



# ¿Dónde están las Políticas Sociales? Sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0

## Where are social policies? About State interventions and digitization processes in 4.0 societies

Rebeca Cena

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Centro de Conocimiento, formación e Investigación en Estudios Sociales (CConFInES) - Universidad Nacional de Villa María; Universidad Nacional de Río Cuarto. Argentina.

**Resumen:** En este escrito se analizan los procesos de digitalización que involucran en su ciclo vital las políticas sociales, a partir de su inscripción en lo que se ha denominado sociedades 4.0. El trabajo es producto del análisis documental y e-entrevistas realizadas a receptores de las intervenciones estatales. Se concluye que: a) los entornos virtuales constituyen espacios otros de despliegue de las políticas sociales que adquieren sentidos y significados relevantes para el estudio del su ciclo vital; b) las técnicas involucradas en su estudio se inscriben en una construcción del objeto de estudio que toma en cuenta la sociedad 4.0 como contexto de inscripción; y c) los entornos virtuales no están vacíos de intereses, que traducidos en algoritmos, producen estratificación social y distribuyen diferentes capitales entre las personas usuarias.

**Palabras clave:** Intervenciones Estatales, e-Gobierno, Políticas Sociales, Entornos Digitales.

**Abstract:** This paper analyzes the digitalization processes that involve social policies in their life cycle, from their inscription in what has been called 4.0 societies. The work is the product of e-interviews conducted with recipients of state interventions. It is concluded that: a) virtual environments constitute other spaces for the deployment of social policies that acquire relevant meanings and meanings for the study of their life cycle; b) the techniques involved in their study are part of a construction of the object of study that takes into account society 4.0 as the context of registration; and c) virtual environments are not devoid of interests, which, translated into algorithms, produce social stratification and distribute different capitals among users.

**Keywords:** State Interventions; e-Government; Social Policies; Digital Environments.

Recibido: 03/12/2021 Revisado: 30/03/2022 Aceptado: 29/04/2022 Publicado: 05/07/2022

*Referencia normalizada:* Cena, R. (2022). ¿Dónde están las Políticas Sociales? sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 18, 243-266. <http://dx.doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0019>

*Correspondencia:* Rebeca Cena. CCONFINES-CONICET. Correo electrónico: [rebecena@hotmail.com](mailto:rebecena@hotmail.com)

## **1. INTRODUCCIÓN**

En este escrito se analizan los procesos de digitalización que involucran en su ciclo vital las políticas sociales, a partir de su inscripción en lo que se ha denominado sociedades 4.0. Aludir al ciclo vital de la política social en los procesos de digitalización, entraña la posibilidad de identificar espacios otros donde las intervenciones estatales se despliegan en el ciberespacio.

Esta mirada en relación a las políticas sociales, impacta en una complejización de los abordajes teóricos y metodológicos. En lo referido a sus conceptualizaciones pretende escaparse de miradas duales y dicotómicas (real-no real, virtual-real, etc.) e identificar una pluralidad y superposición de dimensiones donde se despliegan las prácticas cotidianas, entre ellas las vinculadas a las políticas sociales. Lo que se traduce en reconocer que ser receptor de una intervención estatal acontece en esferas diversas, que involucran e integran a los procesos de digitalización, y que adquieren sentido en una misma experiencia vital. Complementariamente, contribuye a identificar tiempos/espacios otros donde se despliegan las intervenciones estatales, las interacciones que concentran y los sentidos y sentires que allí acontecen, lo que amplía en el marco de su ciclo vital qué son las políticas sociales y cómo abordarlas.

Ahora bien, la pregunta por su abordaje compromete decisiones que impactan en los diseños metodológicos. La revisión de las categorías analíticas, requiere que se reconfiguren las dimensiones metodológicas en íntima vinculación con el objeto de estudio. De allí que en este artículo se presenta un abordaje metodológico que involucra y contiene las herramientas digitales.

Con el propósito de explorar las políticas sociales en el espacio digital a partir de e-entrevistas realizadas a receptores de las mismas, este artículo asume la siguiente estrategia expositiva: en primer lugar, se analiza el contexto de inscripción del objeto de estudio ampliamente en diálogo con lo que se ha denominado Sociedades 4.0., Sociedad de la Información, e-gobierno, etc.; en segundo lugar, se presentan los materiales y métodos utilizados dando cuenta de la incorporación de herramientas digitales; en tercer lugar, se discuten los resultados alcanzados a la luz del análisis emprendido; y como cierre, se ofrecen una serie de reflexiones finales que pretenden retroalimentar futuros procesos de análisis de las políticas sociales.

## **2. DIGITALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS COTIDIANAS**

El vínculo entre políticas sociales y tecnologías de la información y la comunicación (TICs) toma como punto de partida los diferentes procesos de digitalización de la sociedad (Scribano y Lisdero, 2019). Con la entrada en el siglo XXI, hemos pasado a ser una sociedad 4.0, donde los dispositivos móviles (teléfonos, tabletas) se han convertido en espacios de producción, edición y almacenamiento de imágenes, convergiendo nuestros sentidos con el mundo de la tecnología (Scribano, 2017a). Ello implica e involucra prácticas sociales con las redes sociales como protagonistas e incluso el ciberespacio como lugar de interacción cotidiana. Pues se han metamorfoseado las prácticas cotidianas y, con ellas, las maneras de comunicar a través de audios, fotografías, imágenes, textos y videos. Estas transformaciones interaccionan e interpelan el quehacer científico, ello puede observarse en la potencialidad de las TICs para “registrar, interpretar y retratar el mundo” (Scribano, 2017b, p. 74) y en las revisiones involucradas en los procedimientos metodológicos.

En las sociedades contemporáneas asistimos a una eclosión de la conectividad entre diferentes plataformas y aplicaciones: YouTube, Twitter, Facebook, Instagram, Tiktok, Google, etc. En 2020, casi la mitad de la población mundial (3.800 millones de personas) (Digital, 2020) se encontraba en redes sociales y 4.540 millones de personas se encontraban en línea.

Cendoya (2018) sostiene que estas transformaciones podrían aludir a un *homo digitalis*, definido principalmente por el transcurrir de la vida entre pantallas, donde éstas son ubicuas. Desde *smartphones*, tabletas, computadoras, televisores inteligentes, relojes inteligentes, todo se encuentra al alcance de un *click*. En las sociedades 4.0 puede accederse a información, libros, música, películas, obras de teatro, bienes y servicios, casi instantáneamente, de allí que una de las principales características del *homo digitalis* sea la inmediatez. La segunda se vincula a lo denominado internet de las cosas, la extensión de la conectividad ha llegado hasta tal punto que los artefactos pueden ser manipulados o controlados a través de la red. Ello involucra desde el control de dispositivos científicos hasta los usos más cotidianos como la calefacción o la iluminación de un hogar. Una tercera característica se vincula a su identidad, pasando desde las expresiones de su ser más próximas, a un espacio virtual ilimitado donde los diversos entornos (Dettano y Cena, 2020a) habilitan expresiones diversas de su identidad.

En otras palabras, para buena parte de las personas, la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación significaron “la concreción de un nuevo pliegue en la trama de lo real. A la vida cara-a-cara y el desanclaje temporo-espacial se le sumó la vida en el mundo virtual: una vida dedo-a-dedo, por el rol fundante de la yema de los dedos y las manos en este nuevo mundo audiovisual” (Scribano, 2017b, p. 17). La vida cotidiana comienza así a acontecer en una pluralidad de dimensiones, esferas integradas en una misma vivencia que impregna, modifica e impacta en las sensibilidades. Se vuelve en este contexto cada vez más complejo reducir las vivencialidades cotidianas bajo dualidades dicotómicas: real o no real, virtual o real (Jones, 2013), diferenciación entre mundo online y offline, como si estuviéramos asistiendo a realidades separadas o contrapuestas. La vida social en las sociedades contemporáneas implica que las dimensiones constitutivas de la misma se solapen, superpongan, dialoguen e interaccionen.

Otra reducción sucede cuando se utiliza la expresión "sociedad de la información" para aludir a la acelerada incorporación de las TICs a un conjunto de actividades de la vida cotidiana, sin advertir que en el Siglo XXI coexisten sectores poblacionales que no solamente no acceden a ellas, sino que aún perviven en condiciones de no acceso a la electricidad, al agua corriente, sin educación ni proteínas suficientes para su subsistencia (Varela, 2006). Adicionalmente, dar por sentado una homogeneidad y uniformidad en el uso, acceso y apropiación (Benítez Larghi, Aguerre, Calamari, Fontecoba, Moguillansky, y de León, 2012) de las tecnologías de la información y la comunicación, contribuye a solapar "las bases estructurales de la desigualdad, a desresponsabilizar al Estado y a las empresas, y a colaborar en reafirmar una cultura binaria de incluidos y excluidos [...] de conectados y desconectados, de diferentes y desiguales que quedan al margen de la tecnodigitalización" (Cimadevilla, 2009, p. 75). En este sentido la Sociedad 4.0, la Sociedad de la Información, la Digitalización de la vida, la Cibersociedad, son expresiones que aluden a una serie de transformaciones de las sociedades contemporáneas que si bien son extendidas no son características homogéneas, ni uniformes, ni únicas. La existencia, disponibilidad y acceso de las tecnologías de la información y la comunicación no garantiza su uso y apropiación, ni mucho menos una disminución de las desigualdades sobre las que éstas se asientan. Al mismo tiempo, permiten expresar situaciones diversas que no pueden ser encasilladas o que superan ampliamente la existencia de pares dicotómicos y auto excluyentes.

Ahora bien, estas transformaciones acaecidas en el marco de lo se ha denominado sociedades 4.0, implican indefectiblemente al Estado en amplios sentidos. Los Estados poseen una gran incidencia en el uso y regulación de las tecnologías de la información y la comunicación que van desde la inversión en infraestructura básica, pasando por los planes de compra de productos por parte del Estado (Varela, 2006), así como la definición de los términos y características de las inversiones y usos. En esta dirección, los Estados se han visto interpelados a incorporar en sus agendas e incluso proyectar en sus todos sus niveles jurídicos y administrativos la utilización de

las nuevas tecnologías de la información. Ello no solamente ha implicado la revisión, por ejemplo, de las condiciones de empleo mediadas por aplicaciones, sino además de la protección de la intimidad, de las libertades políticas, la regulación y prevención de los monopolios y oligopolios informativos y comunicacionales, etc. (Cimadevilla, 2009).

El Estado no ha quedado ajeno de dichos desarrollos, ya sea siendo protagonista de los mismos, propiciándolos, regulándolos e incorporándolos. El uso de internet para el e-gobierno ha abarcado amplios ámbitos desde la educación, salud, manejo de catástrofes, justicia, protección ambiental, información pública y cultural (Messano, 2006). En la era digital, Internet ha pasado a formar parte de lo que ha denominado Estado Ampliado (Esteinou Madrid, 2001), por su intromisión en los mecanismos de gestión, incluyendo nuevos elementos en su estructura. Éstos consisten en un amplio abanico de formas de comunicar e interactuar englobadas en el “gobierno electrónico”, en tanto relación entre ciudadanía y algún nivel de gobierno por medio del uso de tecnologías de la información, la disponibilidad de la información sobre las características de las intervenciones y la posibilidad de diferentes tipos de gestiones (Cerbino y Richero, 2006; Concha, 2006).

El Estado modifica, regula y norma cada incorporación tecnológica que realiza, transformando necesariamente sus intervenciones e impactando indefectiblemente en la sociedad. En este marco, no puede eludirse la importancia que el vínculo Estado-poblaciones ha asumido por intermedio de las políticas sociales y, más aún, la presencia de internet y las tecnologías en la gestión de las mismas. Ello ha significado, inicialmente que la presencia estatal en la red esté dada por los portales gubernamentales que presentan información sobre las intervenciones que realizan (Concha, 2016), pasando por las diferentes interacciones que se establecen entre las personas destinatarias a partir de la organización de grupos de ayuda y/o colaboración (Sordini, 2017, Dettano y Cena, 2020a), la habilitación de canales de YouTube y páginas de Facebook para difundir información sobre las intervenciones (Cena, 2014), la exposición en las redes sociales de agentes estatales directamente vinculados con las intervenciones (Weinmann y Dettano, 2020),

así como el diseño de aplicaciones específicas para su gestión e implementación. Adicionalmente, un elemento central que se recupera en este escrito, tiene que ver con la implementación vía TICs de las políticas sociales (Gatica Neira y Ramos Maldonado, 2020), aspecto que ya tenía antecedentes en Argentina y que en el contexto de pandemia se ha exacerbado. Como experiencia precedente está el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR) con un esquema combinado de trámites virtuales y presenciales y, en el contexto pandémico el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), implementado en su totalidad de manera digital.

Esta incorporación de las TICs en los procesos de implementación de las políticas sociales, dialoga con dos conceptos centrales. El primero de ellos refiere al gobierno electrónico o e-gobierno, que expresa la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento del sector público (OEA, 2021). El e-gobierno ha implicado una modificación en la cultura institucional, en el modelo organizativo, en los métodos y en los procesos que aprovechan y utilizan TICs en el sector público (Porrúa, Lafuente, Mosqueira, Roseth y Reyes, 2020). No obstante, en relación a las interacciones que las tecnologías habilitan entre estado-ciudadanía, se ha incorporado también la noción de Gobernanza Digital. El concepto obedece a una serie de preocupaciones (Concha, 2016), que advertían que en el e-Gobierno la comunicación se da en un solo sentido, es decir, desde el gobierno a la ciudadanía, la propuesta de la Gobernanza Digital consiste en que la comunicación fluya en todos los sentidos.

Respecto al e-gobierno, un antecedente directo es la experiencia estadounidense durante las décadas del 60 y principios de los 70 del siglo XX. El Programa de Investigación Avanzada de Defensa requirió de la vinculación de los ordenadores entre el Departamento de Defensa de los Estados Unidos y las universidades (Jones, 2003). Adicionalmente en la década del 90 del mismo siglo Estados Unidos anunciaba medidas vinculadas al e-gobierno: “Hoy, nos complace anunciar que por primera vez en la historia, la Casa Blanca estará conectada con ustedes vía correo electrónico. El correo

electrónico hará que la Presidencia y su Administración estén más cerca y sean más asequibles para la gente” (Jones, 2003, p. 13).

En el caso argentino, el e-gobierno y su paulatina transformación hacia la gobernanza digital posee significativos antecedentes. Pues tal como aludíamos al inicio, la Pandemia por COVID-19 ha permitido que algunas situaciones con las que convivíamos tomaran visibilidad, entre ellas, la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación al sector público y a la implementación de intervenciones estatales. Para mediados de la década del 90 del siglo XX, Argentina en aspectos vinculados al "Gobierno Electrónico", incorporaba el documento electrónico y la firma digital. Estos avances convivían con limitaciones en términos de conectividad y de desarrollo administrativo. A comienzos del nuevo siglo, se formuló un Plan de Modernización de la Administración Pública Nacional aprobado por Decreto N° 103/2001 (B.O. 29/1/2001) (Tesoro, 2003). El Plan de Modernización proponía la introducción de las TICS al Estado y la modificación de las prácticas de gestión. Más tarde, en 2017, se crea la plataforma digital del estado, por medio del Decreto 87/2017 que propone como herramientas y servicios de la administración pública la creación de portales de internet, la creación de aplicaciones móviles, el desarrollo de guía de trámites, la utilización de los servicios de mensajes de texto simples (SMS), servicios de atención telefónica, desarrollo del perfil digital del ciudadano, y los servicios de atención prestados a través de redes sociales. En 2018 se incorpora a la agenda digital argentina (Decreto 996/2018) que tuvo dentro de sus propósitos adecuar los marcos jurídicos a las oportunidades digitales, contemplando tratamiento idóneo de la información pública y privada, desarrollar infraestructura y accesibilidad, fomentar la alfabetización y educación digital, desarrollar capacidades en ciberseguridad para generar confianza en los entornos digitales, etc. De esta manera, el vínculo entre políticas sociales y tecnologías de la información y la comunicación, se da en un escenario marcado por lo que se ha denominado sociedades 4.0. con un desarrollo paulatino desde finales del siglo pasado a esta parte.



### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

La estrategia metodológica implicó el trabajo con dos técnicas centrales. En primer lugar, el análisis documental (Solanilla, 2007, Cena, 2021), con el que se buscó reconstruir, entre otros objetivos, los modos en que han sido implementadas las políticas sociales mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Para tal propósito se trabajó con normativas, resoluciones, decretos, circulares, informes y boletines de gestión, páginas web de organismos estatales, lo que permitió el acceso a 84 documentos. El acceso a los documentos se dio por intermedio de diversos portales gubernamentales en la web, pero sobre todo a través de la Información Legislativa y Documental -InfoLeg-. La misma constituye una base de datos legislativos, de acceso libre y gratuito. Allí se accede a leyes, decretos, decisiones administrativas, resoluciones, disposiciones y todo acto que en sí mismo establezca su publicación obligatoria en la primera sección del Boletín Oficial de la República Argentina.

En relación al objetivo general de la investigación, se han seleccionado políticas sociales de jurisdicción nacional, provincial y/o municipal que se estuvieran implementando en ciudades del interior de la provincia de Córdoba, Argentina (Villa María, San Francisco, Bell Ville y Río Cuarto) con vigencia en el período 2020-2021, y que implicaran transferencias de ingresos. Adicionalmente se seleccionaron dichas políticas en relación a la delimitación de la población destinataria (referencias a jóvenes, población joven, juventudes) y de la problemática a abordar (referencia la cuestión laboral, inserción laboral, desempleo, informalidad, la no finalización de los estudios secundarios, salario mínimo, vital y móvil).

En segundo lugar, se realizaron e-entrevistas a las personas destinatarias de dichas intervenciones con el propósito de explorar las percepciones que poseen en relación a las mismas. La muestra en relación a las entrevistas fue direccionada no probabilística y, además, se utilizó una muestra variada y confirmativa (Fernández Collado, Baptista Lucio, & Hernández Sampieri, 2014), según los siguientes criterios: coherencia entre entrevistas y

producción de datos en relación a objetivos, información que añaden las nuevas entrevistas en términos de saturación de categorías.

Las entrevistas fueron realizadas a través del uso de internet y redes sociales como Facebook, Google Meet y WhatsApp. La selección de esta técnica se inscribe en el objeto de estudio previamente delimitado, es decir que además de las facilidades comunicativas que proveen las tecnologías de la comunicación, se tuvo en cuenta la inscripción de éstas en la vida cotidiana, la tendencia hacia la digitalización de las prácticas sociales en las sociedades 4.0, así como la paulatina digitalización de las políticas sociales. Todo ello volvió pertinente incorporar la entrevista virtual y/o e-entrevista como técnica.

Respecto a las ciudades del interior donde se realizó la investigación, Villa María y Villa Nueva y San Francisco se encuentran dentro de los 4 principales conglomerados de la provincia de Córdoba. Éstos juntos con Gran Córdoba, Río Cuarto-Las Higueras concentran alrededor de 2 millones de personas (55% de la población de la provincia). En el caso de la ciudad de Villa María-Villa Nueva representan un 78% del departamento General San Martín, y San Francisco un 30% del departamento de San Justo (OCDE, 2019). En el caso del Bell Ville 32% población del total departamental.

Observar las políticas sociales en las ciudades de referencia de la provincia de Córdoba se vincula a algunos datos interesantes vinculados a programas que si bien no son orientados directamente a jóvenes a nivel nacional, se observa una creciente proporción de población joven que participa (Cena, 2020) y una gran cobertura en la provincia de Córdoba. Para el primero de los sentidos, el 44% de las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo (AUH) tenían para el año 2011 entre 15 y 29 y el porcentaje alcanzaba el 63.8% si se incorporaban a las personas de entre 15 y 34 años de edad. Para el segundo de los sentidos, para la AUH Córdoba es la tercera provincia con mayor porcentaje de personas receptoras (concentrando Córdoba el 8,2%; Buenos Aires el 33,3%, y Santa Fe el 8,5% según el Observatorio de la Seguridad Social, 2011). Adicionalmente si se consideran las provincias por

separado, los porcentajes más altos de cobertura se presentan en Catamarca, Chaco, Santiago del Estero y Formosa (entre el 40% y 50%) y la provincia de Buenos Aires registra una cobertura del 27%, mientras que Córdoba y Santa Fe exhiben porcentajes de cobertura del 31% y 33% respectivamente (OBS, 2011). En el caso del PROGRESAR (una política social directamente orientada a las juventudes), Córdoba concentró el 13,41% del total de transferencias, siendo la segunda provincia luego de Buenos Aires (seguida por la Ciudad de Buenos Aires con 34505 y Santa Fe: 24928). En el caso del Programa Jóvenes con Más y Mejor trabajo, es una política directamente orientada a juventudes de corte nacional. La provincia de Córdoba concentró el 2.9% de las prestaciones y 3.2% de la cobertura.

Adicionalmente, en relación al número de intervenciones que directa o indirectamente dialogan con las juventudes, se han identificado 24 políticas sociales en total, de las cuales 14 son de jurisdicción provincial. En la provincia de Córdoba, el 48% del gasto del presupuesto de 2018, se dedicó a proporcionar servicios sociales, incluidos salud, educación, empleos y vivienda (OCDE, 2019). Estos elementos vuelven pertinente el análisis de las políticas sociales y las juventudes en las ciudades mencionadas.

A los fines de este artículo se vuelve significativo explorar los modos en que se caracteriza el uso y acceso a las nuevas tecnologías e internet en la relación Estado-receptores de políticas sociales. Para ello se sostiene que en la era digital el Estado despliega sus funciones y reconfigura su estructura a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación como de Internet (Madrid, 2001), transformaciones que impactan sobre los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

#### **4. UN CONTEXTO DE INSCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES Y LA DIGITALIZACIÓN: SOBRE ENTORNOS, INTERACCIONES Y SENSIBILIDADES**

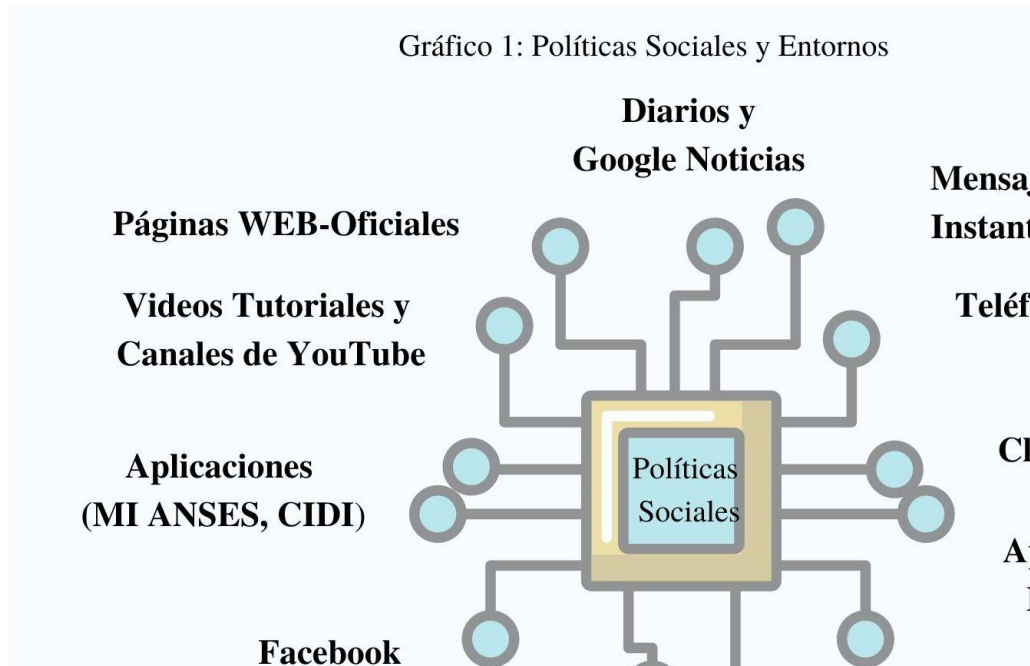
Los entornos digitales (Dettano y Cena, 2020a), ofrecen espacios otros a partir de los cuales las personas interaccionan con las políticas sociales. En el abordaje de las éstas en los procesos de digitalización, la noción de

entorno y su delimitación adquieren importancia. Esto es así, dado que la arquitectura de los espacios de interacciones condiciona, moldea y organiza las mismas al tiempo que es modificado, significado y resignificado por las interacciones que allí tienen lugar, por lo que su análisis permitirá comprender parte de los sentidos y sentires que asumen los intercambios que allí acontecen (Papacharissi, 2009).

Los entornos a partir de los cuales las personas interactúan con o en relación a las políticas sociales son numerosos por concentrar un número de intercambios y flujo de información amplio (Dettano y Cena, 2020a). Los entornos virtuales para la etnografía según Ruiz-Torres (2008) constituyen comunidades sin compartir necesariamente un territorio común, en esta dirección la geografía influye -ya que es condición de posibilidad de acceso a la red en términos de infraestructura básica- pero no determina las interacciones. Puesto que es muy difícil que la ubicación de quienes participan de los entornos puedan ser representada sobre un mapa o plano tradicional.

Una primera observación de los entornos donde las personas interactúan en relación a las políticas sociales, arroja que las consultas sobre las políticas sociales implementadas o por implementarse, las búsquedas de información sobre bajas, suspensiones y/o retenciones, y las colaboraciones respecto a cómo inscribirse o saldar obstáculos en el proceso de inscripción van marcando los temas y ritmos de los intercambios. Los mismos se van solapando, modificándose y dando lugar por ejemplo a conversaciones paralelas, pantallas simultáneas, diálogos caóticos o irrecíprocos, o a la masividad de los intercambios. Ello implica que incluso la temática de las interacciones no necesariamente posea una orientación común estable y los miembros asuman diferentes grados y compromisos de participación (miembros, distribuidores de contenidos, administradores, etc.), adicionalmente quienes participan pueden ser anónimos y/o con identidades diferentes.

Si se observa el Gráfico 1, puede identificarse un número variado de entornos a partir de los cuales las políticas sociales son puestas en escena y entran en interacción con las prácticas de digitalización. Muchos de esos entornos son oficiales (es decir incorporados en el diseño y gestión de las políticas sociales) como la aplicación MI ANSES [es una aplicación que permite realizar trámites y consultas sobre las prestaciones vinculadas a la Administración Nacional de la Seguridad Social] o el Ciudadano Digital [la Plataforma de Servicios Ciudadano Digital (CiDi), es administrada por la Secretaría de Innovación de la Gestión, Ministerio de Coordinación de la Provincia de Córdoba con el propósito de brindar un servicio centralizado de acceso a las aplicaciones informáticas del Gobierno provincial, de los Municipios, Comunas y organizaciones que brinden servicios web], y muchos otros no oficiales –producto de las interacciones de las personas entre sí y en relación a las políticas sociales– como los grupos de WhatsApp de personas receptoras, grupos de Facebook, hilos de conversación en Twitter, Canales de YouTube, perfiles de Instagram [para un abordaje de cada uno de estos entornos en relación a las políticas sociales ver Cena (2014), Sordini (2017), Dettano y Cena (2020); Weinamnn y Dettano (2020)].

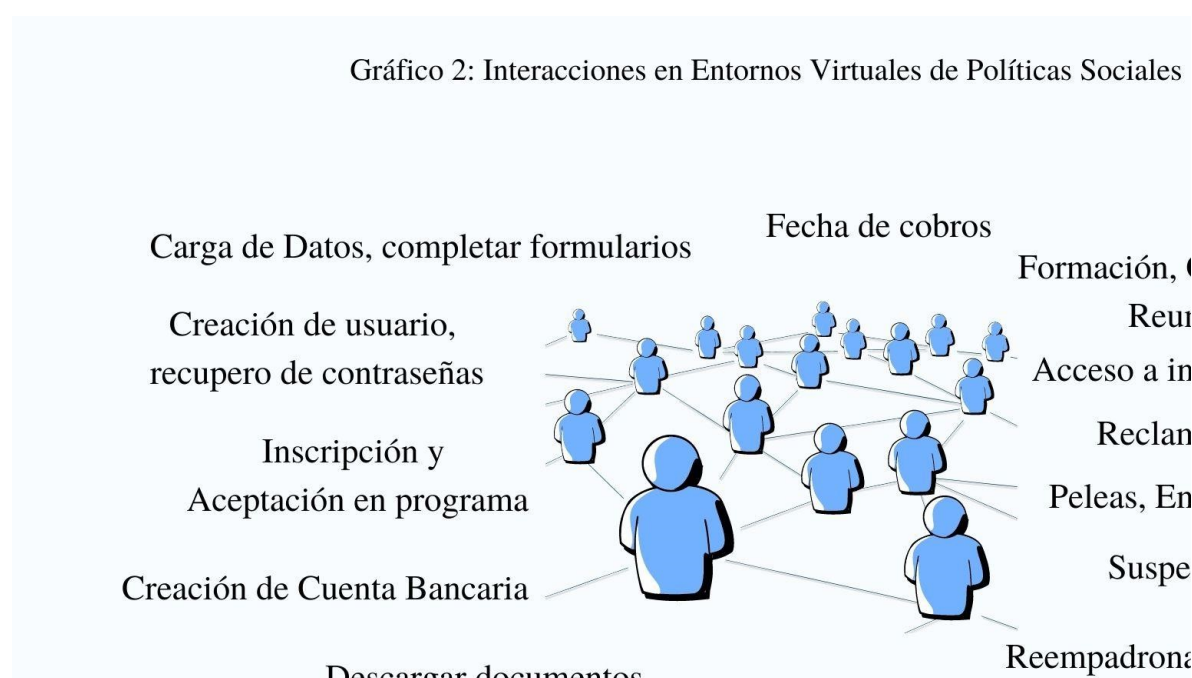


Observando estos diferentes entornos en los que las políticas sociales se despliegan se vuelve significativo reflexionar en relación a una lectura realizada hace ya varios años en relación a las intervenciones estatales. Oszlak y O'donnell (2011) aluden a la capilaridad del Estado para referir a los diversos niveles en los que las políticas públicas -aquí específicamente las sociales- pueden ser analizadas. Los entornos aquí analizados también nos permiten advertir esa capilaridad, ahora con una fuerte manifestación en el ciberespacio como lugar de despliegue. Oszlak y O'donnell (2011) con la capilaridad del Estado advertían sus diferentes presencias en la vida cotidiana de las personas, dando cuenta de las manifestaciones de su presencia celular en la organización de la vida de una sociedad. Desde esta perspectiva inicial que proponen los autores "el estado no es una entidad que está arriba o afuera de las interacciones sociales. Está presente (o también ausente) de múltiples maneras en prácticamente todas las esferas de la vida cotidiana, sea a través de las conductas que prohíbe o sanciona, de los riesgos que previene, de las oportunidades que crea o niega" (p. 4). El análisis de los procesos de digitalización desde los entornos que aquí se analizan, nos permite continuar ampliando y complejizando esa capilaridad ahora en el mundo virtual, permitiendo advertir la presencia estatal en sus múltiples manifestaciones. Esos niveles analíticos dan cuenta de a) la experiencia individual de las personas en relación a la política social en su proceso de digitalización, b) de quienes llevan adelante roles y funciones en la administración pública también presentes allí en el mundo virtual a partir de responder dudas o consultas o desde sus perfiles personales, y c) del lugar del Estado en el régimen de acumulación capitalista global a partir de sus intervenciones estatales mediadas por las nuevas tecnologías.

Ahora bien, para el caso de las interacciones, podemos observar un sin número de intercambios que se han dado en los entornos aludidos. Interacciones de las más amplias que abarcan desde el dar de alta a un programa, saldar dudas, compartir inquietudes, hasta enfrentamientos entre las personas receptoras.

Estos entornos analizados en el Gráfico 1, habilitan, posibilitan, dialogan con diferentes tipos de interacciones alrededor de las políticas sociales, tal como puede observarse en el Gráfico 2. Ello implica desde aspectos “previstos” en el diseño de la misma y que forman parte de lo analizado como como gobierno electrónico como carga de datos en aplicaciones o páginas web oficiales, altas en los programas, creación de cuentas bancarias, consultas de fechas de cobro, etc; hasta aspectos poco previstos y que tienen que ver con el ciclo vital de la intervención estatal, cuando esta entra en vigencia, interacciona, dialoga, se resignifica por y a partir de los diferentes actores que entran en juego, sean institucionales o no, sea un agente estatal, un administrador de un grupo de Facebook, un miembro de un foro web que ayuda a sacar dudas, un administrador de un grupo de WhastApp, etc.

Gráfico 2: Interacciones en Entornos Virtuales de Políticas Sociales



Los Entornos virtuales constituyen espacios/tiempos donde se dan relaciones e intercambios, a partir de la conformación de grupos o comunidades virtuales mediadas por la ampliación de las tecnologías digitales, que emulan, yuxtaponen y, en algunos casos, sustituyen el rol de socialización que tradicionalmente han ocupado los terceros lugares [que sin ser los espacios familiares y de trabajo, son vitales para la socialización, la vida pública informal. Así, centros de ocio, iglesias, plazas, parques” (Ruiz-Torres, 2008,

p. 123)]. “Estos nuevos espacios de socialización emergen al calor de intereses compartidos, los cuales, aunque en su mayor parte también se comparten en la realidad presencial, adquieren un potencial comunicativo y de identificación personal cualitativamente diferentes” (Ruiz-Torres, 2008, p. 124). Las comunidades virtuales, proporcionan información e interconectan a personas de afinidades e intereses comunes, propiciando la puesta en común conocimientos, instancias de encuentro e integración, así como también la cooperación como la facilitación de trámites, puntos de unión e instancias de puesta en común que habilitan el compartir experiencias (Rubio Navalón, 2016).

Lo que se ha expresado como las interacciones y las temáticas que asumen las mismas, van dando cuenta de toda una serie de acciones que involucra el ser, estar, permanecer y/o salir de una intervención estatal ahora mediada total o parcialmente por el espacio virtual. Más aún, dichas interacciones implican desde ayudas y colaboraciones en relación a los procesos de inscripción a las políticas sociales, pasando por la prevención y alerta sobre posibles estafas en el ciberespacio, hasta la carga y acceso a documentación. Entonces, en la misma línea que sostiene Heredia Ruiz (2013) los entornos analizados configuran espacios de participación y socialización de las personas receptoras de políticas sociales en el ciberespacio. Dichas interacciones asumen características acordes al entorno y las posibilidades y las limitaciones que ofrece. Es decir, va conformándose como un espacio con normas, reglas de interacción, valores que hacen, reproducen y se incorporan como modos de ser, estar y participar como receptores de una política social.

Estos entornos analizados, se presentan para las interacciones como espacios de sociabilidad (Linne, 2020) en relación a los saberes que implica el ser, estar y persistir en el ámbito de una política social. En esta dirección, la digitalización de las políticas sociales y las interacciones que se despliegan en los diferentes entornos, no constituyen una mediación sino, y fundamentalmente, una condición de posibilidad de acceder, sortear obstáculos, posicionarse, etc (Linne, 2020). Más aún, dichas interacciones



están mediadas por el “capital simbólico” (Campanella, 2021) que otorgan los entornos al distribuir diferentes roles, responsabilidades y atributos de interacción, lo que requiere al menos ser revisado.

Estas interacciones que se dan en los diferentes entornos virtuales relacionados a las políticas sociales involucran lo que podríamos clasificar, al menos, inicialmente como canales formales e informales. En los canales formales, que son los que se utilizan para gestionar las políticas sociales, se dan algunas dificultades como la demora en responder, lo poco creíble de la información que suele llegar, la falta de ésta, la proliferación de medios de contacto y comunicación. Frente a estas problemáticas, emergen o se solapan los canales informales, que operan como espacios complementarios, donde se amplían y profundizan los procesos de interacción en relación a las intervenciones estatales, como puede observarse en el Gráfico 3. Posicionados como ortopedias sociales (Baros, 2004), estos entornos operan como instrumentos para la socialización, el aprendizaje y el despliegue de la complejidad de las intervenciones estatales, en este caso, las políticas sociales.

Por último, en relación a las sensibilidades, cuando el acceso a la información sobre la política social no es clara o certera emergen tres sentires que interesa subrayar: la espera, la incertidumbre y la desconfianza (Cena, 2019, Cena, 2020b; Dettano y Cena, 2021). Si bien no es un elemento que se aborde en este escrito, se vuelve interesante mencionar los modos en que los diferentes entornos virtuales se configuran en escenarios donde también se dan normas, valores y procesos de regulación emocional, que dialogan con la sociabilidad y la constitución de subjetividades (Heredia Ruiz, 2013) de las personas receptoras. No obstante, estos tres sentires no implican o no se traducen en una quietud de las prácticas, sino que motorizan otros canales, espacios y entornos donde dialogar.



En esta dirección resulta significativo analizar como la existencia de Grupos de Facebook, grupos de WhatsApp y canales de YouTube con un número significativo de interacciones diarias y masivos en su conformación, muestran otros espacios a partir de los cuales las políticas sociales acontecen. Estos espacios se posicionan como entornos de observación para las políticas sociales mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación.

## 5. REFLEXIONES

Analizar la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las políticas sociales, abre una serie de desafíos en términos teóricos y metodológicos para la Sociología.

En primer lugar, la posibilidad de observar. En tanto actividad que requiere de unas categorías teóricas que habiliten la mirada, el abordaje, de unos espacios otros a partir de los cuales las políticas sociales son producto, pero también productoras de sociedad. Ello se vincula a los entornos virtuales (Dettano y Cena, 2020a) a partir de los cuales las intervenciones estatales se despliegan y, por lo tanto, requiere del desarrollo de un objeto de estudio mediado por lo digital. En otras palabras, inscripto en lo que se ha conceptualizado como sociedades 4.0.

En segundo lugar, en relación a las estrategias metodológicas. Porque el modo de construir un objeto de estudio se encuentra en íntima vinculación con las posibilidades de su observancia. En esta dirección, el análisis de las políticas sociales en el mundo digital requiere de la revisión de las técnicas implementadas que se inscriban adecuadamente no sólo en las preguntas y objetivos de indagación, sino también en las categorías utilizadas. En esta dirección, el abordaje realizado en relación a las políticas sociales, no solo habilita a definiciones que contemplen su inscripción en el espacio virtual sino también definiciones metodológicas respecto a las técnicas y abordajes realizados (es decir, qué mirar -políticas sociales en espacios otros de interacción que exceden a los formales previstos en su ciclo vital como los Grupos de Facebook, WhatsApp, etc.- y cómo -análisis documental vía web y e-entrevistas-). Adicionalmente, lo metodológico requiere de no pocas reflexiones en relación al consentimiento de las personas que participan de los procesos de investigación a partir de la inscripción de sus prácticas en espacios virtuales (Cena, 2021b).

En tercer lugar, la posibilidad de explorar esas políticas sociales mediadas por las TICs y los modos en que se van configurando espacios de participación y, sobre todo, de socialización de las personas receptoras de políticas sociales en el ciberespacio (Heredia Ruiz, 2013). Dado que, en dichos entornos, se concentran normas, reglas, valores, predisposiciones emocionales y conductuales, que ubican, que estratifican a las personas que allí se involucran (Campanella, 2021) y ello, por su puesto, habilita todo un campo de análisis para abordar a las políticas sociales y su estudio. Sobre todo, se vuelve interesante mencionar los modos en que los diferentes entornos virtuales se configuran en escenarios donde también se dan normas, valores y procesos de regulación, que dialogan con la sociabilidad y la constitución de subjetividades de las personas receptoras.

Por último, nos hacemos eco de algunas advertencias (Campanella, 2021) en relación a los diferentes entornos virtuales y los procesos de interacción que permiten/restringen. En ese sentido, es importante identificar que la estratificación social y los diferentes capitales simbólicos asignados a los

usuarios (administradores, moderadores, distribuidor de contenidos, etc.) pueden leerse como una ampliación de los espacios de participación e interacción, pero también como parte de un proceso de disciplinamiento, de regulación de acciones. Un elemento aquí no abordado y que se vuelve significativo al menos mencionar, es que algunos entornos funcionan con lógicas e intereses específicos que impactan en las interacciones, sociabilidades y sentires.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Baros, Mauricio. (2004). Ortopedia social. *ARQ (Santiago)*, (56), 5-8. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-69962004005600002>
- Benítez Larghi, S., Aguerre, C., Calamari, M., Fontecoba, A., Moguillansky, M., & de León, J. P. (2012). De brechas, pobrezas y apropiaciones. Juventud, sectores populares y TIC en la Argentina. *Revista Versión*, (27), 1-20.
- Campanella, B. (2021). Reconhecimento datificado em plataformas digitais: lógicas e implicações. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, vol. 21, núm. 2, 282-292.
- Cena, R. (2014). Acerca de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual. En De Sena, A. (ed.) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales* (pp. 155-186). Estudios Sociológicos Editora, Buenos Aires.
- Cena, R. (2019). Políticas Sociales y Emociones en el Siglo XXI: reflexiones sobre el miedo en las poblaciones destinatarias de programas sociales. *Revista sociológica de pensamiento Crítico*, 13(2), 137-148.
- Cena, R. (2020a) El cuerpo sintiente bajo la lupa: entrenados... un análisis desde las políticas sociales orientadas a jóvenes. En Dettano, A. (comp.) *Políticas sociales y emociones: (Per) vivencias en torno a las intervenciones* (pp. 73-96) Estudios Sociológicos Editora, Buenos Aires...
- Cena, R. (2020b) Sobre políticas sociales y emociones pre-pandemia: algunas líneas analíticas en torno a la desconfianza. En *Conversatorio virtual: Diálogos y encuentros desde la Pandemia*. Disponible en: <https://www.clacso.org/presentacion-audio-libro-dialogos-en-y-desde-la-pandemia/> (09 de diciembre de 2021)

- Cena, R. (2021a). Imagen del Mundo y Políticas Sociales: reflexiones metodológicas en torno al análisis documental. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, (22), 65-81.
- Cena, R. (2021b) Entrevistas a jóvenes mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS). Chiapas, México.
- Cendoya, R. (2018). *Revolución. Del Homo sapiens al Homo digitalis*. Madrid: Sekotia.
- Cerbino, M., & Richero, A. (2006). b). Introducción. En *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet*. (pp. 9-16) Quito: FLACSO Ecuador.
- Concha, S. (2006) Políticas Públicas e Internet. En Cerbino M. y Richero A. (eds) *Gobernanza, Políticas Públicas y Aplicaciones de Internet*. (pp. 85-96) FLACSO.IRDC. Ecuador, Rispergraf.
- Cimadevilla, G. (2009). Sociedad digital, sociedad dual. *Signo y pensamiento*, 28(54), 68-81.
- De Cena, A. (2014). Promoción de microemprendimientos y políticas sociales: ¿Universidad, focalización o masividad? Una discusión no acabada. *Pensamiento Plural*, 8, 37-63.
- Dettano, A., & Cena, R. (2020a). Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales. *Tsafiqui-Revista Científica en Ciencias Sociales*, (15), 57-72.
- Dettano, A., y Cena, R. (2021). Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina. *Sphera Pública*, 1, 21, 137-158.
- Digital (2020) *Special Report*. Disponible en: <https://wearesocial.com/digital-2020> (09 de diciembre de 2021)
- Esteinou Madrid, J. (2001). Internet y la transformación del Estado. *Ámbitos*, N° 6, 1° semestre, 21-34.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Gatica Neira, F. y Ramos Maldonado, M. (2020). Políticas públicas y redes para el desarrollo de las tecnologías 4.0 en Chile. *PAAKAT: revista de*

*tecnología y sociedad*, 10(19), e475  
.https://doi.org/10.32870/pk.a10n19.475

Jones, S. (2003) *Cibersociedad 2.0. Una nueva visita a la comunidad y la comunicación mediada por ordenador*. Editorial UOC: Barcelona.  
Disponible en: <https://www.uoc.edu/dt/20414/20414.pdf>

Lisdero, P. (2017) Desde las nubes... Sistematización de una estrategia teórico-metodológica visual. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 13; 4-2017; 69-90.

Linne, J. (2020). "No sos vos, es Tinder". Gamificación, consumo, gestión cotidiana y rendimiento en aplicaciones de "levante". *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 27, 1-26.

Messano, O. (2006) Políticas para la aplicación del plan de acción sobre la sociedad de la información de América Latina y el Caribe - eLAC 2007, En Guillermo Mastrini y Bernadette Califano (comp.) *La sociedad de la información en la Argentina* (pp. 127-136) 1a ed. - Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2019) Capítulo 2. Panorama del bienestar regional en Córdoba. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/496f4163-es/index.html?itemId=/content/component/496f4163-es>

Observatorio de la Seguridad Social (2011) Asignación universal por hijo para protección social: una política de inclusión para los más vulnerables. Disponible en: <http://observatorio.anses.gov.ar/archivos/documentos/AUH%20para%20Protecci%C3%B3n%20Social.pdf> (09 de diciembre de 2021)

Organización de los Estados Americanos (2021) Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Américas. Disponible en: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx> (09 de diciembre de 2021)

Oszlak, O. y O'Donell, G. (2011). El rol del estado: micro, meso, macro. Conferencia dictada en el VI Congreso de Administración Pública organizado por la Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública y la Asociación de Administradores Gubernamentales,

- Resistencia, Chaco, 7 de julio de 2011. Disponible en: <https://www.oscaroszlak.org.ar/gallery/el%20rol%20del%20estado,%20micro,%20meso,%20macro.pdf>
- Papacharissi, Z. (2009). The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and ASmallWorld. *New media & society*, 11(1-2), 199-220.
- Porrúa, M., Lafuente, E., Mosqueira, B., Roseth, A. y Reyes, M. (2020) Transformación digital y empleo público. El futuro del trabajo del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo: New York. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- Quattrini, D. (2018) Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos. En Gandía, C., Vergara, G., Lisdero, P., Cena, R. y Quattrini, D. *Metodologías de la investigación: estrategias de indagación II*. (pp. 177-196) Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- Rubio Navalón, Á. (2016). La expresión de las emociones en el ámbito digital: el caso de Facebook Reactions. *Fòrum de Recerca*, (21), 225-240. <http://dx.doi.org/10.6035/ForumRecerca.2016.21.13>
- Ruiz Torres, M. A. R. (2008). Ciberetnografía: comunidad y territorio en el entorno virtual. En *Epistemologías y metodologías: perspectivas antropológicas* (pp. 373-404). Servicio de Publicaciones.
- Scribano, A., & Lisdero, P. (Eds.). (2019). *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. Springer.
- Scribano, A. (2017a). *Normalization, enjoyment and bodies/emotions: Argentine sensibilities*. Nueva York: Nova Science Publishers.
- Scribano, A. (2017b). “Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social”. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social - ReLMIS*.Nº13. Año 7. Abril-Septiembre, 8-22.
- Scribano, A. (2017c). Drones: una manera de ver. *Boletín Científico Sapiens Research*, 7(2), 65-77.

- Solanilla, M. U. (2007). La metodología cualitativa para la investigación en Ciencias Sociales. Una aproximación “mediográfica”. *Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico*, 1(1).
- Sordini, M. V. (2017). “El uso de internet en relación a programas sociales”. *Boletín científico Sapiens Research*, 7 (2), 51-64. <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247/232>. Fecha de consulta: 10/10/2018.
- Tesoro, J. L. (2003) “El gobierno electrónico en la Argentina: análisis comparativo e indagación estratégica”, *Aplicación Informática*, Año 10, N° 114, Nov. 2003, 3-4. Disponible en: [http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act\\_gob\\_elect\\_arg.htm](http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act_gob_elect_arg.htm)
- Varela, G. (2006) La Sociedad de la Información. Guillermo Mastrini y Bernadette Califano (comp.) *La sociedad de la información en la Argentina* (pp. 119-126).- 1a ed. - Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert. Disponible en: [http://www.fes.org.ar/PUBLICACIONES/Sociedad\\_dla\\_Informacion.pdf](http://www.fes.org.ar/PUBLICACIONES/Sociedad_dla_Informacion.pdf)