudio social más completo, y asociarlo a esta Investigación Acción Participativa, fue necesario utilizar instrumentos tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo.

Según Denzin y Lincoln (2012) al utilizar múltiples métodos de triangulación es posible lograr un entendimiento profundo sobre los fenómenos analizados, pues refleja el intento de lograr una comprensión en profundidad del fenómeno en cuestión. La triangulación permite validar y exponer de manera simplificada la información recolectada.

Es interesante el término de *bricoleur* que utiliza Becker (1989), (como se citó en Denzin y Lincoln 2012) para caracterizar al investigador cualitativo. Pues gracias a su paciencia metodológica puede unir los datos con diferentes métodos y materiales, incluso adaptarlos o reinventarlos para lograr las respuestas a la investigación. La elección del instrumento dependerá de las herramientas propias que domine el investigador, del contexto y de las preguntas que buscan responderse.

Es posible encontrar en investigadores de ciencias duras alguna resistencia académica sobre las herramientas utilizadas en una investigación cualitativa. Sin embargo aquí estamos, tratando de dar soluciones reales a problemas sociales reales.

En este sentido, se analizarán los resultados obtenidos mediante distintos métodos y técnicas teniendo en cuenta las herramientas personales que domina esta maestranda, orientadas a las mismas preguntas necesarias para un diagnóstico:

- ¿Cuáles son las causas y subcausas que generan la brecha digital dentro de la comunidad Las Chacritas?
- ¿Esta brecha digital limita el acceso al ejercicio de sus derechos humanos?
- ¿Qué soluciones posibles se pueden dar desde el marco de esta tesis?

Las fuentes de datos recolectados para el análisis por triangulación de la brecha digital en la comunidad Las Chacritas son ya se desarrollaron en la Observación (Apartado 3.3.1), Material Documental más Encuestas y Entrevistas (Apartado 3.3.2 y 3.3.3)

Del cruce de información obtenido mediantes las encuestas y las conversaciones en profundidad con los participantes, la observación y registro del contexto social y de la revisión de documentación, informes fue posible construir un Diagrama Causa-Efecto o Espina de Pez de Ishikawa. Dicha herramienta detalla en la cabeza del pez el problema a resolver, en este caso brecha digital en la comunidad Las Chacritas. Por otro lado, se enumeran las subcausas dentro de las representación de espinas mayores que corresponden a las causas. Este diagrama resulta sumamente útil y visibiliza de forma clara los aspectos responsables del problema. Las causas y subcausas fueron obtenidas a través de las distintas fuentes de datos ya analizadas.

De este análisis se pudieron establecer convergencias, es decir, mismas causas que fueron encontradas en diferentes fuentes.

Figura 2

Diagrama Espina de Pez de Ishikawa - Causas y Sub-Causas de la brecha digital en Las Chacritas

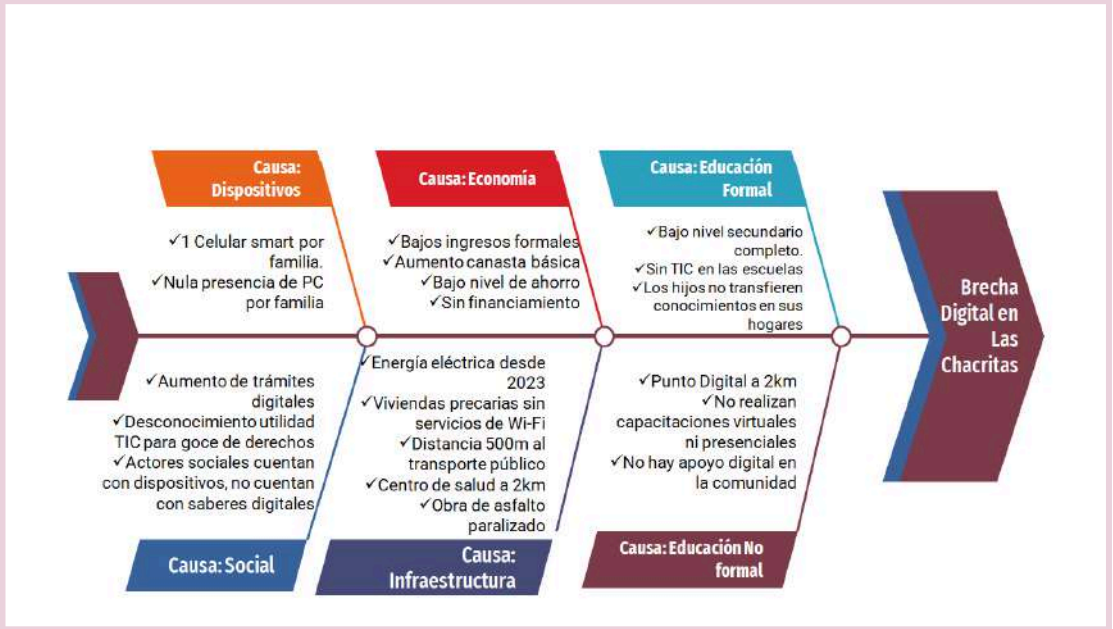


Gráfico de elaboración propia. Fuentes: Encuestas Anexo 3 y Entrevistas Anexo 1 y Observaciones Anexo 4, análisis del contexto apartado 3.3

Al no contar con algún medio de financiamiento externo para abordar el artefacto de esta tesis, ni disponer de un grupo interdisciplinario de apoyo, las soluciones posibles se vislumbran muy recortadas. No obstante, como señala el proverbio chino "es mejor encender una vela que maldecir la oscuridad", lo cual inspira a avanzar con los recursos disponibles.

Como se puede observar en el Diagrama de Ishikawa, las causas vinculadas con Educación Formal, Economía, Infraestructura y Dispositivos no pueden ser solucionadas por esta maestranda. Sin embargo la causa asociada a la Educación no Formal y la falta de saberes digitales dentro de los actores sociales de la comunidad Las Chacritas sí puede ser abordada por el artefacto propuesto en esta IAP.

Al encontrarnos con que la mayoría de los habitantes cuentan con pocos dispositivos y conectividad, se propone que los primeros Módulos de capacitaciones sean destinados a los actores sociales para que ellos ejerzan como multiplicadores y canal de apoyo en cuestiones de trámites digitales. En instancias siguientes, se extenderán las capacitaciones tanto virtuales como presenciales a los ciudadanos interesados.

A pesar del extenso trabajo de relevamiento desarrollado, siempre existen limitaciones que surgen de la propia metodología. En este caso se pueden reconocer las siguiente limitaciones específicas a esta IAP:

- Generalización limitada: Los resultados cualitativos obtenidos mediante observación, encuestas y entrevistas requieren de una adaptación para poder extrapolarse a otras poblaciones. Siguiendo con un enfoque de educación situada, será preciso realizar relevamientos previos para intervenir con soluciones aplicables a otros espacios y situaciones específicas.
- Subjetividad y sesgo: Siempre pesa la subjetividad del investigador, incluso al haber formado un vínculo después de tanto contacto, es posible que se tengan alguna tendencia al momento de realizar las preguntas y de recolectar la información.
- Proceso largo y costoso: Una IAP necesita una gran disponibilidad de tiempo del investigador. Por no contar con financiamiento, y ante la necesidad de esta tesista de seguir ejerciendo las actividades laborales de jornada completa, hace muy complejo y extendido el proceso. La recolección de datos, diseño y elaboración del artefacto y escritura de la tesis se extendieron en el tiempo más de los previsto inicialmente. Además, todo el desarrollo está condicionado por los propios tiempos de los Actores Sociales y de la comunidad.
- Dificultad en la aplicación de métodos cuantitativos: En nuestro país los últimos datos censales del año 2022 poseen una publicación dilatada y a cuenta gotas. Por lo que los datos medibles emitidos por fuentes fiables resultan de muy difícil obtención.

Al establecerse como destinatarios iniciales de las soluciones propuestas en esta tesis a los actores sociales involucrados con la comunidad Las Chacritas, se deben analizar diferentes aspectos para la elaboración del artefacto.

- Saberes digitales previos
- Necesidades de capacitaciones digitales específicas
- Recursos con los que cuentan
- Disponibilidad para cursar de forma virtual
- Disponibilidad para actuar como agente multiplicadores de los aprendizajes

Para responder estos ítems, se decide volcar los datos obtenidos en una matriz FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Figura 3

Matriz FODA sobre acceso a TIC y habilidades de los actores sociales de Las Chacritas

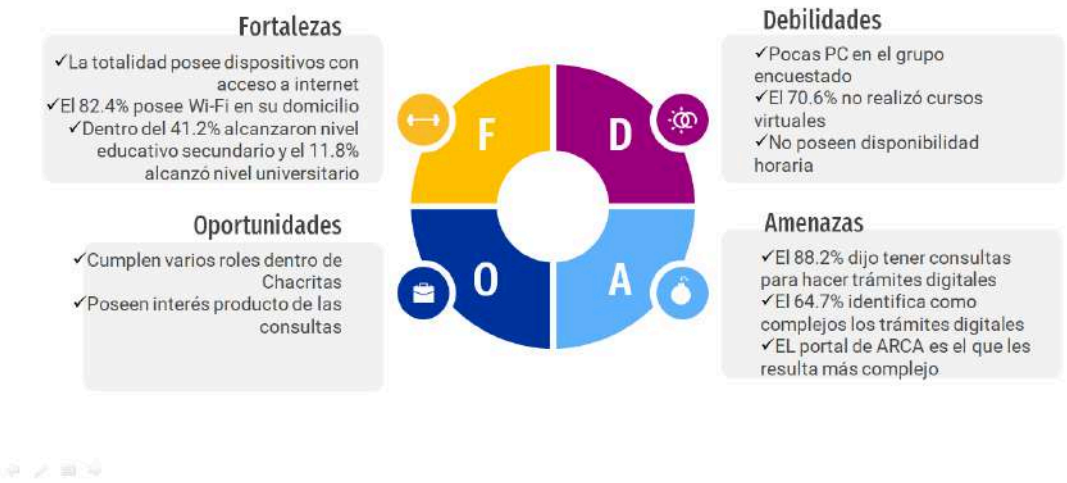


Gráfico de elaboración propia. Fuentes: Encuestas Anexo 3 y Entrevistas Anexo 1 y Observaciones Anexo 4, análisis del contexto apartado 3.3

De la matriz FODA es posible establecer que gracias a sus fortalezas vinculadas con la disponibilidad de dispositivos y conectividad, más el nivel educativo alcanzado, los convierte en sujetos factibles para la implementación del artefacto propuesto.

Por otro lado, el ser referentes dentro de la comunidad para evacuar consultas varias y los múltiples roles que cumplen, generan una oportunidad para el desarrollo

satisfactorio de esta tesis, convirtiéndolos en difusores de los nuevos conocimientos adquiridos.

En relación con las debilidades, existe un amplio grupo que no posee experiencia en capacitaciones virtuales, situación que dificulta o condiciona al artefacto propuesto. Con respecto a la disponibilidad horaria, la mayoría manifiesta que no posee horarios libres fijos. En principio puede tomarse como una debilidad, pero gracias a la posibilidad de las clases asincrónicas puede resultar resultar como una oportunidad para adaptar el Artefacto a esa modalidad.

Por último, las amenazas detectadas se vinculan con las grandes necesidades de la comunidad. Más del 88% de los Actores Sociales manifestaron que han recibido consultas sobre temas que no dominan, especialmente vinculados con el portal de ARCA que es el que les genera una mayor complejidad en el uso.

Los actores sociales no son vistos como simples sujetos de investigación en esta tesis, sino como colaboradores o participantes, también se los podría denominar con el término que utiliza Alberich (2000) de "analizadores históricos". Se percibe destacable que ellos son los que, tanto en la actualidad como en el pasado, tuvieron vivencias concretas frente a las problemática asociadas a las TIC en el desarrollo de la ciudadanía de la comunidad las Chacritas, e incluso en el ejercicio de su propia ciudadanía. Por lo tanto su voz, necesidades y experiencias son pilares en el desarrollo de esta IAP.

CAPÍTULO 4

ARTEFACTO PROPUESTO

4.1 DISEÑO Y DESARROLLO DEL ARTEFACTO Y SU ESCALABILIDAD

4.1.1 Fundamentación pedagógica

Este trabajo de IAP desarrolla un artefacto en el marco de la enseñanza no formal. Dentro de las características fundamentales de la enseñanza no formal se encuentran el carácter voluntario de los participantes, la flexibilidad y contextualización de los contenidos, recursos, materiales y hasta tiempos de la formación.

El artefacto propuesto se compone de un Dispositivo de Capacitaciones mediadas por TIC destinado a los actores sociales que intervienen en la comunidad Las Chacritas, Monte Grande, Provincia de Buenos Aires.

Sus objetivos son la adquisición de habilidades digitales específicas, el desarrollo personal y la integración social en respuesta a necesidades e intereses diversos, utilizando metodologías participativas y atendiendo a un aprendizaje intencional por parte del alumno. Para Faure (1978), (como se citó en Camors 2006) los seres humanos deben tener la posibilidad de aprender durante el desarrollo de toda su vida, es decir de manera permanente. Esta posibilidad permite el desarrollo de las comunidades y según sus observaciones, debería ser una idea rectora para todos los países.

La elección de la creación de un Dispositivo de Capacitaciones mediadas por tecnología dirigido a actores sociales de la comunidad Las Chacritas, con potencial expansión hacia otras comunidades emergentes, busca responder a una problemática multicausal sobre la brecha digital. Dicho problema estructural genera como consecuencia la disminución de acceso a derechos humanos y oportunidades que todo ciudadano debería tener.

Como ya se describió en los Capítulos 1 y 2 de esta tesis, la población de la comunidad Las Chacritas se caracteriza por condiciones de vulnerabilidad: carencia de servicios básicos, bajo nivel de educación formal, bajo nivel de conocimientos digitales, limitaciones en el acceso a dispositivos tecnológicos y conectividad restringida. Estas circunstancias condicionan el ejercicio pleno de la ciudadanía y limitan las posibilidades

de participación social, política y económica. Es por ello que al no poder atacar las causales de base que generan la brecha, se opta por capacitar a los actores sociales que intervienen diariamente en la comunidad: coordinadores de comedores, asistentes sociales, voluntarios, profesores de actividades deportivas y culturales, asistentes de salud, entre otros. Gracias al compromiso detectado y el nivel de vinculación que poseen con los ciudadanos, mediante su capacitación se espera que operen con agentes de apoyo y multiplicación frente a gestiones digitales.

Desde un enfoque pedagógico, la propuesta se justifica en tres niveles:

- **Pertinencia socioeducativa:**
    - La capacitación en gestiones digitales no se plantea como una mera transmisión de habilidades técnicas, sino como un proceso participativo de inclusión social y ciudadana. El aprendizaje de trámites y servicios en línea posibilita a los actores sociales superar barreras de acceso a la salud, la educación, la seguridad social y la administración pública, para luego apoyar a los ciudadanos con otra perspectiva más.
    - La elección de mediaciones tecnológicas y clases asincrónicas en la Primera Etapa, responde a la necesidad de los propios actores en gestionar sus tiempos durante el proceso formativo.
- **Fundamento pedagógico:**
    - La estrategia de formar actores multiplicadores se alinea con el modelo pedagógico de comunidades de práctica (Wenger y Wenger 2015), en tanto se busca que los beneficiarios no sean receptores pasivos, sino agentes activos de transformación comunitaria.
    - El dispositivo promueve el aprendizaje colaborativo y la metodología de pares, reconociendo que en comunidades emergentes la confianza social se articula más eficazmente a través de referentes locales que funcionan como mediadores culturales y tecnológicos. Además, mediante la participación de estos actores en la selección de temas, es posible afianzar los vínculos con el investigador, fundamentales en una IAP.
    - En cuanto a la lista de actividades que proponen Wenger y Wenger (2015) para las Comunidades de práctica, se seleccionaron las más pertinentes al caso:

- Resolución de problemas: reducción de brecha digital y acercamiento al goce de derechos humanos.
- Solicitud de información: utilidad de aplicaciones digitales de organismos públicos.
- Buscando experiencia: compartir situaciones que atravesaron con ciudadanos de la comunidad, como ser atención de jóvenes sin DNI, cómo obtener un turno web, cómo gestionar algún trámite.
- Reutilización de activos: el coordinador del Centro Asistencial Las Chacritas menciona en la entrevista (Anexo 1) que dispone de una notebook que fue donada al comedor, al carecer de habilidades digitales, reconoce que no le puede dar mayor utilidad.
- Coordinación y sinergia: Además de recursos físicos, el activo fundamental de estas organizaciones son las personas. Al comentar el proyecto, rápidamente se encontró un grupo humano con voluntad para aprender y buscar una utilidad práctica a ese aprendizaje.
- Creciente confianza: antes de diseñar el artefacto de la tesis, fue necesario realizar varias visitas a la comunidad para establecer en conjunto las necesidades a abordar y la urgencia de las mismas, así como también se pudo establecer la modalidad de las capacitaciones.
- Discutiendo nuevos desarrollos: en la comunidad Las Chacritas quedó claro que el proyecto de esta tesis no culmina con la defensa de la misma. De forma participativa se establecieron los Módulos siguientes según necesidades detectadas.
- Documentar proyectos: además de la formalidad en la redacción de esta tesis, se seguirán registrando observaciones y consultas. De manera digital se continuará contestando inquietudes que surjan de foros publicados en el aula virtual de Classroom y comentarios en la red social Facebook.
- Visitas: para la Segunda Etapa de implementación de este proyecto, post tesis, se prevé la realización de más visitas a la comunidad, como así también la realización cursos presenciales.

- **Sostenibilidad y proyección:**

- Al no contar con becas ni patrocinio alguno, la sostenibilidad económica de este proyecto recae exclusivamente en la tesista. Así fue comunicado a todos los participantes y coordinadores comunitarios de Las Chacritas.
- Al convertir a los actores capacitados en asesores comunitarios en gestiones digitales, se genera un modelo replicable que no depende únicamente de la intervención externa, sino que consolida un capital humano local capaz de sostener la inclusión digital a largo plazo.
- La propuesta se inscribe en el paradigma de la educación permanente y comunitaria, donde la apropiación de competencias digitales constituye una necesidad básica en la sociedad contemporánea.
- Se confirma la proyección de la propuesta hacia otras comunidades emergentes dentro de la Provincia de Buenos Aires en las siguientes etapas de ejecución, lo que le da al proyecto un carácter escalable, previa adaptación a otras realidades.

En resumen, la creación del dispositivo de capacitaciones mediadas por tecnología se justifica pedagógicamente porque combina equidad, inclusión y sostenibilidad, proponiendo un modelo que no solo transmite conocimientos, sino que habilita a los actores sociales a convertirse en referentes comunitarios en gestiones digitales. Desde esta perspectiva puede inferirse que se contribuye a reducir la brecha digital, fortalecer el tejido social y garantizar el ejercicio pleno de derechos ciudadanos en contextos de emergencia y vulnerabilidad.

4.1.2 Requerimientos educativos y tecnológicos

Según los datos obtenidos del informe de ACUMAR (2023) sobre niveles educativos y los datos relevados en las encuestas y entrevistas (Anexos 1 y 3) es posible establecer al menos cinco aspectos sobre los requerimientos educativos y tecnológicos necesarios para implementar con éxito el artefacto propuesto.

- **Perfil de los participantes:**

En relación con el nivel educativo máximo alcanzado por los actores sociales de Las Chacritas, encontramos que de un total de 17 encuestados:

3 poseen nivel universitario o terciario completo, corresponde 17.4%;

7 poseen nivel secundario completo, corresponde 41.17%;

4 poseen nivel secundario incompleto, corresponde 23.53%;

2 poseen nivel primario completo, corresponde 11.76%; y

1 posee nivel primario incompleto, corresponde 5.88%

La totalidad de los encuestados dispone de correo electrónico y competencias digitales básicas. Por otro lado, el 70% de los participantes nunca realizó cursos o capacitaciones con formato virtual.

En todos los casos existe una motivación por aprender sobre el uso de claves digitales, trámites en línea y utilidades de las aplicaciones con la finalidad de colaborar con la comunidad. En este sentido el 100% de los encuestados refiere que compartirá los conocimientos adquiridos con la comunidad.

- **Necesidades de flexibilidad:**

Los actores sociales entrevistados hicieron referencia a las dificultades que tienen en acceder a capacitaciones debido a su disponibilidad horaria. Por lo que la alternativa de cursos virtuales asincrónicos resultan de mucho interés entre los entrevistados. Además, hacen mención a la necesidad de acompañamiento que poseen debido a la inexperiencia en capacitaciones virtuales.

La modalidad asincrónica requiere de un diseño claro que permita el acceso autónomo a los materiales, esta condición es esencial para garantizar la navegabilidad entre los módulos y comprensión sin la mediación constante del docente.

- **Requerimientos técnicos:**

Debido a los altos costos de reposición de dispositivos tecnológicos, el artefacto fue pensado para ser utilizado sin necesidad de espacio de memoria.

Los requerimientos técnicos necesarios para los participantes serían:

- Celular, notebook, tablet o PC con conexión a internet.
- Dirección de correo electrónico de gmail.

El uso del celular facilita que los actores sociales, una vez capacitados, puedan replicar los tutoriales en sus propios dispositivos y compartirlos con otros miembros de la comunidad.

Teniendo en cuenta la complejidad del contexto, la simplicidad en cuanto a los requerimientos técnicos, es un factor fundamental para favorecer la motivación y participación en las capacitaciones propuestas.

- **Justificación de uso de Dispositivo móvil en los tutoriales:**

Según los resultados de las encuestas (Anexo 3) el 100% de los actores sociales entrevistados posee celular con acceso a internet, mientras que sólo el 35% posee PC no Notebook.

Las interfaces gráficas de los organismos sobre los que se brindarán capacitaciones son diferentes entre celulares y PC. Por lo que para hacer más inclusivos los tutoriales se decidió realizarlos con las capturas de pantalla tomadas desde de un celular, de esta manera no genera confusión entre los participantes y resulta más accesible. Con esta premisa, se garantiza la universalidad de acceso al recurso formativo sin necesidad de inversiones adicionales en equipamiento.

El dispositivo celular permite conexión a internet mediante datos móviles, lo que facilita compartir los videos tutoriales dentro de la comunidad, cuya disponibilidad de conectividad es baja.

Otro aspecto vinculado con la flexibilidad es la ubicuidad, ya que con el uso del celular se favorece la realización de las capacitaciones en cualquier marco temporal o espacial, permitiendo la autogestión por parte de los actores sociales.

Desde una perspectiva de aprendizaje situado, utilizar un único dispositivo para comunicarse, accionar en la vida cotidiana y aprender, facilita la posibilidad de aprendizaje y utilidad en el contexto real. Es decir, si los tutoriales están basados en las interfases gráficas para celular de los organismos, y la apropiación de los contenidos se

realiza mediada por celulares, se puede inferir que el uso del mismo dispositivo permitirá reforzar la transferencia de aprendizajes.

- **Competencias digitales del docente investigador:**

El desarrollo de esta tesis es el punto cúlmine de la formación de posgrado en Tecnología Educativa. Como docente responsable del diseño y gestión de un artefacto compuesto por un Dispositivo de capacitaciones mediadas por tecnología, se requieren las siguientes competencias:

- Dominio de diseño y gestión de un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje, en esta caso se utilizará Classroom. Dicho diseño debe ser claro, simple y ordenado para permitir una navegación fluida entre los contenidos. Esta plataforma permite organizar, distribuir, calendarizar y retroalimentar las actividades propuestas. En cuanto a la organización, es posible secuenciar cada módulo de forma independiente. Aprovechando la utilización de Classroom, es necesario que el docente domine otras aplicaciones de Google: como Drive, Formularios, Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones.
- Dominio de creación y edición de videos tutoriales asincrónicos, selección de programas, investigación sobre el contenido, redacción de guión, recolección de imágenes, edición, voz en off. Para estas acciones resulta de mucha utilidad el dominio de Inteligencia Artificial como asistente de dichos procesos.
- Curaduría, diseño y planificación de contenidos digitales. Capacidad para seleccionar los contenidos pertinentes, utilizar un lenguaje accesible para no profesionales, generar una secuencia interactiva, y seleccionar materiales complementarios como artículos y casos vinculados con las temáticas desarrolladas. Además de la estos materiales deben ser breves, descargables (por ejemplo en pdf) y de bajo consumo de datos, asegurando el acceso en un contexto de baja conectividad.
- Comunicación permanente, al tratarse en la Primera Etapa de capacitaciones asincrónicas, es necesario reforzar los mecanismos de comunicación. Para ello se crearon distintos espacios como: Foro, consultas, Facebook grupo abierto y mail. El docente se convierte en mediador entre los actores sociales y las necesidades de la comunidad Las Chacritas. La promoción de colaboración entre pares debe ser una constante en las estrategias de comunicación.

El dominio de estas competencias tiende a garantizar un proceso de implementación del artefacto inclusivo y eficaz. Por último, sería necesario que el docente investigador sea capaz de establecer espacios de control y reflexión sobre la propia práctica.

4.1.3 Selección de plataformas (LMS Classroom y Facebook)

En relación con la elección de la LMS Google Classroom, es importante destacar que no fue aleatoria. En el momento de diseñar el artefacto se exploraron las siguientes opciones: Moodle, Canvas, Chamilo y Classroom. Para llevar adelante el proceso decisorio con la mayor eficacia, se utilizaron las recomendaciones de Robbins y Coulter (2014) quienes detallan ocho pasos para la toma de decisiones.

1- Identificación del problema: es necesario utilizar una LMS para desarrollar mi tesis.

2- Identificación de los criterios de decisión, mediante una comparación técnica y funcional se deben analizar los siguientes aspectos:

- Usabilidad
- Costo
- Idioma de configuración
- Número máximo de usuarios

3- Ponderación de los criterios, se le asigna a cada criterio el peso que ocupan según su importancia en la decisión:

- Usabilidad: 10
- Costo: 8
- Idioma de configuración: 9
- Número máximo de usuarios: 7

4- Desarrollo de alternativas, en este caso se exploraron diferentes plataformas de LMS: Moodle, Canvas, Chamilo y Classroom.

En cuanto a la característica de Usabilidad esta resulta fundamental para la decisión, pues sólo el 30% de los usuarios relevados posee experiencias con aulas virtuales. Por esto es imprescindible que la LMS posea una navegabilidad simple. En base a esta necesidad se pudo analizar:

- Moodle: Muy flexible pero con una curva de aprendizaje mayor. Por experiencia personal, el diseño tuvo una mejora. En particular tengo dominio como usuaria desde el año 2016 y como docente desde el año 2019.
- Canvas: Excelente usabilidad, diseño moderno y orientado a la experiencia del usuario. Es la LMS más usada en Estados Unidos. Sin embargo, el nombre genera confusión con la aplicación de diseño que es tan popular. Se pueden gestionar rúbricas, módulos de clase, calendarios y pruebas.
- Chamilo: Funcional, su interfaz es tosca y menos intuitiva en comparación. Fue una opción muy utilizada por establecimientos educativos durante la Pandemia Covid-19
- Google Classroom: Interfaz muy simple y altamente intuitiva, especialmente útil en contextos escolares y para comunidades de aprendizaje. Requiere poca capacitación. Además, facilita espacio de guardado y se complementa con otras aplicaciones muy útiles de Google: Mail, Calendario, Hojas de cálculo, Documentos y Formularios.

Con respecto al Costo todas las alternativas analizadas son 100% gratuitas para los usuarios. Sin embargo para los docentes la relación con el costo de cada alternativa es diferente:

- Moodle: Se publicita en todos los buscadores de internet como gratuito y de código abierto. Sin embargo, una vez que estamos dentro de la página principal https://moodle.com/ verificamos que la versión gratuita de la LMS es altamente limitada en número de usuarios y tiempo. También existe la opción de Moodle App, diseñada especialmente para celulares, la cantidad máxima de usuarios de forma gratuita es de 50. Para 500 usuarios el costo es de 199 Euros anuales (07/2025).
- Canvas: Tiene versión gratuita limitada. La versión institucional tiene costos altos similares a los de Moodle.
- Chamilo: Software libre y gratuito.
- Google Classroom: Es gratuito para centros educativos, organizaciones sin fines de lucro y cuentas personales. En nuestro caso, por tratarse de capacitaciones gratuitas, la utilización del LMS no tiene costo.

En cuanto al idioma de la configuración Chamilo y Classroom se encuentran configurados en español. Por otro lado, Canvas y de Moodle poseen un soporte parcial en español. Situación que en particular, dificulta al docente la configuración del aula.

En función al número de usuarios máximos permitidos por la LMS, en los casos de que la plataforma tenga versiones pagas, como Moodle y Canvas, el número es de 50 participantes.

5- Se realiza un análisis comparativo de los criterios en cada alternativa, para ello se desarrolló un cuadro comparativo:

Tabla 2

Cuadro comparativo de características de diversas LMS disponibles

Criterios/LMS	**MOODLE**	**CANVAS**	**CHAMILO**	**CLASSROOM**
Usabilidad	7	7	8	10
Costo	2	8	8	8
Idioma	2	2	9	9
N° Usuarios	2	2	7	7
TOTAL	13	19	32	34

Cuadro de elaboración propia

6- Selección de una alternativa, en base al cuadro comparativo desarrollado en el punto anterior se selecciona la opción con mayor puntaje total. Se puede inferir que la opción más eficaz desde el punto de vista de usabilidad, costo y rápida implementación es la de Google Classroom.

7- Implementación de la alternativa, se diseñó el aula de "Trámites Simples en Línea" en la LMS Classroom.

8- Evaluación de la eficacia de la decisión, esta etapa se desarrollará en los resultados de la prueba piloto.

Además de la elección del LMS, fue necesario seleccionar una red social que permita la comunicación y difusión de novedades entre la comunidad de aprendizaje.

Para ello el criterio de decisión se basó en los resultados de la encuesta realizada a los actores sociales (Anexo 3). Como resultado a la pregunta sobre las redes sociales más utilizadas,se obtuvieron los siguientes resultados:

- 94.11% utiliza Facebook
- 41.11% utiliza Instagram
- 5.88% utiliza X
- 17.64% utiliza Tik Tok
- 100% utiliza WhatsApp

Al ser Facebook la red social más utilizada, se decide crear un Grupo Abierto denominado Trámites Simples en Línea. Para ello se realizó un relevamiento previo para verificar que el nombre no sea utilizado por otro usuario.

Como beneficios en la utilización de Facebook se pueden citar la visibilidad y el alcance (por ser un Grupo Abierto), generando disponibilidad para cualquier actor social que pretenda solucionar problemas de brecha digital en su comunidad. Además, funciona como un espacio que permite la retroalimentación entre el docente investigador y los miembros de la comunidad. La fluidez en dicha comunicación permite generar lazos de confianza, propios de una IAP.

4.1.4 Diseño de los contenidos del ciclo de capacitación

El artefacto propuesto consta de un “Dispositivo de capacitaciones mediadas por tecnología dirigido a actores sociales de la comunidad Las Chacritas", se refiere a una organización sistemática y articulada de diferentes elementos. Dentro de este diseño se organizaron contenidos, se identificaron los recursos disponibles, se seleccionaron metodologías y espacios virtuales y se organizaron los tiempos, con la finalidad de llevar adelante un proceso de capacitación no formal. La primera etapa de este artefacto se gestiona en dos espacios muy específicos: la LMS Classroom y el grupo abierto de Facebook.

En relación con el aula de Classroom, se diseñaron y desarrollaron los materiales de aprendizaje distribuidos bajo la denominación “Trámites Simples en Línea”. Es importante destacar que sólo se realizó la Clase N°1 de cada uno de los módulos. Con este contenido, se pretende realizar una prueba piloto para evaluar el nivel de eficacia y posibles dificultades que presentan los materiales.

- **Aprendizaje colaborativo y social:**

Diseño de los videos: Los videos serán cortos (5 a 10 minutos) y claros, enfocados en temas específicos. Se desarrollará el paso a paso con imágenes reales que permitan la réplica por parte del estudiante. Además, se utilizarán animaciones para facilitar el aprendizaje.

Diseño del material de apoyo: Se brindará material de apoyo en formato pdf para reforzar el contenido desarrollado en los videos.

Rol del estudiante: El estudiante deberá asumir un rol de protagonista de su propio aprendizaje, siendo responsable de la exploración de los materiales y la resolución de las actividades.

- **Comunidad de Aprendizaje Virtual:**

Google Classroom: Permitirá organizar el material de forma estructurada, asignar tareas, programar fechas de entrega y ofrecer retroalimentación personalizada.

Facebook: Se creará un grupo denominado “Trámites Simples en Línea” para fomentar la comunidad. Se utilizará para volcar preguntas y respuestas, hacer comentarios sobre los videos o gestiones, interactuar con otros miembros. Lo cual pone a la docente en un rol de facilitador, quién intervendrá cuando sea necesario.

- **Motivación y Autonomía del Estudiante:**

Dadas las obligaciones laborales de los actores sociales vinculados con Las Chacritas, la opción de clases sincrónicas se vuelve muy compleja. Por lo que se estima que la libertad para ingresar a las clases en lugares y horarios diversos, generaría una motivación más.

Flexibilidad: Se permitirá que los estudiantes completen las actividades en su propio horario, sin establecer las fechas de entrega en Classroom.

Retroalimentación: Las actividades de autoevaluación generarán una devolución automática. En relación con las encuestas, éstas servirán de base para construir nuevos contenidos acordes a las necesidades planteadas.

Evaluación formativa: Las actividades de autoevaluación permitirán desarrollar habilidades de autocrítica y serán útiles para evaluar sus propios progresos.

- **Fases de desarrollo de los materiales volcados en la LMS**

Primeramente, para crear una clase se debió iniciar la sesión de Google classroom.google.com. Acto seguido, se debió hacer clic en el signo más (+) y se seleccionó "Crear clase". En nuestro caso colocamos el título “Trámites Simples en Línea” y editamos el fondo con la portada creada en Canva (Anexo 5).

Luego se procedió a generar la configuración de la clase, sumando contenido a la sección “Trabajo de clase”. En ésta se podrá encontrar:

- Bienvenida: se redacta un saludo a los usuario junto a la posibilidad de visibilizar un video que contiene el recorrido del aula desde un celular.
- Módulo 1- Manejo de aplicaciones de Google. El tema a desarrollar en la primera clase
- Módulo 2- Claves de Acceso digital a organismos públicos con fines sociales
- Módulo 3- Sistema de Trámites Digitales en la Provincia de Buenos Aires
- Cuestionario sobre Módulos 1, 2 y 3.

Tipología de recursos utilizados:

- Videotutorial de bienvenida (se presenta una recorrida por el aula de Classroom, también se comparte este video en el grupo de Facebook).
- Videotutoriales (para instrucción paso a paso, son tres videos uno por cada módulo).
- Apuntes y artículos (para profundización sobre identidad como derecho humano).
- Video animado (para visualización atractiva de conceptos vinculados con la seguridad digital, incluido en el Módulo 1).
- Foros de consulta (para interacción en cada uno de los módulos).
- Cuestionario al cierre de cada clase (como autoevaluación y forma de medir el nivel de participación de los usuarios).
- Encuesta final de la prueba piloto (como evaluación de las clases y para retroalimentación de los Módulos 1,2,3 Clase N°1).

- **Recursos digitales utilizados para la producción de los materiales incluídos en el LMS Classroom**

Los videotutoriales fueron diseñados con la utilización de plantillas de SlideGo que se personalizaron en PowerPoint. Con apoyo de IA de Meta se diseñó un avatar que representa a la docente (imágenes en Anexo 5), la misma se realizó seleccionado dentro de un menú de opciones sobre características físicas hasta obtener una imagen representativa. Las plantillas se obtuvieron en SlidesGo, luego se personalizaron en PowerPoint. En una primera instancia se probó el funcionamiento de Veed, incluso se adquirió una suscripción mensual. Sin embargo, no fue útil, sólo facilitaba la redacción del guión de manera automática, pero no generaba voz en off.

Entonces, fue necesario convertir las diapositivas a formato PNG utilizando la aplicación en línea ILovepdf. Una vez que se descomprime el archivo generado, se volcaron las imágenes en ClipChamp, ordenando la secuencia según nombre de archivo. Por último se incorporó voz en off convirtiendo el texto, del guión creado previamente, en audio con ayuda de la IA que posee ClipChamp. (Imágenes del proceso apartado 4.1.8 Figuras 6 y 7)

Las autoevaluaciones se crearon con Formularios de Google configurándose con el modo cuestionario. Lo que permitió asignar un puntaje a cada pregunta, la posibilidad de realizar varios intentos por parte de los usuarios. Además, permite recolectar los datos de los usuarios, fecha y hora de realización. Esta última característica resulta útil para hacer un seguimiento de la participación, nivel apropiación de los conocimientos de cada clase. Téngase en cuenta que a diferencia de Moodle, la plataforma Classroom no permite realizar un seguimiento personalizado del usuario.

Para sumar un espacio de humor, se creó un video animado. Los personajes (Anexo 5) fueron creados con ChatGPT. Se ingresó en el siguiente link https://chatgpt.com/?model=auto y se colocaron diversos *prompts* en los cuales se solicitaron especificaciones para cada personaje:

Para Santiago: “crear una imagen ilustrada de un adulto mayor, tez blanca, sin cabello, que se encuentre realizando distintas posturas: brazos extendidos, saludando, parado, con un brazo extendido”.

Para Carlitos: Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó ChatGPT sobre el personaje que se denominó como Santiago, “con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada con otro color de ropa, de un adulto mayor, tez

blanca, con barba, realizando distintas posturas: brazos extendidos, saludando, parado, con un brazo extendido”

Para el ladrón: Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó ChatGPT sobre el personaje que denominé Carlitos, “con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada de un hombre joven, vestido de traje, estatura baja, gordito con antifaz negro, debe estar realizando estas posturas: parado con brazos extendidos, parado con un celular en la mano y una sonrisa, parado con celular en la mano y cara de asombro”

Para la fila de jubilados: Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó ChatGPT sobre el personaje que se denominó Santiago, “con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada que represente una fila cinco adultos mayores de distintos géneros y con diferentes vestuarios”

El fondo seleccionado en este caso corresponde a una imagen libre encontrada mediante el uso del buscador de Google sobre una sucursal del Banco Nación. Se volcaron todas las imágenes obtenidas manteniendo la secuencia prevista en el guión. Luego, al igual que en los videotutoriales, se convierte el ppt en PNG para luego editar esas imágenes en ClipChamp. La versión gratuita posee pocas posibilidades de voz, por lo que se seleccionaron las más acordes a los personajes que aparecen en la animación.

Para generar un medio oficial de contacto y aprovechar espacio de almacenamiento, se creó una cuenta de correo electrónico en Google: tramites.simples.en.linea@gmail.com. La aplicación de Google Drive se vincula con esa dirección de correo electrónico, se generaron carpetas de respaldo para el Classroom. Así fue posible asociar cada material con su módulo y clase. Las carpetas se denominan Módulo 1, 2, y 3, dentro de cada una se vuelve a crear otra carpeta con el número de Clase que corresponda.

- **Recursos digitales utilizados para la producción de los materiales incluídos en el grupo de Facebook**

En relación con el diseño de la interfaz del Grupo de Facebook “Trámites simples en línea”, se utilizan las mismas plantillas de portada de las diapositivas de Classroom, adaptándolas al tamaño y necesidades de comunicación. Se crea una imagen de perfil. Luego se adaptan las plantillas para lanzar publicaciones que invitan a

participar de las capacitaciones. (Anexo 5) El desarrollo de estas plantillas se realizó en Canva.

4.1.5 Desarrollo de una clase modelo en el aula de Classroom: “Trámites Simples en Línea”

- **Estrategias y metodología**

Para la prueba piloto se destinaron 45 días corridos desde el 06/09/25 hasta el 20/10/25. La propuesta se desarrollará bajo el formato de taller virtual asincrónico, orientado al autoaprendizaje y mediado por recursos multimedia (videos y guías). Los participantes trabajarán de manera independiente, organizando sus tiempos y ritmos de estudio, mientras que la retroalimentación se brindará principalmente a través de comentarios en las plataformas, sin instancias expositivas sincrónicas con la docente. La utilización de recursos multimedia permitirán la creación de una comunidad virtual que favorezca el fortalecimiento del intercambio y la colaboración. La propuesta combina la estructura de Google Classroom con la flexibilidad de un grupo de Facebook, lo que permite la autonomía de los estudiantes o participantes de estas capacitaciones. La docente será responsable de facilitar el acceso al contenido, evacuar las dudas y consultas que resulten de los foros y espacios habilitados, además verificará el grado de comprensión mediante la elaboración y análisis de resultados de las encuestas de evaluación. Por otra parte, facilitará el acceso a las plataformas, la interacción y la entrega de actividades.

- **Contenido, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

- Enumeración del temario de las tres clases correspondientes al Módulo 3.
- Recomendaciones iniciales para abordar cada clase
- Qué son y para qué sirven los trámites digitales en la web del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (en adelante GPBA).
- Recomendaciones de seguridad digital.
- Requisitos para iniciar un trámite digital en la web del GPBA.
- Ingreso a la web del GBPA desde el buscador de Google utilizando el celular.
- Ingreso al Registro de las Personas y enumeración de trámites posibles a realizar en este organismo vía web.
- Cómo iniciar trámite de obtención de copia digital de Acta de Nacimiento desde Partidas Digitales.
- Pasos para el registro de usuario por primera vez.

- Ingresos posteriores con registro ya efectuado.
- Inicio de nueva solicitud de copia digital de, carga y confirmación de datos personales.
- Selección de opción del trámite para el cual se necesita la copia digital del Acta de Nacimiento.
- Detalle de opciones gratuitas y detalle de opciones pagas con indicación de modalidad de pago.
- Confirmación de inicio de trámite.
- Verificación de estado del trámite.
- Cómo recibimos la copia digital del Acta de Nacimiento. Condiciones de validación del archivo que recibimos.
- Repaso sobre cómo abonar trámites pagos.
- Recomendaciones sobre derecho a la identidad.
- Cierre de video tutorial con datos de contacto y motivación para leer el material, iniciar una gestión, completar la evaluación y los espacios de intercambio (foro y comentarios en Classroom más grupo de Facebook).

- **Objetivos del aprendizaje, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

- Identificar las posibilidades existentes para gestionar trámites en línea en la Provincia de Buenos Aires.
- Reconocer los requisitos previos (dirección de email, DNI actualizado, acceso a internet y medio de pago en línea si corresponde) para gestionar el trámite en línea.
- Adquirir las competencias digitales básicas para navegar en la página oficial del GPBA y en particular la navegación dentro de la sección Registro de las Personas.
- Desarrollar habilidades digitales que le permitan intervenir como agentes multiplicadores dentro de la comunidad.
- Aplicar los pasos o procedimientos para obtener la copia digital en el portal oficial.
- Contrastar opciones de gestiones gratuitas y gestiones pagas.
- Reconocer la importancia de la seguridad digital.
- Identificar la importancia y validez legal del Acta de Nacimiento digital.
- Desarrollar autonomía y seguridad en la gestión de trámites digitales.

- **Objetivos de la enseñanza, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

- Generar espacios de aprendizaje que permitan fortalecer la autonomía de ciudadanos en el uso de herramientas digitales aplicadas a trámites en línea, reduciendo la dependencia de gestores o intermediarios.
- Divulgar herramientas digitales sobre gestiones en línea que permitan el fortalecimiento de la inclusión de los ciudadanos de una comunidad emergente.
- Promover una actitud segura y responsable en el uso de portales oficiales.
- Fomentar la solidaridad dentro de la comunidad, compartiendo lo aprendido con otros miembros que aún no dominan la herramienta.
- Promover una participación activa de los asistentes a las capacitaciones, mediante el uso de foros y espacios de comentarios, para generar nuevos contenidos que abarquen necesidades específicas.

- **Actividades, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

Inicio (5 minutos)

- **Classroom:** Mensaje en el cuerpo de la clase indicando los conceptos a desarrollar y el listado del contenido.
- **Video tutorial:** en la primera imagen se da la bienvenida al curso, con indicación de los medios de contacto. En la segunda imagen se plantea el temario de las próximas clases y las recomendaciones generales para facilitar el aprendizaje.

Desarrollo (40 minutos)

- **Video tutorial:** ver el material en Classroom, Módulo 3, Clase N°1 sobre cómo ingresar al portal GPBA y cómo obtener una copia digital del Acta de Nacimiento.
- **Lectura:** revisar el archivo en formato pdf que contiene el instructivo creado con el paso a paso para obtener una copia digital del Acta de Nacimiento dentro de la web del GPBA.
- **Práctica:** se recomienda intentar gestionar el trámite digital para corroborar que se han comprendido los pasos.
    1. Ingreso al sitio oficial de la Provincia de Buenos Aires.
    2. Localización de la sección “Partidas Digitales” dentro del Registro de las Personas.
    3. Completar el trámite con los datos requeridos (nombre, apellido, fecha de nacimiento, etc.)

4. Indicar motivo de inicio (algunos trámites poseen costo)
5. Confirmar inicio de trámite
6. Verificar estado de situación del trámite iniciado
7. Realizar la descarga del documento que envía el organismo
8. Identificar los datos que validan dicho documento.

Cierre (20 minutos)

- **Autoevaluación:** responder un cuestionario de 5 preguntas de opción múltiple. El cuestionario está configurado para permitir varios intentos de realización.
- **Foro de cierre:** compartir experiencias, realizar consultas y debatir sobre la utilidad de las indicaciones dadas para lograr con éxito la obtención de un documento digitalizado.

- **Tiempo total, Clase modelo N°1, Módulo 3**

El tiempo de dedicación mínimo es de 65 minutos. Teniendo en cuenta que las clases se presentan con modalidad asincrónica, los participantes pueden gestionar la duración de las actividades como deseen. Además, para el caso de los video tutoriales existe la posibilidad de aumentar o reducir la velocidad de reproducción, detener, retroceder y volver a reproducir según la necesidad del participante.

- **Recursos pedagógicos, Clase modelo N°1, Módulo 3**

- Video tutorial creado por la docente.
- PDF con instructivo paso a paso, contiene capturas de pantalla para generar el trámite desde un celular.
- Cómo navegar en el sitio web oficial del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires – sección Registro de las Personas, luego "Partidas Digitales".
- Foro de consultas y espacio habilitado para comentarios en cada clase de Google Classroom.
- Espacio de comentarios en el grupo de Facebook Trámites simples en línea.
- Habilitación y difusión de cuenta de correo electrónico.
- Formulario de Google para autoevaluación, se encuentra configurado como cuestionario con puntaje.
- De forma motivacional se efectúa una bienvenida al inicio y frases de aliento durante la explicación del procedimiento.

- Generación de múltiples espacios de contacto para fortalecer la comunidad de aprendizaje.

- **Recursos digitales necesarios, Clase modelo N°1, Módulo 3**

- Plataforma Classroom
- Cuenta de Gmail
- Google Drive para alojamiento de archivos
- Video generado con múltiples aplicaciones y/o programas: PowerPoint, Canva, Meta IA, ILovepdf y ClipChamp
- Apunte en PDF que contiene captura de pantalla de procesos
- Espacios para fortalecer comunicación con participantes mediante: comentarios en la clase de Classroom, Foro de la clase, comentarios en grupo de Facebook y por mail.
- Evaluación mediante Formularios de Google, configurado como cuestionario con calificación. Hojas de cálculos vinculadas con el formulario para tabulación de resultados.

- **Recursos materiales necesarios, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

- Para los participantes:
    - Dispositivo con acceso a internet, como la mayoría de los participantes de la encuesta manifestaron sólo contar con un celular inteligente, se opta por promover el uso de este dispositivo en las clases y en el paso a paso de los instructivos. Siempre tienen la posibilidad de utilizar: computadora, notebook o netbook con acceso a internet. En ambos casos se requiere acceso a auriculares o parlantes para escuchar los video tutoriales.
    - DNI actualizado y datos del acta a solicitar
    - Conectividad
- Para la docente:
    - Notebook con acceso a internet y celular inteligente para realizar las capturas de pantalla y probar la navegabilidad de las clases.
    - Conectividad.
    - Espacio de almacenamiento de archivos. Se selecciona nube en Google Drive vinculada a la nueva cuenta de Gmail.

- **Evaluación, Clase modelo N°1, Módulo 3:**

Evaluación del aprendizaje

- Cuestionario de Formularios de Google al finalizar cada clase, el mismo fue configurado con varios intentos posibles, cuyo puntaje de aprobación es de 60/100**.**

Tabla 3

Lista de cotejo dicotómica para evaluación de aprendizajes de cada módulo

Lista de cotejo dicotómica	**SÍ**	**NO**
Identifica los requisitos para realizar la gestión en línea		
Reconoce los aspectos de utilidad del trámite		
Responde correctamente sobre recomendaciones de seguridad digital		
Reconoce los procedimientos		
Identifica las características de validación del documento		

Evaluación de la enseñanza y utilidad de las clases

Está basada en las respuestas de los estudiantes según su percepción de la clase y de las necesidades para futuras clases.

Se desarrolla una encuesta para participantes que hayan realizado al menos la Clase N°1 de alguno de los Módulos 1, 2 o 3. Esa información se utilizará para autoevaluar la práctica educativa.

- Los interrogantes de la encuesta buscan identificar: cuántas y cuáles clases han realizado, nivel de complejidad percibido, nivel de utilidad percibido, nivel de puesta en práctica de los instructivos, nivel de difusión de los nuevos conocimientos con la comunidad y por último, un espacio para comentarios y sugerencias.

4.1.6 Diagrama general del recorrido de diseño del artefacto

Para exponer los tiempos y procesos realizados durante el diseño del artefacto, se realiza un diagrama de Gantt.

Esta forma de planificación del tiempo, permite hacer un uso más eficiente del mismo.

Figura 4

Diagrama de Gantt del proceso de tesis y de desarrollo del artefacto

AÑO	2023	2024	2025										
MES	08-12	01-12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
PROCESOS													
Pre-Diagnóstico . Práctica Profesional													
Recopilación y curaduría de bibliografía y antecedentes													
Escritura de tesis													
Encuestas													
Entrevistas													
Selección de LMS													
Diseño interfaz de LMS y RRSS													
Implementación de capacitaciones (prueba piloto)													
Evaluación de prueba piloto													

Cuadro de elaboración propia

4.1.7 Arquitectura del artefacto

Al ingresar al aula de Classroom en modo profesor encontramos 4 pestañas o secciones fundamentales: Tablón, Trabajo de clase, Personas y Calificaciones.

En la sección “Trabajo de clase” se muestran los módulos, recursos y actividades de forma jerárquica y simple. A continuación se detalla el mapa de secuencia de esa sección correspondiente al curso “Trámites Simples en Línea”:

Figura 5

Arquitectura del aula de Classroom: Trámites Simples en Línea

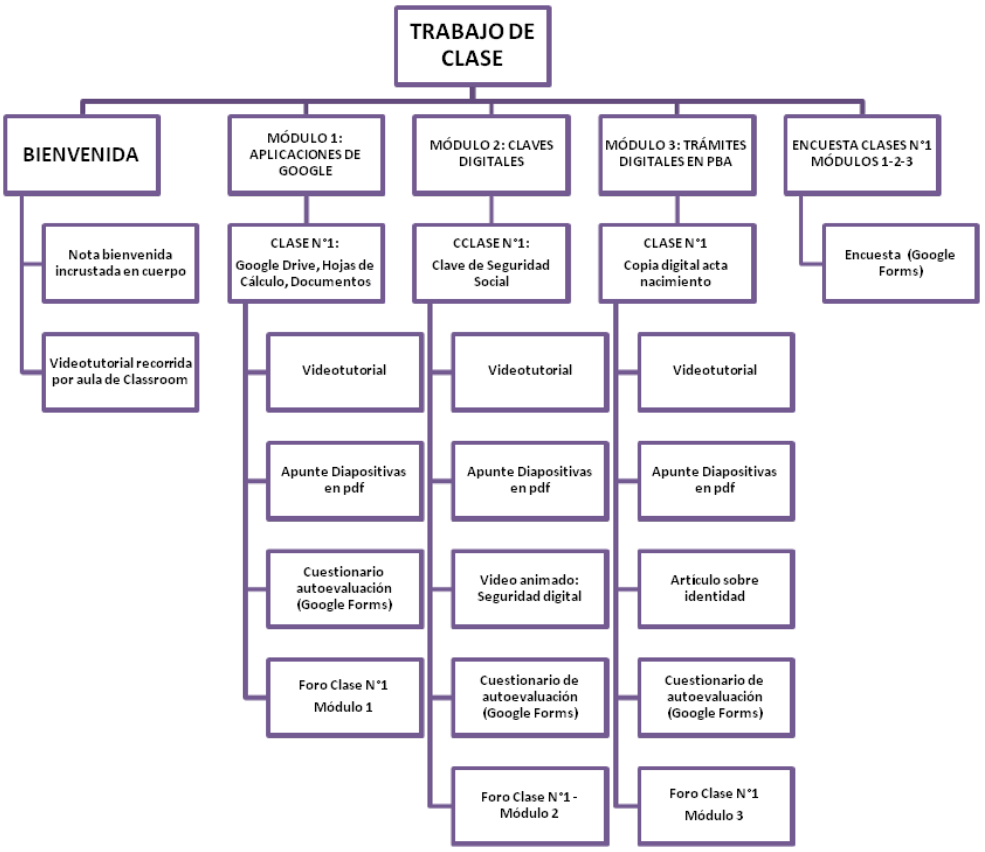


Gráfico de elaboración propia.

4.1.8 Prototipo inicial y escalabilidad

A continuación se presentarán las capturas de pantalla de algunos procesos y de las primeras versiones del aula de Classroom.

Figura 6

Imagen intento de proceso de edición de video con uso de IA mediante Veed

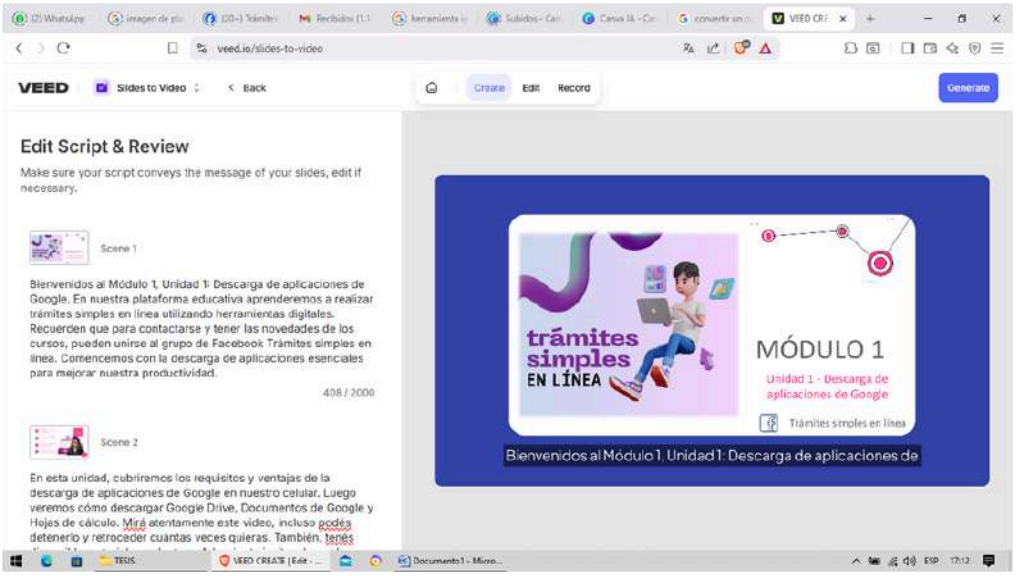


Imagen propia. La suscripción a Veed solo permitía un video con voz de off.

Figura 7

Imagen proceso de edición de video con uso de IA mediante ClipChamp

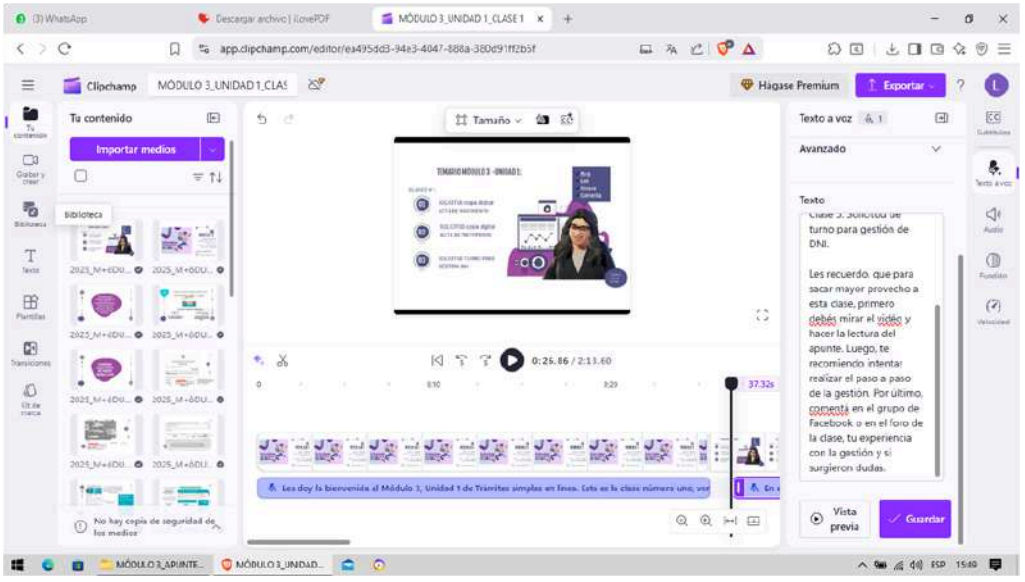


Imagen propia. Captura de pantalla de edición de video utilizando ClipChamp.

Pueden verse a la izquierda las imágenes en formato PNG que se volcaron a la línea de edición. El guión se redactó de forma manual, con modificaciones en algunas palabras, pues la voz en off las pronunciaba de forma incorrecta. Antes de guardar el audio, permite acceder a una "vista previa", y así corregir los errores. Por ejemplo, no lee en formato número como 2025, entonces hubo que colocar el número en formato letras dos mil veinticinco. Situación similar ante la dirección de una página web.

Figura 8

Visualización de la pantalla principal de acceso al Classroom

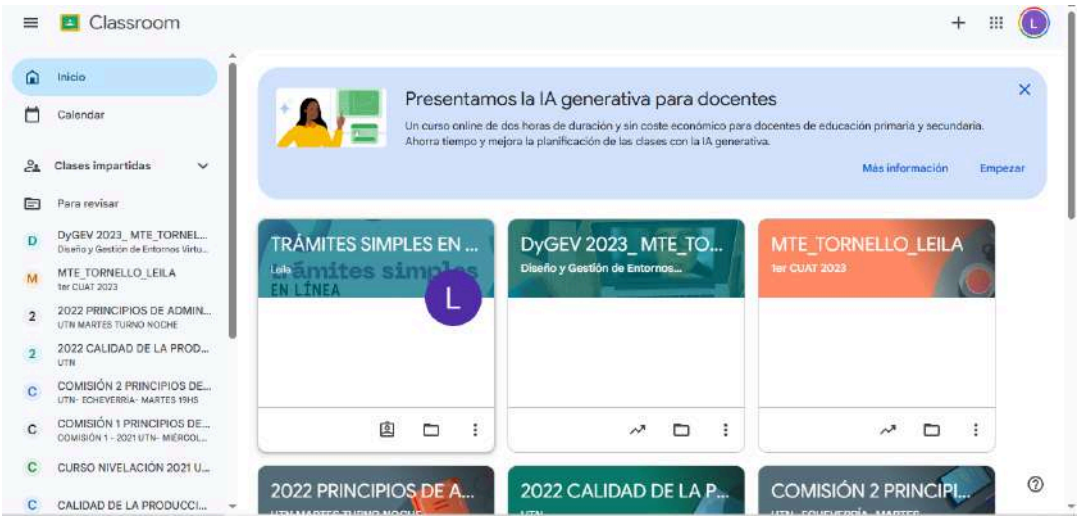


Imagen propia.

Figura 9

Visualización de Bienvenida y Módulo 1 en aula de Classroom Trámites Simples en Línea



Imagen propia.

Figura 10

Visualización de Módulos 2 y 3 más Encuesta en aula de Classroom Trámites Simples en Línea

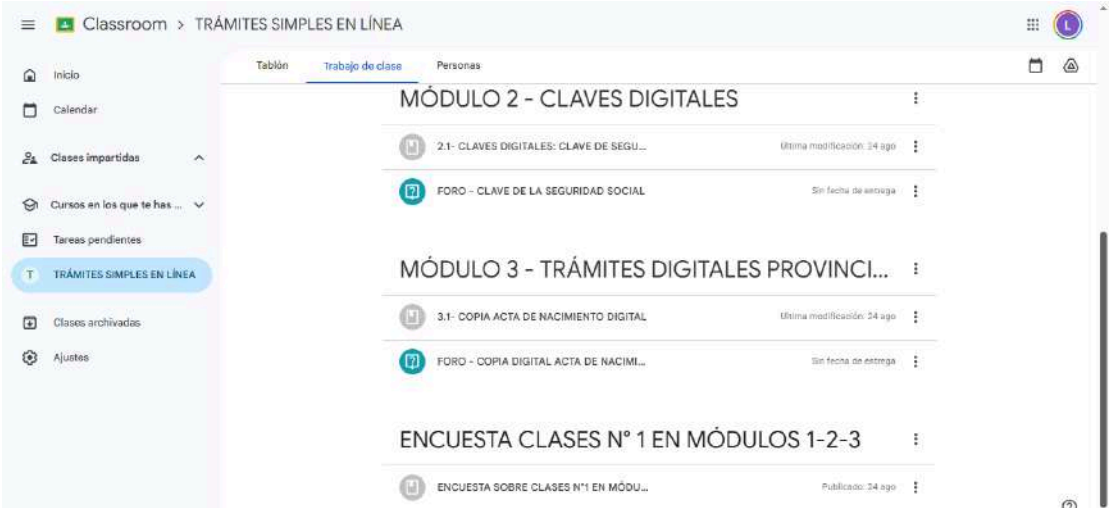


Imagen propia

- **Aplicación de principios de usabilidad en el diseño**

El diseñador David Arenzana (2022) resume los diez principios de usabilidad planteados por Nielsen J. en 1995, teniendo en cuenta estas recomendaciones, el diseño digital generado permite que los usuarios lo utilicen de la manera más eficaz e intuitiva posible.

1- Visibilidad del estado del sistema: siempre tenemos que tener informado al usuario de lo que está pasando en nuestra web y ofrecerle una respuesta en el menor tiempo posible.

En Classroom la sección de Tablón permite ver lo que el profesor ha publicado. Por otro lado, para los usuarios se han configurado los formularios para que una vez completos reciban copia al correo electrónico declarado. Al igual que la calificación de las autoevaluaciones se configuraron para llegar de manera automática.

Por otro lado las consultas, participaciones en los foros de Classroom y participaciones en comentarios de Facebook son públicos y editables. Lamentablemente, Classroom no posee barra con grado de avance sobre las clases.

2- Relación entre el sistema y el mundo real. En la elaboración de todo el material se utilizó lenguaje claro, reforzando cada paso con imágenes reales de los procesos.

3- Control y libertad del usuario. El usuario puede equivocarse y subsanar el error. Las autoevaluaciones publicadas en Classroom tienen varios intentos. Las consultas y participaciones son editables.

4- Consistencia y estándares. Seguir los convenios establecidos para ciertos iconos. Los videotutoriales se crearon pensando en un usuario exclusivo de celular. Se tuvieron en cuenta los íconos y nombre de aplicaciones según posean como sistema operativo Android o iOS.

5- Prevención de errores. Prevenir cualquier error que pueda cometer el usuario. Para ello se generaron diversos espacios para anticipar lo que va a encontrar en cada clase. También es fundamental el video de bienvenida que recorre el aula de Classroom completa.

6- Reconocer antes que recordar. No obligar al usuario a memorizar. El orden de los módulos y la secuencia, así como la tipografía en las diapositivas, la secuencia de acciones se repite en cada clase. Volviendo más intuitiva la navegabilidad.

7- Flexibilidad y eficiencia de uso. Preparado para todo tipo de usuario, desde los más novatos hasta los más experimentados. Según las encuestas (Anexo 3), la mayoría de los usuarios no tiene experiencia en capacitaciones virtuales. Por lo que la simplicidad y flexibilidad fueron fundamentales.

8- Diseño estético y minimalista. No deben contener información innecesaria, distrae al usuario y puede llegar a molestar en la navegación.Las diapositivas tienen fondo blanco con breves intervenciones estéticas que cambian de color según el módulo.

9- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores. Utilizar lenguaje entendible por todos. Se crearon múltiples espacios de reflexión, cotejo de dudas y para compartir experiencias. Los usuarios poseen foros, espacio de consultas en cada clase Classroom, un mail de contacto con la docente, y comunicaciones en el Grupo de Facebook. Al tratarse de una IAP, requiere de la participación activa de todos los usuarios, retroalimentando necesidades y sugerencias.

10- Ayuda y documentación. En la Bienvenida del aula de Classroom se volcó un video con recorrido sobre toda la plataforma. Este mismo video se publicó en el Grupo de Facebook. Estas acciones brinda la posibilidad de encontrar de manera veloz, ayuda en la navegabilidad del LMS. Además, se deja como apoyo un apunte con las diapositivas que se usaron en los videotutoriales.

Según estos diez principios, se han tomado todas las consideraciones necesarias al diseñar el artefacto y sus materiales para intentar garantizar una buena experiencia de los usuarios.

4.2 IMPLEMENTACIÓN DEL ARTEFACTO

4.2.1 Comunicación con los participantes

Durante todo el proceso de diagnóstico, elaboración e implementación del artefacto se mantuvo una comunicación fluida mediante WhatsaApp y Mensajería de Facebook con los referentes de la comunidad Las Chacritas Sra. Luisa Silvero Cabral y el Sr. Roberto Penzotti.

En relación con las invitaciones para participar en la LMS de Classroom "Trámites Simples en Línea" y del Grupo Abierto de Facebook "Trámites Simples en Línea", se realizaron dos estrategias (Anexo 5):

- *Mailing*: utilizando la base de datos de correos obtenidos en las encuestas (Anexo 4)
- Publicaciones dentro del grupo abierto compartiendo link de acceso.

4.2.2 Prueba piloto y ajustes

La prueba piloto se estableció por un lapso de 45 días, comenzando el 06/09/2025 y culminando el 20/10/2025.

En ese período se publicaron los tres módulos en el aula de Classroom, según los contenidos detallados en el apartado 4.1.4 de esta tesis.

Para medir los resultados de la implementación del artefacto se establecieron diferentes herramientas para recolección de información:

- Foro dentro de cada módulo de Classroom
- Formularios de autoevaluación para cada módulo
- Formulario de autoevaluación cierre experiencia sobre los tres módulos.
- Puesta a disposición de dirección de correo electrónico tramites.simples.en.línea@gmail.com
- Comentarios abiertos en las publicaciones del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea.
- Breves encuestas de opinión generadas como publicación en el grupo de Facebook Trámites Simples en Línea.

A diferencia de lo que ocurre con Moodle, el LMS de Classroom brinda pocos indicadores de gestión, careciendo de informes de: permanencia dentro del aula, cantidad de clics ejecutados por los alumnos o nivel de visualización de contenidos. Es por ello que se decidió incrustar los videos de las clases en el Classroom desde un canal

propio de YouTube, de esta manera se podrían obtener indicadores que permitan identificar la participación de las personas registradas.

La utilización de los KPI (Key Performance Indicator) o Clave de Desempeño (Marr, B. 2024) son una herramienta que facilita una manera de medir el nivel de desempeño ya sea de una empresa, unidad estratégica de negocio, proyecto o metas personales. En el caso de esta tesis los KPI utilizados se obtendrán desde las métricas de Facebook y de YouTube para medir la aceptación y desarrollo del proyecto de IAP. Estas métricas cuantificables permiten medir el progreso del proyecto según los objetivos clave, sirviendo como referencia para evaluar el éxito o necesidades de mejora.

4.3 EVALUACIÓN DEL ARTEFACTO

4.3.1 Objetivos de la evaluación

En esta etapa se pretende:

- Identificar la efectividad de las herramientas de comunicación propuestas.
- Recolectar información que permita establecer la efectividad del LMS y de la Red Social elegidos.
- Reconocer la efectividad del diseño y de los contenidos propuestos.
- Identificar las motivaciones que llevaron a los actores sociales para participar de las capacitaciones.
- Establecer los niveles de usabilidad del artefacto propuesto en esta IAP.
- Detectar desvíos o problemas de índole técnico o pedagógico.
- Utilizar los resultados para elaborar posibles ajustes.

4.3.2 Instrumentos de evaluación

Los Instrumentos para la recolección de datos necesarios para la evaluación del artefacto son los siguientes:

- En Classroom:
    - Relación inscriptos vs. respuesta campaña mailing y número Actores Sociales encuestados.
    - Cuestionario de evaluación de cada módulo.
    - Foro de consultas de cada módulo.
    - Cuestionario de autoevaluación al final de los tres módulos.

- En YouTube:
    - Número de visualizaciones de los videos.
- En grupo de Facebook Trámites Simples en Línea:
    - Relación seguidores vs. respuesta campaña mailing y número Actores Sociales encuestados.
    - Nivel de interacciones: me gusta, comentarios y encuestas breves.
    - Nivel de reproducción de los videos incrustados de forma directa vs. videos desde YouTube.
    - Días y horarios de mayor asistencia.
- En WhatsApp y Messenger de Facebook Trámites Simples en Línea:
        - Mensajes y comentarios.

4.3.3 Análisis de resultados

- Efectividad de las herramientas de comunicación propuestas. De la retroalimentación en el Classroom y en el Grupo de Facebook Trámites Simples en Línea se pudieron obtener los siguientes KPI o resultados durante los 45 días del período de prueba del artefacto (06/09/2025- 20/10/2025):
    - De la campaña de mailing llevada a cabo sobre 17 personas, en dicho período de prueba se sumaron un total de 12 miembros al grupo de Facebook, de los cuales un 75% corresponde a mujeres y un 25% a varones. En el Classroom se obtuvieron 6 suscripciones.

En relación con las estrategias vinculadas con los canales de comunicación con los actores sociales, se podría inferir que fueron efectivos. Teniendo en cuenta las 168 familias (ACUMAR, 2023) que componen la comunidad Las Chacritas, haber tenido respuestas entre 6 y 17 actores en los diferentes medios de comunicación. Estos datos representan que entre 1 actor social cada 28 familias (como dato pesimista) y 1 actor social cada 10 familias (como dato optimista), contando así con nueva información para apoyar a los ciudadanos en el goce de sus derechos humanos. La prueba piloto resulta alentadora para futuras prácticas. Además, en todos los casos dichos actores sociales manifestaron su interés en las capacitaciones, las temáticas, la modalidad y la posibilidad de ejercer como agentes multiplicadores dentro de la comunidad.

Figura 11

Miembros del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea

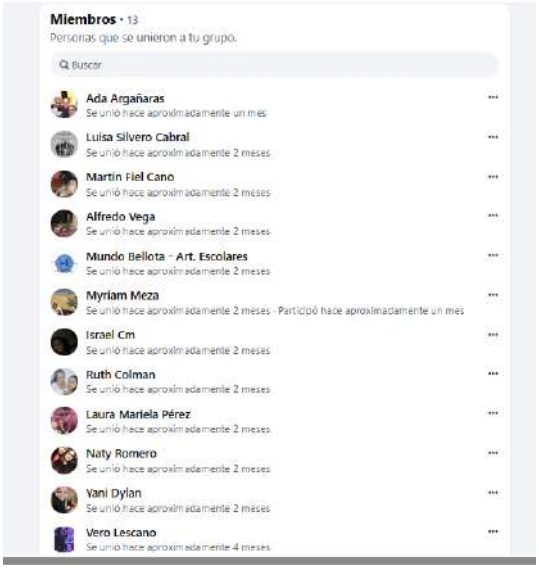


Imagen propia. Período relevado 06/09/25 al 20/10/25.

Figura 12

Gráfico de barras. Datos de edad y sexo de miembros del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea

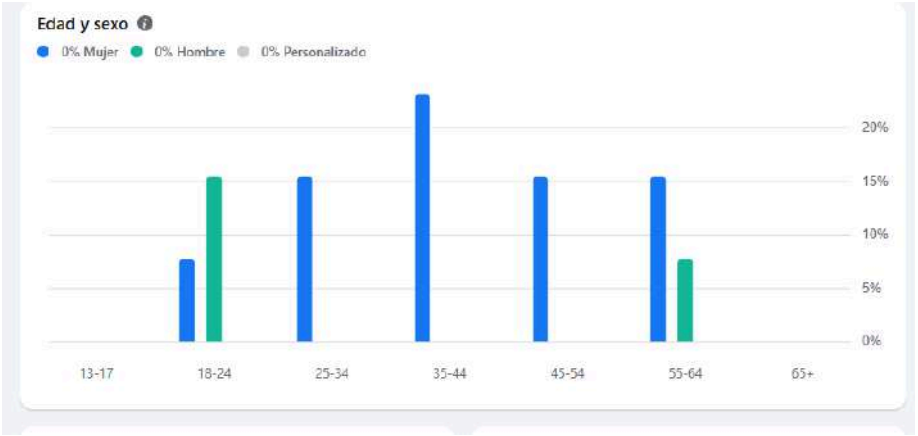


Imagen propia. Gráfico obtenido en Estadísticas del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25.

- Efectividad de la LMS: sólo 1 de los 6 alumnos registrados utilizó el espacio habilitado para autoevaluación diseñado en el Classroom como cierre de los tres Módulos, del cual se obtuvo la siguiente información (Anexo 5)
    - Accedió al 100% de los videos tutoriales.
    - Los videos le resultaron muy entendibles
    - Le resulta más conveniente ingresar a los videos desde Classroom
    - Las clases le resultaron de mucha utilidad
    - Pudo realizar con éxito la gestión de copia digital del Acta de Nacimiento en la Provincia de Buenos Aires.
    - El resto de las gestiones propuestas en los otros módulos ya se encontraban realizadas.
    - Compartió sus nuevos conocimientos con la comunidad.
    - Ante la pregunta la solicitud de comentarios personales, responde: “Me gusta que los videos sean breves y también tener la información en formato apunte, es de utilidad para encontrar datos puntuales”

En cuanto a la efectividad y usabilidad de la LMS de Classroom está probada que es simple e intuitiva. Sin embargo, en relación con los niveles de usabilidad del artefacto propuesto en esta IAP y los problemas técnicos se ha detectado que los actores sociales que participaron de las capacitaciones prefirieron navegar dentro de la aplicación de Facebook, permaneciendo así en un sólo ecosistema. Ni siquiera los videos incrustados desde YouTube dentro de Facebook fueron capaces de aumentar el tránsito hacia esa plataforma. En apariencia, la visualización desde el enlace incrustado directo en el grupo de Facebook resultó más cómodo, ahorrando pasos. La percepción de control y comodidad genera un flujo de trabajo continuo en el cual se les permite hacer varias tareas en un mismo entorno.

Este resultado es compatible con los datos de las encuestas realizadas a los actores sociales (Anexo 3) referidas a:

- La Red Social más utilizada con un nivel de uso del 94.1% fue Facebook.
- En cuanto a la realización de cursos virtuales, sólo 29.4% respondieron afirmativamente. Es decir que el 70% no realizó capacitaciones mediadas por tecnología.

Teniendo en cuenta estas dos situaciones, resulta razonable la preferencia y permanencia dentro del grupo de Facebook al momento de ver los videos tutoriales.

En relación con los cuestionarios de evaluación específicos sobre los contenidos de cada módulo de Classroom, se obtuvieron 3 respuestas sobre 6 miembros. Es decir, se logró un 50% de participación, cuyos resultados sobre la comprensión de los contenidos son los siguientes:

- Módulo 1, Aplicaciones de Google: 93,33/100 puntos
- Módulo 2, Claves Digitales: 100/100 puntos
- Módulo 3, Trámites Digitales en la Provincia de Buenos Aires: 100/100 puntos

En base a estos resultados se completa la tabla de cotejo presentada en el apartado 4.1.5

Tabla 4

Lista de cotejo dicotómica para evaluación de aprendizajes Módulos 1, 2 y 3

Lista de cotejo dicotómica	**SÍ**	**NO**
Identifica los requisitos para realizar la gestión en línea	**x**	
Reconoce los aspectos de utilidad del trámite	**x**	
Responde correctamente sobre recomendaciones de seguridad digital	**x**	
Reconoce los procedimientos	**x**	
Identifica las características de validación del documento	**x**	

Cuadro de elaboración propia

Los datos obtenidos sobre las evaluaciones resultan positivos porque refieren una comprensión de los temas abordados. Los participantes tenían la opción de varios intentos, en los tres casos resueltos sólo ocuparon un intento.

No se registraron comentarios en los foros habilitados en Classroom.

Classroom no permite establecer niveles de navegación en el aula.

En relación con los videotutoriales, se facilitaron en tres medios de acceso diferentes: incrustados desde YouTube en el Classroom, incrustados desde YouTube en el grupo de Facebook e incrustados de forma directa en el grupo de Facebook.

- Alcance de los videos en las diferentes presentaciones. En relación con la opción de presentar los videos incrustados en YouTube, publicados en dos espacios: Classroom y en el Grupo de Facebook y por otra parte los publicados de manera directa en el Grupo de Facebook, se presentan los siguientes resultados de manera comparativa

Tabla 5

Cuadro comparativo de alcance de los videos según medio de publicación

VIDEO / MEDIO	**Incrustado vía YouTube**	**Facebook directo**
Bienvenida	3 visualizaciones	No publicado
Módulo 1	9 visualizaciones	25 visualizaciones
Video animado	No publicado	75 visualizaciones
Módulo 2	6 visualizaciones	60 visualizaciones
Módulo 3	7 visualizaciones	No publicado

Cuadro de elaboración propia. Período 06/09/25 al 20/10/25.

Las visualizaciones hacen referencia al número de veces que el video fue reproducido, no a la cantidad de usuarios o alcance real de las publicaciones. Para acceder a una información más fina, la red social permite crear cuentas del tipo comerciales, en esos casos los KPI resultan más detallados.

La modificación en la estrategia referido al medio de publicación de los videos surge ante la observación de la gran diferencia de visualizaciones que se generaron con el video animado de seguridad de claves digitales del Módulo 2, tras publicarlo de forma directa en el grupo de Facebook. Teniendo como primer resultado medible un mayor impacto, se infiere que una de las causales de esta participación es la facilidad de usabilidad que presenta esta red social.

Figura 12

Detalle de videos publicados en canal de YouTube Trámites Simples en Línea



Captura de pantalla del canal de YouTube Trámites Simples en Línea.

https://www.youtube.com/@TR%C3%81MITESSIMPLESENL%C3%8DNEA

Período 06/09/25 al 20/10/25.

Figura 13

Cantidad de visualizaciones de video Módulo 1 en Grupo de Facebook



Captura de pantalla en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25. 25 Visualizaciones. Fecha de captura 17/11/25.

Figura 14

Cantidad de visualizaciones de video animado Módulo 2 en Grupo de Facebook



Captura de pantalla publicación video animado de Módulo 2 en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25. 75 Visualizaciones.

Figura 15

Cantidad de visualizaciones de video Módulo 2 en Grupo de Facebook



Captura de pantalla publicación video de Módulo 2 en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25. 60 Visualizaciones.

Por otro parte, durante los 45 días de prueba se han realizado 10 publicaciones en el grupo de Facebook Trámites Simples en Línea, las mismas tuvieron un total de 92 visualizaciones.

Figura 16

Gráfico de visualizaciones en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea

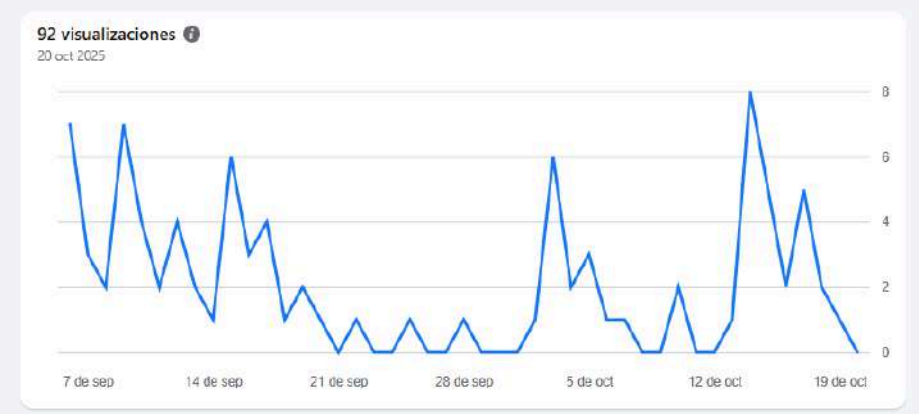


Gráfico obtenido en Estadísticas del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25. 92 Visualizaciones.

- Motivación y percepción de los participantes: mediante la participación e interacción de los participantes es posible evaluar qué tipo de contenido y formato les resultó más motivador.

  Se infiere que los usuarios valoraron más la usabilidad de una red social conocida y dominada como Facebook en comparación con el acceso al Classroom.

- Análisis de evidencias cualitativas: Según los testimonios recolectados mediante reacciones y comentarios en Facebook, mensajes de WhatsApp, mensajes Messenger y las encuestas breves de Facebook.

Figura 17

Gráfico de reacciones en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea

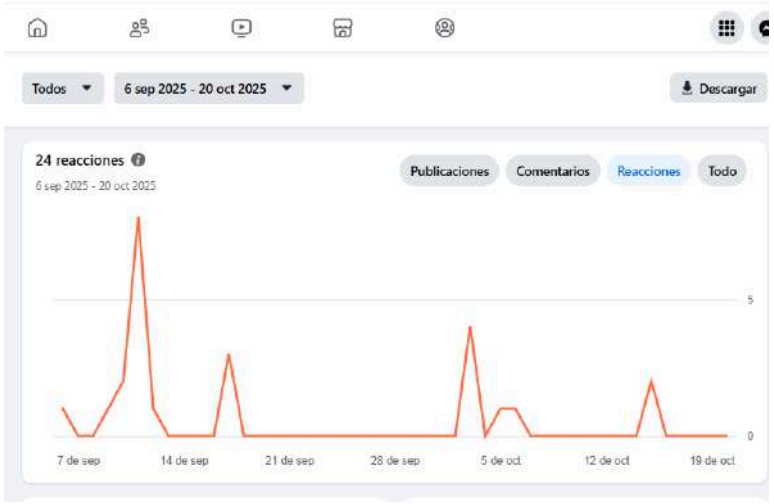


Gráfico obtenido en Estadísticas del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25.

El gráfico anterior nos muestra una interacción con 24 reacciones dentro del período analizado. Se realizaron un total de 10 publicaciones, obteniendo 3 comentarios y 24 reacciones positivas.

Figura 17

Gráfico comparativo de publicaciones, comentarios y reacciones en grupo de Facebook Trámites Simples en Línea

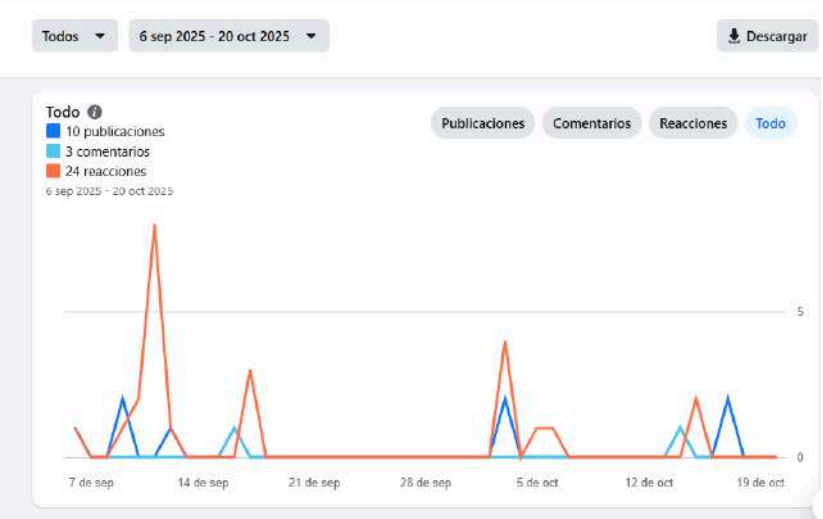


Gráfico obtenido en Estadísticas del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25.

En vinculación con el acceso y permanencia en el grupo de Facebook, se pudo establecer que los días con mayor tránsito son los jueves y el horario con más presencia es a las 16 hs.

Figura 18

Gráficos momentos actividad dentro del grupo Facebook Trámites Simples en Línea



Gráficos obtenidos en Estadísticas del grupo de Facebook Trámites Simples en Línea. Período 06/09/25 al 20/10/25.

En cuanto a la efectividad del diseño no hubo comentarios respecto a los mismos, ni críticas a la voz en off generada por Inteligencia Artificial. Los miembros que calificaron dieron reseñas positivas, tanto con comentarios como con las valoraciones en las publicaciones. Además, de los testimonios obtenidos mediante mensajería se pudieron obtener comentarios muy optimistas.

Con relación a los mensajes obtenidos por Messenger se pudieron recolectar:

17/09/25 Roberto Penzotti: “Genial, ya lo subo al grupo de la orga”. En referencia a un mensaje enviado indicando que estaban disponibles los videos.

17/09/25 Luisa Silvero: “Hola mi corazón, para mí está perfecto”. En relación con la consulta si se debía modificar alguna cuestión vinculada con el contenido o formato de los videos.

Con uno de los referentes se mantuvo contacto en simultáneo por WhatsApp, obteniendo estos comentarios:

06/09/25 Roberto Penzotti: “Para nosotros es muy importante que nos ayudes aquellos que no entendemos, es una manera muy buena de poder ayudar a los vecinos con sus trámites. Abrazo.” Mensaje obtenido en respuesta al envío de la invitación al Classroom.

Además, se generaron dos breves encuestas dentro de Facebook para conocer necesidades y opiniones de los miembros. De los 12 miembros activos durante el período de prueba desde 06/09/2025 al 20/10/2025, esta fue la participación de las encuestas.

- Hubo una sola respuesta a la encuesta de la capacitación sobre la obtención de la Clave de la Seguridad Social, indicando que le resultaba de mucha utilidad.
- Hubo una sola respuesta a la encuesta sobre temas que quieren tratar en las capacitaciones, indicando que le resultaba mayor necesidad una capacitación sobre aplicaciones para búsqueda de empleo.

4.4 CONCLUSIONES

La elaboración de esta tesis pone de manifiesto las implicancias de la brecha digital en una comunidad específica: Las Chacritas de Monte Grande. Estamos frente a 168 familias que carecen de servicios y habilidades esenciales para ejercer libremente derechos humanos como son: el empleo, la salud, la educación, la seguridad social y la vivienda. Los diversos relevamientos realizados en esta IAP revelaron marcadas falencias respecto a la accesibilidad y utilización de TIC entre los ciudadanos de la comunidad Las Chacritas. Dado que los recursos humanos, financieros y materiales para la elaboración del artefacto de esta tesis no cubrían todas las causas y subcausas generadoras de esta brecha digital, se optó por seleccionar un público meta que pudiera oficiar con un efecto multiplicador en la comunidad. Por lo tanto, el objetivo nunca fue eliminar la brecha digital, sino disminuir las divergencias en el acceso a las TIC reforzando el efecto de los mediadores, en este caso los propios actores sociales que ya se desempeñan dentro de la comunidad.

En el diagnóstico se pudo confirmar un real interés entre los actores sociales en participar de las capacitaciones referidas a uso de las TIC en gestiones ciudadanas. Los hallazgos de esta IAP demostraron la falta de apoyo por parte de programas y políticas públicas en la comunidad vinculadas con: capacitación formal y no formal sobre el uso de TIC, infraestructura con conexión de al menos un punto Wi-Fi para el libre uso, habilitación de aulas en las escuelas cercanas con tecnología instalada, acceso a dispositivos, entre otras tantas soluciones que se requieren para paliar esta situación de vulnerabilidad profunda.

Mientras estas soluciones no se implementen, Trámites Simples en Línea se vislumbra como una propuesta que promueve el acceso a competencias digitales para actores sociales, emprendedores y vecinos voluntarios de comunidades en desarrollo. Resulta válido repetir la declaración del mural presente en el comedor Los Pekes de San Jorge “La cultura nos va a salvar”. Esta IAP es llevada adelante con la esperanza de que la educación no deje atrás a aquellas personas que más lo necesitan. El acceso al mundo digital ya no es considerado como un bien superior o de lujo, en todo el mundo se lo identifica como un servicio de primera necesidad.

Desde el desarrollo teórico hasta la implementación del artefacto pasaron varias instancias que reflejaron el interés en dar una solución tangible, factible y fundamentada en las herramientas obtenidas en la Maestría en Tecnología Educativa.

Según lo desarrollado en esta tesis y los resultados obtenidos de la implementación del artefacto propuesto, Trámites Simples en Línea propone ser partícipe de una comunidad de aprendizaje que permita el desarrollo de un ciudadano del siglo XXI. El artefacto desarrollado cumple en reducir la brecha digital de los habitantes de la comunidad Las Chacritas favoreciendo el goce de derechos humanos fundamentales. Considero que el diseño y aplicación de este dispositivo de Capacitaciones mediadas por TIC sobre Ciudadanía Digital logra además, aumentar el empoderamiento de los actores sociales que asisten a los ciudadanos de la comunidad Las Chacritas.

A lo largo de la investigación se respondieron diversas preguntas que se plantearon en la problemática de esta tesis. Los resultados obtenidos mediante esta IAP son situados, lo que ha favorecido la comprensión de las dinámicas específicas de los actores sociales. La disminución de la brecha digital se dio en relación a establecer fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas vinculadas con los actores sociales y cómo estos podrían convertirse en agentes multiplicadores. Con el desarrollo de los tres Módulos propuestos, los actores sociales fortalecieron sus conocimientos sobre Aplicaciones de Google, Acceso a Claves virtuales, en particular a la Clave Social de ANSeS, identificaron situaciones referidas a la seguridad digital y finalmente lograron disponer de las herramientas para solicitar una copia digital del Acta de Nacimiento emitida en la Provincia de Buenos Aires. Con estos conocimientos se abarcaron los siguientes derechos humanos: educación, seguridad social e identidad. De la participación en las encuestas, pudo establecerse el interés en la búsqueda de empleo en línea. En todos los casos, los referentes de los dos comedores analizados dejaron muy buenas apreciaciones sobre el contenido y la modalidad de las capacitaciones.

Por último, resulta interesante que este proyecto sea extrapolado a otras comunidades dentro de la Provincia de Buenos Aires, previa adaptación de los contenidos a las necesidades y recursos en dichas realidades. Colocar en la práctica esta tesis, pone sobre el territorio la posibilidad de colaborar con un cambio en la vida de muchas personas. El trabajo no culmina aquí, se prevé la sostenibilidad temporal mediante la creación de nuevo contenido y difusión del mismo en diversas redes sociales, ampliando así el alcance y el acceso al conocimiento digital, pero siempre con una mirada humana.

BIBLIOGRAFÍA

Alberich T.(2000). En Villasante T., Montañes Serrano M. y Martí, J. (Ed.) *La Investigación Social Participativa construyendo ciudadanía* (pp. 40-48). El Viejo Topo. Novagráfik

Aldunate, E. & Córdoba J. (2011) *Formulación de programas con la metodología de marco lógico*. Chile: CEPAL- Comisión Económica para América Latina y el Caribe -, ILPES - Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5507

Álvarez Cadavid, G., Vega Velázquez, A. & Álvarez, G. (2011). *Apropiación de las TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital.* Universidad de Guadalajara. Revista virtual Apertura. Vol. 3. Núm.1(2011)
http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura//index.php/apertura/article/view/194/209

Arenzana, D. (2022). *Principios de usabilidad web de Jacob Nielsen y el diseño UX.*
https://es.semrush.com/blog/usabilidad-web-principios-jakob-nielsen/

Asamblea General de la ONU, Informe sobre el Desarrollo Sostenible Mundial (GSDR) 2023
https://sdgs.un.org/gsdr/gsdr2023

Asamblea General de la ONU, Resolución 217A (III), *Declaración Universal de Derechos Humanos, A/RES/217(III)* (10 de diciembre de 1948)
https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Ayala, E., & González, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Cuadernos/ Informática T/006-2015. Fondo Editorial de la UIGV.

Autoridad Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR). (2023). *Evaluación Integral de Salud Ambiental en Áreas de Riesgo* (EISAAR). Informe integrador de los principales hallazgos, 2023. Las Chacritas, Municipio de Esteban Echeverría. Urbanización emergente de alto riesgo. https://www.acumar.gob.ar/wp-content/uploads/2016/12/Informe-Las-Chacritas-Esteban-Echeverr%C2%B0a.pdf

Báez, C. I. P., & Clunie, B. C. E. (2019). *Una mirada a la educación ubicua*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22(1), pp. 325-344.
https://www.redalyc.org/journal/3314/331459398017/331459398017.pdf

Battaglia, L. J., Chiavetta, V. C. & Turriaga L. F. (2023). *Actores, territorio y procesos comunitarios. Mapeo de actores clave de barrios vulnerables, incorporados al Programa de Intervención Comunitaria en Barrios Vulnerables* (PICBV). Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de La Matanza. Recuperado el 06 de junio de 2025. https://rihumso.unlam.edu.ar/index.php/humanidades/article/view/293/447

Bauman, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global.* Fondo de Cultura Económica.

Beltrán, R. (2023). *Brecha digital después de la pandemia. Indicadores de inclusión digital en el sector educativo*. Revista Innova Educación, 5(2), 29-44. https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.02.002

Benítez Larghi, S., et al. (2023). *Estrategias de conectividad, experiencias y representaciones en barrios vulnerables de Latinoamérica*. Centro LATAM Digital.

https://centrolatam.digital/wp-content/uploads/2023/04/Estrategias-de-conectividad-experiencias-y-representaciones-en-barrios-vulnerables-de-Latinoame%CC%81rica.pdf

Camors, J. et al. (2006). *Educación no formal. Fundamentos para una política educativa.* UNESCO-UNEVOC

CEPAL. (s.f.). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible

Claro, M., et al. (2021). *Ciudadanía digital en América Latina: revisión conceptual de iniciativas* (Serie Políticas Sociales, 239 [LC/TS.2021/125]). Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://www.cepal.org/es/publicaciones/47356-ciudadania-digital-america-latina-revision-conceptual-iniciativas

Comisión Mundial de Ética del Conocimiento Científico y la Tecnología de la UNESCO (2019). *Estudio preliminar sobre la ética de la inteligencia artificial.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367823

Corte Suprema de Justicia de la Nación, fallo 08/07/2008. "Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del Río Matanza – Riachuelo)" https://www.acumar.gob.ar/causa-mendoza/

Cova Fernández, J. E. (2022). *Derechos Humanos y Derechos Digitales en la Sociedad de la Información*. Revista Derechos Humanos y Educación, n.º 6 (2022, pp. 61-80)
https://revistaderechoshumanosyeducacion.es/index.php/DHED/issue/view/4

De Benito Crosetti, B. (2008). *Cambios metodológicos. Estrategias metodológicas para el aprendizaje en red.* En Salinas Ibañez, J. (Ed.). Innovación educativa y uso de las TIC. Universidad Internacional de Andalucía. (2008, pp. 115-125)

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2012). *El campo de la investigación cualitativa: Manual de Investigación Cualitativa*.Vol. 1. Gedisa Editorial.

Dorantes y Aguilar, G. L. (2016). *Internet, Sociedad y Poder Democracia digital: comunicación política en la era de la hipermediación.* Universidad Nacional Autónoma de México. Ediciones La Biblioteca, S.A. de C.V

El Cronista (2028, 08 de Julio). De Vialidad al INTI y el INTA: uno por uno, todos los organismos que disolvió el Gobierno por decreto. El Cronista. https://www.cronista.com/economia-politica/de-agrotecnologia-a-salud-todas-las-desregulaciones-y-los-organismos-que-elimino-el-gobierno-por-decreto/

Ente Nacional de Comunicaciones, ENACOM (2023). *Informe de gestión 2023.*
https://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/202501/archivo_20250109122545_1314.pdf

Fals Borda, O. (2023). *La Investigación Acción Participativa*. En G. Pérez Serrano (Ed.), Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural: Aplicaciones prácticas (pp. 70-98). Narcea Ediciones.

Giraldo-Ramírez, M. E., Ángel-Uribe, I. C., Rodríguez-Velásquez, M., & Sánchez-García, O. E. (2023). *Ciudadanía con Sentido: Apropiación de TIC para la formación ciudadana.* Cuadernos de Pesquisa, 53, Artículo e09527. Universidad Pontificia Bolivariana.
http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n101/1990-8644-rc-20-101-337.pdf

Guerra-Dávila, E., et al. (2024). *Inteligencia artificial y práctica didáctica en contextos de humanidad aumentada. Una revisión sistemática.* Revista Conrado, 20(101). (pp.337-348).
http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n101/1990-8644-rc-20-101-337.pdf

Greenwood, D.J. (2000). *De la observación a la investigación-acción participativa: una visión crítica de las prácticas antropológicas.* Cornell University. Revista de Antropología Social (2000, 9. pp. 27-49)

Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning del siglo XXI.* Editorial UOC.

Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Editorial Mc Graw Hill Education.

Infobae. (2025, 8 de julio). La lista completa de la motosierra: cuáles son los 100 organismos públicos cerrados o modificados durante el Gobierno de Milei. Infobae. https://www.infobae.com/economia/2025/07/08/la-lista-completa-de-la-motosierra-cuales-son-los-100-organismos-publicos-cerrados-o-modificados-durante-el-gobierno-de-milei/

Instituto de Cultura Popular (INCUPO). *Alfabetización digital al servicio de comunidades rurales.* (s/f). Org.ar. https://incupo.org.ar/alfabetizacion-digital-al-servicio-de-comunidades-rurales/

Jefatura de Gabinete de Ministros Innovación, Ciencia y Tecnología Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Punto Digital (2023) https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-ciencia-y-tecnologia/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/punto https://www.argentina.gob.ar/noticias/esteban-echeverria-sumo-su-segundo-punto-digital

Kemmis, S. & McTaggart, R. (1992): *Cómo planificar la Investigación-Acción.* Alertes.

Libedinsky, M. (2016). *La innovación educativa en la era digital*. Paidós.

Lorio, E. G. (2020). *Cultura para tejer la ciudad fragmentada. Políticas culturales y la construcción de ciudades inclusivas* REVISTARQUIS. VOL. 9, Núm. 2 (Julio-Diciembre 2020). https://www.researchgate.net/publication/343026751 _

Marr, B. (2024) *¿Qué es un KPI?*. Bernadmarr.com. https://bernardmarr.com/what-is-a-kpi/

Martí, J. (2000). En Villasante T., Montañes Serrano M. y Martí, J. (Ed.) *La Investigación Social Participativa construyendo ciudadanía* (pp. 50-75). El Viejo Topo. Novagráfik

Ministerio de Desregulación y Transformación del Estado. El Gobierno redujo en un 35% la cantidad de cargos superiores del Estado. Recuperado el 06 de junio de 2025. https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-gobierno-redujo-en-un-35-la-cantidad-de-cargos-superiores-del-estado

Network Readiness Index (NRI). Informe 2023. https://download.networkreadinessindex.org/reports/countries/2023/argentina.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). Educación. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

Parra, S. (2014) *¡Cuidado! Cuando los libros fueron como internet.* https://www.jotdown.es/2014/06/cuidado-cuando-los-libros-fueron-como-internet/

Programa de Estudios del Conurbano. *Atlas del Conurbano Bonaerense. Informe Censo 2022 Esteban Echeverría*. https://www.atlasconurbano.info/pagina.php?id=634

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2021). *Argentina. Inclusión digital y desarrollo humano.* Documento de trabajo N°2. https://www.undp.org/es/argentina/publicaciones/argentina-inclusion-digital-y-desarrollo-humano

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración.* México: Pearson Educación. 12va Edición. Mc Graw Hill.

Sadin, É. (2020). *La inteligencia artificial o el desafío del siglo. Anatomía de un antihumanismo radical*. Caja Negra Editora

Salinas Ibáñez, J. S. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC.* Universidad Internacional de Andalucía

Sandoval Mendieta, C. A. & Vargas Moreno, J. A. (2020). Edwin Diomedes Jaime Ruiz (Ed.). *Actores sociales, acciones colectivas y transformación social.* Ediciones USTA.

Santana, L. E., & Serra, I. (2022). *El enfoque de derechos humanos y ciudadanía digital en la ciudad: conceptos y propuesta*. En Documentos de Proyectos (LC/TS.2022/113). Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Sabzalieva, E., & Valentini, A. (2023). *ChatGPT e inteligencia artificial en la educación superior.* Unesco. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385146_spa

Segura, M. S. (2021). *No es una brecha. Desigualdades digitales y sociales en Argentina.* VOL. 23, Nº 2. Revista Eptic

Sella, A. (2013). Ex. C.MA-R N°311/05. “ACUMAR S/SANEAMIENTO DE BASURALES”. Contesta Traslado. Saneamiento de basurales. Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU) https://www.defensor.gob.ar/documentos/20160517_3161_556741.pdf

Sirvent, M.T. & Rigal, L. (2012). *Investigación Acción Participativa. Un desafío de nuestros tiempos para la construcción de una Sociedad Democrática.* Proyecto Páramo Andino.

Statista Research Department (s,f,)06/06/2025) *Las Redes Sociales en Argentina.* Datos estadísticos. Statista.com. https://es.statista.com/temas/10672/redes-sociales-en-argentina/#topicOverview

Trachana, A. (2014). L*a ciudad híbrida. La mediación de las TIC en la experiencia de la ciudad. Arte individuo y sociedad*, 26(2), pp. 233–254. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513551291004

Vargas, J. M. (2003). Universidad Complutense de Madrid (UCM). *Tomado de: Espéculo: Reseñas, críticas y novedades.* https://webs.ucm.es/info/especulo/numero23/dicciona.html

Villasante T. & Montañes Serrano M. (2000). En Villasante T., Montañes Serrano M. y Martí, J. (Ed.) *La Investigación Social Participativa construyendo ciudadanía*.(2000). El Viejo Topo. Novagráfik

Wenger-Trayner E. & Wenger-Trayner B. (2015). *Introducción a las comunidades de práctica. Una breve descripción general del concepto y sus usos*. Disponible en https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/

Zapata, F. & Rondán, V.(2016). *La Investigación Acción Participativa: Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña*. Instituto de Montaña.

ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTAS

Anexo 1.a- Entrevista a Sra. Luisa Silvero Cabral

24/08/23 17 hrs. a 18hs. Entrevista presencial, semiestructurada en profundidad Coordinadora Comedor "Los Pekes de San Jorge, Comunidad Las Chacritas, Monte Grande. Provincia de Buenos Aires"
Nombre coordinadora: Luisa Silvero Cabral

Acompañan: Psicopedagoga, Sra. Karina y Sra. María (vecinas y voluntarias del comedor)

Leila -¿Cuándo y cómo nace el comedor?

Luisa- Hace 9 años se comenzó a limpiar el terreno y hace 5 años el edificio quedó completo.

Leila- ¿Cuántas familias atienden? ¿Qué servicios/apoyos/cursos reciben desde el comedor?

Leila- ¿Cuántos chicos atienden? ¿Están escolarizados?

Luisa- El comedor atiende a 60 familias, lo que equivale a 150 chicos más o menos. Los chicos están escolarizados.

Desde el inicio el comedor brinda viandas, desayuno, almuerzo. Además, continúa utilizándose el espacio para Catequesis y Scout. Antes de la pandemia había más actividades, como baile, artesanías, tae kwon do, pero lamentablemente se descontinuaron. Todos los proyectos se generan a través de voluntarios.

Leila- ¿A qué escuelas asisten los chicos del barrio? Cuáles son los medios de transporte y distancias.

Luisa- La mayoría asiste a la EEP N°4 que está a 7 cuadras del barrio, otros asisten a la EPP N°39 ubicada a unas 20 cuadras. Los chicos de nivel secundario asisten a la EES N°13 que se encuentra a 7 cuadras. Todos los chicos van caminando con sus mamás a la escuela. Los días de lluvia, los caminos son imposibles, y lamentablemente deben faltar. El colectivo pasa a 4 cuadras, el camino es de tierra, no vale la pena caminar hasta la parada por la distancia.

Leila- ¿Qué servicios públicos tiene el barrio?

Luisa- Desde marzo de 2023 el barrio cuenta con servicio de electricidad medido brindado por Edesur. El barrio carece de: agua de red, cloacas, asfalto y gas natural.

Leila- ¿Qué servicios públicos tiene el comedor?

Luisa- El comedor tiene agua de pozo y bomba centrífuga, electricidad con medidor e internet con antena.

Leila- ¿El comedor cuenta con Internet y PC para uso comunitario?

Luisa- No tenemos PC. En un momento trajeron notebooks desde el municipio, pero las entregaron en la institución Sonrisas, quien tiene su edificio en el mismo lote.

Leila- ¿El comedor cuenta con pizarra, mesas, sillas y un espacio como para dictar clases?

Luisa- Sí, contamos con mesas, sillas, pupitres, pizarra blanca y dos espacios amplios para dar clases.

Leila- ¿Qué horarios tienen disponibles para dar cursos?

Luisa- Podría ser los viernes por la tarde o los sábados por la mañana.

Leila- ¿Qué necesidades educativas observa que tiene la comunidad de Las Chacritas? Tanto niños, jóvenes y adultos.

Luisa- Me interesan todos los cursos. Todo lo que se pueda hacer en esta comunidad suma. Por ejemplo, el año pasado yo inicié mi jubilación y por no saber cómo gestionarlo por mi cuenta, tuve que pagar 3 haberes mínimos como honorarios.

Una de las mamás es cuidadora de enfermos y la familia le pide que facture, no sabe cómo hacerlo ni a quién consultar. Para hacer la jubilación de su mamá, también le cobraron.

Leila- Claro, esos trámites son muy sencillos y la propia ANSeS dice que no contrate gestores. Con respecto a la factura, deberá inscribirse en Monotributo Social, así no pierde otros beneficios. Bueno, justamente, sobre esas cuestiones es que voy a ir capacitando a la gente del barrio que lo necesite.

Para jóvenes (+16) y adultos:

*Trámites y gestiones web. ANSeS (CUIL, Mi ANSeS, Clave Social, Certificación Negativa, CODEM, turnos, dónde cobro, AUH). Servicios (pago electrónico, recarga de SUBE electrónica, vencimientos, trámites de alta y baja, reclamos). Prevención de estafas. Trámites a Distancia (acta de nacimiento, acta de defunción y acta matrimonio, turnos DNI). PAMI (turnos, cartilla médica electrónica, receta electrónica)
Y más adelante:
*EMPLEABILIDAD. Redacción de CV, búsqueda de empleo, postulaciones web, trámites para alta laboral. Dónde estudio y becas (alternativas de oficios, carreras terciarias y universitarias).
*EMPRENDER. Alta y pago de Monotributo social AFIP. Costos en el emprendimiento. Manejo de finanzas. Tiendas electrónicas gratuitas. Foto producto.

Para todos:
*Cómo tener tu cuenta gratuita de gmail, uso y almacenamiento en la nube.
*Uso de Excel, Word, PowerPoint, y Canva, desde PC. Trabajos colaborativos desde Google Drive, planillas de cálculo, documentos, presentaciones y formularios, desde el celular.
*Apoyo escolar para primaria y secundaria.

Anexo 1.b- Entrevista al Sr. Roberto Penzotti

02/08/25 14 hrs. a 16.30hs. Entrevista presencial, semiestructurada en profundidad a Coordinador y Encargada del Centro Asistencial Las Chacritas, Comunidad Las Chacritas, Monte Grande. Provincia de Buenos Aires"
Nombre coordinador: Roberto "Tano" Penzotti
Nombre Encargada: Cintia Villafañe

Mantuve varias comunicaciones con Roberto Penzotti entre el 25/07/25 y 02/08/25, vía mensaje de Facebook, mails y WhatsApp. Allí presenté el proyecto y el trabajo que venía realizando en el barrio con otras instituciones. Le envié la encuesta y su respuesta me indicó que desconocía cómo operar un formulario de Google. Coordiné una entrevista personal en el comedor, en ese tiempo además, podría realizar la encuesta de manera presencial y aprovecharía para explicarles cómo se completa el formulario digital y cómo se comparte.

Roberto me indicó que ese sábado que teníamos programado (02/08/25) estaba anunciado lluvia, me consultó si quería ingresar igual al barrio. Le pregunté por el mejor

camino, si el ingreso por Alejo Ortega era complicado o no. Me recomendó ingresar por Maipú, Baliza Chririguano y Tres Arroyos, que ya se encontraba asfaltado.

Puntualmente llego al comedor, lo primero que observo en la vereda es uno de los tres tanques de agua con canilla comunitaria que posee el barrio.

Nos estaban esperando Roberto, Cintia y Santino, uno de los alumnos de apoyo escolar que tuve en 2023.

Ingresamos al salón, un espacio construido de material, con sus aberturas completas y pisos cerámicos. El espacio es amplio, de unos 40m2, posee una cocina con mesada, varias mesas y sillas. Faltan algunas mejoras, como cielo raso y pintura, así como estanterías para colocar las mercaderías. Se observan bultos o paquetes de alimentos como latas de tomates, harina, cajas de leche, fideos, yerba. Alimentos que se distribuyen en varios comedores de Esteban Echeverría.

Desde un primer momento, se encuentran muy dispuestos y alegres por el contacto y por la posibilidad de capacitación, lo expresan varias veces durante toda la visita.

Leila- Hola Roberto y Cintia, es un gusto y placer poder estar aquí con ustedes. Les cuento un poco sobre este proyecto. Acá les traje algo para compartir el Día del Niño, es poco pero suma.
Les cuento un poquito quién soy y para qué vine. Soy Lic. en Administración y Docente. Me encuentro culminando la Maestría en Tecnología Educativa. Además de mi trabajo, siempre busqué que mi conocimiento aporte algo a la sociedad, porque durante mi infancia recibimos mucho apoyo por problemas de salud de mi mamá y dificultades económicas. Siempre hay una mano solidaria que te hace pasar un poco mejor los malos ratos. De esa situación, aprendí que si está dentro de tus posibilidades, tenés que colaborar con el otro, la vida es muy corta y vinimos para aprender a ser mejores como sociedad. Por eso, desde lo que sé, me gusta aportar. Este proyecto no es únicamente para la tesis, es a largo plazo. Comenzamos en Chacritas y la idea es sostenerlo hacia otras comunidades.

Roberto- Cuando me enviaste la propuesta nos encantó, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos cómo. Nos donaron unas computadoras bárbaras, pero no sabemos cómo sacarle provecho. Yo tengo séptimo grado, mi conocimiento del manejo del

comedor viene del territorio, aprendí todo por mi cuenta. Pero hoy, hay muchas cosas que requieren que hagas cosas con la computadora y la verdad no sé meter mano.

Leila- ¿Vos te acordás del periodista Corzo Gómez que estaba en Canal 9 en los 80´s?

Roberto- Sí, sí, me acuerdo.

Leila- Yo era muy chica, pero recuerdo perfecto cómo explicaba todo lo que tenían que hacer los jubilados para cobrar o hacer algún trámite, y me viene a la memoria que pensaba "qué difícil es ser jubilado". Luego cuando empecé a trabajar hace 30 años ya, me encontré con que en los momentos complejos muchos ciudadanos no pueden hacer gestiones básicas porque los funcionarios o administrativos que los atienden no explican con paciencia lo que tienen que hacer. Y ahora, con la tecnología de por medio, esas dificultades son cada vez más grandes.

Roberto- Justo lo que pasa acá, hay que delegar en alguien que sabe porque muchas cosas no las sabemos hacer nosotros.

Leila- Roberto, contame cómo y cuándo llegaste a Chacritas.

Roberto- Imaginate que acá no había nada de nada. Hace 20 años enviudé y me quedé solo con tres chicos, la mayor de 7 años. No sabía qué hacer, no quería trabajar y dejarlos solos todo el día. Yo vivía en la calle Libertad (está a 15 cuadras de la Estación de Monte Grande). Dejé todo, agarré a los chicos y me vine para acá. Este paraje todo el mundo lo conocía como Monte Carruti. Y ahí me puse un emprendimiento de cría de animales (es la chanchería a la que hace referencia el informe de ACUMAR 2023). Así podía trabajar en la casa y cuidar a los chicos. También hice cartoneo, y luego pude comprar una camioneta y hacer fletes. Yo manejaba mis tiempos y podía criar a los chicos. Acá no había nada, era campo, campo.

Leila- ¿Y cómo fue creciendo el barrio?

Roberto- Bueno, ya en el año 2013 me fui a La Plata y ahí me dijeron que el barrio estaba diagramado desde el año 1956, pero que nunca se hicieron obras, ni las calles estaban demarcadas. Que si yo presentaba documentación con 120 familias, podían enviar fondos para empezar a autorizar los servicios. Llegué a juntar 65 familias y nos

autorizaron el barrio. Sobre todo la diagramación de las calles y de los lotes. Con eso y las promesas que nos dieron de servicios, salita, escuela, vinieron más familias. El barrio nace desde Chiriguano hasta el arroyo, ese es el original, luego vinieron más familias y ocuparon las cuatro manzanas que están después del arroyo, que es donde están Sonrisas y Luisa (Los pekes de San Jorge).

Leila- A propósito del arroyo, ¿se inunda el barrio?

Roberto- No, hace cuatro años lo hicimos dragar, trabajamos también los vecinos y ya no se inunda.

Leila- ¿Qué servicios tienen hoy los vecinos?

Roberto- Bueno, hoy tenemos los asfaltos por los que entraste, desde el año pasado. Pero la obra quedó incompleta, no llegó a la calle de comedor y no pasó el arroyo. Gas natural no tenemos, la gente compra garrafa social o usa leña.
Muchas obras se pararon, como la salita y un espacio verde para los chicos. Con el nuevo asfalto el colectivo queda más cerca, la idea era que diera una vuelta por el barrio, pero como no se terminaron las obras, pasa por Maipú que te queda a 4 cuadras.
La luz fue un lío también, hasta que instalaron dos transformadores grandes sobre Baliza Chiriguano y ya no se corta ni hay bajas de tensión.
Con respecto al agua tenemos 3 tanques comunitarios, con canillas públicas, el tema es estar pendiente de las bombas, Acá tengo una llave para los dos tanques de esta cuadra y debo estar pendiente de prender y apagar. El de la otra manzana lo gestiona otro vecino. Igualmente este año hicieron una tirada de agua corriente y muchos vecinos pudieron conectarse. El que no se conecta es porque no tiene tanque propio. No todos están en las mismas condiciones. Hay casillas muy precarias, pero hay otras casas de material más completas.

Leila- Con respecto al agua, la planta de AySA está muy cerca, es increíble que tarden tanto en brindar un servicio básico.

Roberto- Fuimos muchas veces a reclamar, porque en verdad hasta podríamos habernos enganchado del agua, pero no somos ladrones, acá queremos pagar y tener los servicios, pero eso no lo entienden. Ahora están trabajando con las cloacas también, de a poco van avanzando. Pero con los cambios en la política, los fondos se cortan y queda todo por la mitad. Fijate la salita cómo quedó.

Leila- Leí el informe que hizo ACUMAR en 2023, con los problemas que trae el ECOPUNTO. ¿Viste el informe? ¿Qué me podés decir sobre el ECOPUNTO y cómo impacta en los vecinos?

Roberto y Cintia - Sí, sí, lo vimos. Tenemos muchos problemas con eso.

Roberto- En ese lugar había una tosquera ilegal. Fue denunciada muchas veces. En un momento, toma el espacio el Municipio y comienza con un relleno sanitario, es decir tirar basura sin clasificar en las cavas, luego les prendía fuego. El humo era insoportable, los días de humedad todo el barrio era una nube de humo tóxico. Nos decían que ahí no prendían fuego, pero el humo estaba en el barrio. Armamos una carpeta con fotos satelitales y llevamos la denuncia al ACUMAR, vinieron a inspeccionar y ahí pararon con las quemas.

Cintia- Hay muchos chicos con problemas respiratorios, asma y esas cosas por el humo que tenías acá.

Leila- ¿Qué servicios da el Centro Asistencial a la comunidad? ¿Cuántos chicos vienen?

Roberto- Mirá, en un momento yo gestioné 31 comedores, hoy gestiono 16 y una cooperativa de trabajo. Mi casa está en el fondo de este comedor, construí primero el comedor de material que mi propia casa. Recibimos fondos y alimentos de la Provincia y del Municipio, también tenemos donaciones de empresas y de particulares, que cada vez son menos. Eso se distribuye entre los vecinos. Todos los días hacemos viandas para que los chicos coman en sus casas. Al principio venían a comer acá, luego cuando empezaron a mejorar sus casitas, nos pareció mejor que compartan la comida en su propia mesa con su familia. Tenemos días que atendemos 50 pibes o otros 25, ya saben que si pueden comer con lo que hay en casa, se quedan en casa. Vienen cuando lo necesitan y acá no se le niega a nadie. Lo mismo para las fiestas del Día del Niño o Reyes. Todos los chicos se llevan su regalo, aunque vayan al otro comedor, son nenes, imaginate que no podés decirles que no, eso no se hace.

Leila- ¿Qué otros servicios dan al barrio?

Roberto- Bueno, como no hay salita, las campañas móviles del CIC (Centro Integrador Comunitario, de gestión municipal y posee oficinas fijas dentro de los barrios pero hacen campañas móviles de: salud, registro civil, acceso a la justicia, Plan Más Vida, cursos de manipulación de alimentos, entre otros servicios) con los médicos vienen acá.

Incluso tenemos esterilizadores y equipo para que usen los médicos. También hacemos deportes, capacitaciones con los chicos y las mamás. Acá funciona una sede FINES para terminar el secundario, este año terminaron 8 personas. Con los otros gobiernos tenías cooperativas de trabajo, los vecinos hacían cursos de oficios, trabajaban en las cooperativas limpiando rutas y accesos, plazas, haciendo jardinería en espacios verdes, reciclando. Esa gente cobraba con un trabajo, hoy se cortó todo, no hay capacitaciones ni empleo, hoy sí que cobran un plan o subsidio sin contraprestación. A pesar de esto, como no alcanza para nada, hay muchos emprendedores en el barrio.

Cintia- Claro, yo por ejemplo hago tortas y postres para eventos, cumpleaños, (saca su celular y me muestra su cuenta de Tik Tok con las fotos de lo que hace).

Leila- Bueno, justamente la idea no es venis a imponer un curso con un tema que no les interese. Por eso es importante esta charla. Todos los cursos son gratuitos para actores sociales de la comunidad y vecinos que quieran participar. En principio sería para los actores sociales de Chacritas, para ver cómo funcionan y cómo se multiplica en la comunidad. Con el tiempo, se va a extender a otros barrios. Como dice Roberto, bajar al territorio para conocer qué necesitan. Entonces Cintia, en relación con tu emprendimiento: ¿cómo manejás los costos?, ¿sabés cómo calcular cuánto te cuesta cada torta?, ¿sabés qué ganancia tenés? ¿cómo elegís tus proveedores?, ¿en dónde comprás tus insumos?.

Roberto- Yo le digo que vende demasiado baratas las tortas, tanto trabajo y material que le pone. Una torta de 5k por seis mil pesos es muy barata. Es todo casero, no usa premezclas, cocina bárbaro.

Cintia- No sé cuánto cuesta cada una, no tengo casi ganancia, pero no sé calcularla. Lo que necesito lo compro por Colón (a unas 10 cuadras), no busco precio.

Leila- Bien, uno de los cursos que quería consultarles es justamente el de emprendimiento, costos, proveedores, compras comunitarias, redes sociales, fotos digitales, cobranza por Mercado Pago o similar. Es muy común, incluso lo veo en la facultad. Miren los locales del centro de Monte Grande, cierran con 6 meses de actividad, porque no calcularon sobre todo los costos fijos.

Roberto- Bueno yo tuve una rotisería, y me fundí. Porque lo que entraba solo me alcanzaba para pagarle a las ayudantes y no me quedaba nada. Porque no sé manejar el costo y el precio de venta.

Cintia- Ahora que decís Mercado Pago, tampoco sabemos cómo pedir un crédito. A mí no me dan nada, no sé cómo hacer.

Leila- Cintia, decime qué ingreso tenés declarado. ¿Estás en relación de dependencia o sos monotributista?

Cintia- Soy monotributista social

Leila- Bueno, ves, esas cosas se pueden hacer por internet desde el celular. ¿También quieren ver esos temas?

Cintia- Sí. Y otra cosa, viste que nos dieron computadoras, queremos armar planillas con mercaderías, a quién se las damos y cosas así, o agendas de trabajo.

Leila- Bien, eso seguramente venga al barrio a darte el curso acá mismo. ¿Tienen internet?

Cintia- Sí, acá hay Wi-Fi.

Leila- Bueno veamos las encuestas, traje 20 copias para los que no puedan usar el link que les mandé. Primero les hago la encuesta a ustedes y después les explico cómo se completa desde Formularios de Google.

En este momento se realizó la encuesta a ambos integrantes del Centro Asistencial Las Chacritas, según modelo Anexo 3.

Bueno, surgieron varias cosas importantes en las encuestas. Vamos a trabajar de a poco con todo lo que necesitan, desde mi lugar yo puedo aportar con lo que sé y es a largo plazo. Ahora les explico cómo abrir y completar el Formulario de Google. Este link que les pasé por mail, se los vuelvo a pasar por WhatsApp (les explico mientras les muestro mi pantalla del celular, y ellos miran sus propias pantallas). Hacen clic, y los lleva al formulario, esperen un ratito que está abriendo, (ambos asienten que está abriendo el formulario). ¿Ven las mismas preguntas que les hice recién?, están acá. Las van leyendo y marcan la opción que quieran. Al final, aparece un "botón" para terminar y enviar. Listo, ya no tienen que hacer más nada, todo lo que respondan lo veo en la nube de Google, no se borra.

Roberto- Ah, pero esto es bárbaro. Como los contactos del celular, que los tengo en Google para que no se borren. ¿Se pueden hacer estos formularios para otras cosas?

Leila- Claro, cuando decís que tenés respaldados los contactos para que no se borren, están en la nube de Google, es una computadora más grande que está en otro lugar y guarda la información. Ahí podés guardar otras cosas también. ¿Les interesa aprender a usarlo?

Cintia- Sí, tener todos los contratos y facturas, esas cosas que se pierden. Una vez nos formatearon la computadora y se borró todo lo poco que pudimos armar. ¿Puedo usar esos formularios para los pedidos de las tortas? ¿Así marcan lo que quieren y para cuándo?

Leila- Sí, los formularios sirven para muchas cosas. Por ejemplo, si quieren votar algo en el barrio, no sé, ¿cómo se va a llamar la plaza nueva?. Ponen las opciones, cada uno vota, y al final te muestra un gráfico con por ejemplo: 60% quiere que se llame San Martín, 20% quiere que se llame Patoruzú, 15% quiere que se llame Tres Arroyos y 5% no sabe, le da lo mismo. Cuando lo aprendés a operar, le das muchas utilidades.

Cintia- Me parece bárbaro, yo me anoto para esos cursos.

Roberto- Es justo lo que necesitábamos, parece que viniste justo.

Leila- Por eso es tán importante esta charla, para saber lo que necesitan. Un profesor de sociología nos contaba que una vez unos científicos fueron a una aldea en África y vieron que las mujeres caminaban 3 horas entre ida y vuelta para traer agua todos los días a sus casas. Entonces identificaron como problema la falta de agua y lo solucionaron con un pozo con bomba manual. Los científicos volvieron al año para verificar cómo les mejoró la vida y, resulta que toda la aldea atravesaba conflictos. Descubrieron tarde que, esas tres horas que tenían las mujeres para buscar el agua, eran un momento de compartir, de charlar con sus vecinas y hablar sobre las relaciones y la familia. Sin esas charlas, los conflictos y violencia familiar aumentaron. Por eso, es que uno puede tener buena voluntad acercándose a una comunidad, pero si las soluciones que se brindan parten exclusivamente desde la mirada del investigador, pueden estar equivocadas.

Roberto- Claro, también hay mucha gente que viene con intereses políticos, y sabemos que todos los cargos son transitorios. Los problemas en territorio son reales y no solo para la foto. Tuvimos y tenemos reclamos con todos los gobiernos, si hay algo que nos

falta, salimos a reclamar como corresponde. Sin violencia, sin insultar a nadie, por ejemplo la vereda que va a las escuelas.

Leila- ¿El famoso caminito que cruza en diagonal hasta Colón?

Roberto- Sí, ese. Fuimos mil veces a pedir por favor, que hagan ese camino. Vos lo viste, son sólo 40 cm de ancho, cuando llovía y los días siguientes, era imposible que los pibes fueran a la escuela.

Leila- Bueno, entonces qué les parece la propuesta? Arrancamos con Claves de ANSeS, PAMI, ARCA, luego Trámites a Distancia y luego seguimos con Gestión y Costos de Emprendimientos. Lo de la base de datos y del formulario lo planifico para hacerlo presencial acá. El resto va a una plataforma educativa, primero van a tener un video explicativo de cómo se usa, luego va a estar cada módulo bien explicado en video para que lo vean cuando quieran.

Roberto- Ah, qué bueno, porque yo no tengo horario para sentarme, pero estoy muy interesado. Cuando tengo un rato, entonces miro los videos y aprendo.

Leila- Claro, es la idea, que lo manejen en su tiempo. Es muy sencillo porque como es en video lo pueden detener, retroceder y volver a ver.

Cintia- ¿Como los tutoriales que veo de YouTube para hacer las tortas?

Leila- Claro, es algo así, pero solo sobre esos temas. Una de las preguntas de la encuesta fue si una vez que aprendan a usar estas tecnologías, las van a compartir con otras personas, es decir que van a ayudar para que otros las puedan operar. ¿Están de acuerdo con esto?

Cintia- Sí, claro. Muchas veces vienen a pedirnos ayuda sobre un trámite y no sabemos cómo se hace. Incluso yo ahora estoy tramitando el CUD (Certificado Único de Discapacidad) de mi hija, y se me vencen los papeles y no puedo terminar de gestionarlo. Sí ya sé hacerlo bien, puedo decirle a otra persona cómo se hace.

Leila- ¿Ves?, es lo que pasa, cada trámite que te permite acceder a un derecho humano: salud, agua, alimento, seguridad social, educación o justicia, está atravesado por burocracia y tecnología. Cintia, vos en la encuesta me dijiste que sí conocés muchos chicos sin DNI, esos chicos no tienen identidad, no existen para el Estado ni la sociedad. Por eso es tan importante. El CUD, como todo trámite, tiene una secuencia, hay cosas que se hacen primero y cosas que se hacen después, si no

sabés eso, vas a estar dando vueltas sin poder terminarlo, porque siempre va a haber algo que se te venza.

Roberto- Es muy así lo que decís, hay muchos chicos que están tramitando su CUD, o ancianos. Vas a las oficinas y te tratan mal. La gente no entiende, no es que no quiere hacer el trámite. Nosotros acá delegamos en alguien que sabe, pero después si queremos hacer seguimiento en el organismo, no nos dan bolilla porque nosotros no estamos en los formularios. Por ejemplo, lo de las computadoras, yo hice toda la gestión para que lleguen, pero como no teníamos personería jurídica, arreglé para que se las dieran a Sonrisas con la condición que nos pasen algunas y nos den los escritorios. Bueno, nos pasaron dos y no nos dieron los escritorios. La burocracia está en todo lo que hacemos.

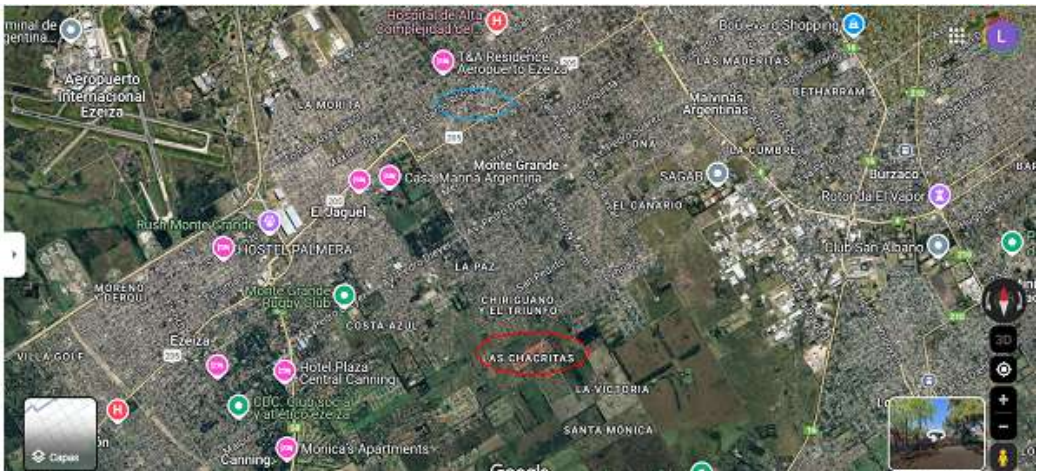
Leila- A mi mamá le amputaron la mitad de ambos pies cuando yo tenía 14 años. No teníamos obra social, mi papá no estaba y, desde la oficina de Asistencia Social del Hospital Evita de Lanús tramitamos una pensión no contributiva por discapacidad. Luego de 8 años resolvieron que no la podían otorgar porque ya tenía dos hijas mayores de edad que trabajaban y podían hacerse cargo de la madre y del hermano menor. Claro, pasaron 8 años, y en ese tiempo no tuvimos ningún apoyo del Estado. Desde estas experiencias personales y profesionales vengo a colaborar, estoy muy contenta de poder trabajar con ustedes.

Roberto- Esto lo vamos a difundir y promover para otras comunidades, no puede quedar acá solamente. Es justo lo que necesitábamos.

Cerramos la entrevista con proyectos en acción, abrazos y fotos.

ANEXO 2: UBICACIÓN COMUNIDAD LAS CHACRITAS

Mapa ubicación de comunidad Las Chacritas en Esteban Echeverría



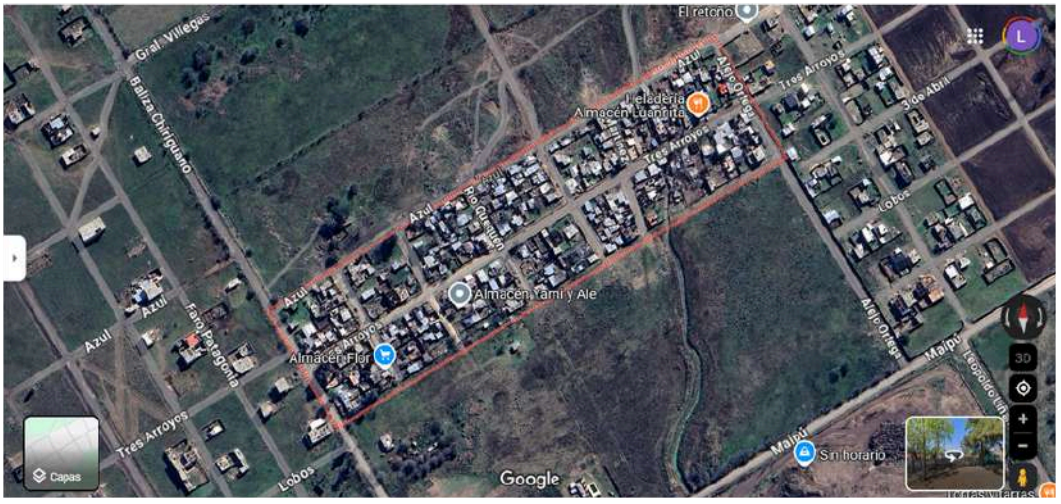
Fuente: Elaboración propia. Soporte Google Maps.

Referencias:

Zona centro de Monte Grande

Zona comunidad Las Chacritas

Mapa detalle de manzanas y accesos de la Las Chacritas



Fuente: Elaboración propia. Soporte Google Maps.

Las 12 manzanas que componen la comunidad Las Chacritas están encuadradas en color rojo. Se puede observar la calle Maipú, Baliza Chiriguano y parte de Tres Arroyos como accesos asfaltados.

Mapa distancia de la comunidad Las Chacritas hasta la planta más cercana de AySA.



Fuente: Elaboración propia. Soporte Google Maps.

Referencia:

Planta potabilizadora de agua AySA

Mapa distancia de sede Punto Digital más cercano con la comunidad Las Chacritas



Fuente: Elaboración propia.
Soporte https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-ciencia-y-tecnologia/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/punto#810

ANEXO 3: ENCUESTAS

Anexo 3.a- Encuesta estudiantes grupo apoyo escolar

A lo largo del ejercicio de la Práctica Profesional de la Maestría en Tecnología Educativa se llevó adelante un diagnóstico para establecer las necesidades educativas vinculadas con la Tecnología Educativa de un grupo de apoyo escolar creado dentro del Comedor Los Pekes de San Jorge.

Este es el formulario de la encuesta cerrada efectuada en agosto/septiembre de 2023.

UAI - MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA
Prof. Mg. María Ximena Tellería
PRÁCTICA PROFESIONAL MAESTRANDA LEILA TORNELLO
2DO. CUATRIMESTRE 2023 FECHA:
ENCUESTA ALUMNOS PRIMARIA Y SECUNDARIA - COMEDOR LOS PEKES DE SAN JORGE - COMUNIDAD LAS CHACRITAS

NOMBRE						
EDAD	**MAIL O WHATSAPP:**					
CURSO						
ESCUELA						
CÓMO LLEGÁS A LA ESCUELA?	CAMINANDO	BICICLETA	COLECTIVO	MOTO	AUTO	MICRO
DISTANCIA CUADRAS	-10	´10-20	´+20			

¿TENÉS INFORMÁTICA O COMPUTACIÓN EN LA ESCUELA?	SÍ	NO

ASIGNATURAS QUE REQUIEREN DE APOYO	

¿TENÉS FALTAS EN LA ESCUELA?	SI	NO	¿CUÁNTAS?	-5	´6-15	´+15
MOTIVOS DE LAS FALTAS A LA ESCUELA		ENFERMEDAD	LLUVIA/FRÍO	TRABAJO	SIN COMPAÑÍA	OTRO

MOTIVOS DE DÍAS SIN CLASES	PARO	SIN LUZ/AGU	FALTA DOCENTE	OTRO

¿TENÉS SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN TU CASA?	SÍ	NO

¿TENÉS CELULAR CON ACCESO A INTERNET?	SÍ	NO	PLAN	WIFI
¿USO PERSONAL?	SÍ	COMPARTIDO		
¿TENÉS PC O NOTE O TABLET CON ACCESO A INTERNET?	SÍ	NO	PLAN	WIFI
¿USO PERSONAL?	SÍ	COMPARTIDO		

SABÉS USAR:		MB-B-R		**QUERÉS APRENDER MÁS**	
CORREO ELECTRÓNICO GMAIL	SÍ		NO	SÍ	NO
EXCEL O PLANILLA DE CÁLCULO DE DRIVE	SÍ		NO	SÍ	NO
WORD O DOCUMENTO DE DRIVE	SÍ		NO	SÍ	NO
POWERPOINT O PRESENTACIÓN DE DRIVE	SÍ		NO	SÍ	NO
BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN EN INTERNET	SÍ		NO	SÍ	NO
YOUTUBE	SÍ		NO	SÍ	NO
¿QUÉ REDES SOCIALES USÁS?	WHATSAPP	INSTAGRAM	TIKTOK		
	DISCORD	VSCO	OTRA:		

¿EN QUÉ LUGAR ESTÁS MÁS TIEMPO CONECTADO?	CASA	ESCUELA	COMEDOR	CALLE	OTRO

¿USÁS INTERNET PARA HACER TAREAS ESCOLARES EN CASA?	SÍ	NO

¿CONOCÉS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA NAVEGAR EN INTERNET?	SÍ	NO

Durante agosto y septiembre de 2023 se realizaron **19 encuestas** a estudiantes que asistieron a las clases de apoyo en el marco de la Práctica Profesional de la MTE.

En el siguiente cuadro se muestran los resultados obtenidos expresados en %.

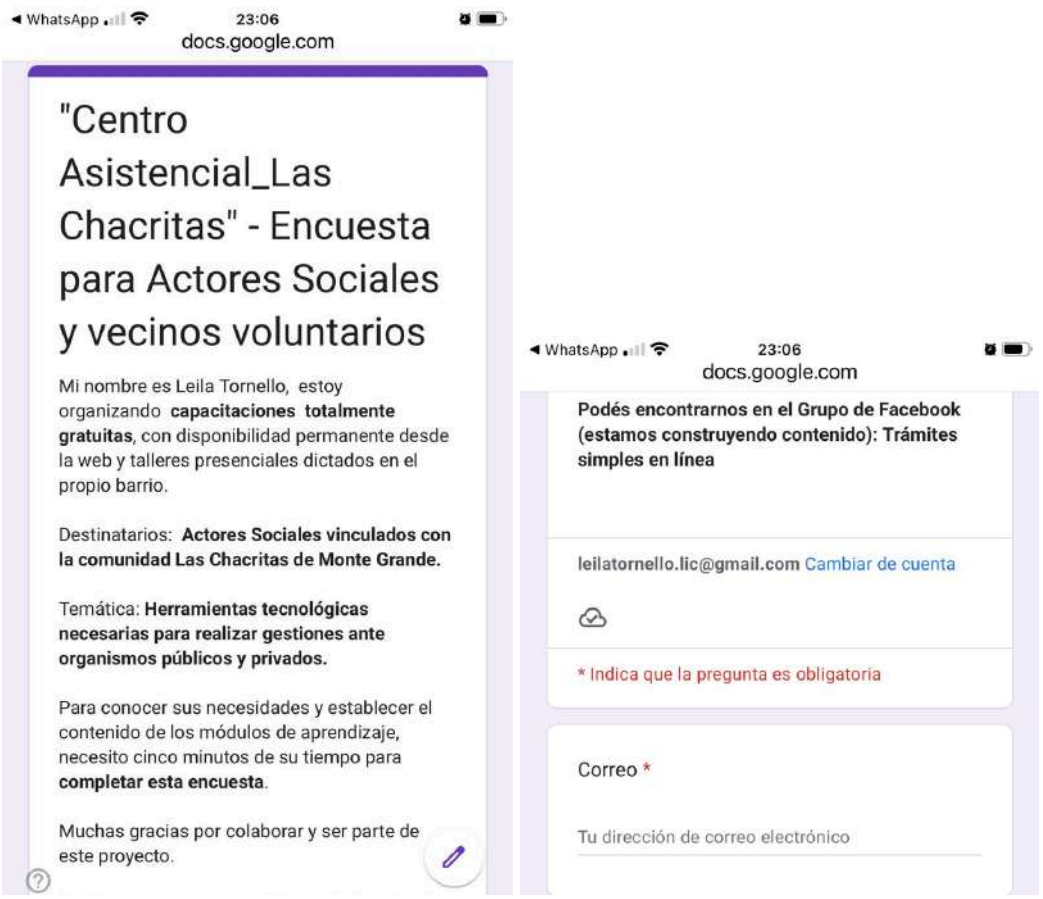
95%	Cursa Nivel Primario
5%	Cursa Nivel Secundario
100%	Asiste a la escuela caminando
75%	Recorre entre 10 y 20 cuadras para llegar a su escuela
75%	No posee como asignatura Informática ni TIC
100%	Tiene faltas a clase
100%	Cuenta con servicio eléctrico en su domicilio
100%	Posee un celular en su domicilio
100%	Manifiesta que ese celular es de uso compartido
25%	Posee Notebook o PC
100%	Desconoce el uso de Excel, Word y PowerPoint
100%	Desconoce cómo se realizan búsquedas en la Web
100%	Quisiera aprender a usar programas
100%	Utiliza WhatsApp y YouTube
100%	Manifiesta que la escuela es donde más usan Internet
100%	Desconoce medidas de seguridad para navegar en Internet

Cuadro de elaboración propia. Fuente Encuestas realizadas a 19 estudiantes 08 a 09/2023. Las Chacritas.

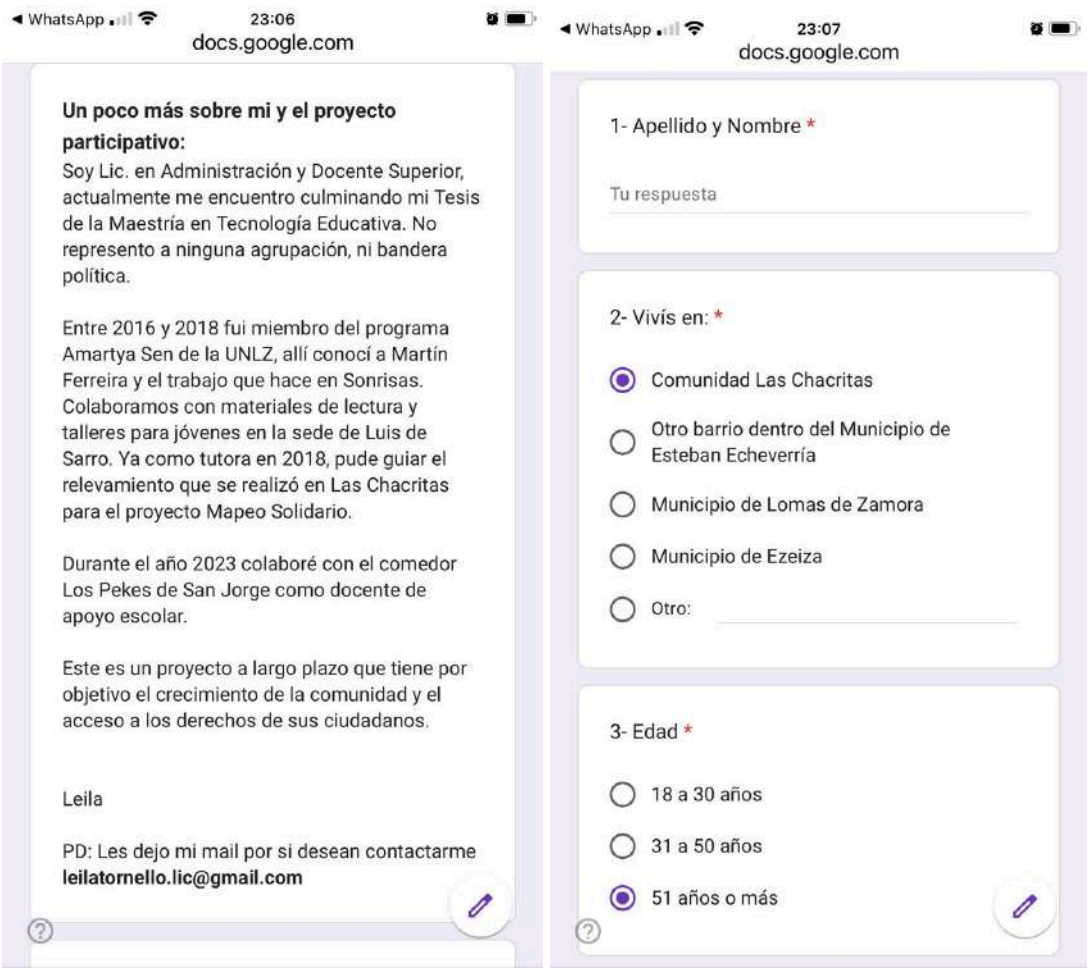
Anexo 3.b- Encuesta actores sociales de Las Chacritas

Durante los meses de julio y agosto de 2025, se realizó una encuesta con modalidad no probabilística, con un muestreo homogéneo y por conveniencia destinada a conocer de forma cualitativa las características y necesidades de los actores sociales y vecinos voluntarios de la Comunidad Las Chacritas.

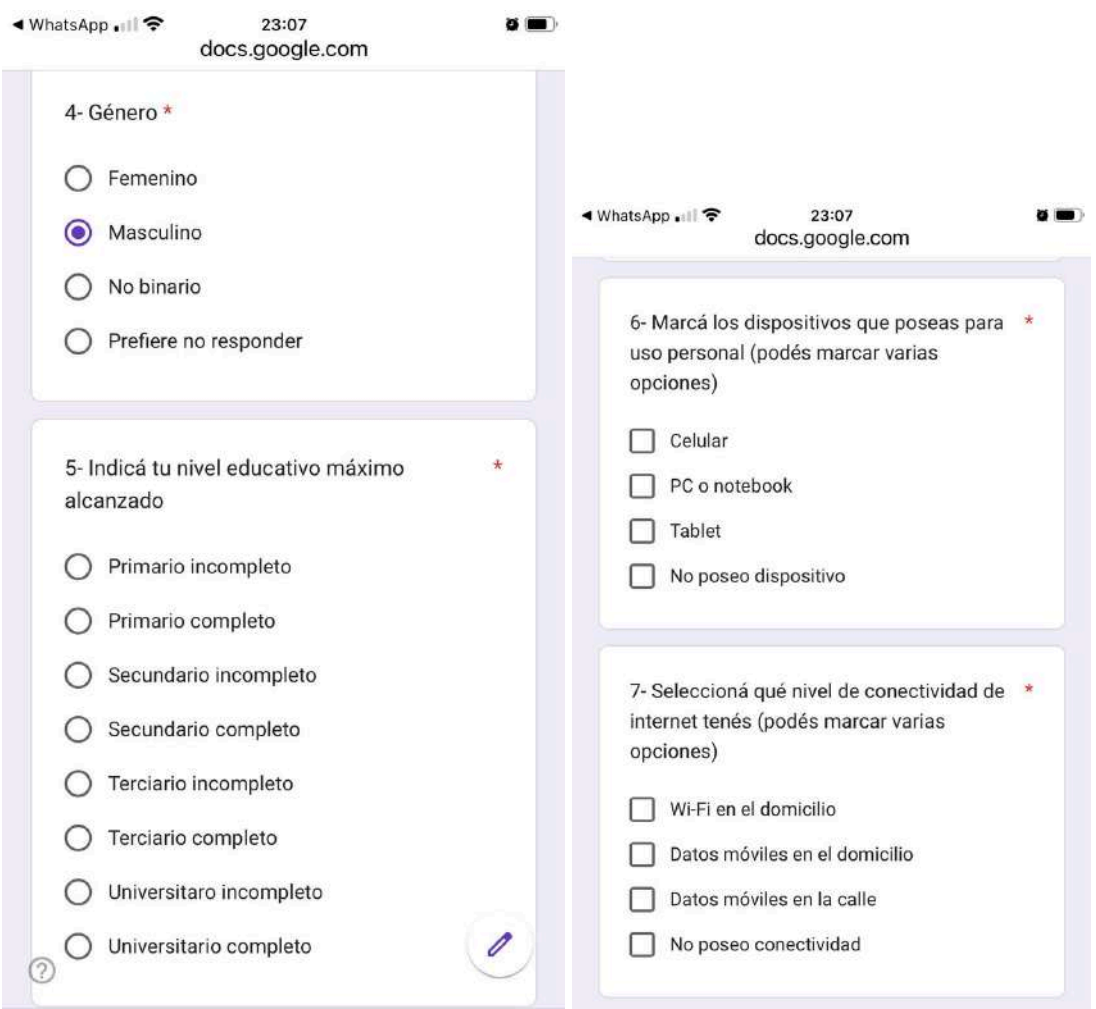
El cuestionario se diseñó en Google Formularios y se envió el link a los referentes de los tres comedores comunitarios: Los Pekes de San Jorge, Sonrisas y Centro Asistencial Las Chacritas y a la Red de Organizaciones de Esteban Echeverría.



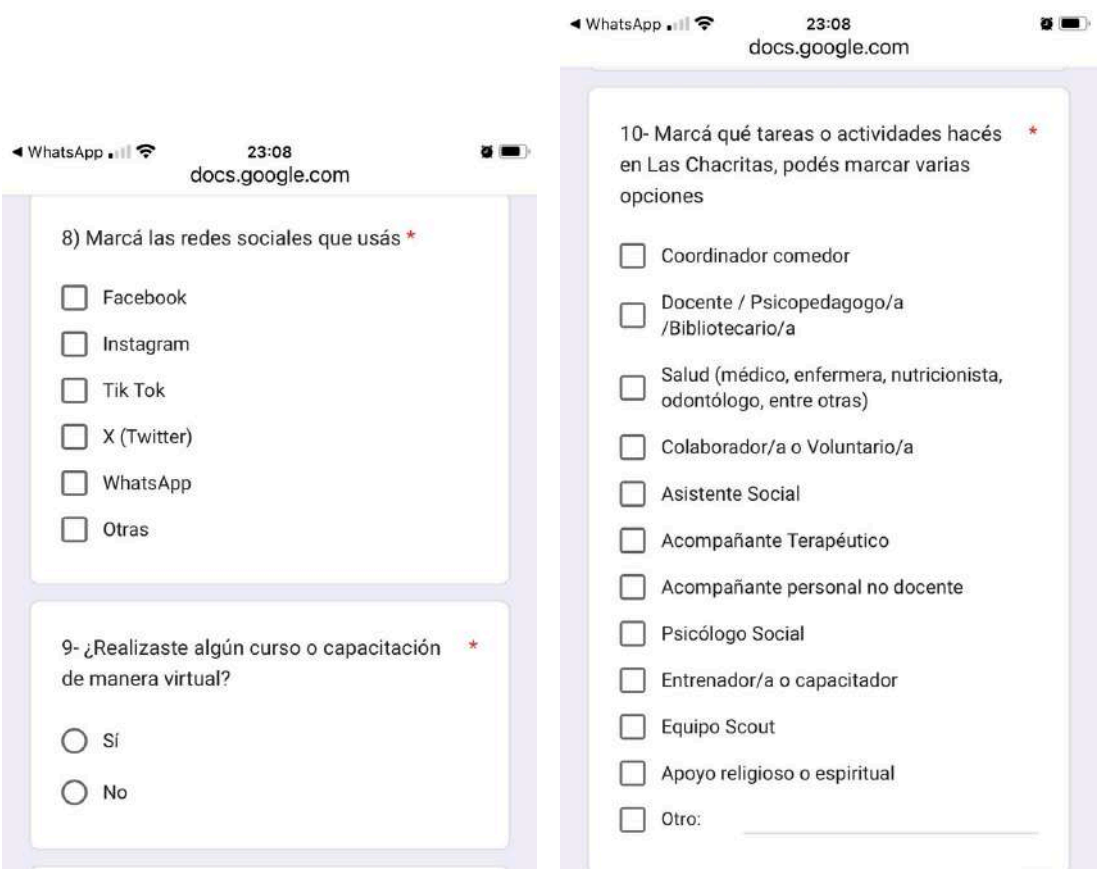
Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



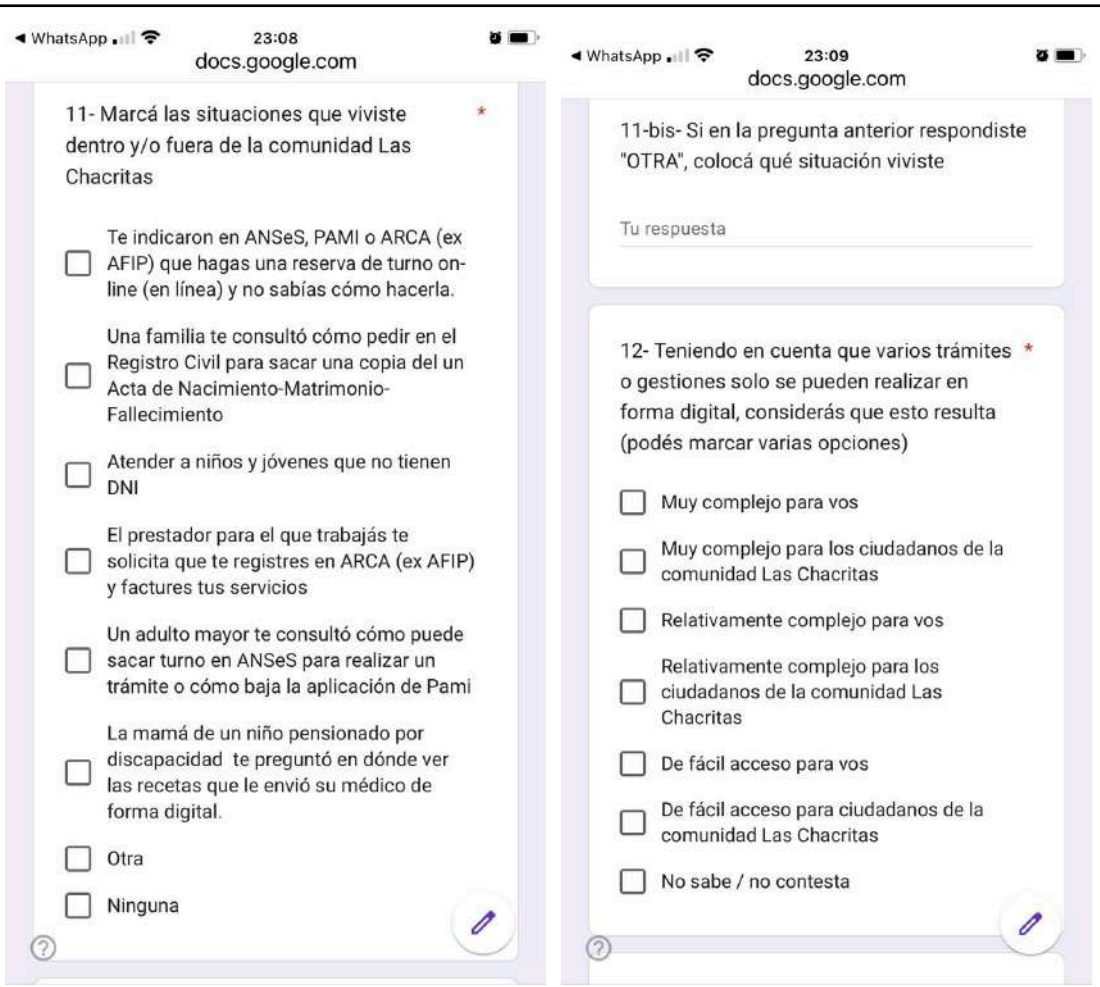
Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



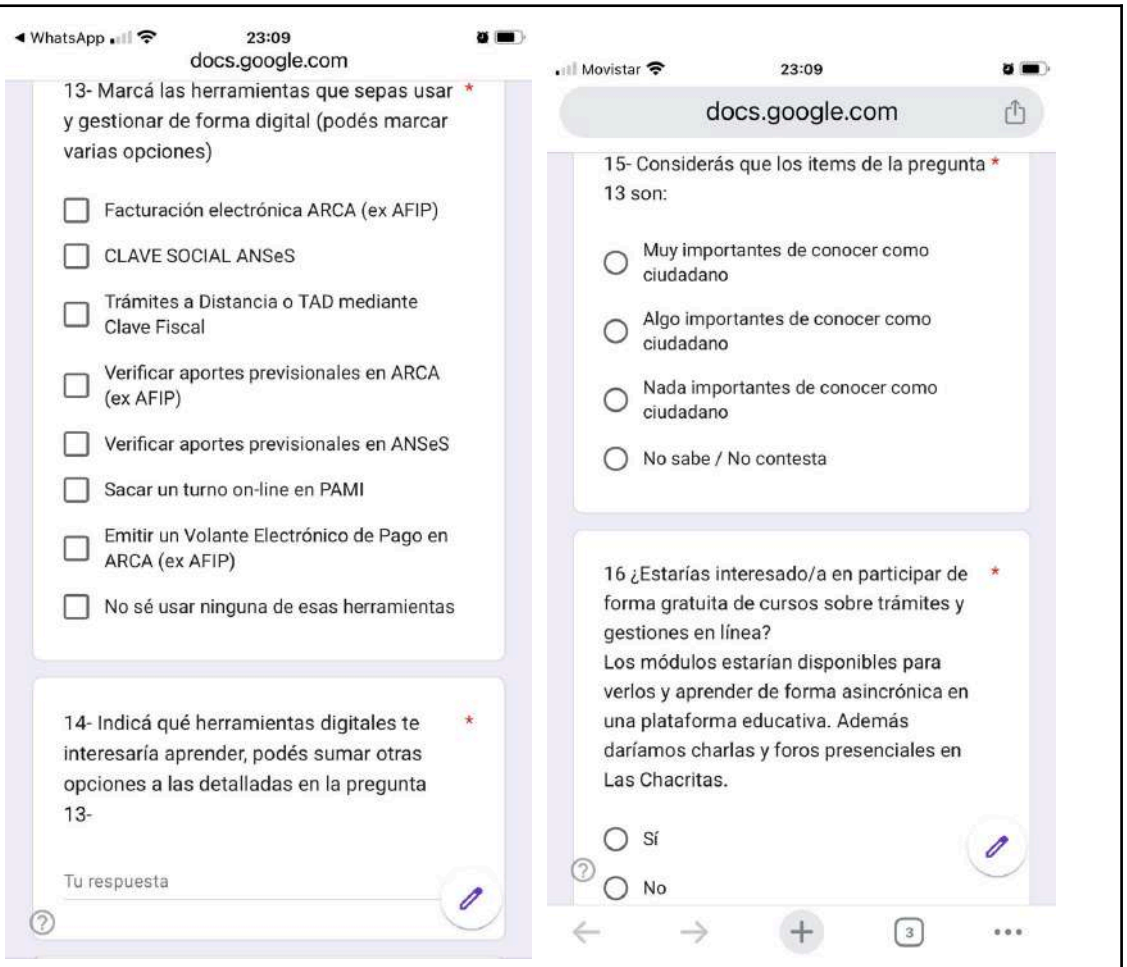
Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



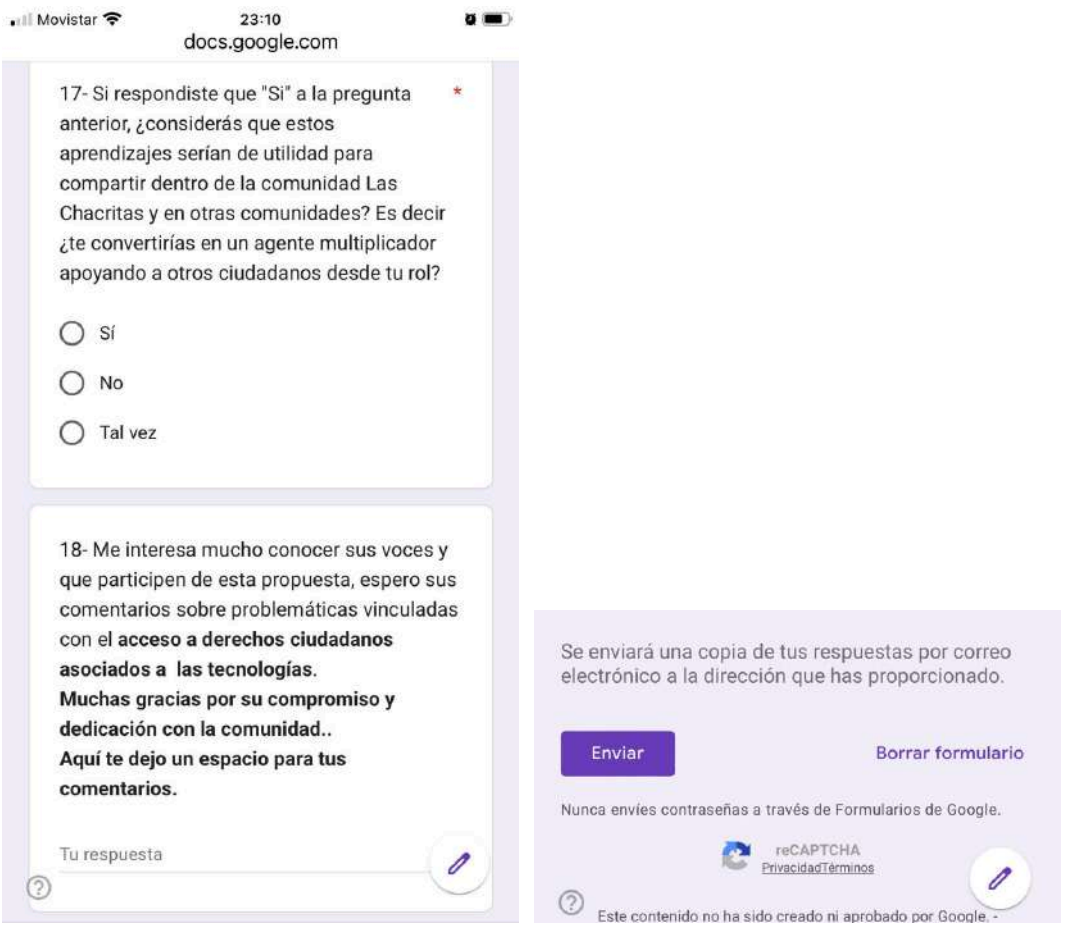
Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.



Fuente: Encuesta de elaboración propia. Aplicación Google Forms.

- **Resultados de encuesta obtenidos durante julio y agosto 2025**
    - **Link de acceso a la encuesta:** **https://forms.gle/LtdhAsDmAeuAmQYWA**

Pregunta 2) Vivís en

De los 17 entrevistados, 4 residen en Las Chacritas y 13 residen en otro barrio dentro del Municipio de Esteban Echeverría.

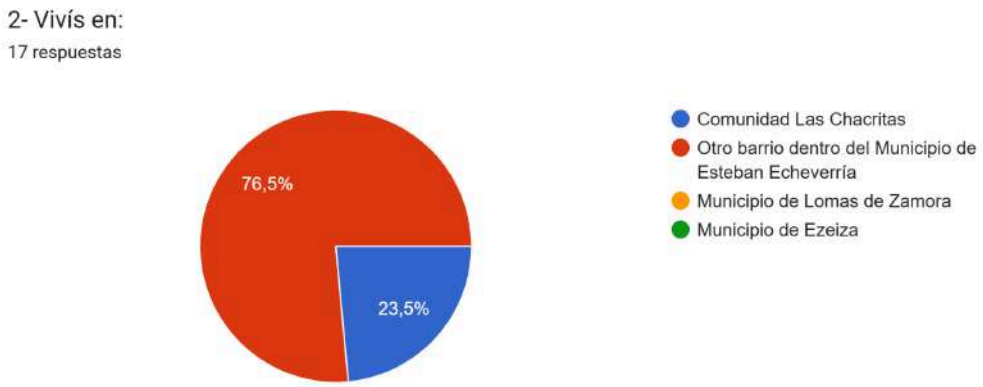


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 3) Edad

De las 17 personas entrevistadas, 5 poseen entre 18 a 30 años, 6 poseen entre 31 a 50 años y 6 poseen más de 51 años.

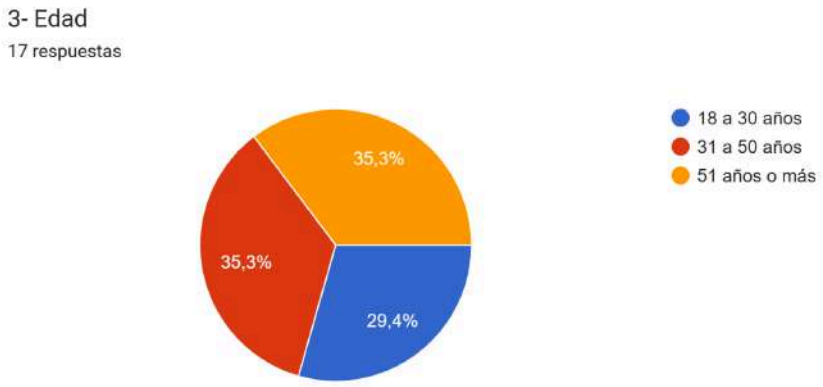


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 4) Género

De las 17 personas entrevistadas, 15 responden ser de género femenino y 2 de género masculino.

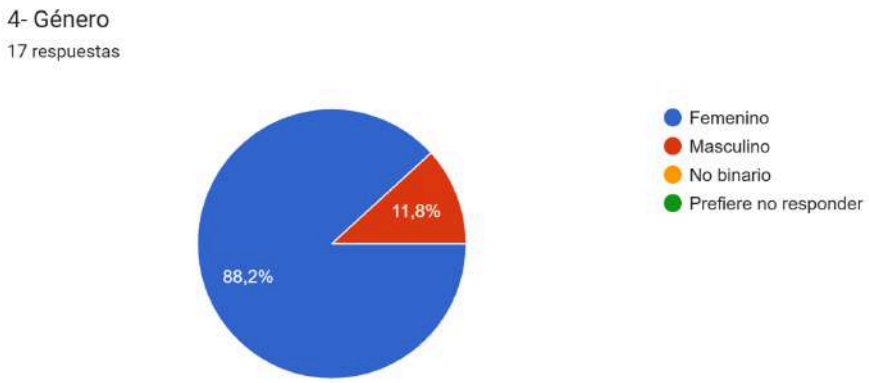


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 5) Indicá tu nivel educativo máximo alcanzado

De las 17 personas entrevistadas, 7 alcanzaron Secundario completo, 3 no culminaron su Secundario, 2 alcanzaron Universitario completo, 2 alcanzaron Primario completo, 2 no culminaron su primaria, 1 persona alcanzó nivel Terciario completo.

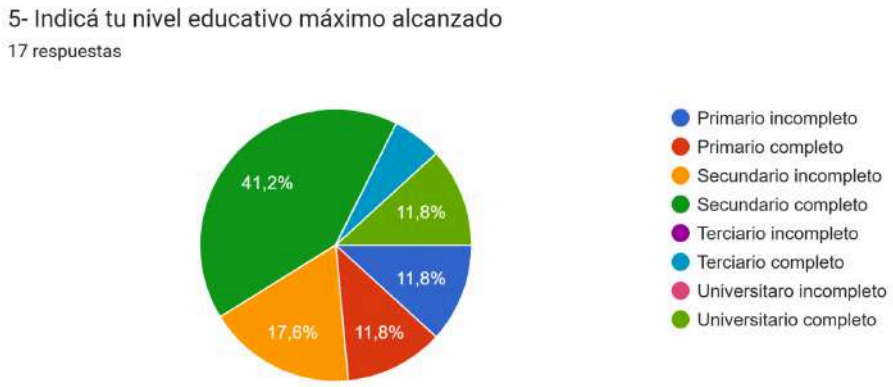


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 6) Marcá los dispositivos que poseas para uso personal (podés marcar varias opciones)

De las 17 personas entrevistadas, la totalidad posee celular y 6 de las 17 además poseen PC o Notebook.

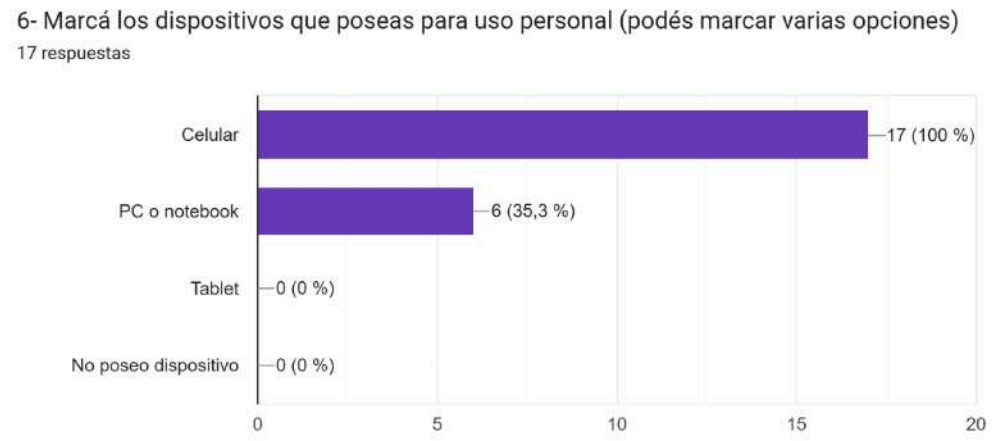


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 7) Seleccioná qué nivel de conectividad de internet tenés (podés marcar varias opciones)

De las 17 personas entrevistadas, 14 poseen Wi-Fi en su domicilio, 9 poseen datos móviles. Es decir que 3 de las 17 personas sólo poseen datos móviles como acceso a internet.

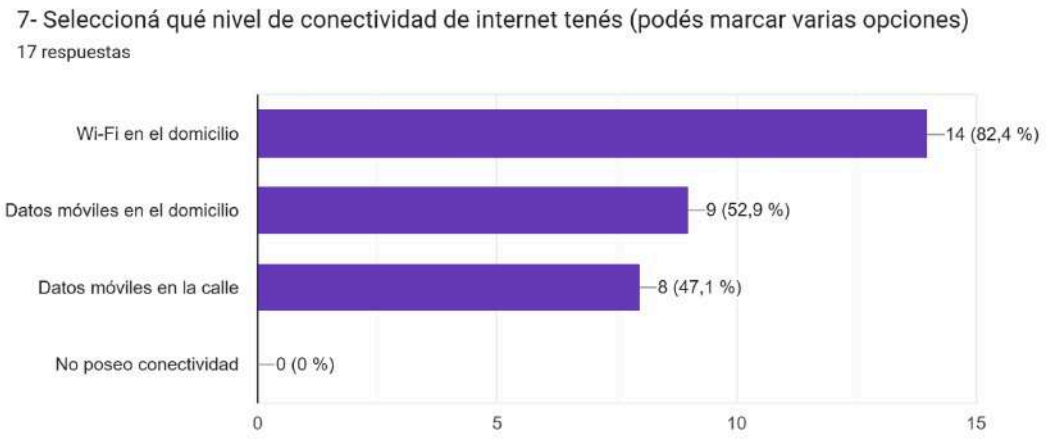


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 8) Marcá las redes sociales que usás
Las redes sociales más usadas por los encuestados son Facebook con 16 usuarios y WhatsApp con la totalidad de usuarios.

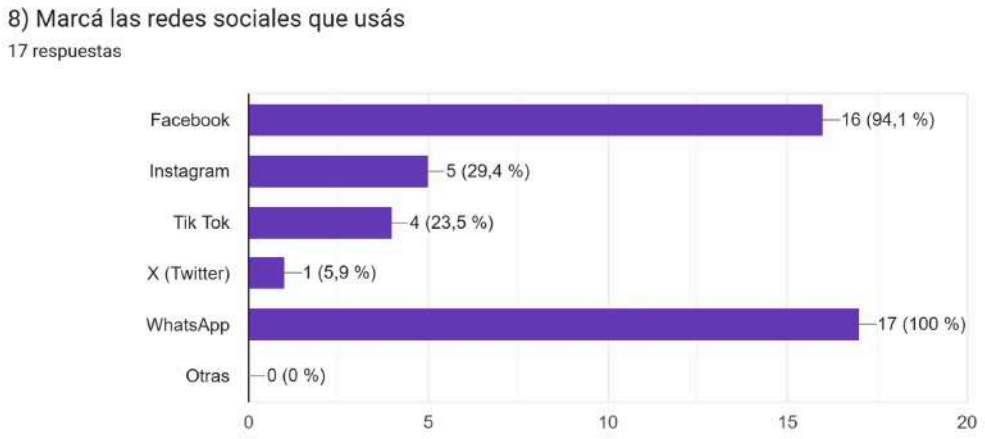


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 9) ¿Realizaste algún curso o capacitación de manera virtual?

Sólo 5 de las 17 personas realizaron alguna capacitación de manera virtual.



Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 10) Marcá qué tareas o actividades hacés en Las Chacritas, podés marcar varias opciones

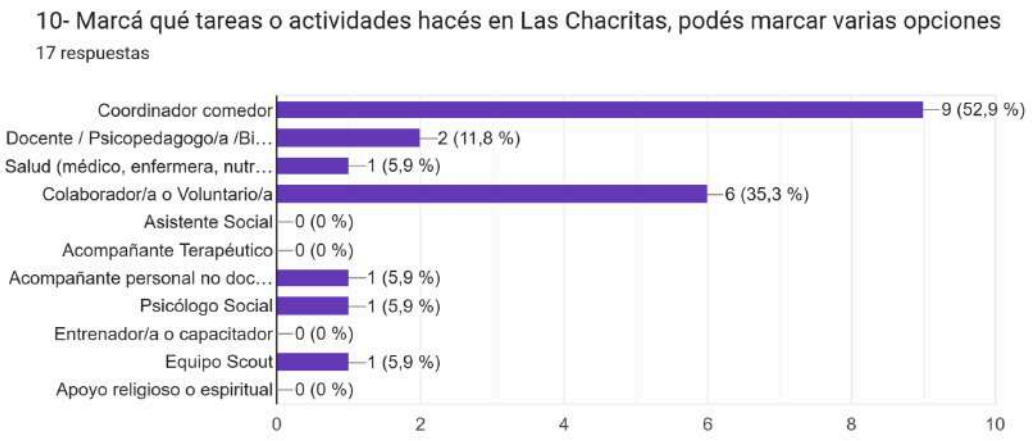


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 11) Marcá las situaciones que viviste dentro y/o fuera de la comunidad Las Chacritas

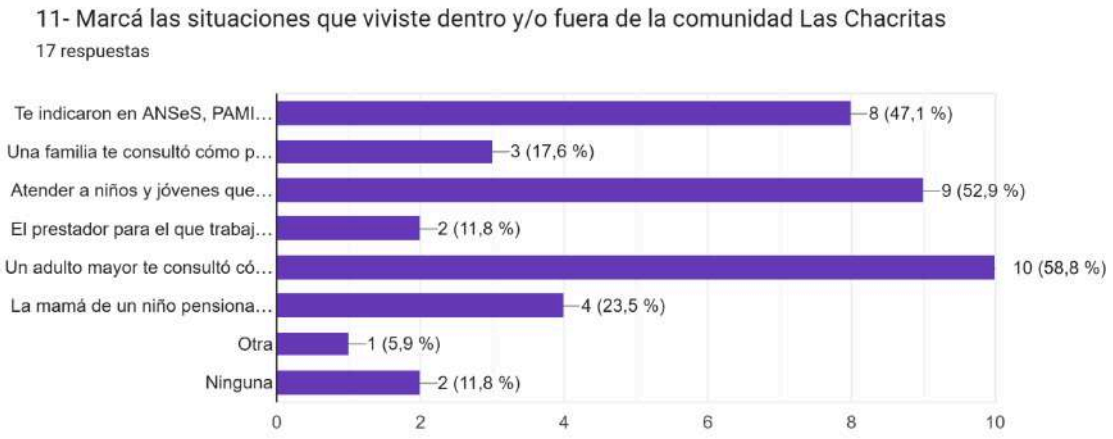


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 11 bis) Si en la pregunta anterior respondiste "OTRA", colocá qué situación viviste

Obtener CUD

Problemas para tramitar CUD

Barrio carenciado

Respuestas fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 12) Teniendo en cuenta que varios trámites o gestiones sólo se pueden realizar en forma digital, considerás que esto resulta (podés marcar varias opciones)

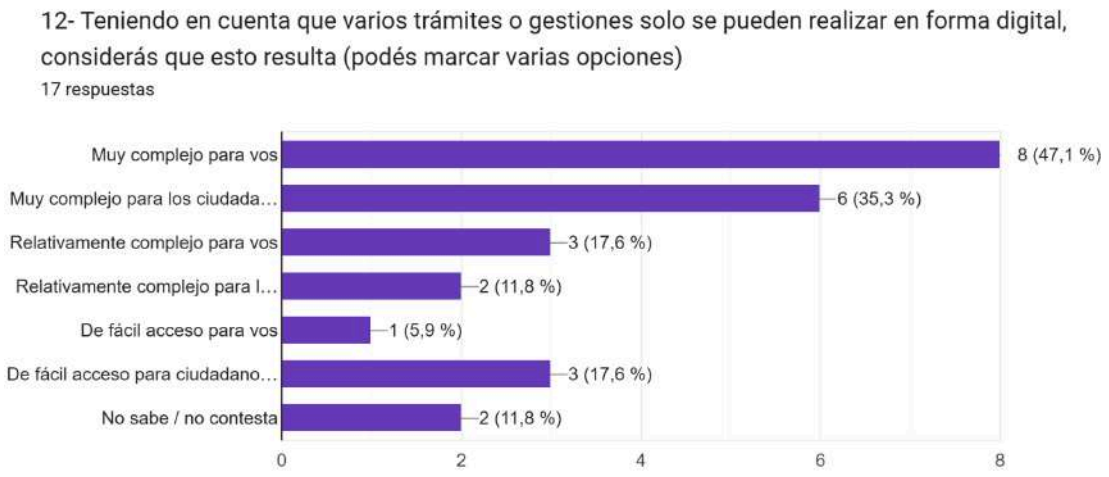


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 13) Marcá las herramientas que sepas usar y gestionar de forma digital (podés marcar varias opciones)

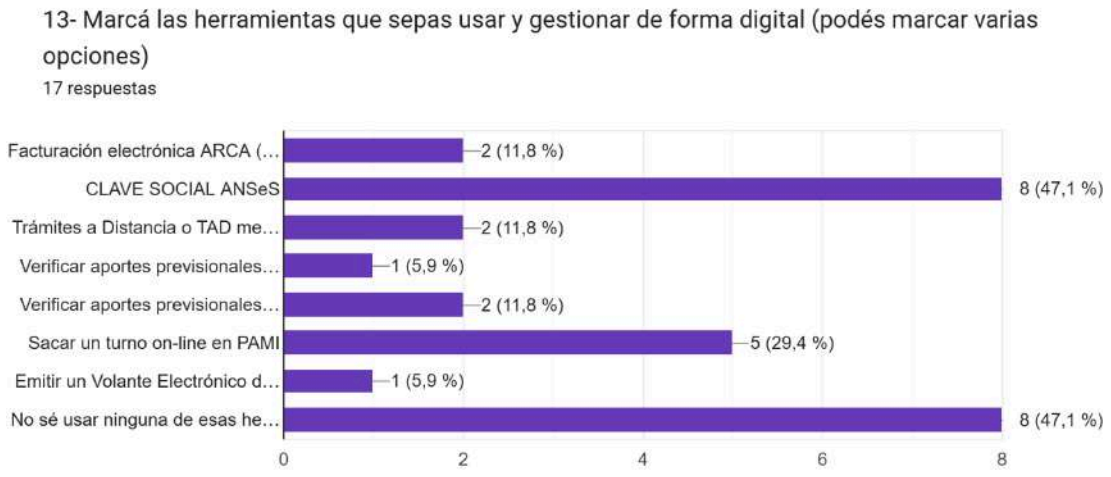


Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 14) Indicá qué herramientas digitales te interesaría aprender, podés sumar otras opciones a las detalladas en la pregunta 13-
Este es un modelo de pregunta abierta.

Todas
Me gustaría aprender todas las herramientas
Turnos de todo tipo y tramites[sic] para los jubilados
Verificar aportes provisionales de pago en arca
Turnos
Armar planillas
Todo lo que pueda aprender
Cud planillas base de datos costos emprendedores
Gestiones en general
Turnos recetas jubilación
Jubilaciones
Cómo sacar turnos y rellenar el cuestionario
No sé
Computadora
Todo dijital [sic]
Clave social

Respuestas fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 15) Considerás que los ítems de la pregunta 13 son:



Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 16) ¿Estarías interesado/a en participar de forma gratuita de cursos sobre trámites y gestiones en línea?
Los módulos estarían disponibles para verlos y aprender de forma asincrónica en una plataforma educativa. Además daríamos charlas y foros presenciales en Las Chacritas.



Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 17) Si respondiste que "Si" a la pregunta anterior, ¿considerás que estos aprendizajes serían de utilidad para compartir dentro de la comunidad Las Chacritas y en otras comunidades? Es decir ¿te convertirías en un agente multiplicador apoyando a otros ciudadanos desde tu rol?



Gráfico fuente original Google Forms, autoría propia.

Pregunta 18) Me interesa mucho conocer sus voces y que participen de esta propuesta, espero sus comentarios sobre problemáticas vinculadas con el acceso a derechos ciudadanos asociados a las tecnologías.
Muchas gracias por su compromiso y dedicación con la comunidad..
Aquí te dejo un espacio para tus comentarios.
Pregunta de modelo abierto. Se obtuvieron 13 respuestas:

Jubilaciones
Gracias x ayudarnos a aprender
Y asesorar a los ciudadanos
Me encantaría aprender este curso y poder llegar a mi comunidad
Manejo de bases de datos/ planillas/ formularios google
Seguir adquiriendo experiencia
Turnos
Es una buena forma de ayudar a la comunidades con bajos recursos
Cud, costos emprendedores
Me cobraron 3 meses por mi trámite de jubilación hay gente que necesita mucho ese dinero
Siempre para ayudar
Quiero aprender a manejar lo dijital [sic]
Gracias

Respuestas fuente original Google Forms, autoría propia.

ANEXO 4: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA SOBRE EL CONTEXTO

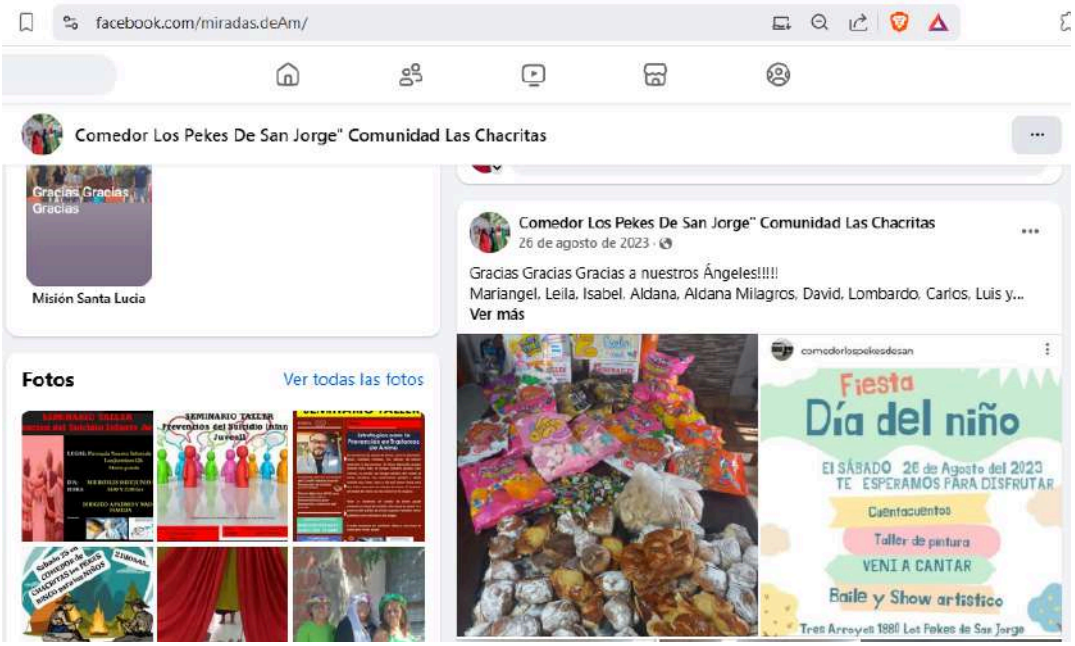
Imágenes del Pre-diagnóstico: Práctica Profesional (fotografías propias)



24/08/23 - Junto a Luisa Silvero luego de la entrevista.



24/08/23 - Relevamiento del espacio entrevista.



24/08/2023 - Entrega de colaboración para el festejo del Día de la Niñez - Captura de pantalla de Facebook oficial del comedor Los Pekes de San Jorge.

Pre-diagnóstico: conociendo a la comunidad Las Chacritas





Entre agosto y noviembre de 2023 se realizaron clases de apoyo utilizando herramientas de gamificación digital. A la izquierda, publicación en Facebook de uno de los podcast que grabamos (13/10/23). de podcast. A la derecha, publicación de facebook que muestra uno de los juegos utilizados en las clases, es este caso Kahoot (07/10/23).

Pre-diagnóstico y diagnóstico del contexto



02/09/2023
Intersección de la calle Maipú (vista) desde calle Colón.
La calle Maipú es el acceso asfaltado más próximo a la comunidad Las Chacritas.
En el margen izquierdo se observa el paraje denominado Monte Carruti.



02/08/2025
Intersección de la calle Maipú (vista) desde calle Colón.
Del lado derecho se observa una nueva vereda de hormigón desde Colón hasta Baliza Chiriguano

 02/09/2023 Entrando por Maipú, se accede hacia la izquierda por Alejo Ortega (calle de tierra). Al fondo de la imagen pueden verse las edificaciones de la comunidad Las Chacritas.	 02/08/2025 Se ha creado un nuevo acceso asfaltado, entrando por Maipú se continúa hasta Baliza Chiriguano, allí se dobla a la derecha. Las viviendas que se ven a la derecha corresponden a la comunidad Las Chacritas.
 02/09/2023 Frente comedor Los Pekes de San Jorge.	 02/08/2025 Faro 1ro de Mayo y Tres Arroyos, una de las tres canillas comunitarias que posee el barrio.



02/09/23
Calle Tres Arroyos (de tierra) frente al comedor Los Pekes de San Jorge, con vista hacia el Arroyo Ortega.



02/08/25
Foto cierre de entrevista en profundidad a Roberto Penzotti y Cintia Villafañe, coordinadores del Centro Asistencial Las Chacritas.



02/08/2025
Vista de la calle Tres Arroyos desde acceso por Baliza Chiriguano. Obsérvese transformadores, luminarias y asfalto con cuneta. Servicios desarrollados durante 2024.



02/09/2023
Zona descampada que comunica el barrio con el área escolar. Existe un “caminito” de asfalto que recorre las siete cuadras hasta el asfalto de la calle Colón. Obsérvese la falta de tendido eléctrico y de iluminación pública.



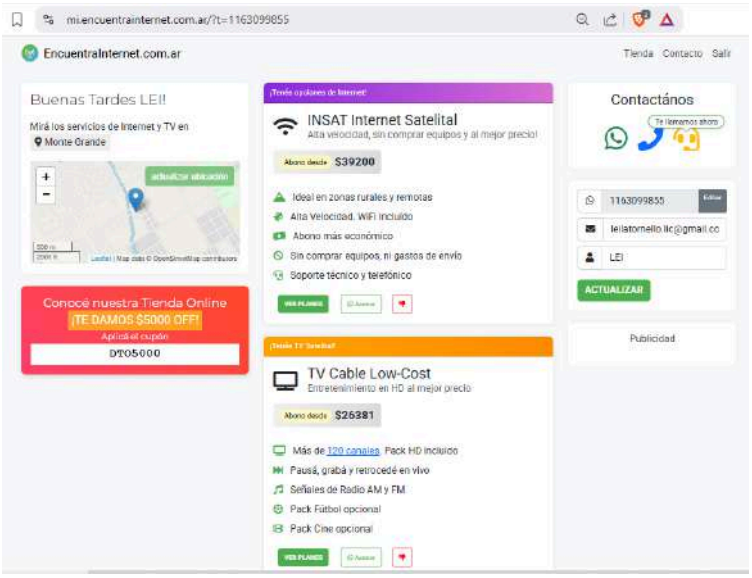
02/08/2025
A principios de 2025 la línea de colectivos de la Empresa 501, anexó un recorrido por la calle Maipú. El municipio sumó garitas, veredas e iluminación. Este transporte conecta a la comunidad con la zona escolar, asistencia médica y con el centro cívico de Monte Grande.



02/08/2025
Situación ambiental. Entrada al Ecopunto ubicado sobre calle Maipú.



02/08/2025
Vista de lateral del Ecopunto, obsérvese los residuos y escombros utilizados para rellenar la tosquera ilegal.



18/11/2025

Infraestructura de servicios de Internet. Ofertas disponibles para el domicilio Tres Arroyos 980 Monte Grande (Comedor Los Pekes de San Jorge, comunidad Las Chacritas). Fuente www.encuentrainternet.com.ar



18/11/2025

Infraestructura de servicios de Internet. Oferta empresa INSAT Internet Satelital más combinación con TV Cable y opción de servicio puro de Internet, para el barrio Las Chacritas. Fuente www.encuentrainternet.com.ar



18/11/2025

Infraestructura de servicios de Internet. Oferta empresa INSAT Internet Satelital para el barrio Las Chacritas. Fuente www.encuentrainternet.com.ar

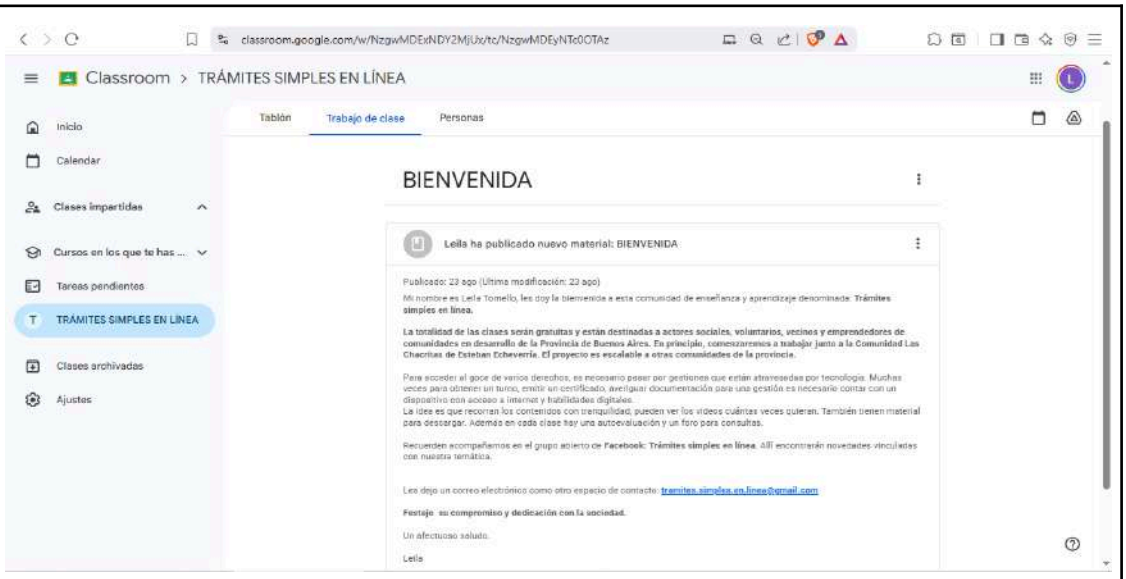
ANEXO 5: ENLACES E IMÁGENES DEL ARTEFACTO

Anexo 5.a- Classroom

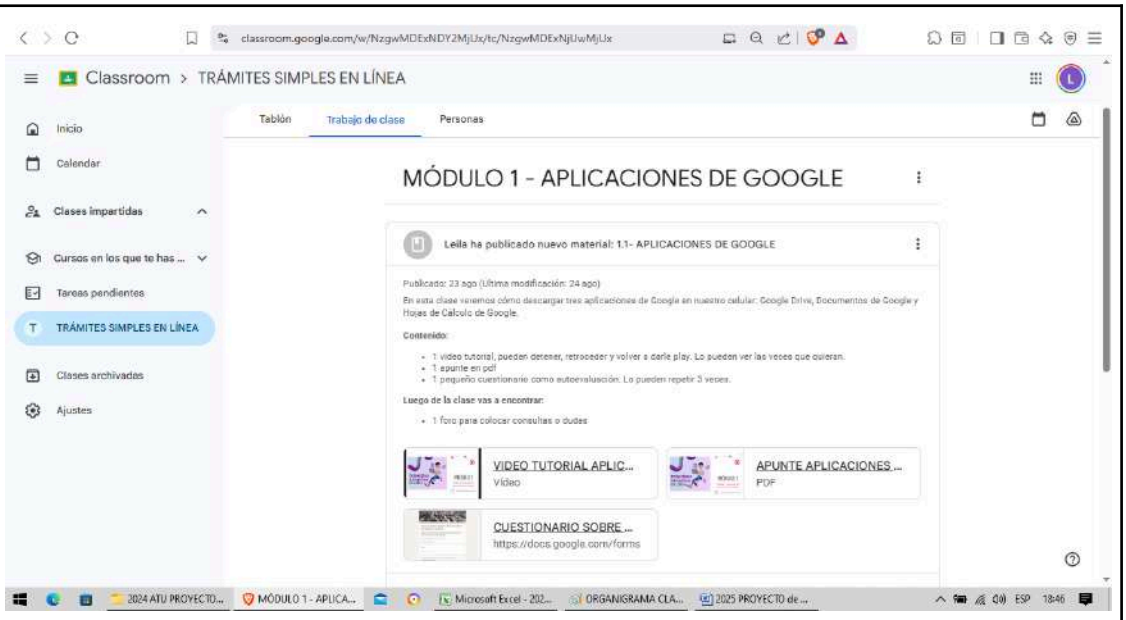
- **Link de acceso al LMS de Classroom: Trámites simples en línea**

https://classroom.google.com/c/NzgwMDExNDY2MjUx?cjc=etl4kn3d

- **Imágenes del LMS Classroom. Sección Trabajo de clase.**

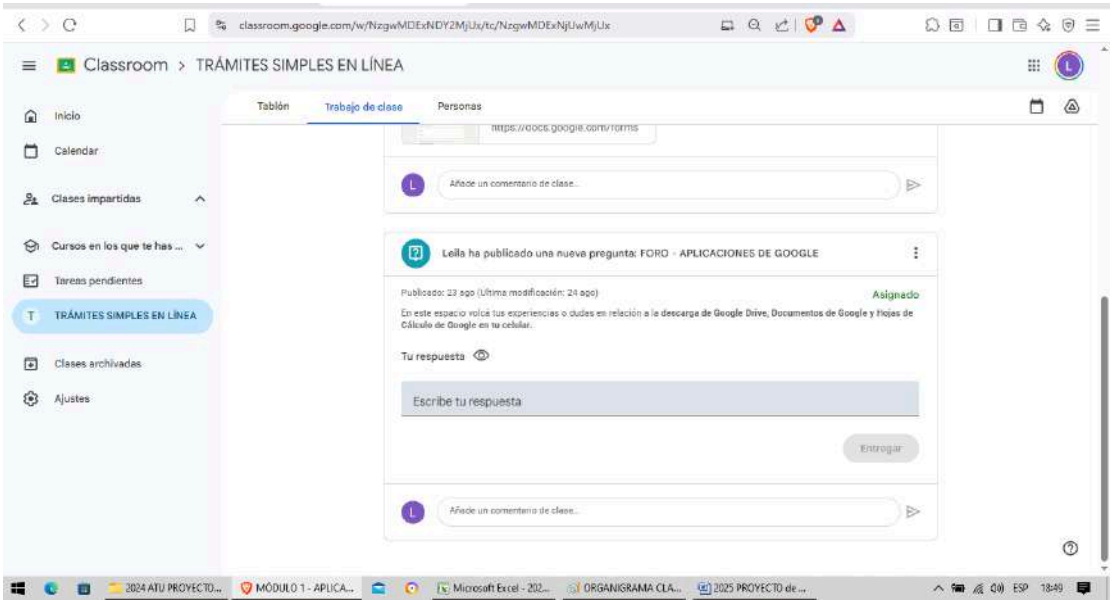


Captura de pantalla correspondiente a la sección Bienvenida. Aquí se encuentra un texto incrustado que incluye una dirección de email para contacto. Luego se adjunta el video que incluye el recorrido por el aula.

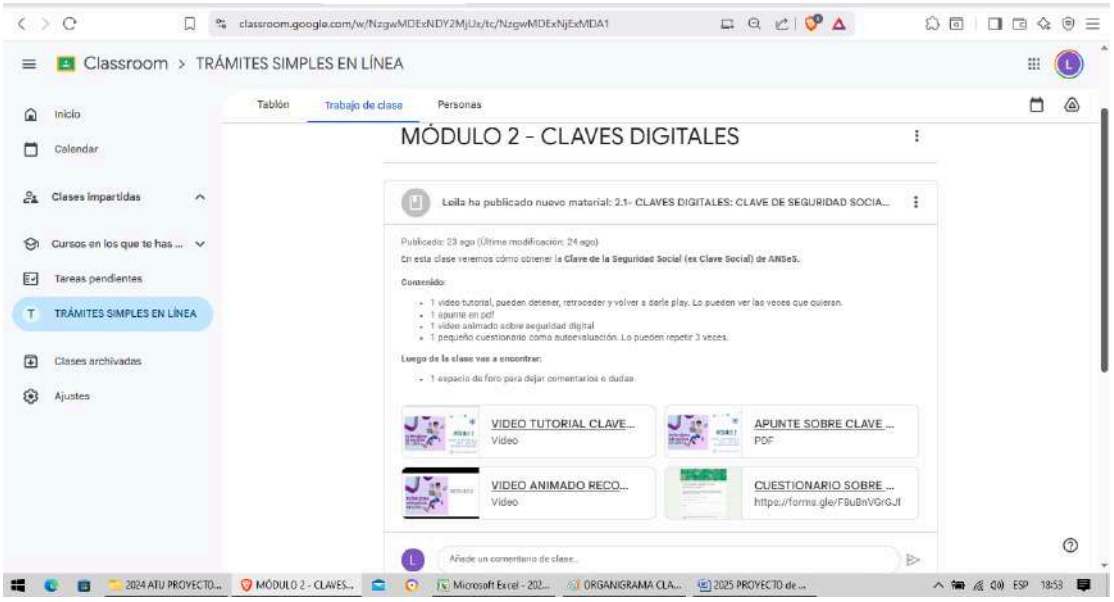


Captura de pantalla correspondiente a la sección Módulo 1: Aplicaciones de Google. Cada clase comienza con un detalle de los conceptos a desarrollar: Google Drive, Documentos de

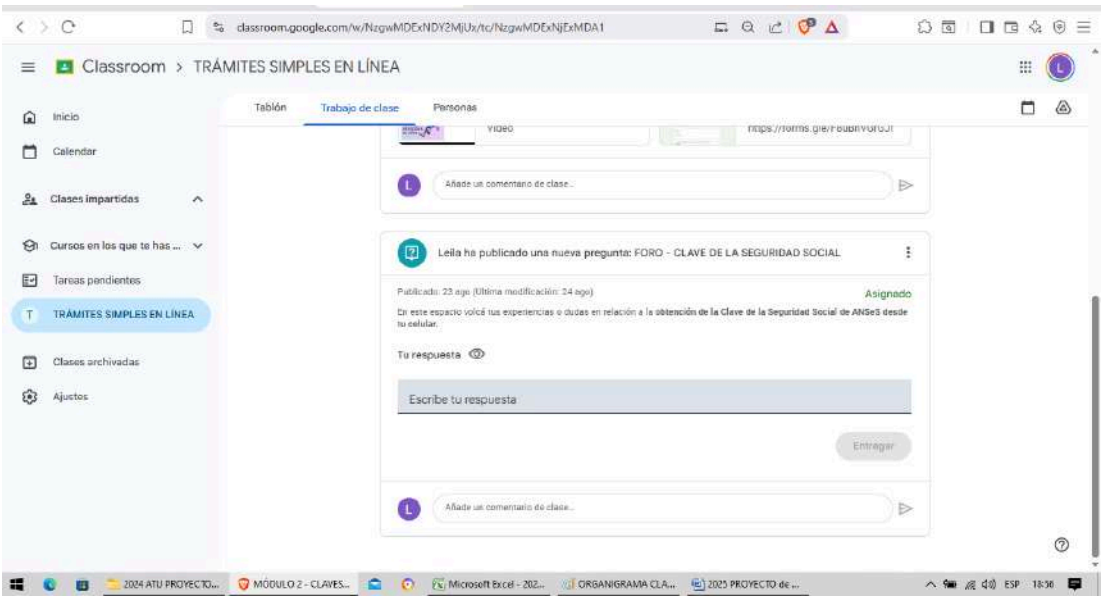
Google y Hojas de cálculo de Google.
Además, siempre aparecerá una lista con los archivos adjuntos: Videotutorial, Apunte en pdf y Cuestionario de autoevaluación. Al finalizar la clase hay un espacio para consultas.



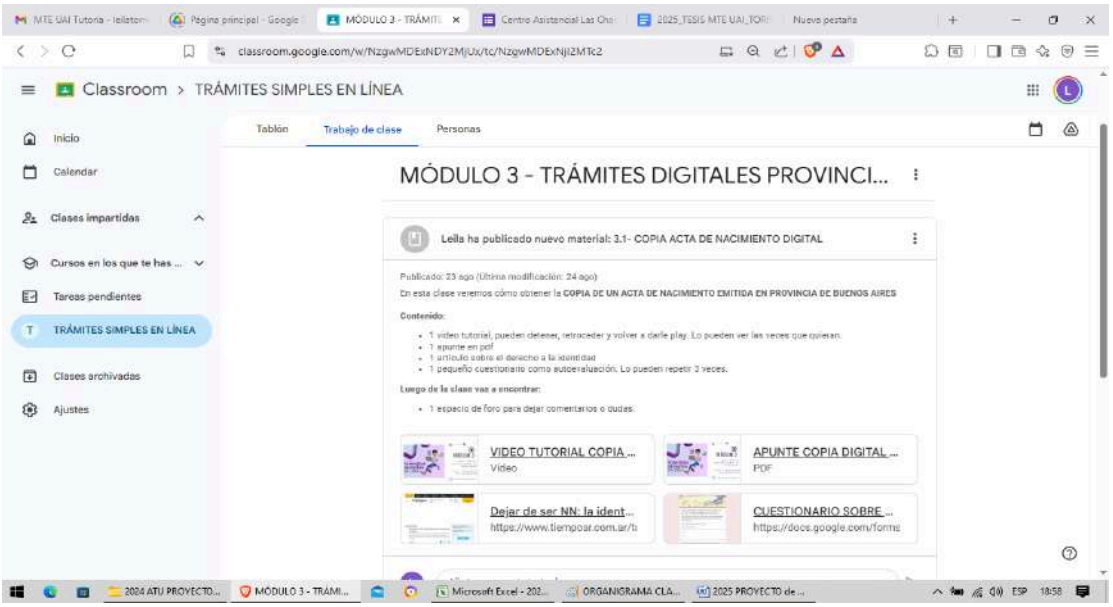
Dentro del mismo Módulo 1, se encuentra como cierre de la clase, un Foro de consultas y experiencias.



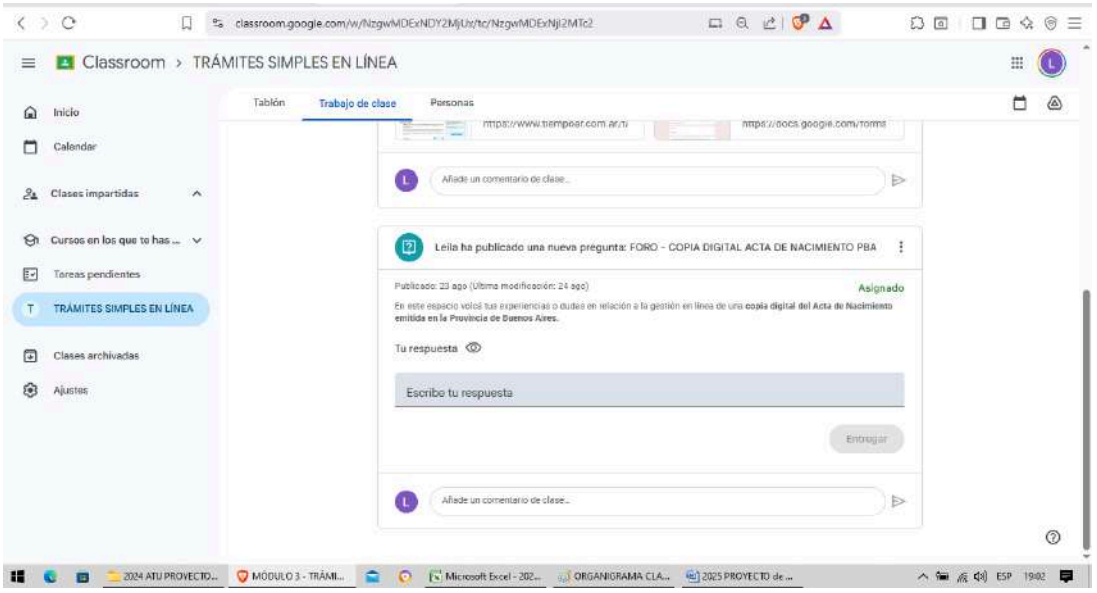
Captura de pantalla correspondiente a la sección Módulo 2: Claves digitales.
Cada clase comienza con un detalle de los conceptos a desarrollar: Clave de la Seguridad Social de ANSeS.
Además, siempre aparecerá una lista con los archivos adjuntos: Videotutorial, Apunte en pdf, Video animado sobre Seguridad digital y Cuestionario de autoevaluación. Al finalizar la clase hay un espacio para consultas.



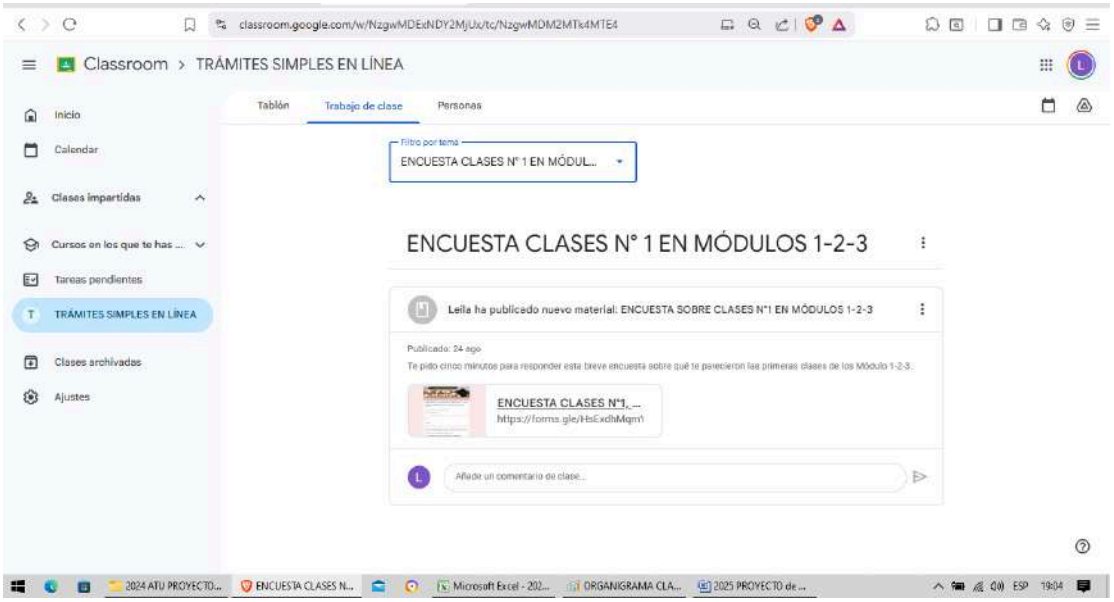
Como en cada clase, dentro del mismo Módulo 2, se encuentra como cierre, un Foro para volcar consultas y experiencias.



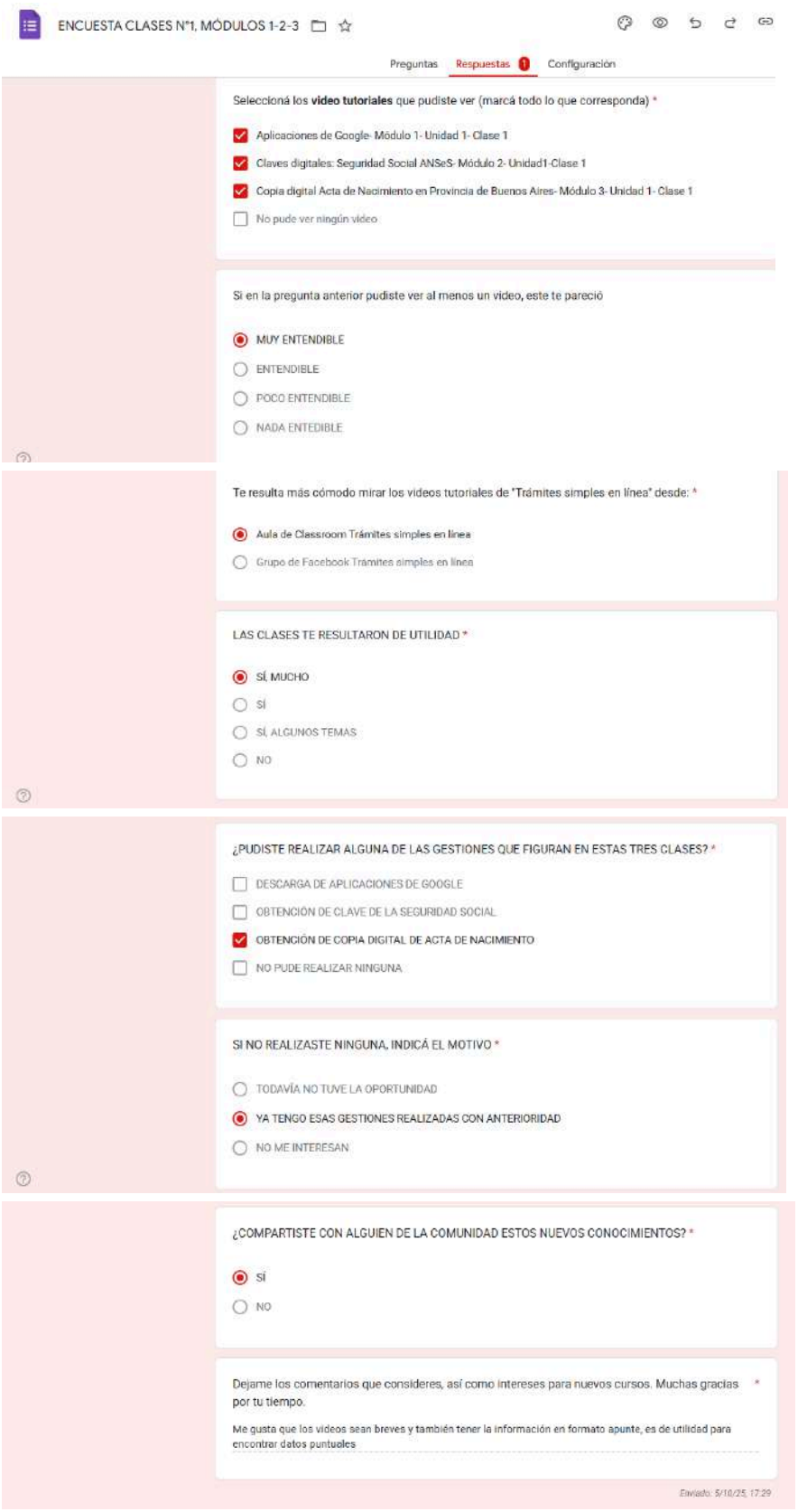
Captura de pantalla correspondiente a la sección Módulo 3: Trámites digitales en la Provincia de Buenos Aires.
Cada clase comienza con un detalle de los conceptos a desarrollar: Copia digital del Acta de Nacimiento.
Además, siempre aparecerá una lista con los archivos adjuntos: Videotutorial, Apunte en pdf, artículo periodístico sobre el Derecho a la Identidad y Cuestionario de autoevaluación. Al finalizar la clase hay un espacio para consultas.



Como en cada clase, dentro del mismo Módulo 3, se encuentra como cierre, un Foro para volcar consultas y experiencias.



Esta última sección contiene una encuesta sobre la utilidad del contenido y facilidad de acceso para los usuarios que realizaron cualquiera de las clases N°1 de los Módulos 1, 2 y 3. Con estos datos se pretende sumar mejoras o realizar ajustes en las siguientes clases.



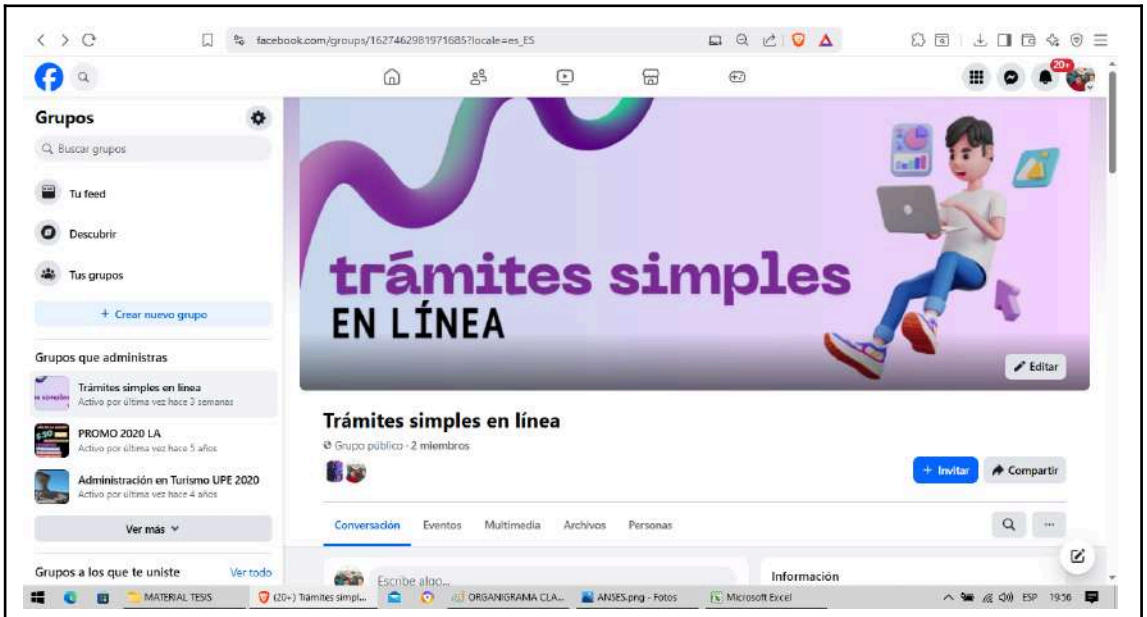
Captura de pantalla del Formulario de Autoevaluación de Classroom. Respuesta obtenida el 05/10/2025.

Anexo 5.b- Grupo de Facebook

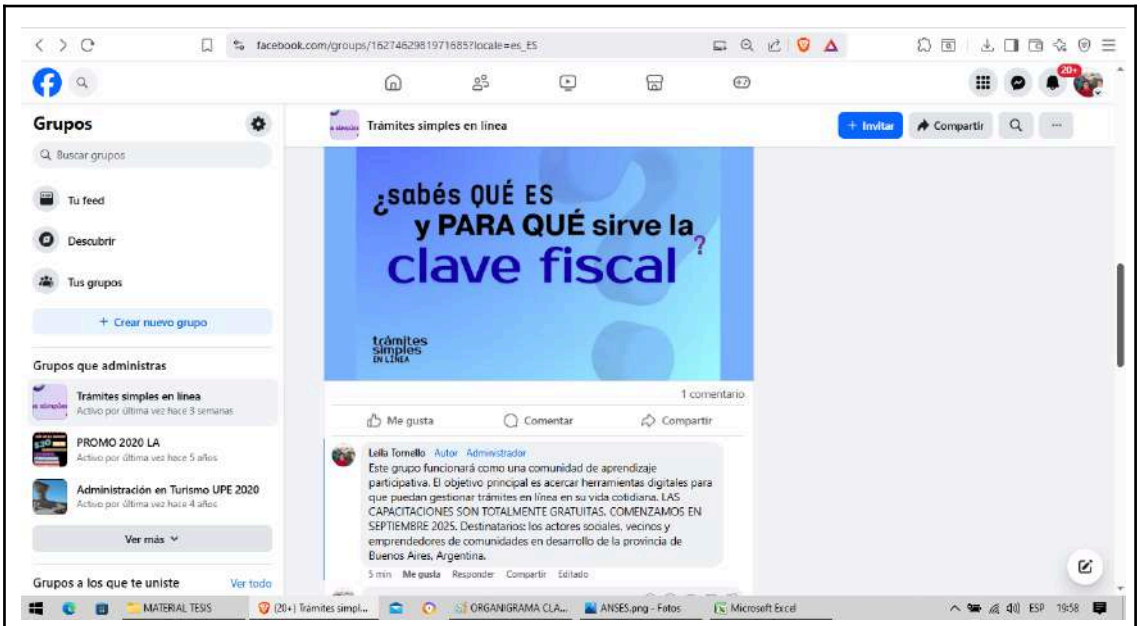
- **Link de acceso al grupo de Facebook: Trámites Simples en Línea**

https://www.facebook.com/share/g/1Y6JMSc6Ne/

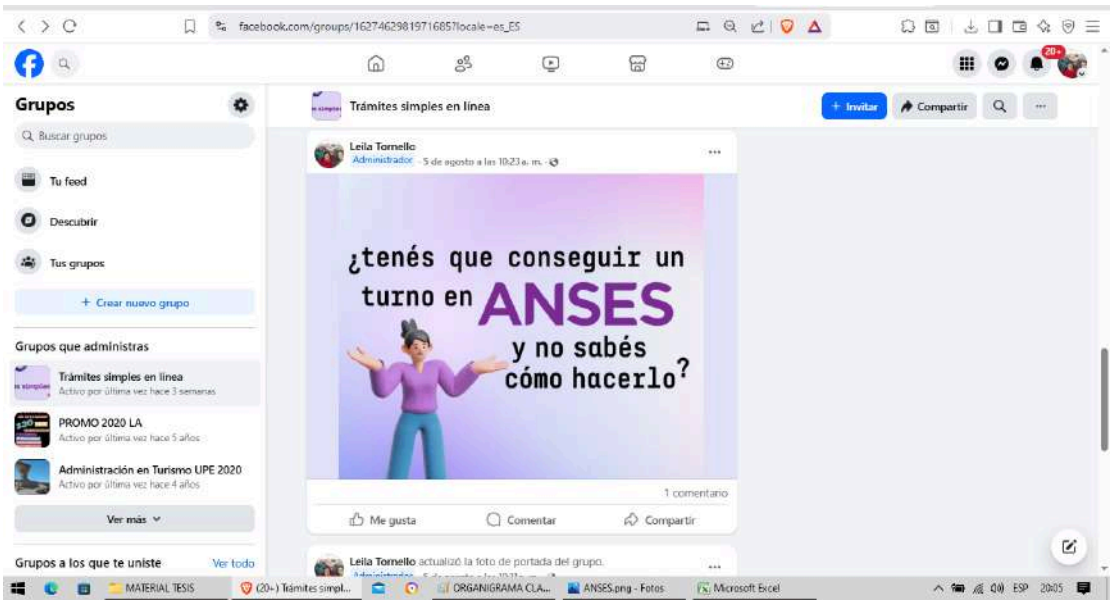
- **Imágenes del grupo de Facebook: Trámites simples en línea**



Captura de pantalla del grupo abierto de Facebook Trámites Simples en Línea.

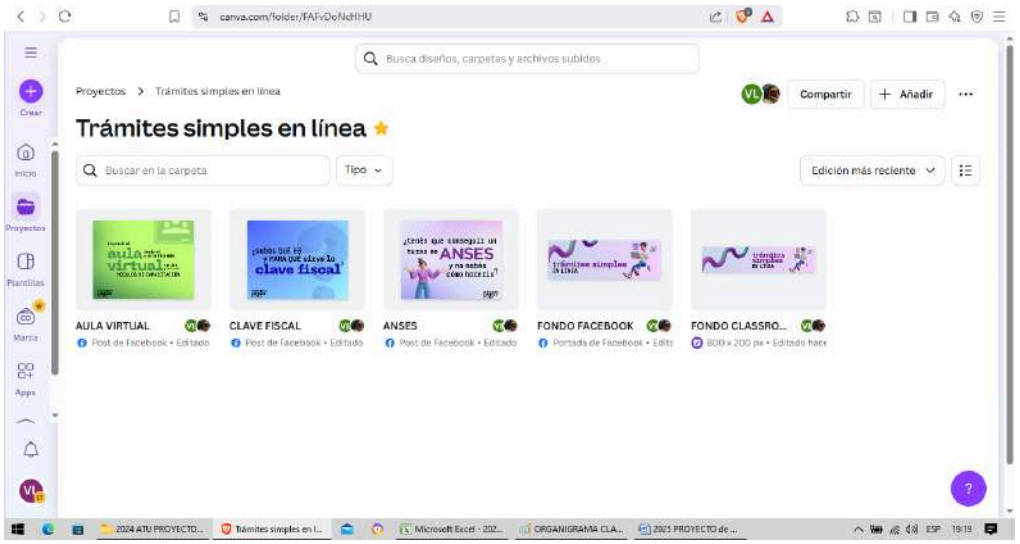


Captura de pantalla del grupo abierto de Facebook Trámites Simples en Línea. Se generan publicaciones para atraer a usuarios con los contenidos que se brindarán en los cursos. También se comunica sobre la gratuidad de los mismos.



Captura de pantalla del grupo abierto de Facebook Trámites Simples en Línea. Se generan publicaciones para atraer a usuarios con los contenidos que se brindarán en los cursos.

- **Imágenes sobre diseño de identidad, personajes y avatar**

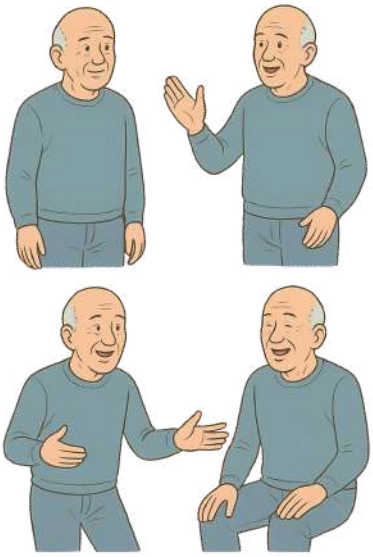


Captura de pantalla de plantillas creadas en Canva. Se respeta la simplicidad y el poco contenido de texto dentro de cada imagen. El joven vuela y con su notebook. Las líneas en movimiento dan continuidad.
Fuentes: Neue Machina y 29LT Zawi. Los colores abarcan todo un abanico, para no generar ningún tipo de vinculación con otras organizaciones ni agrupaciones políticas.



Imagen para difusión en el grupo de Facebook creada en Canva

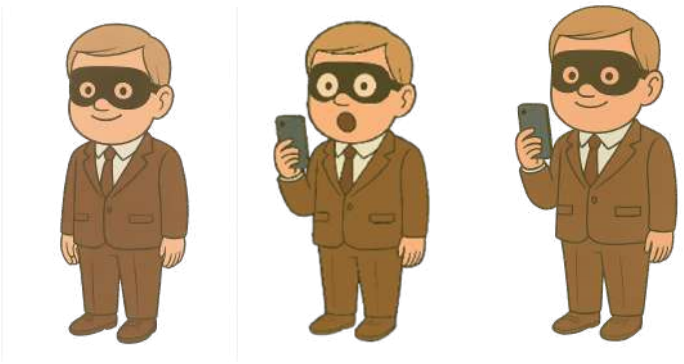
Anexo 5.c- Personajes y avatares

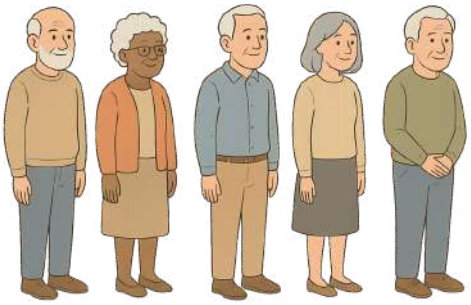


Personaje Santiago. Imágenes creadas con Inteligencia Artificial ChatGPT. El prompt fue "crear una imagen ilustrada de un adulto mayor, blanco, sin cabello, que se encuentre realizando distintas posturas: brazos extendidos, saludando, parado, con un brazo extendido".



Personaje Carlitos. Imágenes creadas con Inteligencia Artificial ChatGPT. Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó Chat GPT sobre el personaje denominado Santiago. El Prompt adicional fue: "con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada con otro color de ropa, de un adulto mayor, blanco, con barba, realizando distintas posturas: brazos extendidos, saludando, parado, con un brazo extendido"





Personaje Ladrón. Imágenes creadas con Inteligencia Artificial ChatGPT. Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó Chat GPT sobre el personaje denominado como Carlitos. El Prompt adicional fue: "con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada de un hombre joven, vestido de traje, estatura baja, gordito con antifaz negro, debe estar realizando estas posturas: parado con brazos extendidos, parado con un celular en la mano y una sonrisa, parado con celular en la mano y cara de asombro"

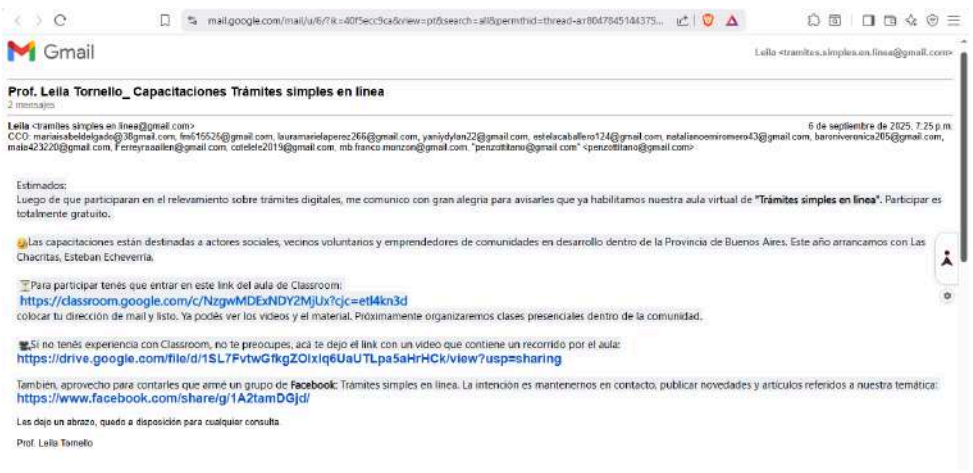
Personajes fila de jubilados. Se copió y pegó el resultado de la imagen que presentó Chat GPT sobre el personaje que se denominó Carlitos. El Prompt adicional fue: "con el mismo estilo de esta imagen, necesito otra imagen ilustrada que represente una fila cinco adultos mayores de distintos géneros y con diferentes vestuarios"



Para complementar las imágenes de los videos y materiales se diseñó un avatar que me representa. Para esta tarea se utilizó la Inteligencia Artificial que brinda Meta. Son más de 100 imágenes, algunas con movimiento y diversos fondos.

Anexo 5.d- Comunicación

- **Imágenes sobre comunicación mediante mailing sobre lanzamiento capacitaciones**



Gmail

Prof. Leila Tornello_ Capacitaciones Trámites simples en linea

2 mensajes

Leila <tramites simples en linea@gmail.com> 6 de septiembre de 2025, 7:25 p.m.
CCO: mariaisabeldelgado@38gmail.com, fm615526@gmail.com, lauramarielaperez266@gmail.com, yaniydylan22@gmail.com, estelacaballero124@gmail.com, natalianoemiromero43@gmail.com, baroniveronica205@gmail.com, maie42320@gmail.com, Ferreyraaailen@gmail.com, cotelele2019@gmail.com, mb.franco.monzon@gmail.com, "penzotitano@gmail.com" <penzotitano@gmail.com>

Estimados:
Luego de que participaran en el relevamiento sobre trámites digitales, me comunico con gran alegria para avisarles que ya habilitamos nuestra aula virtual de **"Trámites simples en linea"**. Participar es totalmente gratuito.

Las capacitaciones están destinadas a actores sociales, vecinos voluntarios y emprendedores de comunidades en desarrollo dentro de la Provincia de Buenos Aires. Este año arrancamos con Las Chacritas, Esteban Echeverria.

Para participar tenés que entrar en este link del aula de Classroom:
https://classroom.google.com/c/NzgwMDExNDY2MjUx?cjc=etl4kn3d
colocar tu dirección de mail y listo. Ya podés ver los videos y el material. Próximamente organizaremos clases presenciales dentro de la comunidad.

Si no tenés experiencia con Classroom, no te preocupes, acá te dejo el link con un video que contiene un recorrido por el aula:
https://drive.google.com/file/d/1SL7FvtwGfkgZOIxIq6UaUTLpa5aHrHCk/view?usp=sharing

También, aprovecho para contarles que armé un grupo de **Facebook**: Trámites simples en linea. La intención es mantenernos en contacto, publicar novedades y articulos referidos a nuestra temática:
https://www.facebook.com/share/g/1A2tamDGjd/

Les dejo un abrazo, quedo a disposición para cualquier consulta

Prof. Leila Tornello

Captura de pantalla. Bandeja de salida de e-mails enviados a los actores sociales de Las Chacritas. Fecha 06/09/2025.