



**Políticas sociales y emociones
en la era digital**

**Angélica De Sena
(Compiladora)**

De Sena, Angélica

Políticas sociales y emociones en la era digital / Angélica De Sena ;
Compilación de Angélica De Sena. - 1a ed - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Estudios Sociológicos Editora, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3713-56-9

1. Política Social. 2. Digitalización.
CDD 306.01

Diseño de tapa: Elaborado por Florencia Bareiro Gardenal en colaboración con las demás autoras del libro.

Diagramación y corrección: Constanza Faracce Macia.

© 2024 Estudios Sociológicos Editora.

Mail: eseditora@estudiosociologicos.org

Sitio Web: www.estudiosociologicos.com.ar

Primera edición: Octubre de 2024.

Hecho el depósito que establece la Ley 11723.

Libro de edición argentina.

El presente libro puede ser descargado desde el sitio web de nuestra editorial.

Políticas sociales y emociones en la era digital

**Angélica De Sena
(Compiladora)**

Angélica De Sena

Andrea Dettano

Constanza Faracce Macia

Florencia Bareiro Gardenal

Florencia Chahbenderian

María Victoria Mairano

María Victoria Sordini

Rebeca Cena

Estudios Sociológicos Editora

Estudios Sociológicos Editora es un emprendimiento de Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (Asociación Civil — Leg. 1842624) pensado para la edición, publicación y difusión de trabajos de Ciencias Sociales en soporte digital. Como una apuesta por democratizar el acceso al conocimiento a través de las nuevas tecnologías, nuestra editorial apunta a la difusión de obras por canales y soportes no convencionales. Ello con la finalidad de hacer de Internet y de la edición digital de textos, medios para acercar a lectores de todo el mundo a escritos de producción local con calidad académica.

Comité editorial / Referato

María Rosa Herrera Gutiérrez

Doctora en Ciencias Sociales. Licenciada en Trabajo Social (UNSL). Profesora Titular de Universidad del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales y Miembro del Centro de Sociología y Políticas Locales. Directora del Master en Metodología Aplicada a las Políticas Públicas. Miembro del Centro de Sociología y Políticas Locales. Su trabajo de investigación se centra en el estudio de los efectos de las intervenciones públicas sobre el desarrollo cívico comunitario y la resiliencia colectiva.

María Noel Míguez Passada

Es Doctora en Ciencias Sociales (UBA), Magíster en Servicio Social (UFRJ) y Licenciada en Trabajo Social (UDELAR). Realizó un postdoctorado en la Universidad de Buenos Aires y otro sobre Prácticas y representaciones políticas en la Universidad París 7, Francia. Es profesora titular del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República de Uruguay. Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores.

Enrique Pastor Seller

Catedrático de la Universidad de Murcia (España). Doctor en Sociología. Profesor de la Universidad de Murcia. Promotor y Director Escuela Especialización Profesional de Práctica Social (1998-2006). Vicedecano Facultad (2006-2010). Decano de la Facultad Trabajo Social (2010-2014), Vicepresidente Conferencia Decanos/as Trabajo Social España (2013-2015). Vicepresidente Consejo General Trabajo Social de España (2015-2018). IP Grupo Investigación: «Trabajo Social y Servicios Sociales». IP de Grupo de Innovación Docente. Editor y Director de Azarbe, Revista Internacional Trabajo Social y Bienestar.

Índice

A modo de Introducción <i>Angélica De Sena</i>	9
Bienestar Móvil. Las intervenciones estatales en el capitalismo de plataforma: políticas sociales y aplicaciones móviles <i>Rebeca Cena</i>	23
Las formas de presentar el AlimentAR: imágenes en Instagram de una política alimentaria en Argentina <i>Angélica De Sena y María Victoria Sordini</i>	45
Emociones y prácticas de extensión universitaria en medios digitales: pistas de una sistematización etnográfica <i>María Victoria Mairano</i>	73
La(s) política(s) en TikTok: una aproximación al caso argentino <i>Constanza Faracce Macia</i>	105
Difundir información del IFE en el mundo digital: actores y espacios de la política social en YouTube <i>Andrea Dettano</i>	129
Los medios de pago digitales y las políticas sociales: la Cuenta DNI del Banco Provincia <i>Florencia Chahbenderian</i>	155
Mi pieza: una política de mejoramiento de la vivienda desde un abordaje de los cuerpos/emociones <i>Florencia Bareiro Gardenal</i>	181
Sobre las autoras.....	209

A modo de introducción

Angélica De Sena

El Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones de Argentina (GEPSE), ha desarrollado una mirada inaugural respecto a las políticas sociales al indagar no solamente su estatuto sociológico, sino también, al establecer e identificar las conexiones entre este campo de estudio y la sociología que toma como eje problematizador los cuerpos/emociones. Esta perspectiva, nos permite explicitar e historizar una mirada de, desde y hacia las políticas sociales que tiene como centro nodal las sensibilidades, vivencialidades y sociabilidades de las personas involucradas en todo el ciclo vital de estas intervenciones. Como fruto se publicaron diversos trabajos académicos; pero queremos destacar el primer libro como grupo de estudio -en esta misma editorial- “Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales”, en el que nos proponíamos “contribuir, de modo genérico, al estudio y la comprensión de los mecanismos de estructuración en el capitalismo actual, particularmente en el caso argentino. Ello a partir de intentar conjugar una mirada de la cuestión social desde las políticas sociales y de cómo estas construyen, conforman y consolidan formas de ser, de hacer, de pensar, de habitar, de sentir, de percibir, que estructuran emociones en cuerpos de millones de sujetos” (De Sena y Mona, 2014: 9). Una década más tarde, para comprender los mecanismos de estructuración social es necesario observar, revisar, analizar, el universo digital. Por ello, el libro que aquí presentamos es la muestra de un intento sistemático de poner en tensión la expansión del mundo digital y la implementación de políticas sociales en ese horizonte de acción.

Los procesos de estructuración social y las formas de articulación entre sociedad civil y estado están hoy atravesados por la extensión masiva de los usos y experiencias de lo digital en tanto contexto/escenario de la acción,

vehículo de interacción y superficie de inscripción de narrativas y pinturas del mundo (Scribano, 2023). Desde la sociología de los cuerpos/emociones hemos analizado los desalojos en Argentina a partir del uso de YouTube (Scribano y De Sena, 2013), el uso de cuestionarios online (De Sena, 2011), de Instagram (Scribano, 2017a), de WhatsApp (Scribano, 2017b), de la etnografía virtual (De Sena y Lisdero, 2015), el uso del dron (Scribano, 2017c, Lisdero, 2017), el lugar de la creatividad a través de los encuentros creativos expresivos digitales (Scribano, 2021), las emociones y la inteligencia artificial (Scribano y Korstanje, 2023), solo por citar algunos.

En tanto, en relación al mundo digital y las políticas sociales al revisar algunos ejemplos de lo indagado y discutido al respecto, aparecen líneas de diálogo e interrogantes que luego se reflejarán en el libro.

Por su lado, van Toorn y Soldatić (2024) en su artículo “Disablism, racism and the spectre of eugenics in digital welfare” problematizando la noción de un “estado del bienestar” digital argumentan:

El estado de bienestar digital se caracteriza por una narración predominante de cambios rápidos y significativos. La amplia integración de las tecnologías digitales y basadas en datos en los servicios sociales y la administración del bienestar se considera parte de una “transformación digital”. Esta transformación implica modos de gobierno que reproducen patrones establecidos de dominación al tiempo que introducen nuevas configuraciones de poder socio-técnico, institucional y discursivo. (...) Lo que hace que el “estado de bienestar digital” sea particularmente novedoso en su sugerida capacidad para aprovechar las tecnologías digitales para automatizar procesos, predecir resultados y racionalizar la adopción de decisiones estatales sobre la redistribución de los recursos estatales de maneras que antes no eran posibles, mediante el análisis rápido de grandes conjuntos de datos complejos (a menudo descritos como “big data”). (...) Sin embargo, elementos importantes del Estado de bienestar digital conservan y, potencialmente, recuperan sus raíces en las prácticas gubernamentales del pasado. Por ejemplo, existen continuidades históricas notables en la forma en que las infraestructuras de datos se han utilizado para

clasificar a los individuos y gobernar a las poblaciones, a menudo sirviendo a los intereses de partes interesadas y estructuras de poder específicas (p. 2).

Para Bo Peng (2022) el ascenso de la tecnología digital, ejemplificado por la inteligencia artificial, la tecnología blockchain, la computación en la nube, los grandes datos, las computadoras frontales y la 5G, no solo está llevando a una nueva ola de transformación económica e industrial, sino que también está remodelando la sociedad y transformando fundamentalmente la gobernanza del Estado. Respecto a la sociedad china, nuestro autor sostiene que casi todas las catástrofes recientes han sido seguidas de avances significativos en Internet chino. Para él la pandemia del COVID-19 representó un desafío significativo para el país, pero también ha brindado otra oportunidad para utilizar la tecnología digital en la lucha contra ella. Según Peng, después del COVID-19, será crucial establecer un modelo de gobernanza compatible con la tecnología digital, haciendo del liderazgo digital un componente estándar de una sociedad digital.

Desde otro punto de vista y en el contexto de la formación de trabajadores sociales que intervienen en la comunidad, La Rose y Detlor (2021) presentan algunos resultados del proyecto Social Work Digital Storytelling (SWDS). El proyecto SWDS es una iniciativa de investigación llevada a cabo dentro de un entorno comunitario. El objetivo es investigar la eficacia de los talleres de narración digital, llevados a cabo en un espacio de creación de bibliotecas públicas, en la mejora de las capacidades de alfabetización digital de los trabajadores sociales. El proyecto SWDS extendió una invitación a los trabajadores sociales y estudiantes de trabajo social para que participaran en talleres de narración digital celebrados en un makerspace en una biblioteca pública cercana. Los talleres instruyeron a los trabajadores sociales en la utilización de herramientas tecnológicas dentro de la comunidad para producir historias digitales. Además, proporcionaron orientación sobre las consideraciones éticas de compartir material digital en el contexto de Internet. El texto menciona que, antes de participar, los trabajadores sociales expresaron preocupación y reticencia en la utilización de la tecnología. Al finalizar el programa, los trabajadores ganaron más confianza en la utilización de la tecnología digital y pudieron identificar obstáculos organizativos y sistémicos que impedían su participación con la tecnología en el campo.

Desde otra perspectiva Pink, Ferguson and Kelly (2022) en su artículo “Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice” presentan algunos de los cambios del trabajo social en términos de la intervención en la sociedad y aplicación de políticas. Ellos argumentan la necesidad de otorgar más consideración y reconocimiento a los medios y tecnologías digitales en el trabajo social. Examinando críticamente las referencias académicas y políticas actuales al “trabajo social virtual”, que surgieron en el Reino Unido durante la pandemia de COVID-19, basándose en la investigación sobre la protección de los niños. Los autores señalan que el “trabajo social digital” como una práctica híbrida que se ve como un componente esencial de la práctica del trabajo social.

De este modo, las políticas sociales se han visto atravesadas por el uso de internet en los mecanismos de la implementación; las relaciones entre sus receptores y estos con las instituciones, funcionarios e implementadores de los programas sociales, y en las páginas web oficiales, en donde el lugar de las sensibilidades requirió diversos análisis (Scribano y De Sena, 2013; Faracce, 2019; Weinmann, 2019; Dettano y Cena, 2021). Algunos desde las etnografías de lo digital con la utilización de variadas técnicas (De Sena, 2011; Cena, 2021; Dettano y Cena, 2020; De Sena y Dettano, 2021). Otros, desde la exposición en las redes de los funcionarios (Weinmann y Dettano, 2020), el uso de YouTube (Cena, 2014), de los Grupos de Facebook (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020), el Instagram por parte de los funcionarios de los ministerios y sus emociones (Wainmann, 2019). En esta permanente búsqueda de los espacios en los que circula el objeto de estudio, el mundo digital se mostró como un sitio fundamental para la construcción de la cotidianidad necesarios de indagación tanto desde el abordaje cuantitativo como cualitativo (De Sena, Dettano y Cena, 2022). Entonces, hemos identificado la incertidumbre, la bronca, el enojo, la desconfianza tanto previamente como durante el COVID-19 (Dettano y Cena, 2021; De Sena, 2023a y 2021; De Sena y Dettano, 2021). Asimismo, la ayuda, la solidaridad y la satisfacción ante los actos solidarios, aparecen repetidamente en las redes sociales, principalmente en Instagram y Facebook (Dettano y Faracce Macía, 2021; De Sena y Dettano, 2022). También, desde el universo educativo, hemos analizado algunas emociones en relación con el uso del robot en las aulas (De Sena y Chahbenderian, 2023), a modo de dar cuenta de algunos de los aportes del GEPSE al respecto.

Como dijimos más arriba las prácticas a las cuales se refiere este libro deben ser comprendidas en el marco de la masificación de los usos y experiencias de lo digital que han configurado transformaciones radicales que han dado lugar a la expansión del trabajo digital, las sensibilidades de plataforma y la configuración de emociones ahora producidas en y a través de lo virtual/móvil/digital (Scribano y Lisdero 2019; Scribano, 2022).

Es necesario establecer aquí que no existe “lo digital” como una “realidad separada”, las interacciones en y a través de “internet”, por medio de cualquier dispositivo móvil implican unas tecnologías y prácticas de digitalización y el uso de programas, aplicaciones, canales, etc. digitales. Es en este sentido que lo virtual/móvil/digital deviene: a) contexto/escenario de la acción, b) vehículo de interacción y c) superficie de inscripción de narrativas y pinturas del mundo. En primer lugar, los trabajos que se presentan en este libro “usan” lo virtual como campo de indagación, como lugar/espacio donde se busca la presencia de las políticas sociales. En segundo lugar, las redes sociales, las aplicaciones de comunicación y las plataformas son los medios que los Estados y las personas usan para comunicar, gestionar, y “usar” las políticas, y por lo tanto deviene instrumentos de indagación. En tercer lugar, lo digital es un aspecto de la política misma, lo cual lo transforma en un componente a ser indagado e interpretado. De este modo las tres modalidades de lo digital: como campo de estudio, como instrumento de indagación y como práctica a interpretar se hacen presente en este libro.

El presente texto se compone de siete capítulos, iniciando con *Bienestar Móvil. Las intervenciones estatales en el capitalismo de plataforma: políticas sociales y aplicaciones móviles*, en donde Rebeca Cena revisa el caso argentino que desde hace más de un quinquenio se desarrolla la Plataforma Digital del Estado con diversos servicios a partir de portales web, Apps, redes sociales, etc. que influyen en los procesos de gestión y de intervención de las políticas sociales. Así, la plataforma digital también se convierte en un modelo de acumulación a partir de la extracción y manejo de datos. En dicho contexto, la autora se analiza tres aplicaciones móviles relacionadas con el acceso y gestión de las políticas sociales en la plataforma Estado argentino, conceptualizándolas como bienestar móvil. Y logra identificar las arquitecturas de las aplicaciones que dirigen las interacciones y generan jerarquías y desigualdades.

A continuación, Angélica De Sena y María Victoria Sordini revisan *Las formas de presentar el AlimentAR: imágenes en Instagram de una política alimentaria en Argentina*. El capítulo analiza las políticas de las sensibilidades atadas a la tarjeta AlimentAr y al Plan Argentina contra el Hambre en los espacios virtuales diseñados por el gobierno nacional que implementa el programa y por los sujetos que interactúan con el mismo. Para ello, se escogió la plataforma Instagram y se revisa en el perfil de *Argentina Contra el Hambre* las publicidades políticas del gobierno nacional en las que se difunden el programa Tarjeta Alimentar sobre los requisitos de acceso, el objetivo del programa y las modalidades de prestación. Junto con ello se analizan dichas publicidades políticas en relación a los datos de pobreza y algunas interacciones de los sujetos en dichas plataformas.

El tercer capítulo, bajo el título *Emociones y prácticas de extensión universitaria en medios digitales: pistas de una sistematización etnográfica*, de María Victoria Mairano, parte de considerar las múltiples transformaciones en los modos de relacionarnos y en las prácticas sociales, producto de la instauración de nuevas tecnologías, la aceleración de los procesos de consumo digital y las dinámicas productivas propias de la revolución 4.0. Ahora bien, dicho contexto de digitalización de la vida también produce nuevas formas de desigualdad, que conviven con la ya agravada problemática de la pobreza y el hambre. En Argentina, existen distintos modos de intervenir a la población en situación de pobreza: a partir de las políticas sociales implementadas por el Estado, pasando por las intervenciones de ONGs, asociaciones civiles y organizaciones sociales, hasta las prácticas de ayuda de fundaciones, Universidades, etc. Desde aquí, el capítulo se propone presentar una sistematización de las prácticas referidas a la asistencia alimentaria que se plasman en medios digitales desde el año 2020 a la fecha, en la ciudad de Buenos Aires. Específicamente se abordarán las prácticas llevadas a cabo por las Universidades en su formato de extensión. Conjuntamente, la autora analiza las emociones vinculadas a estas prácticas que se registran en el contenido expuesto en esos medios. Ello, a partir de una etnografía digital en redes tales como Instagram, Facebook, YouTube y páginas webs de universidades públicas y privadas, desde una perspectiva teórica que aborda los procesos de estructuración social desde los cuerpos/emociones, se presentan las transformaciones en las prácticas e interacciones sociales, así como los cambios en las políticas de las sensibilidades producto de la revolución tecnológica 4.0.

En el siguiente capítulo, Constanza Faracce Macia analiza la red social TikTok, bajo el título *La(s) política(s) en TikTok: una aproximación al caso argentino*. Durante la pandemia de Covid-19, la red social TikTok se consolidó como una plataforma de alcance global, donde se observaron cambios significativos en el tipo de contenido compartido, incluyendo publicaciones relacionadas con las políticas. En este estudio exploratorio, se analizan los patrones de circulación de las políticas sociales argentinas en TikTok, utilizando una metodología que combina la etnografía virtual y la sociología visual. La autora clasifica las publicaciones que analiza en tres categorías: cuentas oficiales, cuentas no oficiales que informan sobre programas sociales, y otro tipo de cuentas. Cada categoría presenta particularidades en la composición de los videos. Se destaca la presencia de videos explicativos que enfatizan la facilidad, practicidad, inmediatez y seguridad en los trámites relacionados con los programas sociales, así como la aparición de cuentas de usuarios que se presentan como intermediarios entre las políticas sociales y sus beneficiarios. Las guías no solo proporcionan datos sobre los programas, sino que también persiguen objetivos adicionales, como aumentar las interacciones (visualizaciones y comentarios) y también obtener financiamiento.

A continuación, Andrea Dettano, revisa YouTube a partir del capítulo *Disfundir información del IFE en el mundo digital: actores y espacios de la política social en YouTube*, partiendo de considerar que los procesos de digitalización han provocado cambios significativos en los métodos de producción y consumo, así como en las diversas interacciones de la vida social, y el Estado ha dado cuenta de ello. Los diversos procesos de digitalización relacionados con el ámbito público han sido identificados de diversos modos, reflejando las implicaciones de dichos procesos en la acción estatal, en los usuarios de los servicios y en las intervenciones mismas. Las personas destinatarias han creado espacios de comunicación para resolver dudas y compartir consultas sobre las dificultades que enfrentan en la gestión de políticas y programas, utilizando desde blogs hasta grupos y perfiles en Facebook. Pero también se observa la presencia de perfiles y cuentas que informan sobre nuevos programas, bonos disponibles, cómo acceder a ellos y sus características en plataformas como Facebook, YouTube o TikTok. De esta manera, la política social ha expandido sus horizontes, dando lugar a la participación de diversos actores como creadores de contenido y individuos que, sin ser parte de

los organismos estatales, colaboran en estos espacios virtuales. El propósito de este escrito es describir los contenidos publicados en YouTube por cuentas relacionadas con políticas sociales, las cuales contribuyen a su difusión y comprensión. En la búsqueda de delimitar el contenido de los videos, identificar los tipos de políticas y programas abordados, así como analizar la naturaleza de la información proporcionada, se llevará a cabo una etnografía virtual de dos cuentas en la red social mencionada. Y así explorar cómo se comunica la información y otros elementos relevantes.

Luego, Florencia Chahbenderian presenta su texto *Los medios de pago digitales y las políticas sociales: la Cuenta DNI del Banco Provincia*. La autora parte de considerar como especialmente a raíz de la pandemia por COVID-19, se produjo una revolución en las estrategias de gestión y aplicación de las políticas sociales debido a la expansión del entorno digital. Las repercusiones de la sociedad 4.0 se manifiestan de manera contundente y rápida, facilitando una amplia diversidad de formas de consumo, distribución de ayudas estatales, gestión de citas y acceso a servicios públicos, entre otros aspectos. En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo examinar la digitalización financiera y su influencia en las políticas sociales, centrándose en el caso del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y la plataforma Cuenta DNI del Banco Provincia. Para lograr este propósito, en primer lugar, se realiza un análisis de la información secundaria generada en relación con el surgimiento y desarrollo de los métodos de pago electrónicos y billeteras virtuales, seguido de una exploración de las modalidades de implementación de políticas sociales a nivel nacional, evidenciando el proceso de transición hacia lo digital. Posteriormente, se examina el caso del IFE y la plataforma Cuenta DNI, donde a través de una etnografía virtual se ofrece una descripción detallada de la aplicación, destacando sus funcionalidades, posibilidades y las nuevas formas de interacción con la política pública que conlleva. Finalmente, se presentan reflexiones sobre las intersecciones entre políticas sociales y digitalización.

Cerramos este libro con el análisis de una App centrándose en el programa “Mi pieza”, que proporciona asistencia económica para la refacción, mejora y ampliación de vivienda a mujeres argentina que residen en Barrios Populares. La autora Florencia Bareiro Gardenal toma como material empírico los comentarios y calificaciones de la “Google Play Store”, sitio web utilizado

para descargar la aplicación que permite gestionar, realizar el seguimiento y finalización de la intervención. El capítulo caracteriza el programa en tres aspectos: su fuerte vínculo con la pobreza y la informalidad, su enfoque en mujeres y la digitalización de las políticas sociales y los mecanismos de control asociados. Así, se busca construir una ecología emocional (sensu Scribano) identificando en los comentarios, la espera, paciencia, impotencia, incertidumbre y también la felicidad asociada a la “suerte”.

De este modo, el recorrido de estas indagaciones remite a la aparición, expansión y masificación del uso de redes sociales, de utilización comercial y política de aplicaciones, portales y herramientas digitales para comunicarse, comprar/vender, seducir y persuadir. Estas indagaciones implican también a la multiplicación de nuevos lenguajes y al aprendizaje intuitivo del uso del sonido, la imagen y la palabra para compartir ideas, creencias, valoraciones que de un modo u otro se asocian a sensaciones, emociones y sensibilidades. Estas indagaciones identifican, sistematizan e interpretan a un conjunto de prácticas estatales, institucionales y políticas que usan esos canales y herramientas del mundo virtual/móvil/digital como instrumentos para disminuir la conflictividad social, pacificar las pasiones que genera la desigualdad, estructurar la regulación emocional básica que permita la reproducción del sistema social en el tiempo.

Los objetivos y objetos de las políticas, programas, acciones estatales analizadas en este libro se conectan directamente con las distancias y proximidades entre necesidades, demandas y deseos de los destinatarios de estas que inmersos en la vida virtual/móvil/digital experimentan la vida en y a través de las emociones digitales que se articulan con las políticas de las sensibilidades propiciadas, aceptadas y aceptables.

Cómo hemos mostrado en los últimos 14 años (De Sena, 2014; De Sena, 2023b; Cena, 2019; Dettano, 2020a y 2020b; Sordini, 2022; Chahbenderian, 2017; entre otros) las políticas sociales generan, gestionan y reproducen emociones señalando que la sociología de las emociones y la sociología de las políticas sociales (y sus articulaciones) han adquirido una relevancia central para comprender la sociedad, la economía y la política. La así llamada Sociedad 4.0 es hoy la modulación de una nueva faceta de expansión del capitalismo a escala planetaria donde su análisis e interpretación ha devenido una clave de bóveda para captar las formas de la política y de

cómo las herramientas digitales son pensadas, diseñadas y utilizadas como parte de unas específicas políticas de las sensibilidades. TikTok, WhatsApp, Instagram, YouTube, etc. son andamiajes donde se elaboran un conjunto de prácticas sociales cognitivo-afectivas que buscan producir, gestionar y reproducir horizontes de acción, disposición y cognición es decir donde se construyen políticas de las sensibilidades. Estas políticas se centran en cómo las emociones y las sensibilidades son reguladas y utilizadas en la sociedad para influir en el comportamiento y las percepciones de las personas ahora recostadas, enancadas, atravesadas por lo virtual/móvil/digital en tanto en tanto pilar de la estructuración social.

Bibliografía

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 Angélica De Sena (ed), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. pp. 155-186.

_____ (2019) *Políticas sociales y cuestión social en la Argentina del siglo XXI*. Buenos Aires: ESEditora. Disponible en <http://estudiosociologicos.org/portal/politicas-sociales-y-cuestion-social-en-la-argentina-del-siglo-xxi/>

_____ (2021) “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, November, p. 3-12.

CHAHBENDERIAN, F. (2017) “Créditos y transferencias: una reflexión en torno a la expansión del consumo en américa latina” [“Credits and transfers: a reflection on the expansion of consumption in Latin America.”] *Novos Rumos Sociológicos* 5(8), p. 72-91.

DE SENA, A. (2011) *Colores y formas: hacia una metodología para la indagación de Internet. Sociología y publicidad en la Web*. Alemania: Editorial Académico Española.

_____ (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción:*

lecturas sociológicas de las políticas sociales". Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (2021) "Pandemic, social policies and emotions in the Metropolitan Area of Buenos Aires", en Korstanje, M y Scribano, A (editors) *Emotionality of Covid-19. Now and after. The war against a virus*. New York: Nova. Pp. 125-150.

_____ (2023a) "Pandemic, Social Policies and Emotions in the Metropolitan Area of Buenos Aires" (Ch 7), en Scribano, A y Roche Carcel, J (Ed) *Emotions Emotions and Society in Difficult Times*. UK: Cambridge Scholars Publishing. Pp 140-162.

_____ (dir) (2023) DOCUMENTO DE TRABAJO N° 17. "Políticas Sociales, Emociones y Sociedad: algunas reflexiones tras 40 años de democracia". Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES). Estudios Sociológicos Editora (ESE). Buenos Aires, Argentina. Disponible en <http://estudiossociologicos.org/portal/>

DE SENA, A. y MONA, A. (2014) "A modo de introducción: la cuestión social, las políticas sociales y las emociones", en De Sena Angélica (editora), *Las políticas hecha cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Estudios Sociológicos Editora/Universitas. Editorial Científica Universitaria. Argentina. Pp. 9-18.

DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) "Etnografía virtual: Aportes para su discusión y diseño", en De Sena, A. *Caminos cualitativos. Aportes para la investigación en ciencias sociales*. (71-100) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CICCUS, Imago Mundi.

DE SENA, A. y DETTANO, A. (2021) "Políticas sociales y emociones: hilos de (des)confianza." *Revista de Ciencia Política. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales Universidad Nacional de Colombia* 32(16), p. 75-104.

_____ (2022) "Una tipología posible de comedores, merenderos y otras formas de organizar la gestión del comer en contextos de pandemia en Buenos Aires", en Angélica De Sena y Jeanie M. Herrera Nájera (comp) *Sensibilidades, Subjetividades y Pobreza en América Latinay*. CLACSO.

DE SENA, A; DETTANO, A. y CENA, R. (2022) "Chasing the Research

Object: Social Policies and Emotions in Virtual Spaces” (Ch 10), en Scribano, A; Korstanje, M. y Rafele, M. (ed) *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. DOI: [10.52305/RLBB3285](https://doi.org/10.52305/RLBB3285) ISBN: 979-8-88697-269-6. Nova Ed.

DE SENA, A. y CHAHBENDERIAN, F. (2023) “Life Experiences and Emotions. Around Robotics in Teachers: An Observation From Initial Education”, en Scribano, A y Korstanje, M. *AI and Emotions in Digital Society*. USA: Ed. IGI Global Platform. USA. Pp. 118-140.

DETTANO, A. (comp) (2020a) *Topografías del consumo*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Disponible en <http://estudiossociologicos.org/portal/topografias-del-consumo/>

_____ (comp) (2020b) *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. ESEditora. Buenos Aires. Con referato. Disponible en: http://estudiossociologicos.org/-descargas/eseditora/politicas-sociales-y-emociones/Politicas-sociales-y-emociones_Andrea_Dettano_compiladora.pdf

DETTANO, A. y CENA, R. (2020) “Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales.” *Revista Tsafiqui* 15, p. 57-72.

_____ (2021) “Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina.” *Sphera Pública* 1(21), p. 137-158.

DETTANO, A. y FARACCE MACIA, C. (2021) “Intervenciones alimentarias y pandemia en La Matanza: miradas desde una etnografía virtual” XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2021

FARACCE MACIA, C. (2019) “Consumo y políticas sociales: una aproximación hacia las sensibilidades de las destinatarias de la Asignación Universal por Hijo para la protección social desde la etnografía virtual” *Boletín Onteaiken* 28, p. 47-57.

LA ROSE, T. y DELOR, B. (2021) “Social Work Digital Storytelling Project: Digital Literacy, Digital Storytelling, and the Makerspace.” *Research on Social Work Practice*, 31(6), 599-609. <https://doi.org/10.1177/1049731521992427>

- LISDERO, P. (2017) “Desde las nubes... Sistematización de una estrategia teórico-metodológica visual” *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. N°13. Año 7. Pp. 69-90
- PENG, B. (2022) Digital leadership: State governance in the era of digital technology. *Cultures of Science*, 5(4), 210-225. <https://doi.org/10.1177/2096608321989835>
- PINK, S; FERGUSON, H. y KELLY, L. (2022) Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), p. 413-430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- SCRIBANO, A. (2017a) “Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social.” *ReLMIS* Núm. 13 (7), p. 8-22. <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/63/66>
- _____ (2017b) “Instaimagen: mirar tocando para sentir” Dossier “Las razones y las Emociones de las Imágenes” / Dossiê “As razões e as emoções das imagens”. *RBSE Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v. 16, n. 47, p. 45-55.
- _____ (2017c) “Drones: Una manera de ver”. *Boletín Científico Sapiens Research*. Vol. 7(2), p. 65-77
- _____ (2022) “Towards an epistemology of the digital research of emotions”, in Scribano, A. (comp.). *Emotions in a digital world: social research 4.0*. Routledge. Pp. 133-149.
- SCRIBANO, A. y DE SENA, A. (2013) “La Argentina desalojada: Un camino para el recuerdo de las represiones silenciadas.” *Boletín Oniteaiken* 16(8), p. 58-79.
- SCRIBANO, A. y KORSTANJE, M. (ed) (2023) *AI and Emotions in Digital Society*. USA: Ed. IGI Global Platform.
- SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (Eds.). (2019) *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. London: Springer.
- SORDINI, M. V. (2017) “El uso de internet en relación a programas sociales.” *Boletín científico Sapiens Research* 7(2), p. 51-64.
- _____ (comp) (2022) *Hacer políticas sociales: estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina*. Estudios Sociológicos Editora. Ciudad de Buenos Aires. Disponible en <http://estudiosociologicos.org/portal/eseditora>

VAN TOORN, G. & SOLDATIC, K. (2024) “Disablism, racism and the spectre of eugenics in digital welfare” *Journal of Sociology*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14407833241244828>

WEINMANN, C. (2019) “Los funcionarios de lo íntimo: notas sobre algunas emociones de los funcionarios de la gestión de las políticas sociales.” *Boletín Onteaiken* 28, p. 58-70.

WEINMANN, C. y DETTANO, A. (2020) “La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio.”, en Andrea Dettano (comp.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, pp. 147-170.

Bienestar Móvil. Las intervenciones estatales en el capitalismo de plataforma: políticas sociales y aplicaciones móviles

Rebeca Cena

1. Introducción

La sociología digital, se involucra en el campo de investigación y comprensión del uso, desarrollo e impacto de las tecnologías digitales, de los instrumentos para su abordaje, así como los modos en que se incorpora y configuran mundos sociales, instituciones, identidades y corporalidades (Lupton, 2014). Los procesos de digitalización de la sociedad, suponen que los diversos entornos y dispositivos digitales se presenten como lugares de interacción cotidiana de las actividades más amplias, y se configuren como espacios sociales donde convergen los sentidos con las tecnologías (Scribano, 2017a; Van Dijck, Poell y De Waal, 2018).

La incorporación de la tecnología digital en las prácticas cotidianas ha sido extensamente documentada. Ocio, recreación, consumo, trabajo, estudio, acceso a intervenciones estatales, bancarización, transporte, seguridad y turismo son algunas de las esferas de la vida cotidiana más afectadas, mostrando una presencia creciente de aplicaciones vinculadas al bienestar. Las tecnologías digitales muestran su profusa presencia en el bienestar abarcando desde actividades como el seguimiento del ejercicio físico, gestión del estrés, información sobre salud, pasando por la regulación de las adicciones al tiempo en línea, hasta el desarrollo de softwares para el acceso a servicios sociales (Pareja Pera, Dávila-Morán y Sánchez Soto, 2023; Nowell, 2021; Cena, 2022).

La profunda presencia de las aplicaciones relacionadas al bienestar se inscribe en un escenario local y global de creciente presencia y uso de teléfonos

móviles para diferentes actividades; y en los cambios en las estructuras estatales que han incorporado paulatina y sostenidamente las tecnologías en sus procesos de gestión. De este modo, para 2017 se ha documentado que se encuentran más dispositivos móviles que personas en el mundo, e incluso el número de accesos y tiempo de permanencia en la web desde dispositivos móviles ha superado ampliamente los accesos a Internet efectuados desde equipos de escritorio (Alonso-Arévalo y Mirón-Canelo, 2017). Adicionalmente se ha identificado que “el 69,4 por ciento de la población total del mundo utiliza actualmente un dispositivo móvil, con un total global de 138 millones más (+2,5 por ciento) desde principios de 2023” (We Are Social, 2024). En Argentina, para el año 2023, “89 de cada 100 personas usan internet y 90 de cada 100 emplean teléfono celular. El uso de la computadora es menor, sólo 37 de cada 100 personas las utilizan en sus computadoras, en sus distintas variantes” (INDEC, 2023: 9). Según el mismo informe, para la provincia de Córdoba, 91 de cada 100 personas usan internet y 88 de cada 100 utilizan teléfono celular.

Por su parte, en lo que hace a las intervenciones estatales, para el caso argentino desde la firma digital y el trámite electrónico hacia la plataforma digital del estado, fue dándose un proceso paulatino que inicia hacia finales de los 90 de manera desigual y por momentos abrupta.¹ En la década de 1990 se propuso una modificación en la cultura institucional, en el modelo organizativo, en los métodos y en los procesos que utilizan TICs en el sector público. Así la Resolución 97/97 de la Secretaría de la Función Pública establecía las “Pautas de Integración para las Páginas Web de la Administración Pública Nacional” (Venier, 2021). En este modelo de gestión de lo público, la comunicación principalmente se daba unilateralmente, es decir, desde el gobierno hacia el resto de la ciudadanía. La incorporación al Estado argentino de tecnologías informáticas mostró signos de aceleración hacia los 2000 y en el período de 2015-2019 se impulsó a este proceso bajo el signo de la

¹ Es menester mencionar que, hacia mediados de la década del 1980, se generan los desarrollos necesarios que fueron “la punta de lanza” de la incorporación y uso del correo electrónico en la comunidad académica argentina, lo que permitió comunicarse con colegas e instituciones en el exterior, acceder a trabajos y participar de listas de correo. Ello fue nucleado en lo que se conoció como RAN (Red Académica Nacional) A principios de los 90 se habilitaron otras funciones como un buscador de archivos (Archie), navegador de texto (Gopher antecesor de la WWW), se pudieron hacer conexiones en tiempo real a diferentes computadoras en el mundo e incluso chatear (Novick, 2014).

modernización del Estado (Venier, 2021; Cena, 2022). El momento bisagra que estructura el paso del gobierno electrónico al digital se observa en el año 2009 (Venier, 2021). El gobierno digital supone el uso de las tecnologías digitales como parte integral de la gestión estatal implicando la confluencia de actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones, etc. (OCDE, 2019). En el año 2017 se crea la Plataforma Digital del Sector Público Nacional conformada por portales de Internet, aplicaciones móviles, guía de trámites, SMS, servicios de atención prestados a través de redes sociales, y la unificación de todos los sitios web del gobierno en un único sitio como *argentina.gob.ar.*, entre otras herramientas (Decreto 87/2017, art. 1).² Allí se crea además el perfil digital del ciudadano “Mí Argentina”, “Mi ANSES Móvil” creada en 2014 y actualizada en 2023 a “Mi ANSES”, y su homónimo en la provincia de Córdoba, Ciudadano Digital, fue creado en 2014. El marco conceptual del Plan y las acciones implementadas durante los años 2017 y 2019 responden a los lineamientos establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).³

La plataforma como modo de organización de las sociedades, se ha infiltrado gradual y sostenidamente en las instituciones y prácticas de las sociedades modernas, produciendo una sociedad de plataforma que enfatiza la estrecha relación entre plataformas en línea y las estructuras sociales (Venier, 2021). La paulatina y sostenida presencia de las plataformas en las prácticas cotidianas, ha supuesto su reconocimiento como lugares que habitamos y nos habitan (*sensu* Lasen), estructuras de la experiencia y subjetivación humana. Se observará a lo largo de este capítulo que el capitalismo -en este

2 “En cuanto a los programas de incorporación de TICs a nivel estructural se reconocen como antecedentes el “Plan Nacional de Modernización de la Administración Pública Nacional” (Decreto Nro. 103/2001) y el “Plan Nacional Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico de la Administración Pública Nacional” (Decreto Nro. 378/2005). La perspectiva de estos programas de tecnologización de la gestión pública reconocía la función de las TICs para la optimización de las tareas administrativas y la transparencia de cara a la ciudadanía. En este sentido ponía énfasis en la configuración de la infraestructura informática para el registro y tramitación de expedientes entre las diferentes oficinas de la APN y facilitar la disponibilidad y acceso de información a ciudadanos y ciudadan” (Venier, 2022: 167).

3 “Su aplicación en nuestro país se formalizó mediante un convenio de cooperación denominado “Plan de Acción de Argentina” y sus resultados se describen en el informe publicado con el título *Digital Government Review of Argentina: Accelerating the Digitalisation of the Public Sector* (OCDE, 2019)” (Venier 2022: 165).

caso de plataforma- se reproduce también en las intervenciones estatales que incorporan tecnologías informáticas en su ciclo vital. Si bien las conexiones entre capitalismo y políticas sociales han sido hartamente documentadas (Offe, 1990; Faleiros, 2000), aquí se identifican renovadas y complejas vinculaciones a partir de lo que se ha denominado capitalismo de plataformas. La plataforma supone “una arquitectura programable diseñada para organizar las interacciones entre usuarios y máquinas” (Venier, 2021: 156), opera así como un sistema asistido computacionalmente de gestión y organización de diferentes esferas de la vida (social, cultural, económica, gubernamental, etc.) mostrando un continuum entre tecnologías y agencia humana. Esta estructuración del capitalismo de plataforma vuelve necesario repensar los procesos de estructuración social desde las clásicas esferas (y por lo tanto de estratificación) transversalizados por una dimensión problematizante que es el “sector tecnológico” digital.⁴ Con este diagnóstico inicial, en este capítulo se analizan tres aplicaciones móviles vinculadas al acceso y gestión de políticas sociales, conceptualizándolas como *bienestar móvil*. Para tal propósito en este artículo se adopta la siguiente estrategia expositiva: a) se describen las dimensiones analíticas que hacen al mundo digital, b) se reconoce que el mundo digital constituye una esfera ineludible de provisión del bienestar, c) se identifica que las aplicaciones suponen arquitecturas que direccionan las interacciones y, por tanto, impactan en la generación de jerarquías y desigualdades, d) se exploran las estructuras de valor que comprometen y edifican.

2. Dimensiones características de los mundos digitales, un abordaje desde la sociología

El advenimiento de la Sociedad 4.0, ha supuesto comprender que, entre instituciones estatales, individuos, tecnologías y organizaciones se enlacen intereses, propósitos y acciones que producen y reproducen formas sociales, culturales, económicas y subjetivas. “Este proceso encuentra dos condiciones de posibilidad o emergencia: la instauración de la información como el

⁴ “Sector de la tecnología, según el North American Industry Classification System (naics), supone la fabricación de computadoras y productos electrónicos (334), telecomunicaciones (517), procesamiento de información, hosting y servicios relacionados (518), otros servicios de información (519) y diseño de sistemas de computadoras y servicios relacionados (5415)” (Srnicek, 2018: 11).

a priori histórico en el siglo XX y lo que va del XXI y la conformación de un capitalismo informacional o cognitivo⁵ a partir de la década de 1970” (Venier, 2021: 157). Una pluralidad de dimensiones estructura el desarrollo de la vida cotidiana, esferas que son integradas en una misma vivencia que impregna, modifica e impacta en los cuerpos/emociones. El mundo se configura como *onlife*,⁶ rechazando cualquier pretensión de dualización y dicotomización como categorías de comprensión del mismo. Así lo real o no real, virtual o real, mundo online y offline (Jones, 2013) constituyen categorías dicotómicas que reducen la complejidad de lo social. Los fenómenos se inscriben en dimensiones que se solapan, superponen, dialogan e interaccionan, expresando que no existen dos mundos esencialmente distintos, sino que se configuran como analíticamente diferenciables y operativamente complementarios (Copa, 2021).

La *ubicuidad*, constituye otra característica de los mundos digitales y sus entornos. Allí quienes interaccionan asumen simultáneamente diferentes roles (anfitriones y usuarios, administradores y miembros, distribuidores y creadores de contenidos, ofrecen ventas y servicios, consumen, apuestan, son usuarios destacados, etc.), participan a la vez en diversos entornos (como aplicaciones, páginas webs, portales, etc.) (Van Dijck, Poell y De Waal, 2018), y realizan actividades que discurren fluidamente en el mundo *onlife* (Cena, 2024). Es decir, los roles asumidos, los entornos donde interaccionan y las actividades que realizan se distinguen por un constante transcurrir en el mundo *onlife*.

Las plataformas se edifican como *zonas de interacción y coordinación* de elementos humanos y no humanos. Constituyen espacios de interacción, que en tanto infraestructuras digitales permiten la configuración de perfiles de usuarios, que asumen roles, atributos, responsabilidades, habilitaciones y limitaciones en la interacción. En este sentido, esta arquitectura programada computacionalmente permite organizar las interacciones, orientarlas y jerarquizarlas. Allí se configura lo que se ha denominado zona tecnológica

5 “Cuyos comienzos pueden datarse aproximadamente en la década de 1970 y que continúa hasta hoy [... en el capitalismo informacional] las tecnologías digitales e Internet juegan un rol crucial en la configuración de los procesos productivos” (Zuckerfeld, 2020: 5-6).

6 Aquí se recuperan los aportes de Gómez-Cruz y Ardevol (2013) que refieren y resaltan en su análisis la hibridez que presenta el mundo social, al no poder escindir dicotómicamente lo que sucede «en línea» y «fuera de línea».

que nuclea “elementos heterogéneos que interactúan en base a objetivos morales comunes y un control del entorno permanente (Barry, 2001)” (Venier, 2021: 159). De este modo, las plataformas como espacios de interacción no funcionan de manera autónoma e independiente de las conexiones que sostienen con otros elementos humanos y no humanos (como el lenguaje, cuerpos, mentes, deseos, habilidades prácticas, tradiciones de uso). Los procesos de digitalización de la sociedad⁷, suponen que los diversos entornos y dispositivos digitales se edifican como lugares de interacción cotidiana -de ocio, recreación, consumos culturales, trabajo, estudio, acceso a intervenciones estatales, bancarización, transporte- (Van Dijck, Poell y De Waal, 2018), configurándose como espacios sociales donde convergen los sentidos con las tecnologías (Scribano, 2017).

Estas arquitecturas de interacción se presentan asimismo como *recursivas*. Al igual que las políticas sociales, las plataformas y aplicaciones no reflejan lo social, sino que producen, resignifican y reproducen estructuras sociales donde las interacciones de la vida cotidiana acontecen. De este modo, tal como hemos sostenido en otros espacios (Cena, 2024), asistimos a una configuración recursiva de las aplicaciones. Allí se observa una “configuración mutua de la tecnología, los modelos económicos y los usuarios: mientras los mecanismos de la plataforma filtran y dirigen las interacciones sociales, los usuarios también definen sus resultados” (Van Dijck, 2018: 5). Las investigaciones de Van Dijck, Poell y De Waal (2018) han identificado que las diversas arquitecturas de los entornos virtuales donde los sujetos interaccionan se modifican y transforman, a la vez que reconfiguran las expectativas, orientaciones, demandas e intereses de quienes las habitan. Los entornos virtuales presentan así una sucesión de influencias bidireccionales con diversos tempos donde las interacciones no sólo se generan en las arquitecturas que presentan los entornos, sino que además contribuyen a la modificación y resignificación de las mismas.

⁷ Sociedad 4.0, Sociedad de Plataformas, Sociedad de la Información, Digitalización de la vida, Cibersociedad, Mundos Digitales, Sociedad Digital 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 digitales no garantiza su uso y apropiación, ni una disminución de las desigualdades sobre las que éstas se asientan (Lupton, 2014). Al mismo tiempo, permiten expresar situaciones diversas que no pueden ser encasilladas o que superan ampliamente la existencia de pares dicotómicos y auto excluyentes (Cena, 2024).

Las plataformas y aplicaciones suponen una determinada postura respecto al *valor y la propiedad*. En los primeros años de desarrollo de las plataformas, en el período 2000-2005 el gobierno de sitios como Facebook y YouTube supusieron una activa participación de las personas usuarias generando la fantasía de ser un espacio adjetivado como transparente, autorregulado y libre de restricciones o coacciones corporativas. No obstante, “a partir del año 2005 estas experiencias de autogobierno se complejizaron primero por el crecimiento exponencial de los usuarios participantes de las plataformas (Van Dijck afirma que la cantidad y diversidad de usuarios dificultaba la auto-vigilancia para asegurar la convivencia) y como consecuencia de ese crecimiento los beneficios económicos aumentaban y las empresas que administraban las plataformas comenzaron a priorizar las estrategias lucrativas por sobre los requerimientos de las comunidades de usuarios” (Venier, 2021: 161). Desde la venta de espacios para publicidad, pasando por la comercialización de datos e información vinculadas a interacciones y actividades de los usuarios, la industria de la vigilancia y el control, hasta las atribuciones de adjetivaciones como eficiencia, transparencia y eficacia, el valor y la monetarización han sido estrategias presentes en las plataformas.

Los procesos de digitalización suponen asimismo *relaciones de poder y desigualdad*. Los mundos digitales refieren a una multiplicidad de mundos contenidos en una sociedad, con características, disposiciones, accesos, apropiaciones, jerarquizaciones y desigualdades intrínsecas. En el Siglo XXI coexisten sectores poblacionales que no solamente no acceden a los procesos de digitalización, 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). Dar por sentado una homogeneidad y uniformidad en el uso, acceso y apropiación de las tecnologías, 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” (Cimadevilla, 2009: 75). La existencia, disponibilidad y acceso de las tecnologías no garantiza su uso y apropiación, ni mucho menos una disminución de las desigualdades sobre las que éstas se asientan, producen y reproducen. Los mundos digitales, permiten expresar situaciones diversas que no pueden ser encasilladas o que superan ampliamente la existencia de pares dicotómicos y autoexcluyentes.

Gráfico 1: Dimensiones de los mundos digitales



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, en estos mundos digitales el Estado se ha inscripto, abarcando ámbitos como la educación, salud, manejo de catástrofes, justicia, protección ambiental, información pública y cultural (Messano, 2006). Hemos pasado de un Estado celular a un Estado en los intersticios. Lo que podría denominarse *“plataformización del Estado”* supone continuar con un ejercicio analítico iniciado ya hace algunos años. Si para analizar la complejidad de lo que supone el Estado en el siglo XXI se requieren de abordajes no cupulares, observando sus presencias celulares en la vida cotidiana (Oszlak, 2011), ahora en el mundo onlife se requiere continuar testimoniando su presencia en los intersticios del mundo virtual/físico. La platamorfización del Estado, obedece así a un estilo de acción gubernamental que se edifica sobre un sistema de organización y gestión de la sociedad asistido computacionalmente “constituye el modelo en torno al cual se organiza la actual fase del capitalismo informacional” (Venier, 2021: 158). Allí confluye la

industria del software y hardware, agendas de la ciencia computacional, administración pública, todas ellas ancladas en el pensamiento cibernético (Venier, 2021).

Los mundos digitales como espacios donde se despliega el Estado y sus procesos de intervención, son estratégicos para ofrecer información, compartir dudas e inquietudes, identificar acciones a seguir, construir narrativas, desarrollar sistemas de vigilancia, etc. Se asumen no como un medio de las intervenciones estatales, sino que se edifican como espacios donde se dirime “la vitalidad” del ciclo vital de las políticas sociales. Allí acontece y se configura el complejo ciclo vital donde *la esfera digital* se encastra, solapa y anexa a la urdimbre de la estructura de provisión del bienestar (Cena, 2024). En otras palabras, todo aquello que acontece en los mundos digitales supone un fuerte carácter e imbricación social y -en el caso de las políticas sociales- participa de la provisión del bienestar. Se observa que la *esfera digital* se acopla a la compleja estructura de provisión del bienestar ampliamente explorada -y tradicionalmente definida como Estado, Mercado, Familia, Civil, Relacional, Comunitaria, Asociativa- (Titmuss, 1974, Esping-Andersen, 1990, Adelantado, 2000).⁸

Las esferas de provisión del bienestar operan como campos donde confluyen un grupo de personas que se asume y presenta como experta en la actividad en cuestión, instancias específicas de consagración y ritualización, y la habilitación de prácticas que expresan la formación de un mercado (Bourdieu, 1988). La configuración de la institucionalidad bienestarista en las sociedades contemporáneas supone e implica a la esfera digital como un sector central de provisión del bienestar. En tanto campos de actividad atravesados por tensiones internas con reglas, sentidos y arquitecturas, las esferas configuran regiones donde confluyen las interacciones y son objeto de reestructuración a partir de las prácticas cotidianas. Estas arquitecturas donde las personas interaccionan, “no libremente escogidas en cada esfera de acción (...) [son] la cristalización histórica de acciones anteriores” (Adelantado, 2000: 127) que en el caso de la esfera digital supone la utilización de los datos y métricas de usuario para su recursividad.

⁸ En tanto sector de provisión del bienestar, la distinción entre esferas es analítica, ya que las interacciones de las personas se encajan, solapan y superponen configurando fronteras difusas entre ellas.

La esfera digital se configura como un complejo de instituciones, normativas, dispositivos y mecanismos que orientan las acciones. Si retomamos la conceptualización de Adelantado (2000) podríamos extrapolar su definición de esferas a la esfera digital, sosteniendo que se encuentra afectada transversalmente por diversos ejes de desigualdad, individuos y grupos. Los mundos digitales, se posicionan como estratégicos en relación al bienestar, a partir de las diversas aplicaciones se accede a información, se saldan dudas e inquietudes, se orientan las acciones, y se gestiona el acceso y permanencia en las intervenciones estatales. La esfera digital se posiciona, así como una más de la estructura bienestarista, al condensar los mecanismos de acceso y permanencia de muchas de las políticas sociales. Así el desarrollo de aplicaciones como Mi Argentina (Argentina), Ciudadano Digital (Córdoba, Argentina) y Mi Anses (Argentina) supone la edificación de espacios donde se dirime “la vitalidad” del ciclo vital de las políticas sociales.

El modelo analítico propuesto pretende advertir la complejidad que hace a la urdimbre de la intervención estatal donde actores, esferas de provisión del bienestar, recursos, propósitos y tecnologías confluyen. Ello representa nuevos desafíos para el análisis de la provisión del bienestar. Dado que, al desplegar su quehacer en los mundos digitales, interpelan el desarrollo de teorías, investigaciones y abordajes metodológicos a la altura de los cambios acaecidos.

3. Consideraciones metodológicas

El estudio de internet y sus usos ha sido ampliamente documentado involucrando diferentes estrategias metodológicas (Domínguez Figaredo, 2007; Hine, 2004, De Sena y Lisdero, 2015). Todo aquello que acontece en los mundos digitales, ofrece la creación de información multimedia que interpela los modos de registrar los procesos sociales y hacer investigación, e incluso motiva el ejercicio investigativo hacia espacios otros. Instituciones, empresas, el Estado y sus intervenciones, e individuos desarrollan una amplia gama de prácticas en los espacios online. Como parte del mundo social, las políticas sociales también se han visto atravesadas por el avance de las tecnologías de la información y la comunicación. El uso de internet en los mecanismos de la implementación (entrega de documentación, inscripción,

verificación del cumplimiento de condicionalidades⁹); las relaciones entre sus receptores a través de redes sociales: utilización de blogs y redes sociales institucionales para comunicarse y compartir información;¹⁰ la exposición en las redes de los funcionarios directamente vinculados con las intervenciones; y el desarrollo de aplicaciones específicas, han sido algunos de los espacios de despliegue. De este modo, en diferentes plataformas, las intervenciones estatales se desarrollan, desbordan lo presencial, así como lo textual y constituyen ubicaciones para observar interacciones, sentidos y sentires en relación al ser y estar en la política social en el Siglo XXI.

A los fines de explorar las Aplicaciones Móviles como sectores de provisión del bienestar, se han identificado las siguientes dimensiones analíticas:

- *Reglas de interacción*: refiere a las prácticas permitidas/restringidas en función del tipo de usuario;
- *Asignación de Roles*: supone identificar qué posición ocupan las personas físicas y/o jurídicas que interactúan (quien demanda, quién ofrece, qué actores y roles aparecen);
- *Facultades según roles*: permite observar las jerarquías, desigualdades, accesos, permisos y responsabilidades;
- *Opciones de Acceso a Bienes y Servicios*: explora el tipo de prestaciones que se ofrecen en las aplicaciones y qué hacer con ellas (inscribirse, reclamar, seguimiento, dar de alta/baja, etc.);
- *Dispositivos*: hace alusión al tipo de tecnología necesaria para acceder (dispositivos, correo electrónico, conexión a internet, etc.);
- *Propiedad y Valor*: de la aplicación, de los datos, de su impacto esperable en la gestión de la política social;
- *Definición de la aplicación*: cómo son presentadas y definidas las aplicaciones, qué aspectos se les reconocen, utilidad, impacto, etc.

Para cada una de las aplicaciones bajo análisis, se ha trabajado con los manuales de usuario, normativas de reglamentación, documento de Términos y Condiciones, descripción de diseño de apps y apartado de preguntas frecuentes. Para su tratamiento se han identificado la veracidad de la fuen-

9 Ver en este libro el capítulo de Florencia Bareiro Gardenal.

10 Ver en esta compilación el capítulo de Angélica De Sena y Victoria Sordini y el de Andrea Dettano.

tes, autenticidad y disponibilidad de las mismas en las webs oficiales¹¹ de cada una de las aplicaciones (Valles, 1999). Cada una de las fuentes recibió el siguiente tratamiento: identificación y descarga, asignación de código y resguardo seguro, lectura detallada e identificación de códigos según dimensiones de análisis, construcción de matriz analítica. La matriz analítica supuso el trabajo con las categorías mencionadas y constituyó una estrategia de despliegue y organización de los datos en función del volumen del material trabajado. La matriz posee la potencialidad de mostrar los datos de manera ordenada, sistematizada y parcialmente analizada en función de las categorías de análisis (Huberman y Miles, 1994). El trabajo con matriz de análisis ha permitido identificar continuidades, rupturas, tendencias analíticas entre las diferentes aplicaciones, así como examinar vinculaciones y comparaciones entre cada una de las dimensiones bajo análisis.

4. Transformaciones en los procesos de intervención: Aplicaciones móviles para la gestión de políticas sociales a partir del caso argentino

Las aplicaciones bajo análisis permiten acceder a diferentes políticas sociales. En el caso del Ciudadano Digital (Cidi) habilita procesos de inscripción y seguimiento de una política social de transporte urbano vinculada a la subvención del boleto de ómnibus denominada Boleto Educativo, el programa alimentario escolar Programa de Asistencia Integral de Córdoba (PAICor), el programa Protección de Embarazada y su Bebé, Banco de la Gente, Fortalecer Oficios y los programa de empleo Plan Primer Paso (PPP), Programa de Inserción Laboral XMÍ, Programa de Inserción Profesional (PIP), Programa de Inclusión Laboral para Adultos Varones (PILA), en sus diferentes modalidades. En el caso de Mi ANSES (MiAn) y Mi Argentina (Miar), permite la primera de ellas el acceso a la Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH) y Protección Social por Embarazo (AUE) y en el caso de la segunda consulta respecto a las fechas de cobro de Tarjeta Alimentar, beneficios de Anses, tramitación de Certificado Único de Discapacidad (CUD), entre otros.

11 <https://www.anses.gob.ar/app-mi-anses>; <https://www.argentina.gob.ar/miargentina>; <https://cidi.cba.gov.ar/portal-publico/>

4.1 Sobre la “virtuosidad” de la App

En lo relativo a sus *definiciones*, cada una de las aplicaciones se identifica como una plataforma de Servicios (Cidi), interfaz de vinculación digital (MiAr) y un canal de atención digital (MiAn). Adicionalmente, en la descripción de cada una se observan adjetivaciones como la simplicidad, capacidad de vinculación, canales de atención con capacidad de hacer gestiones de manera permanente (24 horas siete días a la semana) y con amplio acceso a todos los trámites y servicios digitales. Las definiciones condensan adjetivaciones sobre la aplicación y sus fortalezas, acentuando sus potencialidades en relación a los procesos de gestión. Desde la descripción de las mismas se remarca el carácter virtuoso de las tecnologías en los procesos de gestión estatal acentuando lo que la app debería generar -mejores comunicaciones, simplicidad en los trámites, capacidad de vinculación-.

En el marco de lo que se ha denominado economía digital, se impone la gestión desde las Apps como “un modelo hegemónico: las ciudades tienen que volverse inteligentes, los negocios deben ser disruptivos, los trabajadores tienen que ser flexibles y los gobiernos deben ser austeros y capaces” (Srnicek, 2018: 13). Se supone e impone una lógica de la gestión de lo público donde la eficacia y eficiencia se presentan como valores supremos, homogéneos y universales.

En una reciente publicación del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas referida a Instituciones públicas, se sostiene que “El gobierno digital puede desempeñar un papel en la construcción de instituciones efectivas, inclusivas y responsables para apoyar la formulación de políticas y la prestación de servicios para los ODS. Nuestra División apoya el desarrollo del gobierno digital para brindar servicios públicos receptivos, eficientes, efectivos y equitativos a todas las personas” (Naciones Unidas, Department of Economic and Social Affairs Public Institutions, s/a). Las aplicaciones y su incorporación a los procesos de gestión estatal, son foco de un extremo reduccionismo, que asume una perspectiva homogénea y universalizadora respecto al problema de “la gestión pública”. Este tipo de abordajes comprenden los procesos de gestión mediados por las aplicaciones como una problemática de índole técnica de eficiencia y eficacia, limitando las posibilidades y potencialidades de un análisis complejo, a la vez que retrotrae discusiones de corte neoliberal sobre el quehacer estatal.¹²

¹² Baste mencionar las adjetivaciones de ineficiencia e ineficacia a lo público, y la búsqueda de la

4.2 Jerarquías, desigualdades y estratificación digital

Las aplicaciones funcionan como zonas tecnológicas, donde elementos heterogéneos interactúan en base a propósitos comunes -en este caso vinculados a la gestión de políticas sociales- en un entorno con control permanente (Venier, 2021). Dichos entornos (Dettano y Cena, 2020), establecen arquitecturas que -siendo recursivas- orientan las interacciones que allí acontecen. Así la asignación de facultades según los roles y perfiles de cada usuario (Cidi, Mi Ar) o personas usuarias (MiAn) habilita y restringe una serie de prácticas, accesos y responsabilidades.

En relación a *usuarios* las plataformas de bienestar móvil les permiten que una vez creado el mismo, podrán acceder a la plataforma con su clave personal, incorporar, almacenar y modificar información, así como mantener la información de contacto actualizada. También se encuentra reglado aquello que no pueden hacer o respecto a lo que deben abstenerse como, por ejemplo, no infringir derechos de terceros, no falsear identidad ni crear más de una cuenta o una cuenta a nombre de terceros, así como tampoco crear una cuenta sin permiso expreso del administrador. Además, poseen una serie de responsabilidades vinculadas a la seguridad de la aplicación como aceptación de términos y condiciones, prestación de consentimiento so pena de no poder utilizar la aplicación, realizar un uso de la misma lícita y correcta. Asimismo, están habilitados para enviar y recibir notificaciones, avisos y recordatorios, y autorizar funciones de geolocalización. Pueden, por último, representar legalmente a otra persona o asociar a hijos e hijas menores de 18 años.

Cambiar las condiciones de uso y privacidad, validaciones de cuentas, dar o no de alta a usuarios, proteger datos personales y cuentas de usuarios, así como el ofrecimiento de contenido relevante y personalizado al usuario son facultades de quien *administra*. También se encuentran dentro de su esfera de acción la utilización de diferentes tecnologías para recoger y almacenar datos como aquellos vinculados al modelo del equipo, sistema operativo, IP, registrar ubicación física de persona usuaria, elaborar métricas y estadísticas de uso del servicio, utilizar cookies e información de usuarios prevista en términos y condiciones. Quien administra en relación a los roles asignados,

competencia a través de la flexibilización y privatización de lo común. Para un abordaje crítico de las plataformas digitales y uso de datos ver Venier (2021).

no se responsabiliza por los daños ocasionados por el mal uso o uso indebido o fraudulento por parte de terceros y de usuarios, no garantiza la ausencia de elementos de naturaleza dañina en la plataforma (CiDi, MiAn), no se responsabiliza por perjuicios o daños por errores de información cedida por otros organismos o sitios, tampoco garantiza que el contenido del sitio sea exacto, completo y actual o libre de errores técnicos y tipográficos. Son derechos de quien administra suspender a las personas usuarias, restringir accesos a la aplicación según se identifiquen conductas violatorias de los términos y condiciones. Por último, las reparticiones públicas poseen la facultad de enviar notificaciones a través de las aplicaciones.

En las facultades asignadas a los diferentes roles analizados, se observan jerarquías y posiciones que ubican a quienes interaccionan diferencialmente. Se reconocen normativas y arquitecturas que establecen los márgenes de las interacciones identificando qué es aquello que se habilita-restringe a hacer, lo que se debe (usuarios) y lo que se puede hacer o se cuenta con derecho y permisos de operar (administradores). Esto supone desigualdades en lo que pueden/no pueden hacer al interior de las estructuras que reflejan las aplicaciones, que se anexan y se solapan con las desigualdades de uso, acceso y apropiación previamente analizadas.

En relación a los procesos de interacción (Selltiz et al., 1970) la delimitación explícita de lo que puede/no puede hacerse, de lo que se espera de los términos del intercambio e interacción obedece a las reglas de interacción. Los comportamientos, valores, potencialidades y restricciones en las interacciones según el rol asignado. Estas limitaciones en los comportamientos esperados/esperables, su normalización y normalización exhibe que no todos los roles ocupan el mismo lugar y posición lo que se traduce en niveles disímiles de libertad/restricción. Este componente de las aplicaciones delimita quiénes son quienes interaccionan, qué lazos mantienen, qué nivel de conocimiento existe entre ellos, así como qué es lo que se sabe de ellos (profesión, sexo, edad o lugar de residencia). Por último, se observa en los roles y perfiles una inclinación hacia la noción de usuario que no es ciudadano, ni actor, ni agente. La esfera de acción de quienes participan se encuentra así reducida a lo que un usuario puede/no puede hacer: usar regularmente un bien o servicio (RAE).

4.3 *El Valor en las Apps*

Por último, las aplicaciones móviles se presentan como una esfera más de provisión del bienestar, que interseca, anexa y supone a las clásicas esferas identificadas ya por Titmuss (1974), Esping-Andersen (1993) y Adelantado (2000). Las aplicaciones se vuelven condición de posibilidad de acceso a una política social edificando lo que denominamos *bienestar móvil*. El manejo e interacción en esas arquitecturas que edifican las aplicaciones con sus reglas y lógicas de interacción, supone la posibilidad de acceso/restricción a una política social. La esfera digital es, en todas sus condiciones y dinámicas, una esfera más de provisión del bienestar. En este marco, así como hemos asistido a una mercantilización, comunitarización o desmercantilización del bienestar, la digitalización del bienestar confluye en estas esferas del bienestar generando renovados espacios de problematización para las políticas sociales. No obstante, estas transformaciones siempre nos devuelven la pregunta por los datos, el valor y su manejo.

En el capitalismo de plataforma, las aplicaciones móviles como espacio de intercambio e interacción entre personas-usuarios-instituciones estatales-administradores, ya se ha extendido ampliamente como modelo de mercado. La base del modelo son los datos “las plataformas están alimentadas por datos; automatizadas y organizadas a través de algoritmos e interfaces; formalizadas a través de relaciones de propiedad impulsadas por modelos comerciales; y gobernadas a través de términos y condiciones fijados por las propias empresas” (Venier, 2022: 162). Dicho modelo es incorporado -tal como observamos a partir de las aplicaciones bajo análisis- a los procesos de gestión de las políticas sociales. Así el sector público no es ajeno a la plataformización de la vida cotidiana, y la incorporación de este modelo reconoce su utilidad para los procesos de intervención, control poblacional, manejo y acceso a datos.

Los datos son el combustible para una conectividad creciente entre plataformas. Las interacciones, usos y prácticas que se edifican al interior de las aplicaciones ofrecen información detallada sobre el comportamiento, elecciones, preferencias y métricas de usuarios, información indispensable para construir nuevas aplicaciones o plataformas (Van Dijck et al., 2018). La recursividad no refiere solamente a la aplicación misma, sino una apertura hacia otras posibles.

5. Conclusiones

Este capítulo ha adoptado la perspectiva de la sociología digital, con el propósito de abordar la presencia de las políticas sociales en diferentes aplicaciones. Así en los mundos digitales, entendidos como espacios sociales, las políticas sociales se despliegan a partir de la hibridez entre el mundo online/offline, y se reconocen las dimensiones analíticas que lo constituyen. La mencionada hibridez, configura un mundo *onlife*; allí interacciones, roles asumidos por usuarios y administradores e incluso las identidades presentan un carácter ubicuo. Cada aplicación bajo análisis (MiAr, Cidi, MiAn) supone arquitecturas que direccionan las interacciones y, por tanto, impactan en la generación de jerarquías y desigualdades. Son espacios sociales que albergan, suponen y producen relaciones de poder y desigualdad comenzando por la asignación de roles, permisos y limitaciones asignados a cada perfil de usuario. No obstante, no funcionan como estructuras reificadas. Se presentan como recursivas entre interacciones que habilitan/permiten sus arquitecturas y las expectativas, demandas y deseos de quienes interaccionan allí.

La sociología digital, habilita a reconocer los modos en que se han metamorfoseado las políticas sociales habilitando canales, prácticas y metodologías otras de intervención, en el caso de este capítulo a partir del desarrollo de aplicaciones. Los entornos virtuales constituyen espacios de despliegue de las políticas sociales que adquieren sentidos y significados relevantes para el estudio de su ciclo vital. En dichos entornos, lo político se hace presente, puesto que no están vacíos de intereses, disputas, narrativas y significados.

Los mundos digitales como espacios donde se despliega el Estado y sus procesos de intervención, se han presentado como nodales para gestionar el acceso y seguimiento a una política social. Tal como hemos visto a lo largo de este capítulo han sido nodales para acceder a información, compartir dudas e inquietudes, identificar acciones a seguir, construir narrativas, desarrollar sistemas de vigilancia, etc. Así, las tecnologías se asumen no como un medio de las intervenciones estatales, sino que se edifican como espacios donde se dirime “la vitalidad” del ciclo vital de las políticas sociales. Allí acontece y se configura el complejo ciclo vital donde la esfera digital se encastra, solapa y anexa a la compleja estructura de provisión del bienestar, lo que nos permite hablar del bienestar móvil. Se observa entonces que la

esfera digital se acopla a la compleja estructura de provisión del bienestar ampliamente explorada -y tradicionalmente definida como Estado, Mercado, Familia, Civil, Relacional, Comunitaria, Asociativa.

Bibliografía

ADELANTADO, J. (Ed.). (2000) *Cambios en el Estado del Bienestar: políticas sociales y desigualdades en España*. Icaria Editorial.

ALONSO-ARÉVALO, J. & MIRÓN-CANELO, J. A. (2017). Aplicaciones móviles en salud: potencial, normativa de seguridad y regulación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3) Recuperado en 23 de mayo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132017000300005&lng=es&tlng=pt.

BOURDIEU, P. (1988) Espacio social y poder simbólico. *Revista de occidente*, (81), 97-119.

CENA, R. (2022) “¿Dónde están las Políticas Sociales? Sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0.” *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (18), 243-262.

_____ (2024) “Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas.” *Revista Espiga*, 23(47), 124-151.

CIMADEVILLA, G. (2009) “Sociedad digital, sociedad dual.” *Signo y Pensamiento*, 28(54), 68-81.

COPA, A. (2021) “Estudios sociales de digitalización en Bolivia, 2000-2020.” *Temas Sociales*, (50), 169-196.

DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) “Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño”, en A. De Sena (ed.). *Caminos Cualitativos. Aportes para la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS

DETTANO, A; y CENA, R. (2020) “Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales.” *Universidad UTE. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales; Tsafiqui*; 11; 15; pp. 57-72

DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007) “Sobre la intención de la etnografía virtual.” *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(1), 42-63.

ESPING-ANDERSEN, G. (1990) *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.

- FALEIROS, V. (2000) “Las funciones de la política social en el capitalismo” en Carlos Montaña *La política social hoy*, pp. 103-118. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social.
- GÓMEZ CRUZ, E. y ARDÉVOL, E. (2013) “Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach” *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 27-46.
- GUALDA, E. (2022) “Social big data, sociología y ciencias sociales computacionales.” *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, (53), 147-177.
- GUALDA, E; TABOADA VILLAMARÍN, A. y REBOLLO DÍAZ, C. (2023) “Big data y ciencias sociales: Una mirada comparativa a las publicaciones de antropología, sociología y trabajo social.” *Gazeta de Antropología*, 39(1).
- HINE, Ch. (2011) *Etnografía virtual*. Editorial uoc.
- HUBERMAN, A. M. & MILES, M.B. (1994) *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. EEUU: SAGE.
- INDEC (2023) Ciencia y tecnología. Vol. 8, nº 1. Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH Cuarto trimestre de 2023. Disponible en: https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_24F87CFE2258.pdf
- JONES, S. (2013) *The emergence of the digital humanities*. Taylor & Francis.
- KATZ, J. (Ed.). (2011) *Mobile communication: Dimensions of social policy* (Vol. 1). Transaction Publishers.
- LUPTON, D. (2014) *Digital sociology*. Routledge.
- 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.
- Naciones Unidas Department of Economic and Social Affairs Public Institutions (S/A) DIGITAL GOVERNMENT. <https://web.archive.org/web/20210420032050/https://publicadministration.un.org/en/ict4d>
- NOVICK, F. (2014) Internet, en Argentina, nació en Exactas. *La Ménsula, Recurrir al Pasado con la Mira en el Futuro*. 8 (19) https://bibliotecadigital.exactas.uba.ar/download/mensula/mensula_n019.pdf

- NOWELL, J. (2021) *Aplicación para crear bienestar digital* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- OCDE (2019) Digital Government Review of Argentina. Paris: OECD. <https://doi.org/10.1787/354732ccen>
- OFFE, C. (1990) «La Política Social y la Teoría del Estado», en Offe, C. *Contradicciones en el Estado de bienestar*. Alianza Editorial. México
- OSZLAK, O. (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.
- PAREJA PERA, L; DÁVILA-MORÁN, R; SÁNCHEZ SOTO, J; ALFARO QUEZADA, D; RUIZ NIZAMA, J; CASTILLO-SÁENZ, R; VELARDE DÁVILA, L; GARCÍA-HUAMANTUMBA, E; SALDAÑA PONTE, A. y PASQUEL CAJAS, A. (2023) “Uso de dispositivos móviles en la promoción de la salud y el bienestar en jóvenes universitarios.” *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 3, 480. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023480>
- SCRIBANO, A. (2017) “Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social.” *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social: ReLMIS*, (13), 8-22.
- _____ (2022) “Towards an epistemology of the digital research of emotions”, in: Scribano, A. (comp.). *Emotions in a digital world: social research 4.0*. Routledge. Pp. 133-149
- SELLTIZ, C; JAHODA, M; DEUTSCH, M; COOK, S.W. (1970) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Ediciones Rialp, S. A.
- SRNICEK, N. (2018) *Capitalismo de plataformas*. 1ª. ed. Caja Negra.
- TITMUSS, R. (1974) *Social Policy*. Humphries.
- VALLES, M. (1999) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- VAN DIJCK, J; POELL, T. y DE WAAL, M. (2018) *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press.
- VARELA, G. (2006) “La Sociedad de la Información”, en: 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

VENIER, E. (2021) “Gubernamentalidad, datos y algoritmos. La modernización del Estado argentino bajo el modelo de las plataformas digitales.” *Administración Pública y Sociedad (APyS)*, (11), 156-175.

WE ARE SOCIAL (2024) DIGITAL 2024: 5 BILLION SOCIAL MEDIA USERS. <https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024-5-billion-social-media-users/>

Zhuang, Mengzhou and Fang, Er and Wang, Rebecca and Han, Yoonju, (2020). The Effects of COVID-19 on Mobile App Usage. <https://ssrn.com/abstract=3740433> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3740433>

ZUKERFELD, M. (2020) “Bits, plataformas y autómatas: las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional”; Centro de Estudios e Investigaciones Laborales; Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social; *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*; 4; 7; 6-2020; 1-50.

Las formas de presentar el AlimentAR: imágenes en instagram de una política alimentaria en Argentina

Angélica De Sena y María Victoria Sordini

Introducción

Las tecnologías de la información tienen el potencial de transformar la vida cotidiana y, por lo tanto, la forma en que los gobiernos desempeñan sus funciones. Este proceso de transformación comenzó en la segunda mitad del siglo XX cuando las agencias de gobierno comenzaron a automatizar tareas mediante servidores centrales; en la década de 1980 las computadoras personales redujeron el tamaño y costo de procesamiento; en la última década del siglo XX internet presentó otras oportunidades y retos a los servicios centrales. En el siglo XXI la evolución de las aplicaciones sociales en internet promueve transformaciones en los modos de gestión y comunicación gubernamental (Andersen y Dawes, 1991; Gil-García y Luna-Reyes 2008 citado en Luna Reyes et al., 2015).

Los estudios de los portales de gobierno estatal o aplicaciones de gobierno digital se abordaron desde distintas perspectivas teóricas y disciplinares. La teoría institucional observa la tecnología, el contexto, las formas organizacionales y aspectos institucionales de manera integral (Luna Reyes et al., 2015). El concepto del Gobierno Digital plantea que las estructuras de administración pública deben construirse considerando las alternativas que ofrecen las relaciones con los usuarios y el sector público y privado, no sólo asumiendo únicamente la opinión del gobierno entorno a la conducción de programas sociales y políticas públicas (Tuesta-Panduro, 2021 citado en Sallirrosas Navarro et al., 2022). Otros autores establecen al Gobierno Digital como el cambio de las relaciones externas e internas, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas al servicio de la información y comuni-

cación en el contexto actual, con el propósito de mejorar los servicios que provee, dejar que los usuarios participen y facilitar las decisiones gubernamentales (Fernández y Díaz, 2018; Díaz Canel y Delgado, 2021; Martínez, 2018; García y Plasencia, 2020 citado en Salirrosas Navarro et al., 2022). Por otro lado, la bibliografía también señala que “existen riesgos ocultos, principalmente relacionados con el abismo electrónico, que representa la desigualdad en relación a la accesibilidad de la información que puedan tener los usuarios, por causas esencialmente económicas, sociales, políticas, culturales y geográficas” (Grandinetti, 2018; Dias y Nebot, 2020; Martínez y Valencia, 2018 citado en Salirrosas Navarro et al., 2022: 1378).

De este modo, la comunicación política incorpora las tecnologías y las redes sociales como modo de relacionarse con la ciudadanía. Así, las redes sociales se ubicaron en sitios relevantes para la información, comunicación y de acción de la política. Los dirigentes políticos en Argentina usan las redes sociales con el objeto de reproducir sus acciones, por un lado, con una modalidad comunicacional del siglo XX (tipo gacetilla) (Amado y Tarullo, 2015) pero prima cierta metamorfosis entre lo institucional y lo personal; en donde las cuentas personales muestran acciones, imágenes de actos de gobierno y otros referidos a sus vidas privadas (Weinmann, 2019). Así las redes sociales se constituyen en nuevos espacios comunicativos con criterios diferentes y en un espacio de producción, distribución y consumo de la información política que pretende no solo informar sino producir información y generar consecuencias democráticas y sociales (y por qué no también políticas), más allá de la arquitectura digital de cada plataforma (Andreu Casero-Ripollés, 2018).

De este modo, las redes sociales se insertan en el universo de los gobiernos y de sus políticas, de sus diseños y receptores. Así, las investigaciones reconocen que ser receptor de una intervención estatal sucede en esferas diversas, que involucran e integran a los procesos de digitalización, y que adquieren sentido en una misma experiencia vital (Cena, 2022). En particular, se ha estudiado a las políticas sociales en el mundo digital/virtual: el uso de internet en los mecanismos de la implementación (entrega de documentación, inscripción, verificación del cumplimiento de condicionalidades); los espacios de interacción entre sus receptores: utilización de blogs y redes sociales para comunicarse y compartir información; y, por último, la

exposición en las redes de los funcionarios directamente vinculados con las intervenciones (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020; Weinmann y Dettano, 2020; De Sena et al., 2022).

Entonces, en la vida cotidiana de la sociedad 4.0 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, 2017).

...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: 17).

Este trabajo se posiciona desde una comprensión crítica de “la política de la mirada” (Scribano y Lisdero, 2018) dado que nos permite reflexionar acerca de algunos supuestos que constituyen las condiciones para una estrategia de indagación de/con lo visual.

...la implicancia de la experiencia en/con la imagen digital mediada por internet complejiza la “fantasía” de la representación de lo real. Esta apertura a la ambigüedad (Becker 2002) impregnada en la fotografía-imagen-digital en la red, lo cual lejos de constituirse en un obstáculo para la investigación, puede encarnar precisamente la potencialidad de este tipo de ‘datos’ específicos (Scribano y Lisdero, 2018: 167).

Lo dicho hasta aquí, nos permite afirmar que las redes sociales dan cuenta de un modo de interacción social y por tanto son prácticas en las que se construye la cotidianeidad. Entre dichas redes, Instagram ubica la imagen como un elemento primordial de la interacción, actualmente posee 1.200 millones de usuario en el mundo, dos tercios es menor de 34 años y algo más de 23 millones en Argentina¹ (statista.com, 2024). Instagram es una red que ubica la imagen a través de fotos, videos y el sonido con diferentes modalidades de permanencia (publicación), efímero (historias) y diferentes categorías de interacción y vinculación, en donde “no solo se socializan imágenes sino que se comparte experiencias, prácticas del sentir y políticas

¹<https://es.statista.com/estadisticas/875258/distribucion-por-edad-de-los-usuarios-mundiales-de-instagram/#:~:text=En%20enero%20de%202024%2C%20m%C3%A1s,sociales%20m%C3%A1s%20populares%20del%20mundo.>

de las sensibilidades y a través de ellas un modo de conocer y hacer el mundo” (Scribano, 2017: 47). Entonces ya no es necesaria la presencia física para sentir, Instagram nos permite ver, sumergirnos, en donde se produce una inmersión sonora y visual que transmite sensaciones y emociones. Así se va gestando un lugar para mostrar/mirar/sentir/escuchar prácticas extraordinarias/ordinarias que organizan vivencialidades y sensibilidades. Ello implica una política de las sensibilidades que regula los modos de experimentar el mundo. Para ello, estas últimas construyen prácticas sociales cognitivo-afectivas que delimitan esquemas de clasificación en relación a la organización de la vida cotidiana, a los valores y categorías que jerarquizan las preferencias y la acción y a la gestión del tiempo y el espacio (Scribano y De Sena, 2018).

Entre las diferentes tipologías de imágenes de Instagram sobresalen las relacionadas con los alimentos, la comida, la comensalidad, etc. a través del #comida, #food, #foodporn; #yummy; #eatclean; #healthyfood, llegando al #instafood, como modo de nuclear la comida, el disfrute y la alimentación. Y, por otro lado los comedores y merenderos comunitarios, organizan: #ollapopular; #ollasolidarias; #merenderos; #meriendasolidaria (Faracce Macia y Mairano, 2021). Así, Instagram se ubica en un lugar privilegiado para revisar las emociones y sensibilidades 4.0 en torno al universo del comer.

El objetivo de este trabajo es identificar las políticas de las sensibilidades atadas a la tarjeta AlimentAR y al Plan Argentina contra el Hambre en los espacios virtuales diseñados por el gobierno que implementa el programa y por los sujetos que interactúan con el mismo. En el marco del Programa Nacional de Seguridad Alimentaria se implementa desde 2019 el Plan Argentina Contra el Hambre mediante la “Tarjeta AlimentAR”. El programa se propone la promoción y el fortalecimiento del acceso a la canasta básica de alimentos con un alcance de cobertura de 1.530.149 titulares en todo el país (Poy et al., 2021).

Para ello, se revisa en el perfil de Instagram *@ArgentinaContraelHambre* las publicidades políticas del gobierno nacional en las que se difunden el programa Tarjeta alimentar sobre los requisitos de acceso, el objetivo del programa y las modalidades de prestación. Siguiendo a Muraro (1990) la publicidad política es publicidad porque utiliza técnicas y procesos semejantes a

una publicidad comercial. La publicidad política elige de manera estratégica los mensajes que enuncia, planifica el uso de la publicidad, confecciona planes de medios de comunicación, implementa encuestas, realiza mensajes masivos, etc. (Muraro, 1990). En este trabajo también se analizarán dichas publicidades políticas en relación a los datos de pobreza y a algunas interacciones de los sujetos en dichas plataformas.

Se implementará el enfoque de la etnografía virtual (Hine, 2004; De Sena y Lisdero, 2015) en particular el análisis de audiovisuales. La sociología visual utiliza técnicas de observación en fotografías o en audiovisuales porque concibe a las imágenes como datos (Mauad, 2005); también se observarán los entornos virtuales (Dettano y Cena, 2020) en los que se insertan los videos. Se construirá una matriz de análisis en la que se sistematiza para cada publicación: texto de la publicación, cantidad de *likes*, comentarios y reproducciones, se detalla la narración del audiovisual, se describirán las personas que aparecen, los planos en los que se enfocan, las acciones que realizan, los objetos y los alimentos en su orden de aparición.

El programa Tarjeta Alimentar

Desde 2019 en Argentina se transita un escenario de emergencia alimentaria que recupera las normativas vigentes a inicio del milenio. A partir de la Ley 27.519 de Emergencia Alimentaria Nacional el Poder Ejecutivo Nacional decretó desde diciembre de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2022 lo dispuesto por el decreto N° 108/2002. Este decreto en uno de sus fragmentos menciona lo siguiente:

Que es de público y notorio conocimiento la gravísima crisis por la que atraviesa nuestro país, alcanzando extremos niveles de pobreza, agravados por una profunda parálisis productiva, tornándose obligatorio instrumentar las medidas necesarias y adecuadas para paliar tal situación. Que por todo ello, resulta imprescindible la atención de las necesidades básicas alimentarias de la población en condiciones de vulnerabilidad y con riesgo de subsistencia (DNU 108/2002).²

² Decreto 108/2008 Consultado en <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/71694/texact.htm> (Acceso: 15/07/2024).

Las intervenciones que desde allí se implementaron no revirtieron la situación en tanto en marzo de 2023, mediante el artículo 87 de la Ley N° 27.701, se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2025 el mismo decreto.

En este contexto y desde el marco del Programa Nacional de Seguridad Alimentaria,³ se implementa en 2019 el Plan Argentina Contra el Hambre, mediante la “Tarjeta AlimentAR”, para la promoción y el fortalecimiento del acceso a la canasta básica de alimentos. Se destina a madres y padres con hijos e hijas de hasta seis años que al momento esté percibiendo la Asignación Universal por Hijo (AUH), mujeres embarazadas que perciben la Asignación Universal por Embarazo y personas discapacitadas destinatarias de la AUH.

Los montos de las transferencias han variado desde su implementación. En 2020 la prestación era de \$4000 (U\$S 52,30⁴) para las familias con un hijo o una hija de hasta 6 años (o un solo hijo/a discapacitado, sin límite de edad) y de \$6000 (U\$S78,40⁵) para las familias con más de un hijo o más una hija menor de 6 años (o más de un hijo/a discapacitado, sin límite de edad). En 2021, el monto se incrementó un 50%, pasando a \$6.000 y \$9.000 respectivamente. En 2023 el monto es \$17.000 (U\$S 69,38⁶) para las familias con un hijo o una hija de hasta 14 años o persona con discapacidad sin límite de edad; \$26.000 (U\$S 106,12⁷) en el caso de familias que tienen dos hijos o hijas en la misma franja etaria o con discapacidad sin límite de edad; \$17.000 para quienes perciben la asignación por embarazo; \$34.000 (U\$S 138,77⁸) en el caso de familias con tres hijos o más menores de 14 años. La tarjeta permite comprar alimentos en los comercios habilitados con servicio de posnet (MDS, 2020). En materia de diseño de programas

3 En 2003, la Ley 25724 crea el Programa Nacional de Nutrición y Alimentación conocido como Plan Nacional de Seguridad Alimentaria que plantea el deber del Estado de garantizar el derecho a la alimentación de toda la ciudadanía. Sin embargo, se focalizó en niños de hasta 14 años, embarazadas, discapacitados y adultos mayores desde los 70 años, en situación de pobreza. Si bien el programa surge en un contexto de “emergencia” esa situación no es condición de su permanencia y el programa continúa en vigencia en la actualidad (Perelmiter, 2016; Gamallo, 2017). El propósito del PNSA es financiar acciones de ejecución integral, tendientes a garantizar la Seguridad Alimentaria priorizando la atención de la emergencia alimentaria con el objetivo de: a) realizar un aporte a las necesidades alimentarias del hogar; b) fomentar mecanismos de asistencia y promoción que privilegien el ámbito familiar y el fortalecimiento de redes solidarias en la comunidad.

4 Tipo de cambio al 10/10/2020 según el BCRA.

5 Ídem anterior.

6 Tipo de cambio al 14/06/2023 según BCRA.

7 Ídem anterior.

8 Ídem anterior.

sociales es novedoso el empalme entre la tarjeta AlimentAR y la tarjeta de la AUH, en tanto se superponen las transferencias y las personas titulares que cobran ambos programas en una misma cuenta bancaria. En los últimos años, algunos estudios reconocieron en la Asignación Universal por Hijo un alto impacto al gasto en alimentos de las familias en situación de pobreza (Salvia et al., 2012; Britos et al., 2015; Andinách, 2014; Abeya, 2016). La prestación de la AUH generó una efectiva (aunque no absoluta ni completa) protección en términos de accesibilidad a la canasta básica de alimentos en los hogares más indigentes; ese impacto fue más importante en los sectores de más bajos ingresos (Salvia *et al.*, 2012). Siguiendo el estudio de Andinách (2014) los hogares que reciben transferencias de ingresos por AUH han aumentado el consumo de lácteos, carnes y frutas, a diferencia de los hogares que no reciben la transferencia. En este contexto, desde 2019 el monto de la tarjeta alimentAR se suma al monto de la AUH.

Desde diciembre de 2023 con el cambio de la gestión gubernamental en el poder ejecutivo se implementó un modo de sincretismo, en tanto proceso de hibridación o amalgama, en las políticas alimentarias. Se re-versionaron algunos aspectos preexistentes y se profundizaron otros. Si bien se modificó la estructura ministerial y el estilo comunicacional, continuaron los programas alimentarios vigentes manteniendo el mismo contenido para la promoción y difusión de los mismos.

En este marco, el Ministerio de Desarrollo Social pasó a llamarse Capital Humano tomando bajo su espectro funciones de otros ministerios como educación, cultura y trabajo, y también la gestión de las políticas sociales y alimentarias. Desde la web gubernamental se define la misión del ministerio como: “desarrollar políticas de protección y fortalecimiento para la sociedad y, en particular, para las poblaciones vulnerables, desde las secretarías de Niñez, Adolescencia y Familia; Educación; Trabajo, Empleo y Seguridad Social y Cultura”.⁹ Desde esta gestión, en el mes de marzo de 2024 las asignaciones familiares y universales aumentan un 27,18%; con este aumento, la Asignación por Embarazo y la AUH pasarán a ser de \$52.554 por cada hijo. A su vez, en 2024 el monto de la Tarjeta alimentar también aumentó respecto a 2023: para las familias con un/a hijo/hija de hasta catorce años de edad o discapacitado la prestación es de \$33.000 (36.60 USD); en el caso

⁹ <https://www.argentina.gob.ar/capital-humano>

de familias que tienen dos hijos o hijas en la misma franja etaria o discapacitado el monto es de \$51.750 (57.39 USD) para quienes perciben asignación por embarazo se transfieren \$33000 (36.60 USD); y, finalmente, en el caso de familias con tres hijos o más menores de 14 años de edad se entregan \$68.250 (75.69USD).¹⁰ En contraste con las dificultades inflacionarias y de devaluación de la moneda argentina en los últimos años en general, y en 2023 y 2024 en particular, (INDEC, 2024), se observa que el monto de la transferencia en dólares se redujo cerca de un 50%.

Respecto a la estrategia de promoción y difusión de los programas en la página web oficial del gobierno, bajo la carátula de Capital Humano se mantiene (al momento de realizar este escrito) el mismo video sobre el Plan Argentina Contra el hambre titulado “La Argentina de Mañana se alimenta hoy” que se publicó en YouTube el 13 jun 2021 y pertenece al lanzamiento del programa Tarjeta Alimentar de la anterior gestión, a modo de convivencia entre la gestión anterior y la actual.

Abordaje metodológico

El presente trabajo toma como objeto de análisis, como se mencionó anteriormente, la cuenta de Instagram @argentinacontraelhambre como espacio de difusión del programa Tarjeta Alimentar lanzado en diciembre de 2019. Ello, significa considerar imagen, sonido y movimiento, y las investigaciones previas que dan cuenta de la alfabetización visual (Winddance Twine, 2016, en Scribano 2017), reconociendo que Instagram no solo refiere a imágenes sino experiencias, prácticas del sentir y políticas de las sensibilidades (Scribano, 2017). Bourdieu (2003) respecto al análisis visual, indicaba que es “un lenguaje sin código ni sintaxis (...) “lenguaje natural” (p. 136). El autor considera la fotografía como “una selección estructurada según las categorías que organizan la visión del mundo” (Bourdieu, 2003, p. 139), como dotada de la función de solemnizar y eternizar en el tiempo una acción que es importante para la vida colectiva, nos permite pensar en el registro de estas formas de organización del comer sostenidas a partir de la intervención estatal de la Tarjeta Alimentar.

¹⁰ Tipo de cambio al 27/3/2024 según BCRA.

De este modo, para responder a los objetivos, se implementó desde un diseño cualitativo (Denzin y Lincoln, 1994), el enfoque de la etnografía virtual como estrategia de investigación (Hine, 2004; De Sena y Lisdero, 2015) que permite explorar en detalle las relaciones entre los niveles de funcionalidad del portal estatal y sus elementos contextuales que explican el desarrollo del mismo. La etnografía virtual alude a “captar la vivencia de las redes” (Domínguez Figaredo, 2007) y su puesta en práctica combina diferentes técnicas con múltiples grados de estructuración y participación. La etnografía virtual implica la planificación de la inmersión en el mismo, la navegación en la cuenta de Instagram y la construcción de las herramientas de indagación (matrices de registro, guiones). De este modo, la observación del entorno virtual (Papachirissi, 2009; Dettano y Cena, 2020) y la sistematización de sus elementos se organizó a través de una matriz cualitativa en la que se describen los siguientes componentes de cada video: personas que aparecen (género, edad), plano de las personas (cuerpo entero, manos, caras), acciones que realizan las personas, objetos que aparecen, alimentos en orden de aparición, colores que aparecen que predominan. Además, se detallan el número de publicación, la fecha de aparición, la cantidad de reproducciones, la cantidad de *likes*, la cantidad de comentarios, el texto de la publicación y los hashtags. También se transcribe la narración del audio y se registra si el video que aparece replicado en YouTube observando la fecha de publicación, cantidad de *likes* y reproducción en esta última plataforma.

La cuenta de Instagram @argentinacontraelhambre contiene 18 publicaciones, 3871 seguidores y 31 seguidos (todas cuentas oficiales de la gestión gubernamental). Por tratarse de una cuenta de este tipo posee pocas publicaciones y seguidores respecto a otras plataformas. Las publicaciones son: 1) La Argentina del mañana se alimenta hoy (que se analiza en este escrito). 2) Ampliación de la tarjeta alimentar. 3) Reunión del Consejo Federal argentino contra el hambre. 4) Sabías que si sos monotributista social, ahora vos y tu familia pueden acceder al Plan Básico Universal. Este video no se refiere a cuestiones alimentarias sino a dar a conocer el Plan Básico Universal de telefonía móvil para monotributistas sociales. 5) Con la misma denominación que el anterior refiere a la misma información, pero en este caso destinada a beneficiarios de AUH y AUE. 6) Guillermo Calabrese, alimentarnos bien en pocos pasos. 7) Lentejas con arroz y verduras. 8) Cada estación nos trae

distintas frutas y verduras que nos permiten. 9) Argentina contra el hambre. 10) Levantarnos. 11) Dejar sumergidas 20 minutos. 12) Congelados los precios. 13) Llegar a quienes más nos necesitan es el primer paso para construir un país más justo y con oportunidades para todos.. 14) Uno de nuestros principales objetivos es promover el acceso de todas las familias a una canasta de productos saludables. 15) En cada operativo de entrega de tarjetas Alimentar, equipos de nutricionistas trabajan con las familias para fortalecer la educación alimentaria. 16) Empezamos por los que más nos necesitan para llegar a todos. 17) Con la Tarjeta Alimentar las familias pueden comprar alimentos saludables en supermercados, comercios de barrio y mercados populares. 18) Terminar con el hambre es la primera condición para generar una democracia viva y activa (estos últimos dos se analizan en este escrito)

Descripción de componentes: tipos de videos, personas y acciones, colores

A los fines de iniciar el proceso analítico se efectúa la descripción de las publicaciones a partir de su orden de publicación en el perfil de Instagram @argentinacontraelhambre, ya que el primer video corresponde al lanzamiento del programa en el mes de febrero de 2020. Se ampliará la descripción de tres de los vídeos analizados en la matriz cualitativa, seleccionados por la representatividad de sus componentes en relación a la divulgación de las estrategias de acceso al programa, las especificidades de su población objetivo y modos de implementación y permanencia en el mismo. Esta decisión permitirá observar cronológicamente cómo se va construyendo la “imagen audiovisual” del programa Tarjeta Alimentar y cuáles son los elementos que se priorizan para la presentación del mismo en esta red social.

El Video 18 se titula “Terminar con el hambre es la primera condición para generar una democracia viva y activa.” y se acompaña de los hashtags #ArgentinaUnida y #ArgentinaContraElHambre. Se trata del primer video con el que se abre la cuenta de Instagram @argentinacontraelhambre el 3 de febrero de 2020. Registra 1501 reproducciones al 25 de abril de 2024 y posee siete comentarios. En 46 segundos se narra la presentación del programa. Inicia con la imagen de cajones de verduras: berenjenas, tomates, zapallitos y pimientos. Un juego de colores rojo, verde y violeta, le continua el pla-

no de unas manos con guantes blancas un guardapolvo negro de la misma persona, que trabajan en una línea de montaje blanca en donde se clasifican naranjas, le sigue el rostro de una mujer de mediana edad, una mujer más joven y una niña; mientras una voz en off dice: “Argentina contra el hambre se propone garantizar el derecho a la alimentación de todas las personas de nuestro país”. Mientras se refiere a “todas las personas de nuestro país” aparece en un primer plano el rostro de una mujer de aproximadamente 60 años y otra de aproximadamente 40 años, luego la imagen de cuerpo entero de una niña en edad de primera infancia.

Los objetos que aparecen son cajones de verdura, maquinaria para seleccionar tomates, kiwis, una carretilla, la cinta transportadora, es decir, elementos de la industria alimentaria. Los alimentos que se muestran según su orden de aparición son: tomates, berenjenas, zapallitos, lechuga, kiwi, tomates, morrones verdes. Luego la imagen de verduras de hojas verdes (algo mustias), con una mano que las coloca en una bolsa, la voz en off sostiene “queremos promover el acceso a los alimentos sanos”, para pasar a una escena de hombres trabajando en una típica escena de fábrica: tres hombres con barbijo y auriculares trabajando en la cinta seleccionando artículos pequeños (símil nueces) mientras la voz en off dice “aumentar los ingresos de las familias y generar más trabajo”. Aquí la cámara realiza una toma de contrapicado desde la cinta transportadora de una máquina de selección de tomates. La cámara se enfoca hacia arriba y logra invertir el sentido de las proporciones otorgando mayor superioridad a las tres personas que aparecen desempeñándose en la maquinaria.

Le sigue la imagen de un hombre con una remera celeste pálido con una niña (entre 6 y 8 años) con una remera rosa con un unicornio que tiene en sus manos un rollo de papel símil un diploma, ambos sonriendo, con un fondo de puertas de vidrio que da cuenta de una institución, le sigue un bebe (de meses) en una cuna, luego un niño de 3 a 4 años abrigado con un gorro tipo coya chullo tejido, en un escenario de montañas, entre pastizales con ovejas cerca mientras se narra “Con la nueva tarjeta alimentar las familias con chicos y chicas de menos de 6 años que perciban la AUH, las embarazadas a partir de los 3 meses que reciban asignación por embarazo y las personas con discapacidad podrán comprar mes a mes los alimentos que necesitan” luego un bebe tomando la mamadera y una mujer embara-

zada sentada tocándose la panza, detrás hay una luz encendida; le siguen la imagen de dos manos tomadas de dos personas caminando, una es de una niño/a y la otra de una persona adulta con fondo desenfocado.

Cuando se menciona “comprar los alimentos que se necesitan” se vuelven a mostrar tomates, ahora embalándose en una bolsa de nylon en el mercado minorista, y un primer plano a la góndola de latas de caballa. La góndola se muestra con mayor nitidez en la columna del producto que se puede inferir su marca comercial completa sin mostrarla en su totalidad (la campagnola) mientras la voz en off acompaña diciendo “los alimentos que necesitan”.

Seguidamente se muestra la imagen de un hombre trabajando que no se le ve el rostro, solo vestido de gris y que tiene auriculares, sostiene algo negro y la imagen se llena de colores grises salvo los auriculares que se ve algo rojo y en el cuello algo de su atuendo naranja mientras en la transcripción indica “Terminar con el hambre”. Se sigue una imagen de pimientos verdes en un primer plano “es la primera condición para garantizar” y a continuación el rostro de una mujer de mediana edad enfocada en su mirada, los ojos marrones con una mirada clara penetrante que dice “garantizar una democracia viva y activa”, el plano se aleja y nunca aparece el rostro en su totalidad para pasar a la de un bebe en un primer plano sobre una parte de su rostro mientras se dice “empezamos por los que más nos necesitan”. Luego sigue una imagen de una mujer sonriendo que hace foco en sus manos con las que arma un corazón “para llegar a todos”, le sigue una imagen desenfocada de una mujer con un niño en brazos que le da un beso mientras se indica dónde se puede recabar mayor información.

El video 17 se publicó el 8 de febrero de 2020, muestra 788 reproducciones y tres comentarios al 25 de abril de 2024. El video se acompaña de la leyenda “Con la Tarjeta Alimentar las familias pueden comprar alimentos saludables en supermercados, comercios de barrio y mercados populares. Conocé más en el link que dejamos en la bio.” y con los hashtags #ArgentinaContraElHambre y #ArgentinaUnida.

Comienza con la imagen de una mujer adulta con un niño en brazos que se acerca a un mostrador, se realiza un primer plano desenfocado de una mano firmando papeles, inmediatamente aparece una mujer con una credencial a la altura del pecho que se puede inferir que es su identificación como voluntaria (un zócalo aclara que es voluntaria) de la gestión pública

y que comienza a testimoniar “Hoy lo que estamos haciendo es entregar la tarjeta alimentar”, seguidamente se realiza un primer plano nítido de la tarjeta y aparece una mujer adulta, en un plano de medio cuerpo, con guardapolvo que testimonia “Para nosotros los nutricionistas es muy buena tener este contacto personal con la gente”. Se plantea un “nosotros” y “la gente” que se comenzó a marcar desde el mostrador de un lado y del otro, la credencial de la técnicas que realiza el trámite de entrega de la tarjeta y la técnica nutricionista que agrega “contacto personal con la gente para poder orientarlas en la compra de aquellos alimentos que son más nutritivos para ellas y sus familias” mientras se muestra una mujer sentada en el mostrados de trámites con papeles y la tarjeta ingresando al programa; otra mujer con la rueda de la nutrición de fondo y realizando ademanes explicativos con sus manos, implementando una estrategia de enseñanza, actuando con su cuerpo un rol docente. Seguidamente se muestran primeros planos de verduras y hortalizas, zanahorias, berenjenas, papa. Luego aparece el plano de medio cuerpo de un hombre adulto, sonriente que testimonia “la charla que nos dieron sobre los alimentos y los nutrientes que contienen los alimentos que son para este tipo de tarjeta muy buenos”. Se vuelve a mostrar a otra mujer en el rol docente con otra rueda de la nutrición, con el plano desenfocado o difuso de hojas de un libro de recetas. Las dos personas que aparecen como destinatarias del programa se las enfoca de medio cuerpo con las manos hacia atrás. Desde la imagen y el testimonio se explicita que las verduras y hortalizas mostradas se pueden comprar con esa tarjeta.

Aparece el primer plano de la tarjeta pasando por el posnet de cobro y seguidamente aparece otro hombre adulto con ambo blanco como uniforme de vendedor de pescado que testimonia: “Hicimos la propuesta con mi familia y unos amigos de llevar el producto directo del mar a la mesa del argentino y ofrecer un producto barato de buena calidad, fresco”. El hombre se muestra detrás del mostrador de un comercio móvil, luego se lo muestra dando el testimonio con el fondo de algunos puestos comerciales en una feria, luego aparece con guantes de látex embalando en una bolsa de nylon lo que se infiere pescado, pesando la bolsa en una balanza, entregando la bolsa. Se representa un rol de comerciante minorista en una track o comercio móvil. El video cierra con la imagen de medio cuerpo de una mujer adulta sonriente, mientras la voz en off narra “Me voy contenta...” y mientras se

enfoca el primer plano de zapallos y luego una feria frutihortícola se continúa narrando “porque mis hijos van a poder disfrutar de todos los beneficios que tiene la tarjeta alimentar”.

Video 1¹¹ “La Argentina del mañana se alimenta hoy”, se ubica también en la web del Ministerio de Capital Humano, el título de la misma es “alimentar” con el subtítulo “Buscamos promover el acceso a los alimentos sanos, aumentar los ingresos de las familias y generar más trabajo”, con una duración de 40 segundos y se acompaña de los hashtags #ArgentinaUnida #ArgentinaContraElHambre “Ampliamos la cobertura de la tarjeta alimentar. Ahora 4 millones de niños y niñas van a ser beneficiarios. La Argentina de mañana se alimenta hoy.”

Con un fondo desenfocado aparece primero un niño que no habla, luego una niña que si habla diciendo “yo quiero ser diseñadora de moda”, le sigue un niño que dice “me gustaría ser enfermero”, le sigue una niña más pequeña que los anteriores -se puede comprender por su modo de hablar- con un juguete de colores en sus manos (simil un robot celeste, amarillo, naranja, que se le ven los ojos blancos y negros) dice “inventora de robot”, le sigue el primer niño que no había hablado diciendo “veterinario”. A estas declaraciones de los niños le siguen dos niñas más que no hablan y una voz en off que indica “la Argentina del mañana se alimenta hoy y una alimentación saludable necesita todos los nutrientes. Sabemos que no siempre es fácil. Por eso ahora la tarjeta alimentar amplió su cobertura a 14 años de edad alcanzando a 4 millones de niñas y niños de todo el país. Porque sus sueños merecen crecer fuertes y sanos. Argentina contra el hambre. Reconstrucción argentina. Argentina presidencia”. En el momento que la voz en off dice “se alimenta hoy” el fondo comenzó a ser nítido. Se reafirma con letra de mayor tamaño “Hasta 14 años de edad”, “4 millones”. La voz en off tiene como fondo primero los niños riendo, sonriendo, en espacios abiertos, luego escribiendo, dibujando; se sigue una mano picando verduras (pimiento, cebolla, lechuga) que luego se ve el rostro de una mujer claramente cocinando. El momento en que el locutor refiere a “Y una alimentación saludable requiere de todos los nutrientes”, el video es una mano cocinando carne vacuna a la plancha. Le sigue una mesa con comensales, se logra identificar un hombre en la cabecera y a los lados un niño y una niña, el locutor dice “sabemos que

11 <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/prestacion-alimentar>

no siempre es fácil”, le sigue una imagen de una mano entregando la tarjeta Alimentar en un escenario de verduras, que puede hipotetizar que se está pagando la verdura que se compró, le sigue una niña bebiendo, otra jugando con una pelota en un espacio verde y urbano en el que se identifican edificios (tipo monoblock) autos y árboles. Luego los niños que presentaron “sus sueños”, uno en una hamaca y otro en bicicleta en otro escenario (arroyo, árboles, piedras). Le sigue un adulto que se abraza con dos niños desenfocados pero con un arco iris sobre la imagen del abrazo, “sus sueños merecen crecer fuertes y sanos”. Finalmente cierra con la imagen institucional de Argentina contra el hambre.

Lecturas sobre los elementos que subyacen de las descripciones: política de las sensibilidades

A partir de la etnografía en el entorno digital del perfil @argentinacontraelhambre emergen algunos interrogantes respecto a su periodo de vigencia en la publicación de contenido en Instagram. Si bien el perfil continúa abierto sus publicaciones se realizaron entre febrero de 2020 y agosto de 2021; siendo que el programa Tarjeta Alimentar se definió en diciembre de 2019, junto con la declaración de la emergencia alimentaria nacional, se comenzó a implementar en algunas ciudades del país en el mes de marzo de 2020 y continuó durante 2020 ampliando su alcance de cobertura. En este contexto se puede inferir que el perfil @argentinacontraelhambre emergió como un medio de lanzamiento de programa o una vidriera para su promoción. El alcance masivo de Instagram permite suponer que esta estrategia de difusión puede acompañar a la propuesta de Tarjeta alimentar de “llegar a todos”. Sin embargo, en comparación con YouTube, donde se encuentran los mismos videos, la cantidad de visualizaciones es significativamente menor en Instagram. Así también, la interacción mediante comentarios es menor, se identifican diez o veinte comentarios en cada publicación.

Por otro lado, la estructura narrativa de los videos del perfil se puede categorizar con dos estrategias predominantes: a) el carácter testimonial de las personas que implementan el programa en el territorio (técnicos administrativos, talleristas nutricionistas) y de titulares del programa (que comentan sus sentires y percepciones sobre la experiencia del taller saludable, la vida cotidiana previa a la tarjeta alimentar y su el impacto actual de su uso);

b) el carácter de tutorial sobre los trámites de acceso al programa y el uso de la prestación porque se muestra y explica cómo tramitar la tarjeta, cómo comenzar a comprar, qué es recomendable comprar, dónde es recomendable comprar, etc.

A los fines del análisis de este trabajo, revisar el contenido del perfil @argentinacontraelhambre permite observar la propuesta audiovisual de lanzamiento o promoción del programa alimentario. En tanto las políticas sociales configuran modos de ser, de hacer sentir (De Sena, 2016; Dettano, 2020) y son elaboradoras de un régimen de sensibilidades (De Sena y Scribano, 2020), observar la puesta en escena ofrece pistas sobre las prácticas cognitivo-afectivas que la Tarjeta Alimentar propone sobre su población destinataria. Siguiendo a Scribano (2004) la imagen mundo pinta, esboza, presenta una noción del agente que toma decisiones de acuerdo a una idea de sujeto y de cómo las personas se producen y reproducen. En este marco de análisis del contenido del perfil @argentinacontraelhambre presenta algunos elementos para pensar las implicancias estructurales sobre la configuración de las acciones que “combaten el hambre” o se definen “en contra del hambre” a partir de una metáfora de la guerra (Scribano, 2008). El nombre del plan que enmarca a la intervención, como así también el nombre del perfil de Instagram, definen al programa como una herramienta para el campo de combate. De este modo, la lucha contra la pobreza y el hambre en el siglo XXI se propone a partir de una tarjeta bancaria. En ese campo de combate la Tarjeta Alimentar advierte y afirma “sabemos que no siempre es fácil” (refiriéndose al consumo de alimentos saludables). La Tarjeta Alimentar se empalma con la tarjeta de la Asignación Universal por Hijo y amplía su cobertura a menores hasta 14 años. Diversos autores indican que una parte importante del monto de la AUH se destina a alimentos (Salvia et al., 2012; Andiniach, 2014; Britos et al., 2015) y, que este tipo de transferencias monetarias de ingresos resultan insuficientes o no alcanzan para cubrir las necesidades (De Sena y Dettano, 2020); ahora, la decisión política no solo reconoce ese escenario, sino que, lo fortalece sumando el monto de la Tarjeta Alimentar. Se afirma de un modo empático que “no siempre es fácil”, mientras admite y se reconoce que no alcanza, que se constituyen en una intervención que obliga a la insuficiencia de alimentos. Se interviene inyectando más dinero para el consumo en el mercado minorista, promoviendo

la monetarización y bancarización, sin revisar las cuestiones estructurales que impactan en la constante suba de precios de los alimentos desde hace décadas (Aguirre, 2015). De este modo, los videos del perfil de instagram permiten observar cómo es ese campo de lucha contra el hambre y muestra las potencialidades de esta “nueva intervención”. Además, mientras la voz en off afirma “sabemos que no siempre es fácil” aparece en el audiovisual la figura de un hombre adulto, reforzando la figura de varón proveedor que se contrasta en este escenario de guerra con altos índices de desempleo, empleos informales, inestables en Argentina, incrementados aún más por el contexto de pandemia. Cabe mencionar que, para el 2018 el 44,1% de la población económicamente activa de 18 años y más accedía al empleo pleno y casi el 10% estaba desempleado (Donza y Salvia, 2019) y en el 2023 solo 40,4% se encontraba con empleo pleno (Donza, Poy y Dichiera, 2023). Entonces llega la Tarjeta Alimentar en un escenario de guerra en el que las transferencias monetarias de ingresos no alcanzan porque los precios de los alimentos son altos y los montos insuficientes (Sordini, 2018) y el contexto de precariedad laboral y la pandemia profundizan las desigualdades. Sin embargo, todo ello no se explicita en el audiovisual, solo se anuncia de manera tácita que “se sabe que no siempre es fácil”, por tanto, lo difícil es alimentarse.

Otros videos, admiten en la voz de los testimonios de personas titulares de la tarjeta que los adultos no realizan todas las comidas diarias y ello se fundamenta, refuerza y naturaliza en la prioridad que impera para la alimentación de las infancias. La Tarjeta Alimentar focalizada en personas gestantes y menores hasta 14 años refuerza esta política de la sensibilidad respecto a quienes comen y quienes no y la frecuencia de las ingestas de acuerdo al sector etario. En ese campo de lucha los ingresos son insuficientes y eso dificulta el acceso a los alimentos mediante el mercado. Se omite el precio de los alimentos en general y de los alimentos “sanos” (que abundan en el video, a través de verduras de colores tales como rojo y verde) en particular. La noción de “alimentos sanos” en oposición a los no sanos que dan cuenta de carencias nutricionales como la cara biológica de la pobreza, pero también a una sensibilidad del marketing gastronómico, que se instala en las últimas décadas referido a la alimentación saludable, hasta llegar a la ley de etiquetado frontal (Ley 27.642). Así, se consolida un modo de responder al hambre mediante el mercado, a partir de la sacralización de la transacción

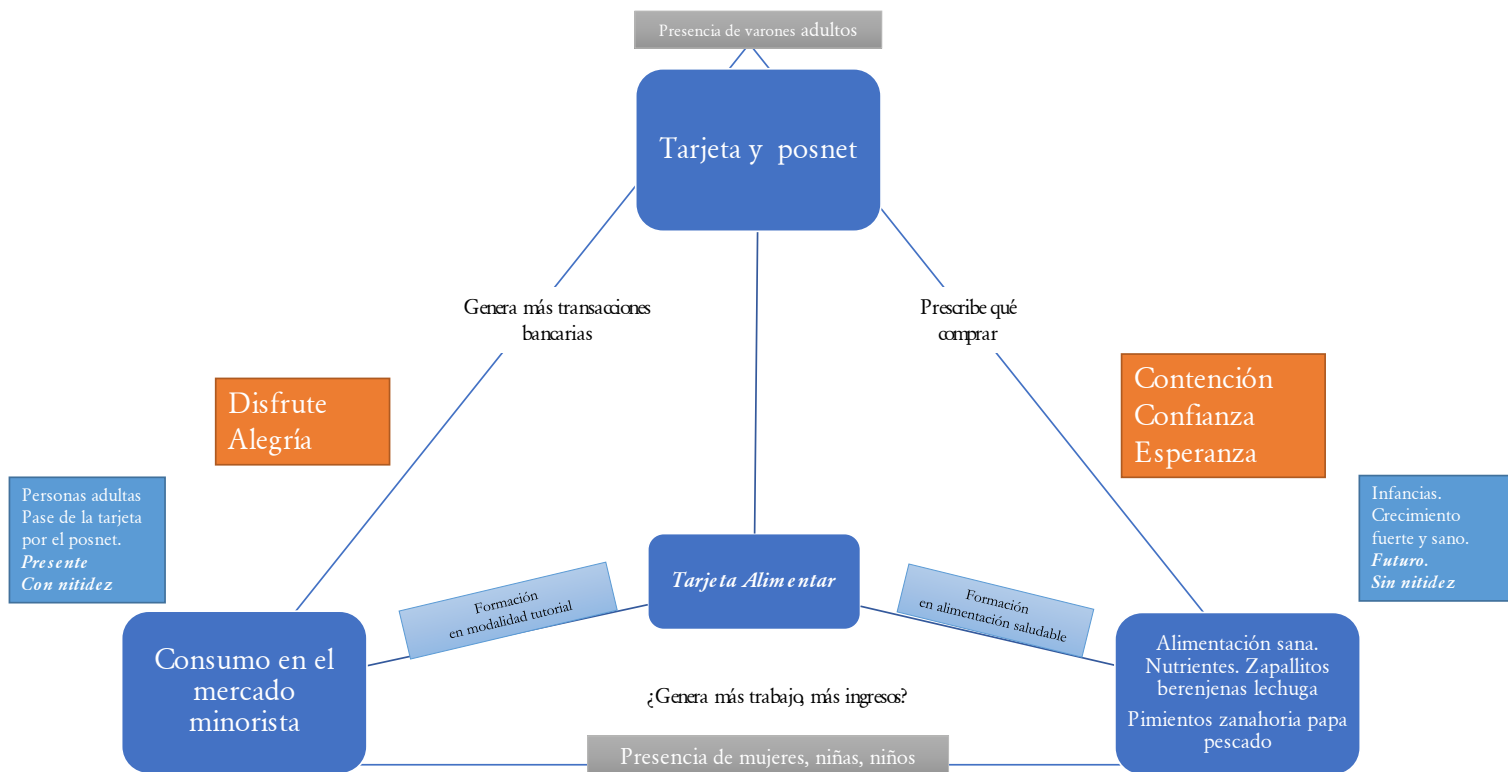
bancaria que provee la tarjeta Alimentar como acción nodal para resolver lo alimentario, en particular en las infancias.

En los vídeos analizados el futuro se asocia a las infancias. Esas imágenes siempre se muestran borrosas, poco nítidas. En uno de los audiovisuales, el momento de los “sueños” de los niños y niñas está desenfocado, no se logra nitidez del contexto solo de quienes hablan. En cambio, el presente es el de la Tarjeta Alimentaria, que se presenta como una herramienta de combate contra el hambre. O bien, la tarjeta alimentar como un arma que se muestra nítida, concreta. Los videos presentan al programa saturando en los siguientes elementos: a) la tarjeta pasando por el posnet, es decir, realizando una transacción bancaria; b) las compras en el mercado minorista, es decir, el consumo y, en particular, en las ferias de emprendedores barriales; c) la alimentación saludable caricaturizada (por el volumen de su reiteración y por la omisión de otros alimentos posibles) en zapallitos, berenjenas, zanahorias, lechuga, tomate, pimientos. Es decir, se produce un juego entre el futuro y los “sueños” de los niños poco nítido y el presente que logra enfocarse gracias a la tarjeta Alimentar, deja al descubierto el *poder* de esa intervención y también la gravedad del problema de hambre.

Los modos de experimentar ser titular de la Tarjeta alimentar se proponen desde los videos prácticas cognitivo-afectivas que organizan la vida cotidiana sobre cómo usar la tarjeta, qué talleres sobre alimentación saludable se deben realizar, dónde comprar, qué comprar. En el formato testimonial de los videos se muestran contentas y alegres las personas que realizaron estos talleres y son titulares de las tarjetas. Y, se refuerza la alegría en relación a las personas destinatarias de la intervención: “porque mis hijos van a poder disfrutar de todos los beneficios que tiene la tarjeta alimentar”; “Ahora sí voy a poder comprar los alimentos que ella necesita”. La alegría se vincula a la completud de los objetivos propuestos, al logro de la tarea asociado a un sentido de realización y plenitud, la promesa de la felicidad puede ser posible con la tarjeta Alimentar (Ahmed, 2021), ello gracias al lugar de la esperanza en los hijos para las madres beneficiarias de programas sociales (De Sena, 2024). En este contexto la resolución del hambre se asocia a formas del disfrute a través del consumo (Scribano, 2015) en el mercado minorista para satisfacer necesidades básicas y, además la tarjeta Alimentar se ata a un instrumento de beneficios como beneficiarias. Estos últimos ali-

mentan una expectativa hacia el futuro en tanto ahora sí se podrá comprar y disfrutar. La confianza y la esperanza en los hijos emergen en el plano de lo que “todavía no llegó a ser”, una suerte de presentificación del futuro en la que se tensionan la posibilidad con la imposibilidad, la realización con la frustración (Cervio y Bustos García, 2019). El perfil de Instagram de @argentinacontraelhambre propone un futuro a partir de la Tarjeta Alimentar, que si bien se presenta como innovadora refuerza la modalidad previa de las transferencias monetarias de ingresos. La propuesta audiovisual subraya y configura una predisposición a la esperanza de que el combate contra el hambre resultara satisfactorio con este método. La esperanza constituye una actitud de anticipación que se apoya en la intención de un porvenir como posibilidad (Bloch, 2007) en el que, sin embargo, puede aparecer la decepción y el desencanto. La expresión de “ahora sí voy a poder comprar” o “mis hijos van a poder disfrutar” muestra a la esperanza como la contracara de la resignación y consiste en una “práctica social que vivencia el pasado-presente-futuro en tanto hoy-ahora y se manifiesta como un gesto anticipatorio de prácticas que ‘aún no son pero están siendo’ (Scribano, 2017b: 252). Se despliega la esperanza a partir del presente como condición de posibilidad de que el futuro es ahora y el “ahora” es la Tarjeta alimentar. Se interpreta que esta estrategia ofrece contención sobre una población que está admitiendo en sus testimonios que las personas adultas no comen. Se contiene el conflicto mientras se sienten *contentos* de poder comprar. “Los sueños se merecen crecer fuertes” con un fondo borroso o desenfocado se asocia a la resignación-esperanza en donde las posibilidades concretas y materiales de que las personas crezcan fuertes y saludables también se muestra borrosa. Se admite que se trata de una “guerra” de larga data en la quienes proponen este programa “saben que no siempre es fácil”. Se observa una política de la perversión en tanto el límite es la subsistencia y la alimentación de las infancias. La propuesta del perfil de Instagram demanda confianza y esperanza en esta “nueva” intervención y así, propone estos modos de sociabilidad como adecuados porque organiza las preferencias: sentirse contento, contenido, entusiasmado, alegre ante la “novedad” del programa que “ahora sí” ¿garantizará el acceso a la alimentación?

Gráfico 1. Componentes de la presentación del programa Tarjeta Alimentar en el perfil @argentinacontraelhambre de Instagram



Fuente: elaboración propia.

Consideraciones finales

Los videos observados muestran una literalidad muy fuerte entre la narración y la imagen audiovisual, además son creados desde la voz testimonial de los y las técnicos que implementan el programa y desde la voz de las personas titulares del mismo. La pregunta sociológica invita a indagar por lo que subyace en la mencionada literalidad. La promoción o el lanzamiento del programa social mediante la red social Instagram representa una innovación en los modos de presentar a los programas sociales propio de la segunda década del siglo XXI, al mismo tiempo que muestra un “viejo” modo de intervención social. En particular, la modalidad en la que, la presentación del programa es mediante una modalidad de tutorial sobre las condiciones de ingreso o testimonial sobre la experiencia de las personas titulares o destinatarias sobre el uso de la prestación. De este modo, se constituye otro tipo de fuente de análisis para observar el diseño de programas sociales. La

puesta en escena del audiovisual organiza esquemas de preferencias en cuanto a qué se debe valorar, tal como la paleta de colores que asocia @argentinacontraelhambre y que pinta, delimita, esboza los modos de ser titular de una intervención alimentaria, los productos que se recomienda utilizar, se construye un estereotipo de agroproducción, de titular, de quienes son parte de la dinámica del programa mediante lo que sí se muestra y lo que no. Se construye el contenido a partir de la multiplicidad de actores y lugares por donde pasa la cuestión alimentaria.

En primer lugar, los videos iniciales de lanzamiento del programa promocionan el qué de la prestación: una tarjeta magnética para la compra de alimentos en el mercado minorista; el a quienes está dirigido: una mayor presencia de mujeres e infantes, de mujeres embarazadas y un hombre que asistió a una charla sobre nutrición. Respecto al cómo se implementa o se usa la prestación los videos dejan en claro un énfasis en la compra de alimentos en el mercado minorista, pero en particular en ferias al aire libre, puestos con lonas, móviles característicos de las ferias de emprendedores de algunas ciudades de la Argentina. Además, entre los alimentos que aparecen predominan: papa, zanahoria, zapallo anco, zapallitos, tomates, lechuga, pimientos. La carne de pescado solo aparece explicitada mediante el testimonio del comerciante y latas de caballa en una góndola de almacén.

El video 18 muestra el recorte de la industria alimentaria en el proceso de selección de hortalizas y frutas, previo a la distribución. El video 17 muestra el campo de compra acotado a las ferias de emprendedores, las verduras y hortalizas y al pescado. De este modo la “imagen Audiovisual” que la gestión gubernamental propone del programa marca una definición del modo de responder a la problemática alimentaria mediante la compra de algunos alimentos en el mercado minorista, preferentemente las ferias de autoproductores. Por omisión se ocuyen las implicancias de la industria de la producción de alimentos en el problema alimentario en Argentina y el aumento de precio de los alimentos (Aguirre, 2015) respecto a que se muestre el recorte de la industria alimentaria en la que se seleccionan y distribuyen hortalizas mientras el hambre es consecuencia la depredación de los bienes comunes y la expropiación de las energías individuales (Scribano et al., 2010); del modelo de producción de alimentos y de las dificultades para el acceso a los mismos a través del mercado (Aguirre, 2005, Grassi et al.,

1994). Además, también por omisión se ocluye la estructuración del gusto en los hábitos alimentarios de los amplios sectores sociales que reciben las prestaciones alimentarias desde hace décadas (Sordini, 2021). En tanto la respuesta a lo alimentario se resuelve mediante la compra de los alimentos que se ilustran en el video siendo los menos frecuentes en las preparaciones diarias de tres generaciones de programas alimentarios en Argentina (Sordini, 2021).

Se reitera en los múltiples videos que Argentina contra el hambre se propone garantizar el derecho a la alimentación de todas las personas de nuestro país. Al tratarse de un programa focalizado en personas que reciben la Asignación Universal por Hijo da cuenta que esa población no tiene garantizado el derecho a la alimentación previo al programa. Amplia bibliografía demuestra que el acceso a la alimentación es limitado en amplios sectores sociales desde hace décadas (Grassi et al., 1994; Aguirre, 2005; Sordini, 2022).

El video 17 hace hincapié en las propuestas formativas que implementa el programa mediante talleres nutricionales. El segundo video explicita un “nosotros”, técnicos de la gestión pública, y un otro nominado en “la gente”. El “nosotros” muestra un rol activo en la docencia o enseñanza sobre la nutrición y los alimentos que se pueden comprar con la tarjeta. “La gente” se muestra siempre de un lado del mostrador; ese mostrador por momentos es el de realizar el trámite de inscripción o acceso al programa, otras veces es en el lugar de escuchar y prestar atención en la charla sobre nutrición como también, el mostrador para comprar en la feria. Se observa una escena en la que las técnicas del programa enseñan a las personas titulares a inscribirse en el programa, enseña sobre nutrición y además, enseñan a comprar. En esta propuesta subyace la omisión por la problemática estructural en tanto la definición del conflicto del hambre que plantea el perfil del Instagram parece resolverse mediante talleres y formaciones en torno a la nutrición y alimentación saludable, ocluyendo así la modalidad de producción de alimentos, el aumento de precio de los alimentos en el mercado, entre otros elementos que impactan en el acceso a los alimentos.

En un marco en el que la asistencia alimentaria en Argentina presenta una vigencia permanente y una ampliación de su cobertura en las últimas cuatro décadas (Sordini, 2022) el plan gubernamental se nomina en alusión a lo

bélico, a lo combativo en tanto @argentinacontraelhambre dando cuenta, si se quiere, que este contexto previo es para combatir. En este sentido, la Tarjeta Alimentaria como arma de combate en realidad tiene elementos ya implementados en la trayectoria de los programas alimentarios desde fines del siglo XX aggiornados en el XXI a través de la transferencia de ingresos monetarios y la formación en alimentación saludable. De este modo, este “arma” refuerza y profundiza la dinámica financiera y bancaria para la comercialización en el mercado minorista. El video ofrece, publicita, prescribe modos de socializar en el programa desde la de esperanza, confianza y alegría y una práctica del sentir de la contención (sentirse contento o contenta) que se disocia de la realidad que vivencian las personas que requieren de complementos de este programa para satisfacer alguna de las necesidades alimentarias del hogar. A la vez, romantiza prácticas de inscripción al programa en las carpas ubicadas en los barrios que no solo se interrumpieron inmediatamente mediante la pandemia, sino que, en pocos meses, se digitalizaron aún más a través de la aplicación *miargentina* asociando automáticamente cuenta bancaria con la Asignación Universal por Hijo.

De este modo, una vieja modalidad de intervención hacia el hambre, a través de la entrega de producto primero y luego de dinero, utiliza una plataforma diferente como es Instagram para reafirmar prácticas instaladas desde al menos cuatro décadas (De Sena y Sordini, 2023; Sordini 2022), y consolidar una política de la sensibilidad que contiene y gestiona el hambre a través del alimento como parte de la transacción mercantil, organiza emociones como madre, hijo, varón, mujer beneficiario del beneficio que consagra el límite dado que “no es fácil”.

Bibliografía

- ABEYÁ GILARDON, E. (2016) “Una evaluación crítica de los programas alimentarios en Argentina.” *Revista Salud colectiva*. 12, (4), p. 589-604. doi: 10.18294/sc.2016.935
- AGUIRRE, P. (2005) *Estrategias de consumo: qué comen los argentinos qué comen*. Buenos Aires: Mino y Dávila.
- _____ (2015) “La situación mundial”, en: Patricia Aguirre, Diego Díaz Córdova y Gabriela Polischer, *Cocinar y Comer en Argentina Hoy*. Buenos Aires: FUNDASAP, Sociedad Argentina de Pediatría, pp. 15-50.

- AHMED, S. (2021) *La promesa de la felicidad: Una crítica cultural al imperativo de la alegría*. Buenos Aires: Caja Negra.
- AMADO, A. y TARULLO, R. (2015) Las redes sociales en la comunicación política: ¿comunicación unidireccional o conversacional?. *Contratexto*, 24, 024, p. 97-111. <https://doi.org/10.26439/contratexto2015.n024.589>
- Andersen y Dawes, 1991
- ANDIÑACH, R. (2014) Impacto de la asignación universal por hijo y el programa ciudadanía porteña en el consumo de alimentos (tesis de maestría). Buenos Aires: Flacso.
- BLOCH, E. (2007) “¿Puede frustrarse la esperanza?” en: Carlos Gómez (ed.) *Doce textos fundamentales de la ética del siglo XX*. Madrid: Alianza. pp. 165-173.
- BOURDIEU, P. (2003) *Un arte medio. Ensayo sobre los usos sociales de la fotografía*. Barcelona: Editorial GG.
- BRITOS, S; CHICHIZOLA, N; FEENEY, R; MAC CLAY, P. y VILELLA, F. (2015) *Comer saludable y exportar seguridad alimentaria al mundo*. Documento de Proyecto. Buenos Aires: Cepea. Universidad Austral. Disponible en: <https://www.austral.edu.ar/wp-content/uploads/2022/12/Comer-Saludable-y-Exportar-Seguridad-Alimentaria-sept-2015.pdf?x83519=&x83519=&sede=rosario> Fecha de consulta, 6/8/2024
- CASERO-RIPOLLÉS, A. (2018) “Research on political information and social media: Key points and challenges for the future” *Profesional De La información*, 27(5), 964–974. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.sep.01>
- 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, p. 243-266. <http://dx.doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0019>
- CERVIO, A. y BUSTOS GARCÍA, B. A. (2019) *Confianza y política de las sensibilidades*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- DE SENA, A. (2016) “Políticas Sociales, emociones y cuerpos.” *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, 15 (44), p. 173-185. <http://www.cchla.ufpb.br/rbse/DeSenaDos.pdf>
- _____ (2024) “Everything for My Children: Social Policies and Traces of Hope.” *Society Journal* 61, p. 26-34.

- DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) “Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño”, en: Angélica De Sena (ed.), *Caminos Cualitativos. Aportes para la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS. pp. 71-100
- DE SENA, A. y SCRIBANO, A. (2020) *Social Policies and Emotions. A Look from the Global South*. Ed. Palgrave Macmillan. DOI 10.1007/978-3-030-34739-0
- DE SENA, A. y DETTANO, A. (2020) “Atención a la pobreza y consumo: Las intervenciones del “no alcanza””, en: Andrea Dettano (comp) *Políticas sociales y emociones (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, pp. 139-178.
- DE SENA, A; DETTANO, A. y CENA, R. (2022) “Chasing the Research Object: Social Policies and Emotions in Virtual Spaces”, en: Adrián Scribano, Maximiliano Korstanje y Antonio Rafele, *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. Nova Science Publishers. pp. 195-222.
- DE SENA, A. y SORDINI, M. V. (2023) “Del P.A.N. al AlimentAR una lectura posible de los modos de promocionar la política alimentaria”, en De Sena, Angélica (et al.) *DOCUMENTO DE TRABAJO N° 17. “Políticas Sociales, Emociones y Sociedad: algunas reflexiones tras 40 años de democracia”*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora (ESE) Buenos Aires, pp. 15-4. Disponible en <http://estudiossociologicos.org/portal/>
- DENZIN, N. y LINCOLN, Y. (2005) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publications.
- DETTANO, A. y CENA, R. (2020) “Precisiones teórico-metodológicas con relación a la definición de entorno en etnografía virtual, para el análisis de políticas sociales.” *Tsafiqui, Revista Científica en Ciencias Sociales*, 15, pp. 57-72. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007) “Sobre la intención de la etnografía virtual. Teoría de la Educación” *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, vol. 8, núm. 1, pp. 42-63. Universidad de Salamanca. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201017309004.pdf>
- DONZA, E. y SALVIA, A. (2019) *Heterogeneidad y fragmentación del mercado de trabajo: 2010-2018. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Barómetro de la Deuda Social Argentina. Informes Temáticos*. Pontificia Uni-

- versidad Católica Argentina. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/8301>
- DONZA, E; POY, S. y DICHIERA, E. (2023) *Escenario laboral 2004-2023: evidencias de la precariedad laboral y de la pérdida de ingresos laborales*. Buenos Aires: Observatorio de la Deuda Social Argentina. Disponible en: https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Presentaciones/2023/Observatorio_Trabajo_Empleo_5_12.pdf
- FARACCE MACIA, C. y MAIRANO, M. V. (2021) “El comer en el siglo XXI: una aproximación a las sensibilidades en torno a la comida en Instagram”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 90, pp. 32-47, <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cfaracce.pdf>
- GAMALLO, G. (2017) *El gobierno de la pobreza en la Argentina de la pos-convertibilidad. El ministerio de desarrollo social de la nación*. Buenos aires: Cece.
- GRASSI, E; HINTZE, S. y NEUFELD, M. (1994) *Políticas sociales, crisis y ajuste*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- HINE, C. (2004) *Etnografía virtual*. UOC.
- INDEC (2024) *Indice de precios al consumidor (IPC) Vol 8 n°15*. Buenos aires: Indec.
- LUNA REYES, L, F; GIL GARCÍA, J. R. y SANDOVAL, R. (2015) *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- MAUAD, A. M. (2005) “Fotografía e historia, interfases”, en Fernando Aguayo y Lourdes Roca (eds) *Imágenes e investigación Social*. Pp. 464-474. Instituto Mora.
- MURARO, H. (1990) “La publicidad política (y la política de la publicidad) en la Argentina” *Diálogos de la Comunicación*, 27, pp. 1-12.
- PAPACHIRISSI, Z. (2009) “The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and AsmallWorld” *New Media & Society* 11.1-2, pp. 199-220. DOI: 10.1177/1461444808099577
- PERELMITER, L. (2016) *Burocracia plebeya. La trastienda de la asistencia social en el Estado Argentino*. Buenos Aires: Unsam edita.

POY, S; SALVIA, A. y TUÑÓN, I. (2021) *Evaluación de impacto del Programa Tarjeta ALIMENTAR. Efectos directos e indirectos en la inseguridad alimentaria, consumos alimentarios y no alimentarios. Documento de investigación. Barómetro de la Deuda Social Argentina*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educa.

SALIRROSAS NAVARRO, L; GUERRA CHACÓN, A; TUESTA PANDURO, J. y ÁLVAREZ BECERRA, R. (2022) “Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura.” *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

SALVIA, A; TUÑÓN, I. y MUSANTE, B. (2012) La inseguridad alimentaria en la Argentina. Hogares Urbanos. Buenos Aires: ODSA-UCA. Disponible en: http://wadmin.uca.edu.ar/public/20180502/1525290164_Informe_Inseguridad_Alimentaria__doc_de_trabajo_.pdf_-_ultimo.pdf

SCRIBANO, A. (2002) “Pobreza, Ciencias Sociales y Filosofía: hacia un análisis de los supuestos ontológicos de los estudios de pobreza” *Cuadernos* (15), pp. 97-119. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-81042000000200009&script=sci_abstract

_____ (2004) *Combatiendo fantasmas*. Santiago de Chile: Ediciones MAD.

_____ (2008) “Llueve sobre mojado: pobreza y expulsión social”, en María Isabel Bertolotto y María Elena Lastra (Comps). *Políticas Públicas y Pobreza. En el escenario post 2002*, pp. 37-59. Buenos Aires: UBA

_____ (2015) *¡Disfrútalo! Una aproximación a la economía política de la moral desde el consumo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Elaleph.com.

_____ (2017) Instaimagen: mirar tocando para sentir. Dossier “Las razones y las Emociones de las Imágenes” / Dossiê “As razões e as emoções das imagens”. *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v. 16, n. 47, p. 45-55.

_____ (2017b) Amor y acción colectiva: una mirada desde las prácticas intersticiales en Argentina. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 74, 241-280. Disponible en: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/ascribano2.pdf>

SCRIBANO, A. y DE SENA, A. (2018) “La ayuda como eje central de las

políticas de la sensibilidad de las transferencias condicionadas de ingresos”, en Angélica De Sena (Comp.) *La Intervención Social en el inicio del Siglo XXI: Transferencias Condicionadas en el Orden Global*, pp. 253-283. Buenos Aires: ESEditora.

SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2018) “Experiencia visual e Investigación Social: hacia una crítica de la economía política de la mirada digital” *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. 3, núm. 9, pp. 165-181.

SORDINI, M. V. (2017) El uso de internet en relación a programas sociales. *Boletín científico Sapiens Research*, 7(2), p. 51-64. <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247>

_____ (2018) “Las transferencias monetarias de ingresos y el consumo de alimentos en Ciudad de Buenos Aires, Argentina”, en Angélica De Sena (Ed.) *La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos editora. Pp. 209-230.

_____ (2022) “La política del hambre: una emergencia permanente en Argentina”, *Revista de sociología e política*, V. 29, NO. 77, 1-19. <https://doi.org/10.1590/1678-98732230e004>

_____ (2021) “Lecturas intergeneracionales sobre el gusto y las preparaciones habituales en hogares receptores de programas alimentarios” *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, Vol. 31 N°58, pp. 1-28. DOI: <https://doi.org/10.24836/es.v31i58.1165e21116>

WEINMANN, C. (2019) “Los funcionarios de lo íntimo: notas sobre algunas emociones de los funcionarios de la gestión de las políticas sociales.” *Boletín Onteaiken* N° 28, pp. 58-70.

WEINMANN, C. y DETTANO, A. (2020) “La política social y sus transformaciones: Cruces y vinculaciones con el ciberespacio”, en: Andrea Dettano (comp) *Políticas sociales y emociones (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 147-169.

Emociones y prácticas de extensión universitaria en medios digitales: pistas de una sistematización etnográfica

María Victoria Mairano

Introducción

El mundo hoy es escenario de múltiples transformaciones en las prácticas sociales, en el establecimiento de políticas de las sensibilidades (sensu Scribano), en las formas del trabajo, y los modos de relacionarnos y conocer el mundo, producto de lo que algunos autores denominan revolución tecnológica 4.0 o sociedad 4.0 (Fuchs, 2014; Scribano y Lisdero, 2019; Nagao Menezes, 2020; Fussey y Roth, 2020). Según la consultora global McKinsey, la Industria 4.0 debe entenderse como un nuevo paso en la digitalización del sector manufacturero, impulsado por cuatro clusters: más datos gestionados por las empresas industriales; ordenadores potentes y más baratos; capacidad analítica; y mejoras en las interacciones entre personas y máquinas, robots e impresoras 3D. El objetivo “primario” de las grandes Corporaciones ha sido reducir costos, mejorar líneas de producción y utilizar nuevas bases de datos, pero el eje estructurador de todo el proceso ha sido y es la mercantilización de las sensaciones como clave de la desigualdad y la expropiación. En este marco la identificación, sistematización y explicación de los procesos de elaboración de emociones es una de las claves para comprender las experiencias y vivencias de las actuales formas de estar en el mundo.

En Argentina, este contexto de digitalización de la vida convive con el aumento exponencial de la pobreza y con ello, la agudización de la problemática alimentaria y del hambre. Según los datos del INDEC (2024), al segundo semestre de 2023, el 41,7 % de la población argentina es pobre, cifra que ha crecido significativamente en los últimos 10 años. Existen diversas y

numerosas intervenciones por parte del Estado, organizaciones sociales, empresas, iglesias, Universidades y entre tantas otras instituciones, para hacer frente a esta problemática. Abordar este tipo de intervenciones sobre la vida de gran parte de la población y las tramas emocionales que allí se elaboran, nos permitirá reflexionar acerca de los procesos de estructuración social futuros.

Respecto a ello, en varias ocasiones, los medios digitales, en tanto espacios de comunicación e intercambio (tales como páginas webs, redes sociales y blogs), son escenarios de difusión de información y de promoción/conocatoria de estas prácticas de ayuda (Mairano, 2023). Aquí nos centraremos en las prácticas referidas a la asistencia alimentaria, específicamente aquellas que realizan las Universidades en su formato de extensión en los barrios en situación de pobreza.

En función de lo planteado, el presente capítulo se propone presentar una sistematización de las prácticas de extensión universitaria referidas a la asistencia alimentaria que se plasman en medios digitales desde el año 2020 a la fecha, en la ciudad de Buenos Aires. Asimismo, se abordarán las emociones vinculadas a estas prácticas que se registren en el contenido expuesto en esos medios. Estos objetivos se llevarán a cabo a partir de una etnografía digital en redes tales como Instagram, Facebook, Youtube y páginas webs de universidades públicas y privadas.

En primer lugar, desde una perspectiva teórica que aborda los procesos de estructuración social desde los cuerpos/emociones, se presentan las transformaciones en las prácticas e interacciones sociales, así como los cambios en las políticas de las sensibilidades producto de la revolución tecnológica 4.0. Seguidamente se esboza la problemática del hambre y el acceso a la alimentación en Argentina en general y en la Ciudad de Buenos Aires, dando cuenta del estado de la cuestión allí. En tercer lugar, se presenta un registro y sistematización de las prácticas de extensión plasmadas en medios digitales, desde el año 2020 a la fecha, con el propósito de caracterizar el tipo de prácticas realizadas y relacionarlas con las emociones que se registren en el contenido allí plasmado. Para finalizar se esbozan algunas aproximaciones finales.

Digitalización y emociones en tiempos 4.0

Frente a sus crisis cíclicas, el capitalismo tiende a reestructurarse: surgen nuevas tecnologías, formas organizativas, nuevos modos de explotación, diferentes tipos de empleos y mercados que crean una nueva forma de acumular capital (Srniczek, 2017). Como mencionamos al inicio, la instauración de nuevas tecnologías, la aceleración de los procesos de consumo digital y las nuevas dinámicas productivas propias de la revolución 4.0, establecen modificaciones en la noción de trabajo, en las relaciones sociales, la relación con el medio ambiente y por ende cambios en los procesos de estructuración social.

En las últimas décadas, la modalidad que ha adoptado el capital encuentra en las grandes cantidades de datos que se producen a través de las plataformas digitales que utilizamos a diario, un vehículo para generar ganancias. Este nuevo modelo económico se basa en utilizar una estructura de grandes cantidades de datos desde y en plataformas digitales (Srniczek, 2017; Steinhoff, 2022). Estos datos se construyen a partir de la información que las personas proporcionan al expresarse, trabajar, estudiar, comprar e interactuar con otros, desde las redes sociales y plataformas digitales.

En lo que respecta al acceso digital en Argentina, considerando el estudio Digital 2023, del total de la población el 87.2 % son usuarios de internet, y el 79.7 % son usuarios activos de redes sociales. En enero de 2023 había 39,79 millones de usuarios de internet en Argentina. La tasa de penetración de Internet era del 87,2 % de la población total a principios de 2023 (We are Social y Hootsuite, 2023). Con relación al lugar que ocupa la navegación por Internet en la vida cotidiana, según un ranking de Statista (2022) de países con mayor tiempo promedio de uso diario de internet, Argentina se encuentra en el tercer puesto con 9 horas, 1 minuto de tiempo promedio de uso diario de internet. Por otro lado, respecto al uso que las personas hacen de Internet, según el Estudio sobre tendencias y consumos digitales en Argentina (2023) de la Fundación Colsecor, el 90,8 % de las personas encuestadas usa internet para acceder a redes sociales, le sigue para escuchar música y en último lugar para podcast el 7,1 %. El estudio también indagó sobre las redes que más se consumen en Argentina y el resultado indica que Facebook sigue encabezando las preferencias con el 62,4 %, en segundo

lugar, se encuentra Instagram con el 60,6 %, le siguen Youtube con el 25,6 %, Tik Tok 13, 4% y X con 12,1 %, respectivamente. Así también, en lo que refiere al comercio electrónico, según un informe Mid Term 2023 de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico, al primer semestre de dicho año se observa un incremento del 125% de facturación de la industria de negocios digitales, con respecto al mismo período del año anterior. Asimismo, las ventas crecieron un 12% respecto al primer semestre del 2022, y se puede dar cuenta que el 8% de los argentinos ingresaron al canal online por primera vez en el primer semestre del 2023, lo cual significa un crecimiento de 3 puntos porcentuales en comparación con el mismo período del año 2022. Como se puede observar a partir de estos informes, el país presenta un gran porcentaje de personas con posibilidad de acceso al mundo digital, y manifiesta un incremento continuo y significativo en el comercio electrónico y la industria digital.

A partir de estos procesos de digitalización, basados principalmente en el uso masivo y cotidiano de dispositivos móviles; se reconfiguran las formas de percibir, las nociones de espacio y tiempo, y con ello, el establecimiento de nuevas políticas de sensibilidades digitales (Scribano y Lisdero, 2019). En esa línea, hoy los procesos de estructuración social se deben pensar en un contexto donde conviven desigualdades materiales, brechas y desigualdades de género, etnia, clase y edad, y a las que hay que sumarle las actuales desigualdades digitales (Scribano, 2023). Dicho esto, considerando las investigaciones sobre el mundo digital, cabe señalar los aportes de Fuchs (2014, 2010) desde una mirada marxista sobre las redefiniciones en el trabajo y condiciones de producción a partir de las nuevas tecnologías de información; la compilación de Scribano y Lisdero (2019) sobre el trabajo digital y las transformaciones en las políticas de las sensibilidades; y el aporte de Van den Ecker y Sevignani (2020) respecto a la noción de “capitalismo digital”; la compilación titulada “Global Emotion: Communications, Narratives, Technology and Power” de Adrián Scribano, Maximiliano Korstanje y Antonio Rafele (2022) acerca de las emociones digitales y los procesos de estructuración en la sociedad 4.0. Así también, las reflexiones sobre espectacularización de la vida en un mundo digitalizado (Sibilia, 2013); los procesos de reestructuración capitalista a través de plataformas digitales y big data (Srnicek, 2017; Steinhoff, 2022); la incorporación de tecnologías informa-

cionales en ciudades argentinas (Girolimo y Feldman, 2020); las conexiones entre inteligencia artificial, narrativas y emociones (Scribano y Mairano, 2021); la caracterización de prácticas digitales en plataformas (Serafinelli y Villi, 2017); trabajadores digitales y prosumidores (Caraway, 2010; Comor, 2010); las políticas públicas referidas a la salud y las tecnologías de la información (Finkelievich y Odena, 2021); trabajo de plataformas (Del Bono, 2019 ; Longo, Busso y Massi, 2023); entre otros. Como se puede observar hasta aquí, en general los trabajos aportan a la conceptualización de prácticas digitales, las redefiniciones del mundo laboral, la reestructuración del sistema capitalista y las nuevas desigualdades digitales, el consumo digital, los nuevos modos de interacción y el acceso a las tecnologías de la información, dando cuenta de los cambios establecidos a partir de los procesos de tecnologización y digitalización. De allí que, resulta imperante abordar las posibles conexiones entre las intervenciones a la pobreza y las practicas del mundo digital, para poder pensar los procesos de estructuración social a partir de una mirada crítica centrada en la producción y reproducción de la estructura social desde los cuerpos/emociones.

Las intervenciones del Estado y las actividades que realizan otras organizaciones como ONGs, Universidades, empresas y fundaciones, asociaciones civiles, entre otras, también encuentran su espacio en el mundo digital (Mairano, 2023). Muchas de estas son compartidas en redes sociales, blogs u páginas webs con el propósito de difundir información, visibilizar sus actividades, construir comunidad, realizar convocatorias, etc.

Nuestro interés radica no solo en dar cuenta del tipo de actividades que se realizan y visibilizan en redes, específicamente las prácticas de Universidades hacia personas en situación de pobreza, sino también reflexionar en torno a los sentidos y significados que allí se establecen mediados por la especificidad de lo digital. Para ello partimos del supuesto teórico que supone que nuestras posibilidades de conocer el mundo se materializan por algoritmos en plataformas digitales (Mairano, 2024), lo que constituye una implicación específica en las emociones digitales que se producen y distribuyen, así como en la forma en que se expresa la estructura social.

En tanto las emociones se experimentan en conexión con otras y no de forma aislada, para poder realizar un correcto análisis del abanico de emociones que se tramam respecto a las prácticas de extensión, es preciso su

abordaje desde la noción de ecología emocional. Entendiendo a esta último como un conjunto de emociones percibidas en determinados contextos, que se conectan de algún modo y sólo pueden entenderse una con relación a las otras (Scribano, 2020). Estas estructuran las relaciones sociales cotidianas en tanto la experiencia no puede expresarse de manera absoluta con una sola práctica de sentir.

Pobreza y problemática alimentaria: el caso del Sur Global

Según el INDEC (2024), al segundo semestre del año 2023, el porcentaje de hogares por debajo de la línea de pobreza en Argentina alcanzó el 31,8 %, en ellos reside el 41,7 % de las personas. Además, se registraron un 8,7% de hogares por debajo de la línea de indigencia, que incluyen al 11,9% de las personas. En lo que respecta a los grupos de edad según condición de pobreza, el último informe muestra que más de la mitad (58,4%) de las personas entre 0 y 14 años son pobres. En los grupos de 15 a 29 y 30 a 64 años, el porcentaje total de pobres es de 47,0% y 36,8%, respectivamente, mientras que en la población de 65 años y más, el 17,6% se ubicó bajo la Línea de Pobreza. Debemos mencionar también el informe “Argentina siglo XXI: Deudas sociales crónicas y desigualdades crecientes. Perspectivas y desafíos” del Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica Argentina, el cuál a partir de dos proyecciones en base a EDSA ODSA, sostiene que los niveles de pobreza en el país rondarían el 57,4 % de la población al mes de enero de 2024.

Ahora bien, la existencia de la pobreza en Argentina y en Latinoamérica en general, se debe a una serie de desigualdades estructurales, experiencias de marginalización y patrones de racialización que generan vivencias y sensibilidades que están relacionadas con particularidades geopolíticas y geoculturales (Scribano 2002, 2005, 2008). Esta historia es rica en debates y discusiones en nuestro campo de investigación, al igual que los estudios sobre la pobreza, que han aportado muchos autores de diferentes disciplinas a lo largo del tiempo.

En Argentina específicamente, cabe destacar los estudios sobre cuestión social, inmigración y procesos de urbanización de finales del siglo XIX (Suriano, 2004); subdesarrollo, modernización y construcción del sujeto marginal desde las teorías desarrollistas (Gino Germani, 1962, 1980); así

también las indagaciones sobre estructuras familiares y marginalidad de Verkemans y Venegas (1966); y desde la perspectiva marxista, los estudios de Nun (1969, 1999) que explican la marginalidad desde las relaciones sociales de producción. Por otro lado, cabe destacar las indagaciones sobre la constitución de nuevos pobres a partir de los procesos de empobrecimiento de los sectores medios (Minujin y Kessler, 1995; Minujin y Anguita, 2004); los estudios sobre medición de la pobreza (Lo Vuolo et al., 1999; Arakaki, 2011); y aquellos que refieren a la descomposición regional de la pobreza a partir de las variaciones en el ingreso medio y la desigualdad (Bustelo y Luchetti, 2004); clases sociales, movilidad social e inserción diferencial en la estructura laboral (Dalle, 2016; Sautu, 2012); y precarización laboral e informalidad (Novick y Galin, 1990; Beccaria y Groisman, 2008). También, desde diversas perspectivas analíticas, debemos señalar los estudios sobre identidad y representaciones sociales del sujeto pobre (Vasilachis, 2003); pobreza en conexión con cuestiones de género (Goren, 2001; Rodríguez, 2015, 2018; Pautassi, 2013); pobreza infantil (Poy, Tuñón y Sanchez, 2021; Tuñón, Lamarmora y Sanchez, 2022); problemática de drogas en las infancias en situación de pobreza (Tuñón, 2023); e implementación de programas sociales como respuesta a la pobreza (De Sena, 2020; Ierullo, 2011); entre otros.

Desde nuestra mirada teórica, que se centra en reflexionar los procesos de estructuración social desde los cuerpos/emociones, la pobreza se conecta directamente con las sensibilidades sociales. Vivir en condiciones de pobreza estructura nuestras experiencias y vivencias cotidianas, así como también establece una trama de emociones posibles de sentir. En la sociología en particular y en las ciencias sociales en general, hay una larga historia de las conexiones entre situación de pobreza, emociones y sensibilidades. En nuestro contexto y en este siglo, considerando las relaciones entre estas últimas, no se puede dejar de mencionar los aportes a estas discusiones como la compilación de Angélica De Sena y Jeanie Maritza Herrera Nájera (2022): “Sensibilidades, Subjetividades y Pobreza en América Latina”, basada en indagaciones individuales y colectivas sobre las políticas sociales como constructoras de sensibilidades específicas, y las tensiones entre pobreza, intervención estatal y gestión del conflicto social atravesado por la pandemia y la desigualdad. Así también, de estas dos autoras, cabe señalar la coordinación

de un audiolibro denominado “Diálogos en y desde pandemia” (De Sena y Herrera Nájera, 2020) donde se recuperan algunas discusiones en relación al ambiente, consumo, políticas sociales, desigualdad, mujeres y emociones. También debemos mencionar la investigación: “Políticas sociales y emociones en el marco del COVID-19: sobre viejos ‘nuevos’ debates e intersticios” de Rebeca Cena y Andrea Dettano (2020). En esta última las autoras reflexionan por el estatuto sociológico de las intervenciones estatales en épocas de emergencia sanitaria por la pandemia por Covid-19, buscando establecer e identificar las conexiones entre estas y el eje problematizador de los cuerpos/emociones. Por otro lado, consideramos los estudios de Scribano y Eynard (2011), Scribano (2013) y Sordini (2020), sobre la problemática del hambre en relación a la disponibilidad de energías y los efectos de la misma en los cuerpos/emociones; y un documento de trabajo del Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos del año 2016 titulado “Sensibilidades Villeras hoy: una búsqueda”, compilado por Adrián Scribano que indagó acerca de las conexiones entre sensibilidad, vivencialidad y sociabilidad villera a partir de entrevistas en diferentes villas de la Ciudad de Buenos Aires. En último lugar, cabe destacar el reciente estudio de Bastias y Barreiro (2023) que indaga las representaciones sociales sobre las personas en situación de pobreza, administrando la técnica de asociación de palabras. En este último, resulta interesante observar como la técnica de asociación de palabras esboza la emergencia de emociones que las personas relacionan con la pobreza, tales como: tristeza, soledad, impotencia, angustia, etc.

El recorrido expuesto da cuenta de la multidimensionalidad que asume la pobreza en Argentina, lo que complejiza aún más su indagación. En esta oportunidad nos centraremos en la cuestión alimentaria como una de las dimensiones centrales de expresión de la pobreza.

La problemática alimentaria resulta de la mercantilización de los alimentos (Grassi et al., 1994). Es decir, las dificultades en el acceso a los alimentos refieren a la desigualdad en la distribución de ingresos y las condiciones laborales. En nuestro país, el problema del acceso a la alimentación o la cuestión alimentaria como se suele denominar se remonta a la idea de emergencia alimentaria a mediados de la década de 1980 y se ha extendido desde entonces hasta la actualidad. Es así como la base de la emergencia alimentaria organizó la implementación actual de numerosos programas alimentarios

destinados a las poblaciones en condiciones de pobreza y la organización de ollas populares (Sordini, 2020).

Durante las últimas décadas del siglo XX, el empobrecimiento y la disminución de los ingresos provocaron cambios en los patrones alimentarios, la diversificación de estrategias de consumo y el aumento de la obesidad y enfermedades crónicas no contagiosas (Aguirre, 2004). Ahora bien, respecto a los datos recientes sobre hambre, según un informe de FAO et al. (2023a), Se estima que el hambre afectó a entre 691 millones y 783 millones de personas en todo el mundo en 2022. Aunque la prevalencia de la subalimentación dejó de aumentar de 2021 a 2022, se mantuvo muy por encima de los niveles anteriores a la pandemia (FAO et al., 2023a).

La prevalencia de la subalimentación¹ se manifiesta en algunas regiones específicas: “(...) es mucho más elevada en África en comparación con las demás regiones del mundo: casi el 20 % frente al 8,5 % en Asia, el 6,5 % en América Latina y el Caribe y el 7 % en Oceanía” (FAO et al., 2023b: 7). Además, este informe estima que, en 2022, 2400 millones de personas, o el 29,6% de la población mundial, padecían inseguridad alimentaria moderada o grave, lo cual quiere decir que no tenían acceso a una alimentación adecuada. Esto representa 391 millones de personas más que en 2019, antes de la pandemia (FAO et al., 2023a). Según FAO: “Una persona padece inseguridad alimentaria cuando carece de acceso regular a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para un crecimiento y desarrollo normales y para llevar una vida activa y saludable. Esto puede deberse a la falta de disponibilidad de alimentos y/o a la falta de recursos para obtenerlos” (FAO, s.f.).

En América Latina y el Caribe, el hambre y la inseguridad alimentaria han ido en aumento desde 2014, alcanzando su nivel más alto durante la pandemia por COVID-19 (FAO et al., 2023b). Según el informe “Panorama regional de la seguridad alimentaria y nutricional 2023: estadísticas y tendencias”: Entre 2021 y 2022, el hambre afectó al 6,5 % (43,2 millones de personas) de la población de América Latina y el Caribe. La prevalencia de la inseguridad alimentaria moderada o grave fue más elevada que la estimación mundial. En 2022, el 37,5 % de la población de la región se vio

¹ El indicador Prevalencia de la subalimentación de Fao, se utiliza para monitorear el hambre a nivel mundial y regional, se basa en la información de los países sobre la disponibilidad, el consumo de alimentos y las necesidades calóricas. Calcula la suficiencia de la ingesta de energía alimentaria de la población.

afectada, en contraste con el 29,6 % a nivel mundial. Sin embargo, en la región se observó una reducción en esta condición en comparación al año anterior, mientras que a nivel global se mantuvo constante. Además, en la región, “la prevalencia de sobrepeso en niños y niñas menores de cinco años y la obesidad en adultos está muy por encima de los promedios mundiales y afecta a personas de todos los niveles de ingresos” (FAO y et al., 2023: 9).

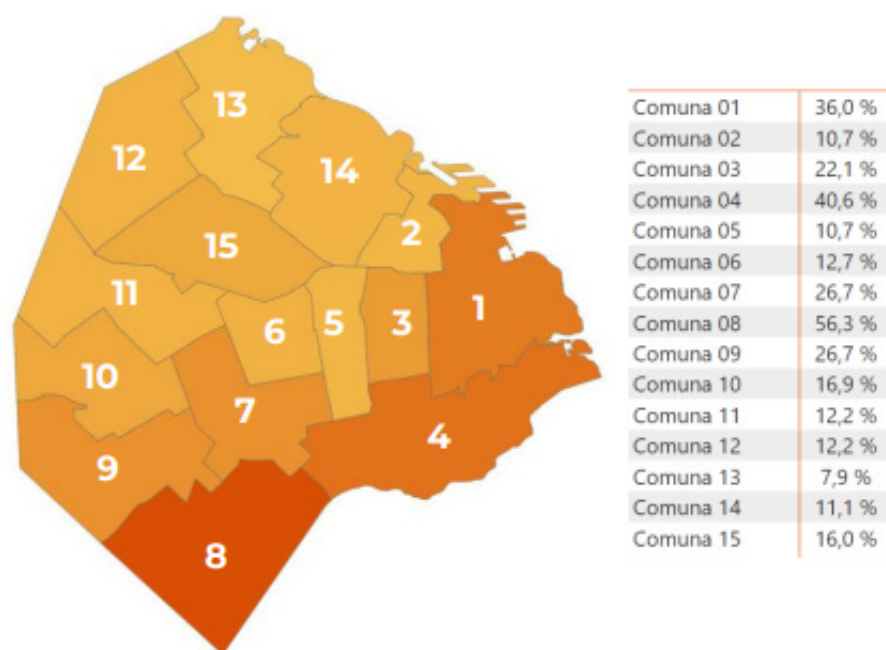
Considerando a Argentina, actualmente la inseguridad alimentaria grave o moderada afecta al 37% de la población (FAO et al., 2023c). Según la Encuesta Rápida sobre la situación de la niñez y adolescencia del año 2022 de UNICEF, más de un millón de niñas, niños y adolescentes dejó de comer alguna comida -desayuno, almuerzo, merienda o cena- por falta de dinero, una situación que también afecta a 3 millones de adultos. La encuesta también destaca que el riesgo de inseguridad alimentaria se refleja en el hecho de que el 36% de los hogares con niñas y niños dejó de comprar algún alimento por no tener dinero. Sin embargo, este promedio esconde fuertes disparidades, llegando al 50% en hogares que reciben la Asignación Universal por Hijo (AUH), la Tarjeta Alimentar, hogares numerosos, con jefatura femenina o endeudados. Es decir, la situación alcanza al 7% de los hogares en los que son los niños, niñas y adolescentes los que dejan alguna comida, pero estos valores son aún más elevados en hogares que reciben apoyos alimentarios a través de viandas/bolsones (13%), en hogares endeudados y de mayor tamaño (12%) y en hogares receptores de AUH y Tarjeta Alimentar (11%) (UNICEF, 2022). Previamente, en 2019, la 2da Encuesta Nacional de Salud y Nutrición, ya había identificado la relación entre la obesidad y pobreza, identificando que la obesidad es un 20% mayor en la población de ingresos más bajos (ENNyS2, 2019). En el mismo sentido, un relevamiento censal y descriptivo en más de 50.000 niños/as que asisten a 1066 comedores y merenderos durante diciembre de 2020 y febrero de 2021, indicó que el 42,1% de niños/as y adolescentes de entre 2 y 18 años que asisten a dichos espacios presentan malnutrición (ISEPCI, 2021).

En lo que refiere al Gran Buenos Aires, región conformada por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos del GBA, al segundo semestre del 2023, los valores de la pobreza corresponden al 31,3% para los hogares de la

región, y el 41,0% de las personas que allí residen. Mientras que los hogares en situación de indigencia representan el 9,1%, donde viven el 12,5% de la población (INDEC, 2024). Si se desagregan esos porcentajes, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires presenta un total de 644.090 personas en situación de pobreza y 130.636 personas en situación de indigencia, mientras que esa situación se agrava en los partidos del GBA, dónde el total de personas en situación de pobreza e indigencia es de 5.867.761 y 1.862.244 personas, respectivamente (INDEC, 2024). Al abocar este relevamiento a la Ciudad de Buenos Aires, también resulta necesario mencionar los datos estadísticos sobre la pobreza que presenta C.A.B.A a través de la Dirección General de Estadística y Censos. Según está última, al tercer trimestre de 2023, el 20,1 % de los hogares de la Ciudad se encontraban en situación de pobreza, y en ellos reside el 25,9% de la población (Dirección General de Estadística y Censos, 2023).

Considerando que la pobreza varía según el grupo social al que se pertenece y la localización territorial, a continuación, presentamos un mapa sobre la Incidencia (en %) de la población en situación de pobreza según comuna en CABA correspondiente al año 2021.

Gráfico 1. Incidencia (%) de la población en situación de pobreza según comuna en CABA. Año 2021



Fuente: Observatorio de desarrollo humano en base a la Encuesta Anual de Hogares (EAH) (DGEyC)

Si bien el mapa no expresa los porcentajes de pobreza del año corriente¹, es una herramienta útil para poder visualizar la incidencia del territorio en los niveles de pobreza de la población. Tal como este lo indica, al observar la incidencia de la pobreza según comunas de la Ciudad de Buenos Aires en el año 2021, los valores más elevados se registran en las comunas 1, 4 y 8 correspondientes al sur de la Ciudad. Las comunas 3, 7, 9, 10 y 15 registran menores niveles de pobreza que las primeras, y los valores más reducidos corresponden a las comunas 2, 5, 6, 11, 12, 13 y 14 (Observatorio Desarrollo Humano, 2022), del centro y norte de la Ciudad. Este mapa es representativo de la heterogeneidad que se manifiesta entre comunas frente a la incidencia de la pobreza.

Ante la crudeza que estos datos expresan y la conexión que se establece entre la pobreza y las sensibilidades sociales, se vuelve imperante abordar las formas de intervención que esta población recibe y sus alcances.

Estrategia metodológica

La estrategia metodológica implementada para poder llevar adelante la sistematización de las prácticas de extensión universitaria referidas a la asistencia alimentaria y las emociones vinculadas a estas consistió en una etnografía digital en medios digitales tales como páginas webs de universidades y redes sociales: Instagram y Facebook.

La etnografía digital implica el traslado de la tradición etnográfica del investigador como instrumento de investigación encarnado a los espacios de internet (Hine, 2008). Esta permite a los investigadores reflexionar en torno a cómo se vive y cómo se investiga en un ambiente digital-material-sensorial, teniendo como principios la reflexividad, la heterodoxia, y la multiplicidad (Pink et al., 2016). No se reduce al mero empleo de ciertas técnicas, sino que se considera un acercamiento al estudio de la cultura digital y sus postulados epistemológicos, así como también a las formas y la naturaleza de las prácticas comunicativas que se gestan desde lo digital (Varis, 2014).

Se registraron actividades llevadas a cabo desde el año 2020 a la fecha, en la ciudad de Buenos Aires. Las publicaciones halladas cuentan con contenido informativo y también con imágenes digitales que resultan interesantes de analizar a partir de una propuesta metodológica desde la perspectiva teórica de los cuerpos/emociones. A saber, las imágenes digitales representan un es-

tado de cosas. Las mismas dan cuenta de una forma de ver y comprender el mundo que se expresa a través de una imagen (De Miguel y Ponce de Leon, 1998), como un dibujo, una obra de arte, una fotografía, etc. Dicho esto, las imágenes/fotografías constituyen un insumo esencial para la sociología (Suarez, 2018) en tanto atestiguan los procesos de transformación y cambio social (Ortega Olivares, 2009). El análisis sociológico de las mismas devela lo que se oculta tras el espectáculo fotográfico, volviéndose una herramienta para poder dar cuenta de las imágenes del mundo que se establecen en esa producción artística, los sentidos y significados atribuidos, y la expresión de determinada política de los cuerpos en conexión con una política de los sentidos que refiere a cierta política de la sensibilidad vigente (sensu Scribano).

El análisis e interpretación de las imágenes se basa en una propuesta de análisis presentada en Scribano (2013), que consta de dos caminos: a) la búsqueda de indicios/pistas que permitan recuperar aspectos sociales que se manifiesten en el dibujo/imagen. Esa búsqueda/exploración retoma las ausencias y presencias, por ello la importancia de estar alerta a lo inesperado, a lo que pueda irrumpir allí con el propósito de dar cuenta de las posiciones de los otros y sus posiciones en relación con lo que se busca mostrar en la imagen. Y b) la separación/desagrupación de los aspectos de composición del dibujo/imagen: componentes, detalles, organización, relaciones y materiales; en función de imputar significado y explorar las sensibilidades que allí se traman. A su vez, si se contrastan, comparan y relacionan una serie de imágenes, emergen más elementos para la interpretación.

A partir de esta propuesta se esboza una interpretación sociológica de las imágenes/fotografías que contienen las imágenes digitales como tales, sin perder de vista la singularidad de lo digital, sus posibilidades de circulación y distribución, y los modos de acceder a ellas.

Prácticas extensionistas y tramas emocionales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

A partir del proceso de etnografía digital realizado, se han registrado prácticas/actividades de extensión llevadas adelante por 5 instituciones universitarias de índole privada y pública en la Ciudad de Buenos Aires. Estas se hallaron en páginas webs de universidades y Facebook en algunos casos.

Sin embargo, la búsqueda por otros medios como Instagram y YouTube, no arrojo otro tipo de prácticas. A continuación, una breve descripción y análisis de estas:

a) En primer lugar se destaca la campaña “*Plato Caliente*” que se enmarca en el Programa de Acción Comunitaria en Barrios Vulnerables, de *UBA en Acción*. Según la página web de la Universidad de Buenos Aires, este programa consiste en una política de extensión llevada adelante por estudiantes de distintas facultades de la Universidad de Buenos Aires y docentes/investigadores de la Universidad.

La campaña plato caliente está a cargo del voluntariado universitario y está destinada a personas en situación de calle. Comenzó en la pandemia y hoy lleva 4 años en funcionamiento. Consiste en la preparación de platos y distribución de estos por zonas aledañas a las facultades.

Esta campaña que en cuatro años el programa lleva repartidos más de 360 mil platos calientes y pasaron por sus filas más de 35 mil voluntarios y cerca de 6 mil cocineros, se relanzo en el mes de abril de 2024.

Se reparten platos de comida caliente los días jueves. De esta actividad participan estudiantes y graduados de las distintas facultades de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Quienes realizan los platos son voluntarios de la carrera de nutrición. Se destaca que estos platos cumplen con los valores nutricionales que cada persona debe consumir.²

En la página web se destaca también dos frases de entrevistas a funcionarios de la Universidad:

El secretario de Extensión Universitaria de la UBA, destacó: *“Es muy emocionante verlos de nuevo acá. Esto comenzó buscando brindar un aporte a muchas personas, muchos argentinos y argentinas en situación de calle. Es ahí también cuando la universidad pública realmente se pone de manifiesto. Son los voluntarios de la UBA los que van a llevar a todos estos argentinos un plato de comida, esto es un acto de amor así que quiero felicitarlos porque yo fui un voluntario como ustedes y la verdad que la pechera de “orgullo UBA” nos llena de orgullo a todos los que formamos parte de esta institución. Me pone realmente muy contento que sigan manteniendo esta llama viva”*.

La Presidenta de la Federación Universitaria de Buenos Aires (FUBA), sostuvo: *“Venimos llevando adelante este voluntariado con mucho amor desde*

² <https://www.uba.ar/ubanoticias/noticias/342>, <https://www.facebook.com/watch/?v=675084096410141>, <https://www.facebook.com/watch/?v=735484961935373>

la pandemia y creo que nunca está de más celebrar que hoy cumplimos cuatro años, no solamente de repartir un plato de comida caliente, sino que son cuatro años de puro orgullo, de puro compromiso, de pura solidaridad en un escenario de la universidad pública donde efectivamente entendemos que no solamente son aulas para ir a cursar sino que la universidad pública desprende muchísimas aristas más”.

Imagen 1



Voluntariado Plato Caliente

Fuente: Pagina web UBA, 14/06/2024

La imagen 1 expresa el momento de entrega de platos calientes a personas que por lo que permite visibilizar la fotografía, están sentadas en la calle. Allí se destaca un grupo de personas con pecheras de la institución que entregan los platos en forma de viandas en bolsas. Las pecheras dan cuenta de que quienes entregan la comida, forman parte del voluntariado plato caliente y también se puede ver que la pechera lleva el logo de la institución, así como la insignia #ORGULLOUBA. Las personas que lo reciben son dos varones, que se encuentran de espaldas a la toma fotográfica por lo que no se pueden ver sus caras.

Considerando que el cuerpo implica nuestra conexión con el mundo y con los sistemas simbólicos establecidos (Le Breton, 1990), observar la disposición y posición de estos en las imágenes, puede ser útil para reflexionar acerca del establecimiento del orden moral que el capitalismo construye en y sobre estos (Scribano, 2010). En ese sentido, esta imagen da cuenta del acto de dar, que no solo se puede ver en la práctica en sí de dar comida, sino también en la disposición e inclinación de los cuerpos de quienes están entregándola como expresión de las prácticas de ayuda y solidaridad.

Es así como, en una primera mirada, a partir de esta imagen emergen emociones como la ayuda y la solidaridad, en relación hacia quienes lo necesitan. En este caso, a quienes está apuntado el voluntariado: personas en situación de calle. Así también, si consideramos las frases del secretario de extensión y de la presidenta de la Federación Universitaria de Buenos Aires, en estas prácticas se destaca el amor, emoción que en los discursos se conecta con el voluntariado en sí y el acto de llevar un plato de comida, y el orgullo por ser parte de la institución que lleva adelante la práctica, conectado con la solidaridad hacia el otro y compromiso por las actividades que realizan. Estas prácticas buscan ser expresión de los modos de hacer sentir el amor y la solidaridad para con el otro.

b) En segundo lugar, debemos mencionar los Ciclos de grandes conciertos, de la Facultad de Derecho de la UBA.³

Considerando la información relevada en la página web de la Facultad de Derecho de la UBA, estos ciclos de música sinfónica se llevan a cabo los días sábados. Desde el año 1949 la Facultad de Derecho los lleva adelante, primero los días jueves y luego con frecuencia semanal los sábados, desde el año 1995. Allí se piden donaciones de alimentos no perecederos. Estos últimos son donados por la facultad, a través de la Secretaría de Extensión Universitaria al Hogar MAMA (Mis Alumnos Más Amigos).

Aquí se conjugan dos actividades de extensión universitaria, como lo son los ciclos de orquestas nacionales e internacionales para toda la comunidad, y la donación de alimentos a hogares.

³ <http://www.derecho.uba.ar/noticias/2024/donacion-de-alimentos-no-perecederos-al-hogar-mama>

Imagen 2



Fuente: Pagina web UBA Derecho, sin fecha.

Por su parte, la imagen 2 da cuenta de la entrega de donaciones de diferentes elementos. Esta sucede en un lugar cerrado, que según la información que tenemos sobre los Ciclos de grandes conciertos, podemos dilucidar que es un hogar de niños. Allí se presentan dos niñas abrazadas con rostros esbozando una sonrisa, posando para la fotografía, y alrededor de ellas cajas, bolsas y un colchón que parecen ser parte de las donaciones de la Facultad. Esta fotografía no solo expresa la práctica de la donación de distintos elementos, incluidos allí alimentos, sino también la necesidad de mostrar esa práctica a partir del registro fotográfico de las dos niñas recibéndolo.

De este análisis se desprende el propósito que tiene la fotografía de mostrar y hacer sentir la solidaridad a partir de la práctica de las donaciones, no solo de quienes realizan la entrega en los hogares, sino también de quienes

han donado esos elementos al participar en los ciclos de Grandes conciertos. Por otro lado, también se expresa la felicidad, que se registra en los rostros de quienes reciben los alimentos.

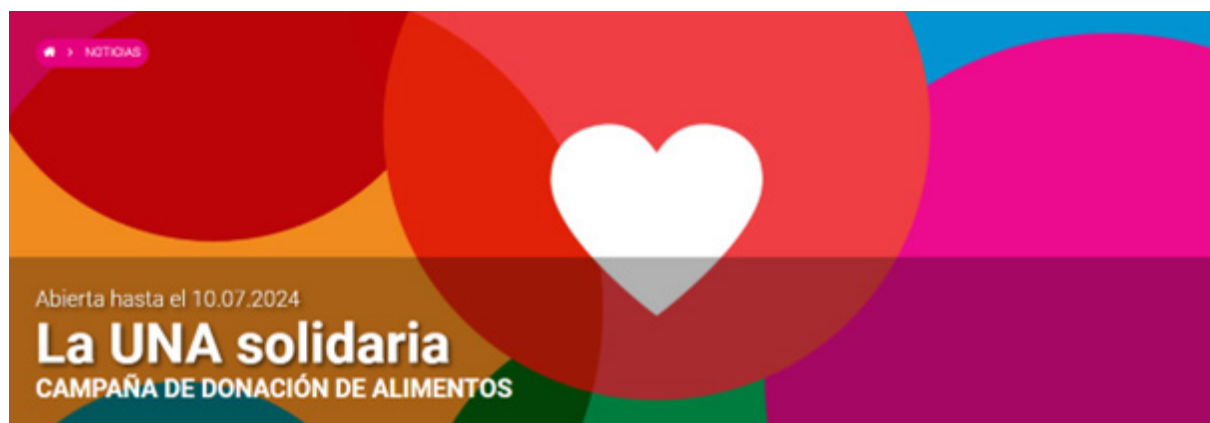
c) Seguidamente, se destaca la campaña UNA SOLIDARIA⁴ de donación de alimentos no perecederos. Según la página web de la Universidad Nacional de las Artes, la campaña la llevan adelante las áreas de Extensión, Bienestar y Comunidad de los Departamentos, Áreas Transdepartamentales, Rectorado y Museo de la Cárcova.

Esta campaña entrega los alimentos a instituciones y organizaciones con las que la Universidad articula proyectos y comparten saberes. Las instituciones cuentan con comedores, merenderos, ollas populares o redes de distribución de alimentos.

Los tipos de alimentos que se reciben son únicamente no perecederos: leche en polvo, aceite, harina, polenta, arroz, azúcar, galletitas, legumbres y tomates en conserva. También se destaca que: “si no podés acercar los alimentos, se aceptan contribuciones monetarias de \$3000 (el equivalente a una botella de aceite) y \$6000 (el equivalente a dos botellas)”.

Se reciben hasta el 10 de julio de 2024 y algunas de las instituciones que figuran como receptoras de las donaciones son: La Poderosa, barrio Rodrigo Bueno; Club social Rodrigo Bueno; Merendero Lo de Carola, Piletones, Soldati; Olla Popular Cooperativa “Las Madreselvas”; El Hormiguero; Teje solidario; Centro Educativo Isauro Arancibia y el Comedor Evita Capitana, barrio Cildañez.

Imagen 3



Fuente: Portada Pagina Web UNA, sin fecha.

⁴ https://movimiento.una.edu.ar/noticias/la-una-solidaria_41664

La imagen 3 expresa la portada de la página web de la Universidad Nacional de las Artes, donde se brinda la información sobre la campaña de donación de alimentos que llevan adelante y se invita a la comunidad universitaria a participar. En el centro de la imagen prevalece un corazón de color blanco, con círculos de colores a su alrededor. La composición de la imagen es convocante e invita a sumarse a la campaña solidaria propuesta. Esta imagen realza el sentido del amor, a partir de la referencia al corazón en el centro de esta, y el llamado a la solidaridad en la narrativa que lo acompaña.

d) En cuarto lugar, se destaca el área de Acción Solidaria de la Universidad Tecnológica Nacional,⁵ creada en el año 2018. Tal cómo describe su página web, la misión es colaborar, desde sus posibilidades con el desarrollo de Comedores, Instituciones, ONG, etc. Asimismo, fortalecer la organización comunitaria y la participación ciudadana.

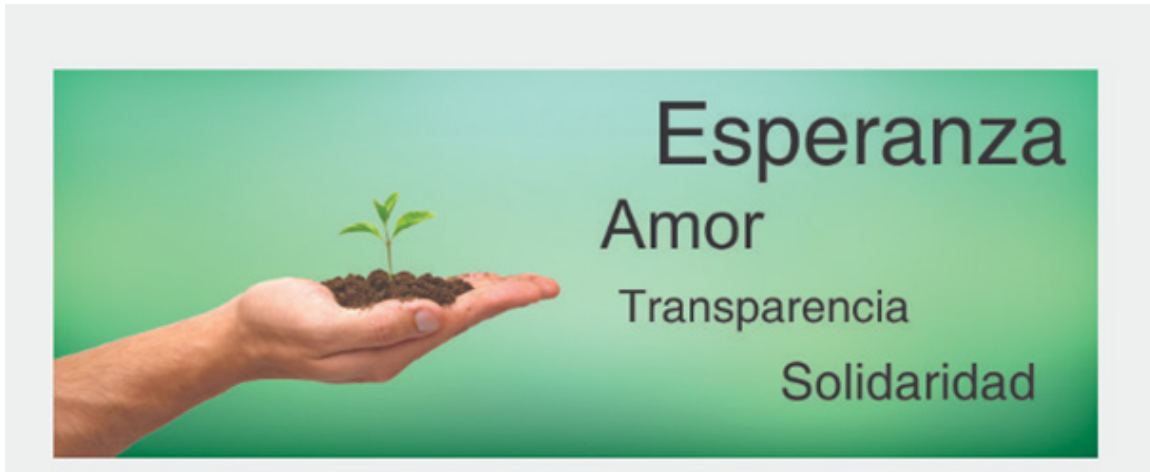
Para ello recolectan y gestionan donaciones de alimentos no perecederos, ropa, calzado y útiles escolares para ser destinados a organizaciones.

Misión de la Universidad: “a) Construir lazos con organizaciones sin fines de lucro, sin afiliación política ni religiosa cuyo objetivo es facilitar caminos de solidaridad entre los argentinos; b) Centralizar desde la Secretaría de Asuntos Universitarios un mecanismo de entrega de alimentos a comedores de manera simple y transparente. Los comedores no reciben dinero sino alimentos, de esta manera se puede garantizar que los fondos serán utilizados efectivamente para la alimentación de los niños; c) Ayudar a los más necesitados que acuden a diario a un comedor social; y d) Promover conciencia social y compromiso en la comunidad, teniendo como último fin el desarrollo integral de las personas más necesitadas”.

Al final de esta página se resaltan algunos valores de la universidad. Entre ellos: la Integridad, responsabilidad, pasión, bondad, entusiasmo, unión, confianza, caridad, respeto, calidad humana.

⁵ <https://www.frba.utn.edu.ar/estudiantes/accion-solidaria/>

Imagen 4



Fuente: Pagina web UTN.

La imagen 4 acompaña a la información sobre el Área de Acción Solidaria llevada adelante por la Universidad Tecnológica Nacional. Esta imagen está compuesta por cuatro palabras, tres de ellas emociones, y por una mano que sostiene un poco de tierra y el tallo de una planta por crecer. La composición de la imagen simboliza la acción de dar, la ayuda y la solidaridad, no solo por la posición de la mano, sino también por el sentido que se le puede atribuir al tallo de la planta que emerge a partir de la conexión tierra/mano. Además, la planta nos invita a pensar en torno a la construcción, en tanto se levanta con los suelos de lo natural y lo humano.

Al conectar esta imagen con la misión de la universidad manifiesta en la página web, se puede entender la figura de la planta como expresión del propósito de la universidad de “construir lazos con otras organizaciones”. Por otro lado, esta imagen está acompañada por cuatro palabras: esperanza, amor, transparencia y solidaridad. En primer lugar, el amor y la solidaridad son dos emociones que ya fueron emergiendo en otras imágenes de este análisis, conectadas a la práctica del dar y a la ayuda. Pero de aquí también resulta interesante destacar la emergencia de la esperanza en relación con lo colectivo, en tanto al conectarla con la misión universitaria, aparece relacionada el objetivo de “construir lazos para facilitar caminos de solidaridad entre los argentinos”.

Así también, se destaca la palabra transparencia, la cual se alinea con el propósito de la Secretaría de Asuntos Universitarios, de que la entrega de alimentos a comedores sea de manera simple y transparente. Asimismo, en la página web, se destaca que “Los comedores no reciben dinero sino alimentos, de esta manera se puede garantizar que los fondos serán utilizados

efectivamente para la alimentación de los niños”. Esto refleja de algún modo cierta desconfianza hacia la entrega de dinero, soslayando la posibilidad que este se use para otro fin que no sea la alimentación de los niños.

Por último, se destaca también el compromiso. Que en la página web se lo conecta con la comunidad, el compromiso por el desarrollo de las personas más necesitadas y por promover conciencia social.

e) En quinto lugar, debemos mencionar la Campaña 2023 de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE)⁶. La misma se detalla en la sección “Relaciones con la comunidad”, de la página web de UADE. La campaña consiste entre otras cosas en ayuda a CONIN (Cooperadora para la Nutrición Infantil). La ayuda a la cooperadora ya lleva unos años, por lo menos en la página web figura desde el año 2015.

Se puede colaborar a partir de la donación de dinero para poder asistir a familias en situación de emergencia nutricional con el objetivo de erradicar la desnutrición infantil que se presenta en la Argentina.

Así también, a partir de la situación causada por la pandemia por COVID-19, desde la Universidad se realizaron convocatorias a integrantes de la comunidad para “brindar ayuda económica a instituciones que todos los días brindaron alimentos, soporte, contención y/o cuidado de la salud a quienes más lo necesitan, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de Costa Atlántica Argentina”. Y también en Pandemia, UADE junto a Christian Petersen de “Los Petersen Cocineros”, brindaron al Convento Refugio de María, viandas elaboradas en el comedor de la Universidad.

Imagen 5



Fuente: Pagina web UADE, sin fecha.

⁶ <https://www.uade.edu.ar/acerca-de-uade/la-universidad/extension-universitaria/relaciones-con-la-comunidad/>

La imagen 5, por su parte, presenta cierta distancia respecto de las anteriores. Tal como se puede observar, en el centro de la imagen prevalece el edificio de la institución. Es una imagen que no convoca a participar de distintas actividades, ni exhibe experiencias llevadas adelante por la institución. Esta expresa la importancia que desde el área de “Relaciones con la comunidad: se le otorga a la institucionalidad.

Ahora bien, a partir de este registro, pudimos observar algunos puntos de conexión entre las prácticas y también particularidades. En primer lugar, las prácticas se enmarcan en voluntariados, otras en programas de acción y también en campañas, según la forma que las instituciones las denominan. Allí participan por lo general estudiantes, docentes y graduados de las universidades. Es decir, la participación es de la comunidad universitaria en general.

En lo que refiere al tipo de prácticas que se llevan adelante, se relevan la donación de alimentos no perecederos o dinero, por un lado, y la preparación y consiguiente distribución de platos de comida o viandas, por otro. Dos prácticas propias de la asistencia alimentaria que presentan similitudes con otro tipo de intervenciones, por ejemplo, con diferentes programas en el marco de políticas sociales desde el Estado.

Los tipos de colaboración que solicitan consiste por un lado en bienes: alimentos no perecederos; y sino donación de dinero para compra de alimentos. Por otro lado, según la información relevada, la población objetivo de cada práctica varía entre: personas en situación de calle, familias en situación de emergencia nutricional o instituciones específicas como clubes/fundaciones/comedores/merenderos/centros educativos/hogares o barrios vulnerables en general.

En general se tratan de prácticas y actividades que tienen ya tiempo siendo llevadas adelante. Algunas de ellas emergen a momentos específicos como la pandemia por covid-19. En consonancia con múltiples intervenciones

A partir de este registro y con el propósito de establecer una mirada transversal entre las prácticas observadas, se elabora la siguiente tabla dónde se sistematiza la información relevada:

Tabla 1

Institución	Tipo de prácticas	Población objetivo	Bien o servicio que otorga	Quienes las realizan
Universidad de Buenos Aires	Campaña <i>Plato Caliente</i> : repartición de platos	Personas en situación de calle	Platos de comida caliente	Voluntarios: estudiantes, graduados y docentes de las distintas facultades
Facultad de Derecho, UBA	<i>Ciclos de grandes conciertos</i> , de la Facultad de Derecho de la UBA	Hogares	Donaciones de alimentos no perecederos	Secretaría de Extensión Universitaria a partir de la donación de la gente que acude a los conciertos.
Universidad Nacional de las Artes	Campaña <i>UNA Solidaria</i>	Comedores/merenderos/centros educativos/clubes.	Donaciones de alimentos no perecederos	Áreas de Extensión, Bienestar y Comunidad de los Departamentos, Áreas Transdepartamentales, Rectorado y Museo de la Cárcova.
Universidad Tecnológica Nacional	<i>Acción Solidaria de la Universidad Tecnológica Nacional</i>	Comedores/organizaciones sin fines de lucro y sin afiliación política ni religiosa	Donaciones de alimentos no perecederos	Secretaría de Asuntos Universitarios
Universidad Argentina de la Empresa	<i>Campaña 2023</i>	CONIN (Cooperadora para la Nutrición Infantil). Para poder asistir a familias en situación de emergencia nutricional	donación de dinero	Área Relaciones con la comunidad
Universidad Argentina de la Empresa	<i>Campaña en Pandemia</i>	Instituciones que brindaron alimentos, soporte, contención y/o cuidado de la salud a quienes más lo necesitan	Ayuda económica	Comunidad Universitaria
Universidad Argentina de la Empresa	<i>Campaña en Pandemia</i>	Convento Refugio de María	donación de viandas elaboradas en el comedor de la Universidad.	UADE junto a Christian Petersen de "Los Petersen Cocineros"

Fuente: Elaboración propia en base a etnografía digital.

Ahora bien, por otro lado, del análisis de imágenes y el registro de emociones en las narrativas registradas, se desprende la consolidación de distintas ecologías emocionales. A modo de síntesis, se pueden pensar tres grandes ecologías en intrínseca conexión una con otra:

- a) Una conformada por el amor, la solidaridad, la esperanza y la felicidad. Estas emociones se conectan directamente con la práctica de dar, la ayuda hacia el otro y con la construcción de lazos.
- b) Por otro lado, otra ecología presidida por el compromiso y el orgullo. Compromiso con la práctica que realizan, por el desarrollo de las personas y por promover conciencia social. Y orgullo por llevar adelante esa práctica y por ser parte de la institución convocante.
- c) Y a su vez, otra ecología constituida por la desconfianza y la transparencia. Estas se asocian directamente con la necesidad de mostrar, dar cuenta que lo donado llegue a quien debe llegar y no sea usado con otro fin. Por eso, aquí se puede observar como la visibilización de estas prácticas ocupa un lugar central y las fotografías son un instrumento que permite dar cuenta de ello.

Conclusiones

Tal como mencionamos al comienzo de este escrito, en la actualidad los procesos de digitalización de la vida conviven con el empobrecimiento de la población y la permanencia del hambre en el mundo. De allí que, el contenido y las imágenes/fotografías digitales de las plataformas, resultan de una herramienta esencial para el abordaje de lo social.

A lo largo del recorrido del presente capítulo, se han ido presentando distintos indicadores estadísticos que dan cuenta del agravamiento de la situación de pobreza de gran parte de la población mundial y luego nos hemos enfocado en Argentina y la Ciudad de Buenos Aires, en particular.

La pobreza necesita ser abordada desde múltiples perspectivas, sin embargo, aquí nos hemos centrado en la problemática alimentaria y sus efectos en los cuerpos/emociones de la sociedad. Para ello se priorizó la búsqueda y registro de distintas prácticas/intervenciones de asistencia alimentaria que realizan instituciones, en este caso Universidades, en la Ciudad de Buenos Aires.

En ese sentido, el abordaje de estas prácticas se relevó a partir de medios digitales, en tanto escenarios de difusión y promoción de estas prácticas, a la vez que productores y reproductores de sentidos y significantes sobre los modos posibles de ver, estar y habitar el mundo.

En función de lo planteado, se presentó una sistematización de las prácticas de extensión universitaria referidas a la asistencia alimentaria desde el año 2020 a la fecha, dando cuenta de las principales acciones que realizan, quiénes la llevan adelante, qué brindan, la población objetivo y en qué áreas de las Universidades se enmarcan.

Así también, a partir del análisis de distintas narrativas inscriptas en los medios digitales e imágenes extraídas de las páginas webs, se ha podido observar el establecimiento de por lo menos tres ecologías emocionales respecto a estas prácticas, donde emociones como el amor, la solidaridad, la esperanza, el compromiso y el orgullo, conviven con la desconfianza o la búsqueda de transparencia. Estas dan cuenta de emociones digitales intrínsecamente conectadas e interrelacionadas, que se producen y distribuyen a partir de algoritmos en plataformas y medios digitales, y son expresión de los modos actuales de estructuración social.

Por último, y a modo de apertura final, este recorrido permitió establecer caminos de indagación futuros que problematicen puntos en común y diferencias entre este tipo de intervenciones y otras llevadas a cabo por demás instituciones, o mismo el Estado en sus diferentes niveles.

Bibliografía

- ARAKAKI, A. (2011) *La pobreza en Argentina 1974-2006. Construcción y análisis de la información*. IIE-CEPED, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Documento de Trabajo 15.
- BASTIAS, F. y BARREIRO, A. (2023) "Who is poor? Analysis of social representations in an Argentine sample." *Psico-USF, Bragança Paulista*, v. 28, n. 1, p. 67-7.
- BECCARIA, L. y GROSIMAN, F. (2008) "Informalidad y pobreza en Argentina." *Investigación económica*, 67 (266), 135-169.
- BUSTELO, M. y LUCHETTI, L. (2004) *La Pobreza en Argentina: Perfil, Evolución y Determinantes Profundos (1996, 1998 Y 2001)*. Documento de trabajo No 7. CEDLAS.

CACE (2023) *Informe Mid Term de Comercio Electrónico 2023*. Agosto 2023. <https://cace.org.ar/estadisticas/>

CARAWAY, B. (2010) "Online Labour Markets: An Inquiry into Desk Providers." *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 4(2), 111–125.

CENA, R. y DETTANO, A. (2020) *Políticas sociales y emociones en el marco del COVID-19: sobre viejos 'nuevos' debates e intersticios*. Colección "Cuadernos del pensamiento crítico latinoamericano". CLACSO

COMOR, E. (2010) "Digital Prosumption and Alienation." *Ephemera*, 10(3/4), 439–454.

DALLE, P. (2016) *Movilidad social desde las clases populares. Un estudio sociológico en el Área Metropolitana de Buenos Aires (1960-2013)*. IIGG-CLACSO-CICCUS.

DE MIGUEL, J. M. y PONCE DE LEÓN, O. G. (1998) "Para una sociología de la fotografía." *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n. 84, p. 83-124.

DE SENA, A. (2020) "Pobreza y programas sociales en la Argentina de las últimas décadas", en Angelica De Sena (Comp.) *Vulnerabilidad, pobreza y políticas sociales: abanico de sentidos en América Latina, Europa y China*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. pp. 101-144.

DE SENA, A.; VAL, M. A.; DETTANO, A.; LAZARTE, M. B. y BAREIRO GARDENAL, F. (2020) *Aproximaciones a la cuestión social en La Matanza: algunas dimensiones para su análisis*. Colección VINCULAR CYT. 1a ed - Universidad Nacional de La Matanza

DE SENA, A. y HERRERA NAJERA, J. M. (2022). *Sensibilidades, subjetividades y pobreza en América Latina*. CLACSO.

DEL BONO, A. (2019) "Trabajadores de Plataformas Digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina." *Cuestiones de Sociología*, 21, 1-14

Dirección General de Estadística y Censos (2023) *Distribución de hogares y personas por estrato de ingresos (%)*. Ciudad de Buenos Aires. 1er. trimestre de 2015/3er. trimestre de 2023. <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/ey-c/?p=62013>

ENNyS 2 (2019) *2° Encuesta Nacional de Nutrición y Salud. Indicadores seleccionados de salud y población materno-infantil*. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Presidencia de la Nación.

- FAO, FIDA, OPS, PMA y UNICEF (2023a) *Panorama regional de la seguridad alimentaria y la nutrición - América Latina y el Caribe 2023: Estadísticas y tendencias*. Santiago. <https://doi.org/10.4060/cc8514es>
- FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF (2023b) *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2023. Urbanización, transformación de los sistemas agroalimentarios y dietas saludables a lo largo del continuo rural-urbano*. Roma, FAO. <https://doi.org/10.4060/cc3017es>
- FINQUELIEVICH, S. y ODENA, M. B. (2021) “Tecnologías digitales y pandemia: Duelo de titanes.” *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 12, 22, p. 71-90.
- FUCHS, C. (2010) “Labor in Informational Capitalism and on the Internet.” *The Information Society*, 26(3), p. 179-196.
- _____ (2014) *Social media a critical introduction*. Nueva York: Sage Publishing.
- FUSSEY, P. y ROTH, S. (2020) “Digitizing Sociology: Continuity and Change in the Internet Era.” *Sociology* 54(4), p. 659-674.
- GERMANI, G. (1962) *Política y sociedad en una época de transición. De la Sociedad Tradicional a la Sociedad de Masas*. Paidós
- _____ (1980) *El concepto de marginalidad*. Ediciones Nueva Visión.
- GIROLIMO, U. y FELDMAN, P. J. (2020) “Incorporação e desenvolvimento de tecnologias de informação em cidades Argentinas: uma análise de caso.” *DRd - Desenvolvimento Regional Em Debate*, 10(ed.esp.), 141-170.
- GOREN, N. (2001) “Una aproximación a un programa de empleo: el caso del Programa Servicios Comunitarios.” *Sociologías*, 5, 190-213.
- GRASSI, E; HINTZE, S. y NEUFELD, M. (1994) “Capítulo III: Asistencia alimentaria. estado y políticas alimentarias en América Latina y Argentina”, en Grassi, E., Hintze, S. y Neufeld, M. (Eds.) *Políticas sociales, crisis y ajuste estructural*. Espacio Editorial. pp. 175-219
- HINE, C. (2008) “Ethnographies of Online Communities and social media: Modes, varieties, affordances”, in Nigel G. Fielding; Raymond M. Lee & Grant Blank (Eds.) *The SAGE Handbook of Online Research Methods*. SAGE. pp. 1-23.
- IERULLO, M. (2011) “De bolsones alimentarios, comedores comunitarios y tarjetas para la compra de comida. Dilucidando los caminos de las políticas de asistencia alimentaria en la Argentina.” *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*, Año 1, No 1 (julio-diciembre 2011), 47-65.

INDEC (2024) *Condiciones de vida. Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos. Segundo semestre de 2023. Informes técnicos. Vol. 8, n° 73.* ISSN 2545-6660

ISEPCI (25 de abril de 2021) *Creció la malnutrición en Argentina.* <https://isepci.org.ar/crecio-la-malnutricion-en-argentina>

LE BRETON, D. (1990) *Antropologie du corps et modernité.* PUF

LONGO, J; BUSSO, M. y FERNANDEZ MASSI, M. (2023) “Trabajar en Plataformas en Argentina: usos y valoraciones de esta nueva modalidad de trabajo.” *Trabajo y sociedad*, vol. 24, núm. 41, 281-297.

LO VUOLO, R.; BARBEITO, A.; PAUTASSI, L. y RODRIGUEZ, C. (1999) *La pobreza...de la política contra la pobreza.* Miño y Dávila

MAIRANO, M. V. (2023) “Ayudas a comedores comunitarios y Extensiones universitarias, el caso del Partido de La Matanza.” *Intersticios*, vol 17, n 1, 59-78.

_____ (2024) “Emotions and Food digital practices on Instagram, between the algorithms and the Big Data.”, in Scribano, A. & Korstanje, M. (Comps.) *AI and Emotions in digital society.* IGI Global. pp. 75-95. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-0802-8.ch004>.

MINUJIN, A. y ANGUITA, E. (2004) *La Clase media. Seducida y Abandonada.* Edhasabuste

MINUJIN, A. y KESSLER, G. (1995) *La nueva pobreza en la Argentina.* Editorial Planeta.

NAGAO MENEZES, D. F. (2020) “Las perspectivas del trabajo en la sociedad 4.0.” *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 11–19.

NUN, J. (1969) “Superpoblación relativa, ejército industrial de reserva y masa marginal.” *Revista Latinoamericana de Sociología*, Vol. V, N° 2, 180-225.

_____ (1999) “El futuro del empleo y la tesis de la masa marginal.” *Desarrollo Económico*, Vol. 38, No 152, 985-1004.

Observatorio de Desarrollo Humano (2022) *Monitor de indicadores de desarrollo humano. Evolución de los principales indicadores sociales desde una perspectiva multidimensional.* Segundo trimestre 2022. Dirección General de Desarrollo Institucional y Modernización. Subsecretaría de Administración. Ministerio de Desarrollo humano y Hábitat.

- ODSA (2024) *Argentina siglo XXI: Deudas sociales crónicas y desigualdades crecientes. Perspectivas y desafíos*. Universidad Católica Argentina
- ORTEGA OLIVARES, M. (2009) “Metodología de la sociología visual y su correlato etnológico.” *Argumentos*, vol. 22, núm. 59, p. 165-184.
- PAUTASSI, L. (2013) “Monitoreo del Acceso a la Información desde los Indicadores de Derechos Humanos.” *Sur, Revista Internacional de Derechos Humanos*, 10 (18), 56-77.
- POY, S.; TUÑÓN, I. y SANCHEZ, M. E. (2021) “Pobreza infantil en la Argentina (1992-2019): tendencia y disparidades regionales.” *Población & Sociedad*, Vol. 28 (1), 188-216.
- PINK, S.; HOST, H.; POSTILL, J.; HJORTH, L.; LEWIS, T. & TACCHI, J. (2016) *Digital Ethnography. Principles and practices*. Sage publishing
- RODRIGUEZ ENRIQUEZ, C. (2015) “Economía feminista y economía del cuidado. Aportes conceptuales para el estudio de la desigualdad.” *Nueva Sociedad*, No 256. Marzo-Abril 2015. Buenos Aires. <https://nuso.org/articulo/economia-feminista-y-economia-del-cuidado-aportes-conceptuales-para-el-estudio-de-la-desigualdad>
- _____ (2018) “Economía del cuidado y desigualdad en América Latina: avances recientes y desafíos pendientes”, en Carrasco Bengoa, C. y Díaz Corral, C. (comp.) “Economía Feminista. Desafíos, propuestas y alianzas.”. Editorial Madreselva. Buenos Aires.
- SAUTU, R. (2012) *El análisis de las clases sociales: teorías y metodologías*. Ediciones Luxemburg.
- SCRIBANO, A. (2002) “Pobreza, Ciencias Sociales y Filosofía: Hacia un Análisis de los Supuestos Ontológicos de los Estudios de Pobreza.” *Revista Cuadernos Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*, N° 15, p. 97-119.
- _____ (2004) “A manera de introducción. De Fantasmas e Imágenes Mundo: una mira oblicua de la teoría social latinoamericana”, en Adrian Scribano (Ed.) *Combatiendo Fantasmas*. Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales. pp. 6-18.
- _____ (2008) “Llueve sobre mojado: pobreza y expulsión social.”, en Bertolotto, M.I. y Lastra, M.E. (Comp.) *Políticas Públicas y Pobreza. En el escenario post 2009*. Cefomar Editora-FSCS-UBA. pp. 36-57.
- _____ (2010) “Cuerpo, Emociones y Teoría Social Clásica. Hacia una sociología del conocimiento de los estudios sociales sobre los cuerpos y

las emociones”, en Grosso, J.M. y Boito, M.E. (Comp.) *Cuerpos y Emociones desde América Latina*. UNCa.

_____ (2013) *Encuentros creativos expresivo: Una metodología para estudiar sensibilidades*. Estudios Sociológicos Editora

_____ (2020) “La vida como Tangram: Hacia multiplicidades de ecologías emocionales.” *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, n 33 (12), p. 4-7.

SCRIBANO, A. y EYNARD, M. (2011) “Hambre individual, subjetivo y social (reflexiones alrededor de las aristas límite del cuerpo).” *Boletín científico sapiens research*, 1 (2),65-69.

SCRIBANO, A., y LISDERO, P. (2019) *Digital labor, Society and Politics of Sensibilities*. Palgrave Macmillan.

SCRIBANO, A. y MAIRANO, M.V. (2021) “Narratives, Emotions and Artificial Intelligence. A reading of Artificial Intelligence from emotions.” *SN Social Sciences*. Springer

SCRIBANO, A.; KORSTANJE, M. y RAFELE, A. (2022) *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. Nova Science Publishers.

SERAFINELLI, E. y VILLI, M. (2017) “Mobile Mediated Visualities: An Empirical Study of Visual Practices on Instagram.” *Digital culture and Society*, 2 (3), 165-182.

SIBILIA, P. (2013) “El artista como espectáculo: Autenticidad y performance en la sociedad mediática.” *Dixit*, (18), 4–19.

SORDINI, M. V. (2020) “Hambre, emociones y políticas sociales.” *Boletín Onteaiken*, 30, 1-1.

SRNICEK, N. (2017) *Platform Capitalism*. Polity Press.

STATISTA (2022) *El uso de internet en Argentina- Datos estadísticos*. <https://es.statista.com/temas/7678/el-uso-de-internet-enargentina/#topicOverview>

STEINHOFF, J. (2022) “Toward a political economy of synthetic data: A data-intensive capitalism that is not a surveillance capitalism?” *New Media & Society*, 0(0), 1–17.

SURIANO, J. (2004) “Introducción: una aproximación a la cuestión social en Argentina.”, en Suriano, J. (Comp), *La cuestión social en Argentina. 1870-1943*. La Colmena. pp. 1-29.

- TUÑÓN, I. (2023) *Cómo afecta la pobreza y el tráfico de drogas al desarrollo humano y social de la infancia en la Argentina? [en línea]*. En 41° Congreso Argentino de Pediatría “La Pediatría en tiempos de cambio”. Sesión: Niñeces y adolescencias hoy en Argentina Mendoza.
- TUÑÓN, I; LAMARMORA, G. y SANCHEZ, M. E. (2022) “Pobreza multidimensional infantil en España y Argentina. Un ejercicio de construcción, compatibilización y análisis de robustez.” *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, N.o 55, p. 57-96.
- UNICEF (2022) *Encuesta Rápida sobre situación de la niñez y la adolescencia 2022. Sexta ronda informe de resultados*. Unicef Argentina
- VAN DEN ECKER, M. y SEVIGNANI, S. (2020) Media and Communication in Digital Capitalism: Critical Perspectives. *Global Dialogue, International Sociological Association*, vol. 10, # 2. <https://globaldialogue.isa-sociology.org/>
- VARIS, P. (2014) “Digital Ethnography.” *Tilburg Papers in Culture Studies*, no 104, 1-23.
- VASILACHIS DE GIALDINO, I. (2003) *Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales*. Barcelona: Gedisa.
- VEKEMANS, R. y VENEGAS, R. (1966) “Marginalidad y promoción popular.” *Mensaje*, 15(149).
- WE ARE SOCIAL y HOOTSUITE (2023) *Digital report 2023: global overview report*.

La(s) política(s) en TikTok: una aproximación al caso argentino

Constanza Faracce Macia

Introducción

En este capítulo se describen los modos en los que circulan las políticas sociales de Argentina en TikTok. Esta red social, creada en China en el año 2016, se posicionó como una plataforma mainstream a nivel global durante la pandemia de Covid-19, alcanzando más de un billón de usuarios activos mensuales durante el año 2023 (Kennedy, 2020; Zeng et al., 2021; eMarketer, 2024). Se basa en la creación y el intercambio de videos cortos y de ritmo rápido y, si bien desde sus inicios estuvo direccionada exclusivamente al ocio y al entretenimiento, su expansión trajo aparejadas modificaciones en el uso y el contenido compartido, comenzando a circular publicaciones relacionadas a la política y las políticas (Abidin, 2020; Ponce Camacho, 2021). Ante esta situación, la plataforma –al definirse a sí misma como orientada al entretenimiento– estableció una reglamentación específica con respecto a las cuentas políticas relevantes, cuentas de gobierno, personas que se dedican a la política y partidos políticos, aplicando una serie de *políticas*, en la búsqueda de “mantener la desinformación perjudicial fuera de la plataforma y garantizar que nuestra comunidad tenga una experiencia positiva y agradable” (Guía de uso de TikTok).¹

¹ La guía de uso de TikTok se encuentra disponible en la plataforma, al ingresar en: Settings and Privacy, Support, Help Center, Growing Your Audience, y Government, Politician, and Political Party Accounts.

Con respecto a las políticas sociales, han adquirido cierta masividad en las últimas décadas en Argentina (De Sena, 2011), alcanzando a extensos sectores de la población e interviniendo en los diversos ámbitos de su vida (Dettano, 2020), tomando centralidad en el ciberespacio, que se instauró como un nuevo ámbito de interacción para las políticas (Van Dijck et al., 2018; Scribano y Lisdero, 2019). Ello abre nuevas posibilidades metodológicas para su indagación, así como nuevos interrogantes en torno a las interacciones que se dan entre las personas destinatarias, con los organismos estatales y los funcionarios públicos. Qué actores y roles sociales se involucran, qué herramientas y posibilidades para interactuar habilita cada plataforma, qué implicancias tienen las reglamentaciones y los algoritmos en dicha interacción, y qué emociones relacionadas a las políticas sociales se (re)producen en el espacio virtual; son algunos de los ejes a partir de los cuales este libro problematiza las políticas sociales del presente siglo (Weinmann y Dettano, 2020; Faracce Macia, 2020; Dettano y Cena, 2021; Cena, 2022).

Al centrarse en TikTok, este capítulo adquiere un carácter exploratorio, debido a que se observó un área de vacancia con respecto a los trabajos sobre políticas sociales en esta red social. Aunque se encontraron investigaciones sobre el uso de TikTok para la publicidad, comunicación, marketing y campañas políticas (Medina Serrano et al., 2020; Ponce Camacho, 2021; Meneses y Carpio, 2022; Ariza et al., 2022), no se hallaron estudios sobre los planes, políticas o programas sociales en esta plataforma digital en particular.

A modo de estrategia argumentativa, en primer lugar, se presentan algunas conceptualizaciones sobre digitalización, políticas sociales y emociones; y se describe la red social TikTok en relación con las políticas y la política. Luego, se desarrolla la estrategia metodológica llevada a cabo, que articula la etnografía virtual y la sociología visual. En tercer lugar, se presenta el análisis de los resultados para finalizar el capítulo con algunas reflexiones de cierre.

Sociedad 4.0 y políticas sociales: el caso de TikTok

Hoy transitamos cotidianamente por múltiples plataformas digitales para trabajar, educarnos, entretenernos, informarnos, comprar. Los nexos entre las interacciones cara a cara y las del mundo digital se han multiplicado exponencialmente (Scribano, 2017; Scribano y Lisdero, 2019), de forma que las vidas online y offline configuran una misma vida social (Hine, 2004). Lejos de constituir un ámbito neutral e inocuo para la interacción social, las plataformas expresan la transformación del modelo de acumulación capitalista hacia la Sociedad 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019), a partir de una serie de modificaciones que impactaron en el mundo del trabajo, las formas de consumo y los hábitos de grandes sectores de la población (Cingolani, 2016; Scribano, 2017; Van Dijk et al., 2018). Todo ello, produjo modificaciones en los modos de ver, conocer y sentir el mundo, configurando una nueva *política de las sensibilidades*, en conexión con la masificación de emociones digitales y la gestión digital de las emociones (Scribano, 2022).

La digitalización ha penetrado en todos los ámbitos de la vida social, incluyendo los relacionados a los Estados (educación, salud, transporte, relaciones laborales), que pueden regular, directa o indirectamente, el uso y el acceso a las tecnologías de la información; e incorporaron nuevas formas de relacionarse con las poblaciones a través de diferentes plataformas, al invertir en sistemas de información buscando mejorar la gestión de las prestaciones sociales (Van Dijk et al., 2018; Weinmann y Dettano, 2020; Faracce Macia, 2020; Cena, 2022).

Desde el Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (GEP-SE), se ha avanzado en comprender los modos de ser, hacer y sentir implicados en los diseños e implementaciones de las políticas sociales (De Sena y Scribano, 2020), así como su relación con los procesos de digitalización y las implicancias metodológicas para abordar este objeto de estudio específico (Weinmann y Dettano, 2020; Cena, 2022). Las personas destinatarias de políticas sociales habitan el mundo digital a diario, ya sea a partir de tareas relacionadas a la administración de los programas o en las comunidades virtuales que ellas mismas conforman (Sordini, 2017; Weinmann y Dettano, 2020; Faracce Macia, 2020). En este habitar el mundo digital, se configura una política de las sensibilidades que se asocia tanto a las políticas sociales como a los modos de percepción propios de la Sociedad 4.0 (Scribano,

2022). Aquí nos centramos en cómo aparecen las políticas sociales argentinas en la plataforma china TikTok.

TikTok, política y políticas

La creación y el intercambio de videos cortos y de ritmo rápido que habilita TikTok permite a los usuarios ver muchos vídeos en un corto período de tiempo. La red social tiene una estructura simple, compuesta por dos interfaces: *Following* y *For you*. Personaliza el contenido ofrecido en función de la navegación de los usuarios a través de un algoritmo, si el usuario no está interesado en el contenido del vídeo, puede deslizar hacia abajo con las manos. Permite publicar, seguir, compartir, comentar y *likear*, siendo innovadora con respecto a los efectos especiales y filtros aplicados a los videos (Wu, 2020; Abidin, 2020; Su et al., 2021; Zeng et al., 2021). *For you* es la principal interfaz en la que interactúan los usuarios de TikTok, y se describe como una de las experiencias de desplazamiento más adictivas de Internet, ya que los usuarios entran en un estado de plena concentración y participación en una actividad donde el sentido del tiempo se distorsiona (Zeng et al., 2021). Desde sus inicios, fue creada con fines de entretenimiento, centrada en el baile y la música, estando orientada a adolescentes y preadolescentes (Su et al., 2021; Zeng et al., 2021). Algunos autores señalan que TikTok posee mayores posibilidades de que puedan volverse virales diversos tipos de contenido con menor apoyo de la publicidad, permitiendo también que cualquier persona vea contenido apenas ingresa a la aplicación sin haberse creado un usuario, a diferencia de la mayoría de las redes sociales (Abidin, 2020; Su et al., 2021; Zeng et al., 2021). A todas estas características suele atribuirse su éxito durante la pandemia de Covid-19, principalmente entre las mujeres jóvenes, lo que la posicionó como una plataforma mainstream a nivel global, y competitiva con las de Silicon Valley como Instagram, Facebook y YouTube (Zeng et al., 2021).

Es una de las redes sociales más utilizadas: con 1.562 millones de usuarios activos mensuales, alcanza al 27.5% de los usuarios de Internet mayores de 18 años en el mundo a enero del 2024 (Data Reportal, 2024). En 2023, acumuló más de 4.100 millones de descargas en todo el mundo desde su lanzamiento (Sensor Tower, 2023) e ingresos publicitarios por 13.2 billones de dólares (eMarketer, 2024). En 2021, las descargas de la app fueron un

20% más que las de Facebook y un 21% más que las de Instagram (Heath, 2022). Los países con más usuarios activos durante 2024 fueron Estados Unidos, Indonesia, Brasil y México, teniendo el 71% de los usuarios entre 18 y 34 años (Silverio, 2024).

A partir de esta masificación, han emergido diferentes abordajes sobre la plataforma. Se analizaron la estructura de la red social y comparación con otras redes (Wu, 2020; Torres-Toukomidis et al., 2021; Heath, 2022); el uso problemático y adicción a TikTok (Su et al., 2021); las celebridades, *influencers* y audiencias específicas (Abidin, 2020); su uso durante la pandemia de Covid-19 y la reproducción de los estereotipos en el algoritmo (Bueno Fernandes y Campos Pellaneda, 2022); la popularidad de las mujeres jóvenes en la plataforma en el marco del auge del baile y la estética e-girl (Kennedy, 2020), entre otros. Además, la red fue abordada desde diferentes estrategias y técnicas de investigación, como la etnografía digital (Abidin, 2020), la observación (Wu, 2020), la encuesta (Su et al., 2021), búsqueda y selección de videos a través de hashtags (#) sobre algún fenómeno de interés, o el análisis de contenido (Zeng et al., 2021).

Al expandirse, la red social dejó de estar direccionada exclusivamente al ocio y al entretenimiento, comenzando a ser utilizada para fines comerciales, políticos y educativos (Abidin, 2020; Zeng et al., 2021; Torres-Toukomidis et al., 2021; Ponce Camacho, 2021). A este respecto, al indagar sobre las conexiones entre TikTok y política, se han encontrado estudios sobre su utilización para la publicidad, comunicación, marketing y campañas políticas (Medina Serrano et al., 2020; Ponce, 2021; Meneses y Carpio, 2022; Ariza et al., 2022; Ariza, 2022); y sobre las políticas que deben seguir las plataformas (Ibañez et al., 2022); pero la revisión bibliográfica no arrojó estudios sobre los planes, políticas o programas sociales en TikTok.

Sin embargo, la plataforma estableció una reglamentación específica con respecto a las “cuentas políticas relevantes” que clasifica como “cuentas de gobierno” y “personas que se dedican a la política y partidos políticos”, a las que se le aplica una serie de “políticas”:

TikTok es una plataforma de entretenimiento a la que acuden millones de personas cada día para ver, *compartir y crear contenidos divertidos o entretenidos*. Algunos de estos contenidos incluyen la actualidad electoral y política. Nuestra prioridad en este espacio es asegurarnos de

mantener la desinformación perjudicial fuera de la plataforma y garantizar que nuestra comunidad tenga una experiencia positiva y agradable. Por eso clasificamos las cuentas políticas relevantes de TikTok como cuentas de gobiernos, personas que se dedican a la política y partidos políticos, y aplicamos una serie de *políticas que ayudan a evitar el uso indebido de ciertas funciones* (Guía de uso de TikTok; itálica propia).

Se definen como cuentas políticas relevantes las entidades gubernamentales nacionales/federales, como agencias, ministerios u oficinas; entidades gubernamentales estatales/provinciales y locales; candidatos y funcionarios electos a nivel federal/nacional; y autoridades gubernamentales a nivel federal/nacional, como ministros y embajadores; asociaciones políticas juveniles (para los principales partidos políticos a discreción de la política pública regional); comités de Acción Política o cualquier equivalente según el país; candidatos y funcionarios electos a nivel estatal/provincial y local según la política pública regional basada en factores de mercado; funcionarios gubernamentales a nivel estatal/provincial y local según la política pública regional basada en factores de mercado (Guía de uso de TikTok).

Como restricciones a este tipo de cuentas se menciona que no pueden dar ni recibir dinero a través de las funciones de monetización de TikTok (comercio electrónico, Creator Marketplace y el Programa Creator Rewards), y no tienen acceso a las funciones de publicidad. También, se restringe la recaudación de fondos para campañas políticas² y el uso de la Biblioteca musical comercial (CML), “para evitar problemas que podrían surgir a partir del uso de material protegido por derechos de autor para fines promocionales” (Guía de uso de TikTok).

Según indica la propia plataforma, estas reglas sobre lo que está permitido y prohibido “ayudan a fomentar una experiencia amable, segura y entretenida”. Así, el contenido relacionado a la/s política/s, de acuerdo con la reglamentación de la red, puede obstaculizar la experiencia positiva y agradable que se busca que tengan los usuarios, ya que fue diseñada para compartir y crear contenidos *divertidos o entretenidos: TikTok es, ante todo, una platafor-*

2 Eso incluye desde contenidos como un vídeo de un político pidiendo donaciones, hasta una cuenta de un partido político redirigiendo a la gente a una página de donaciones en su sitio web (Guía de uso de TikTok).

ma de entretenimiento, y estamos orgullosos de ser un lugar que une a las personas con contenido creativo y entretenido (Guía de uso de TikTok).

En lo que sigue, se detalla la estrategia metodológica utilizada para comenzar a describir las políticas sociales argentinas en TikTok.

Algunas conexiones posibles entre etnografía virtual y sociología visual

Cuando transitamos por las diferentes plataformas digitales, generamos un hiper-registro de nuestra vida cotidiana, a través de audios, fotografías, imágenes, textos y videos, re-produciendo sentidos sobre la vida social, y habilitando determinadas sensibilidades. Estos objetos –que se han transformado en un instrumento constitutivo de la interacción social– constituyen un gran potencial para “registrar, interpretar y retratar el mundo” (Scribano, 2017: 74) y, por lo tanto, para la investigación social (Bericat Alastuey, 2011; Serrano Pascual y Zurdo Alaguero, 2012; Cena, 2022). De este modo, en el Siglo XXI, lo digital se sitúa al mismo tiempo como objeto, como método y como campo de estudio (Ardevol y Gómez Cruz, 2014). En una plataforma con las características de TikTok, cobra relevancia la articulación entre la etnografía virtual (Hine, 2004; Domínguez Figaredo, 2007; De Sena y Lisdero, 2015) y la sociología visual (Mauad, 2005; Ortega Olivares, 2009; Bericat Alastuey, 2011; Schnettler y Raab, 2012; Rose, 2019).

Para identificar los modos en los que circulan las políticas sociales de Argentina en la red social TikTok, se realizó una etnografía virtual durante marzo y abril del año 2024. En la etnografía virtual “el investigador o investigadora debe sumergirse en el *mundo de la red*” (De Sena y Lisdero, 2015: 72), adaptando de forma científica las herramientas que brindan las plataformas para comprender los sentidos que se construyen a partir de la interacción entre los usuarios en el espacio virtual (Hine, 2004; De Sena y Lisdero, 2015; Domínguez Figaredo, 2007). Para este trabajo, se registraron publicaciones que aluden a alguna política o programa social en TikTok en una matriz, teniendo en cuenta: nombre de la cuenta, cantidad de seguidores, “descripción corta” del perfil, tipo de cuenta (oficial/no oficial), descripción densa del video, duración del video, texto que acompaña el video, comentarios (activados-desactivados y cantidad), visualizaciones de la publicación, *likes*, política/programa social o tema al que se refiere, observaciones y link de la publicación.

El rastreo de publicaciones comenzó a través del botón de búsqueda de TikTok. En primer lugar, se observaron los perfiles oficiales, Ministerios y organismos que implementan políticas sociales, para luego continuar con algunas palabras claves que emergieron en dicha indagación (“planes sociales”, “políticas sociales”, “Desarrollo Social”, “ANSES”, nombres de los programas); y con determinadas cuentas de TikTok recomendadas por la interfaz *for you* a partir de las búsquedas realizadas previamente. Siguiendo el criterio de saturación teórica (Glasser y Strauss, 1967), se dejaron de registrar publicaciones cuando la descripción de los videos comenzó a repetirse sin aportar nueva información, obteniendo finalmente una muestra de 48 publicaciones. Además, la inmersión en la red social permitió observar otros aspectos de los perfiles de quienes realizaban las publicaciones registradas, como la eliminación de publicaciones previas o la realización de “vivos”.

Tanto desde la sociología visual como de las investigaciones desde internet, comprendemos que los videos que circulan en la red no son sólo representaciones de la realidad, sino que deben ser estudiados como hechos, como una realidad en sí, por y para sí (Bericat Alastuey, 2011; De Sena y Lisdero, 2015). Al constituir un hecho en sí mismo, las imágenes y los videos, además de ser un objeto social, se componen de elementos, cosas u objetos que se relacionan entre sí y adquieren significado en un determinado contexto. Desde esta mirada, los videos registrados se analizaron a partir de una descripción densa a través de lenguaje escrito en la mencionada matriz, entendiendo que los problemas de significación asociados a las imágenes pueden resolverse, en gran parte utilizando la complementación de imágenes con palabras (Bericat Alastuey, 2011). A partir de esta descripción densa, se hace explícita la composición en cuanto a variables como contenido, color, organización espacial, luz y contenido expresivo (Rose, 2019).

Las políticas sociales argentinas en TikTok

La indagación reveló una fuerte presencia de publicaciones vinculadas a políticas o programas sociales en TikTok, registrando un total de 48. Todas las publicaciones constan de un video corto junto a un texto escrito que lo acompaña y fueron realizadas entre febrero de 2022 y abril de 2024. Los videos poseen una duración desde 8 segundos hasta 02:43 minutos. Con respecto a las políticas, programas o temas a los que se refieren, 10 hacen

alusión al Potenciar Trabajo,³ 9 a la Asignación Universal por Hijo (AUH),⁴ 9 al Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (Progresar),⁵ 5 al Plan de Pago de Deuda Previsional,⁶ 4 a la Tarjeta Alimentar,⁷ 2 a la Ayuda Escolar Anual,⁸ 1 a un bono de ANSES, 1 al Programa Acompañar,⁹ 1 al Mil Días,¹⁰ 1 a Créditos de ANSES, 1 al FinEs,¹¹ 1 a la Clave de Seguridad Social de ANSES, 1 a la Aplicación “Mi ANSES”, 1 a tarifa de transporte (SUBE), 1 a “planes sociales”.

De acuerdo con el tipo de cuenta, las publicaciones encontradas en el período de estudio fueron clasificadas en tres modalidades: a) publicaciones

3 El “Potenciar Trabajo” unifica los programas Hacemos Futuro y Salario Social Complementario desde el año 2020. Busca contribuir a mejorar el empleo y promover la inclusión social plena de personas en situación de vulnerabilidad social y económica, a través del desarrollo de proyectos socio-productivos, socio-comunitarios, socio-laborales y la terminalidad educativa (Ministerio de Desarrollo Social, s.f).

4 La AUH es el programa con mayor cantidad de destinatarios actualmente en Argentina. Es una prestación no contributiva de carácter mensual, destinada a niños/as y adolescentes pertenecientes a familias con padres y madres desocupados, ocupados en la economía informal, empleados del servicio doméstico, trabajadores por temporadas, o monotributistas sociales, que ganen menos que el salario mínimo vital y móvil (De Sena, 2014).

5 Fue creado en el año 2014 para mitigar las desigualdades sociales y económicas que dificultan el ejercicio del derecho a la educación. Está dirigido a jóvenes de 16 a 24 años y contempla poblaciones priorizadas para las cuales varían los requisitos de edad (<https://www.argentina.gob.ar/educacion/becasprogresar/institucional>).

6 Está dirigido a personas que ya alcanzaron la edad jubilatoria pero que no cuentan con los 30 años de aportes requeridos (<https://www.anses.gob.ar/jubilaciones-y-pensiones/plan-de-pago-de-deuda-previsional>).

7 Consiste en la entrega de una tarjeta magnética en la que se deposita mensualmente un monto de dinero para la compra de alimentos. Está dirigida a personas que reciben la AUH con hijos de hasta 14 años, embarazadas a partir de los 3 meses que cobren la Asignación por Embarazo para Protección Social, personas con hijos con discapacidad que cobren la Asignación Universal por Hijo, sin límite de edad (<https://www.anses.gob.ar/hijos/prestacion-alimentar>).

8 Está dirigida a personas que tienen hijos a cargo en edad escolar y que reciban Asignación Familiar por Hijo o Hijo con Discapacidad, y Asignación Universal por Hijo o Hijo con Discapacidad (<https://www.anses.gob.ar/educacion/ayuda-escolar-anual>).

9 Busca fortalecer la independencia económica de mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género, está dirigido a Mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género (https://www.argentina.gob.ar/generos/plan_nacional_de_accion_contra_las_violencias_por_motivos_de_genero/programa-acompanar).

10 El Plan 1000 días es una política estratégica del Estado Nacional que tiene como objetivo la atención y cuidado integral de la salud durante el embarazo y la primera infancia (<https://www.argentina.gob.ar/salud/1000dias>).

11 El Plan FinEs se creó en el año 2008. Está dirigido a personas de 18 años o más que no iniciaron o no finalizaron los estudios obligatorios. Permite cursar el trayecto que les falte o rendir las materias pendientes, acompañados de docentes tutores en las “Escuelas referentes” que tengan más cercanas (<https://www.argentina.gob.ar/educacion/fines>).

oficiales, de un perfil perteneciente a un organismo estatal (13 publicaciones); b) de perfiles no oficiales, que regularmente brindan información sobre políticas sociales (27 publicaciones);¹² y c) de otro tipo de perfiles, que realizan publicaciones esporádicas sobre programas sociales (8 publicaciones). Como se profundiza a continuación, el primer tipo corresponde a videos informativos o publicidades sobre programas sociales en el perfil de la Administración Nacional de la Seguridad Social Argentina (ANSES)¹³ -@anses.gob-, que fue el único perfil oficial en el que se encontraron publicaciones vinculadas a políticas sociales. El segundo tipo consta de perfiles no oficiales, pertenecientes a personas que brindan información sobre programas sociales de forma regular, sin ser técnicos ni trabajadores del Estado. El tercer tipo refiere a cuentas no oficiales en las que se observan algunas pocas publicaciones esporádicas con contenido humorístico o denuncias sobre el tema.

a) Perfil oficial de ANSES

La cuenta de TikTok de ANSES posee 150.000 mil seguidores y solo 13 publicaciones. Los videos fueron publicados entre junio de 2023 y marzo de 2024. 5 corresponden al Plan de Pago de Deuda Previsional; 3 a la AUH, 1 a la Ayuda Escolar, 1 a la Clave de Seguridad Social de ANSES, 1 a la Nueva App de Mi Ansés, 1 al Progresar, 1 a descuentos de la SUBE. La inmersión previa en la red social permite identificar que, si bien se mantuvo la cuenta de la administración anterior, se dejaron sólo algunas pocas publicaciones de la gestión anterior (sobre Nueva App Mi Ansés, Clave de la Seguridad Social Ansés, Plan de Pago de Deuda Provisional, Progresar y Ayuda Escolar). Los comentarios siempre se encuentran desactivados y los videos poseen una duración promedio de 33 segundos, siendo de 12 segundos el más corto (publicidad plan de pago de deuda provisional) y 1:11 min. el más largo (también una publicidad de plan de pago de deuda provisional). La

12 Ver el capítulo escrito por Andrea Dettano: “Difundir información del IFE en el mundo digital: actores y espacios de la política social en Youtube”, donde trabaja sobre canales informativos y personas particulares que brindan información sobre el Ingreso Familia de Emergencia.

13 ANSES es un ente descentralizado de la administración pública nacional de Argentina. En los últimos años sufrió un proceso de transformación con respecto a sus facultades comprendiendo una gama muy amplia de prestaciones, como la AUH, AUE, Conectar Igualdad, créditos para jubilados y pensionados nacionales ARGENTA, PROGRESAR, entre otros (Costa, Cursho y Grushka, 2014).

cantidad de visualizaciones oscilan entre 1,8 millones (en una publicación sobre la AUH) y 4482 (también sobre AUH), con un promedio de 104.065; y los *likes* entre 35.000 (AUH) y 81 (Plan de Pago de Deuda Provisional).

Con respecto al contenido de los videos, todos son informativos sobre cómo realizar trámites, fechas de inscripción para recibir bonos/subsidios/ayudas, fechas de cobro, montos de las prestaciones y, en algunos casos, se informa sobre la cobertura que alcanzan. Mientras que algunos muestran el paso a paso para realizar trámites de forma online (descargar la App Mi ANSES o generar la Clave de Seguridad Social); otros son videos de personas que representan a trabajadores del organismo (se encuentran en oficinas o tienen remeras que dicen ANSES) brindando información de forma simple:

¿Todavía no presentaste la libreta AUH 2023? Vas a poder hacerlo desde el 15 de enero hasta el 31 de marzo de forma más fácil desde tu computadora o celular. El trámite es online a través de Mi ANSES con CUIL y Clave de la Seguridad Social. De esta forma vas a poder cobrar el 20% acumulado. Si ya tenías el formulario completo e ibas a llevarlo personalmente podés acercarte a nuestras oficinas Ansés. Para más información podés ingresar a anses.gob.ar (V2).¹⁴

Tal como en esta publicación, muchos de los videos están protagonizados por trabajadores/as de ANSES en un primer plano, mirando a cámara, brindando la información, con el fondo con colores poco llamativos o difuminados. Mientras estas personas hablan, sus narrativas se repiten de forma escrita con letras de colores claros y brillantes que se destacan. De acuerdo con la lógica de TikTok, esto permite que quienes miran el video sin sonido puedan identificar lo que se está diciendo. También, algunas de las palabras (el nombre de la página web de ANSES, las fechas, “ahora es más fácil”, personalmente, Mi ANSES) aparecen especialmente resaltadas, con colores brillantes (fucsia, amarillo, celeste). La información se brinda de forma rápida y simple, con flechas, colores brillantes, dibujos, y explicaciones que muestran el paso a paso de la realización de los trámites.

Es recurrente la mención a la facilidad, practicidad, inmediatez, rapidez y seguridad al realizar los trámites, ya sea de forma online (a través de las aplicaciones del organismo) o acercándose a las oficinas presencialmente. Así, de la mano con la mencionada estética que prima en los videos, aparecen menciones a que “es muy fácil (...) Ya casi terminamos” (V3); “el trámite

¹⁴ V: N° de registro del video en la matriz.

es un ratito, es bien fácil” (V13). Por ejemplo, en uno de los videos, una locutora dice:

¿Sabías que ya podés descargar y empezar a usar la nueva App de ANSES? Con la nueva App vas a poder conocer tus fechas de cobro, bajar tu constancia de CUIL, consultar tus aportes y asignaciones y también seguir el estado de tus expedientes. *La nueva app es simple, rápida y segura*. Escanea el código QR o descargala desde la tienda de aplicaciones de tu móvil. *Ansés, en cada etapa de tu vida* (V6).

Todo ello se replica de forma escrita en el video (Figura 1) donde se muestra un celular en cuya pantalla se puede ver la App, desde la que se desprenden flechas que describen las funciones de la App, señalando los componentes de la misma, sobre un fondo de colores muy brillantes, celestes y fucsias. En otro video, sobre el mismo fondo de colores brillantes, celestes y fucsias, se muestra cómo crear la Clave de Seguridad Social paso a paso, dentro de un celular donde se va clickeando al mostrar los pasos, que explican lo que hay que hacer, con palabras escritas en blanco:

Ingresá al sitio anses.gov.ar; Entra al portal Mi ANSES; Seleccioná la opción “Creá tu clave”; Aceptá las políticas de seguridad; Introducí tu número de cuil y de trámite de DNI; Elegí una clave segura que puedas recordar, debe tener entre 8 y 15 caracteres, combiná letras minúsculas y mayúsculas. Listo, ya creaste tu clave (V7).

Por otro lado, también hay videos con testimonios de personas que tramitaron su jubilación o pensión en las oficinas, recortes de publicidades del organismo, y de un noticiero donde personas realizan preguntas a través de la sección “ANSES Responde”, que son atendidas por la directora del organismo de ese momento. Al observar la descripción densa de estos videos, emergen algunos sentidos y sentires en torno los/as receptores de las políticas y/o programas sociales a quienes están dirigidos. Ya desde el slogan “ANSES, en cada etapa de tu vida” (V6), se destaca que existe alguna intervención para cada etapa de la vida de las personas y, al representarlas en las publicidades o testimonios, se reproducen sentidos en torno a los roles sociales y/o familiares que debe cumplir un niño/a, un adolescente, un joven, una madre, un padre, un abuelo, un nieto, un hijo, de acuerdo a quien esté dirigido cada programa.

Así, mientras que en las publicaciones relacionadas al plan de deuda previsional se representan situaciones familiares entre abuelos y nietos o padres

e hijos adultos, con narrativas como *para que después de toda una vida de trabajo puedas jubilarte y disfrutar el tiempo con los que siempre quisiste* (V8); en las publicaciones sobre la AUH se observan niños/as que están siendo cuidados (ayudando a hacer la tarea, hamacando en una plaza) por sus madres o padres (V4 y V1) (Figura 1). Estas situaciones familiares suelen estar acompañadas por música un poco más lenta que otras publicaciones, siendo protagonistas los primeros planos de las caras de las personas, con fondos de colores oscuros, apagados o difuminados. Los jóvenes destinatarios del Progresar no son representados en situaciones familiares, sino compartiendo con sus pares: en uno de los videos sobre este programa (V11), aparece una foto de jóvenes (tres varones y dos mujeres) abrazados, posando y sonriendo, con ropa casual, música alegre y fondo con colores muy brillantes (celeste, fucsia, amarillo, lila) (Figura 1).

Figura 1



Fuente:

https://www.tiktok.com/@anses.gob/video/7279041396315655429?is_from_webapp=1&web_id=7300579165987603974 (V6, 10/03/24) https://www.tiktok.com/@anses.gob/video/7342663529595473157?is_from_webapp=1&web_id=7300579165987603974 (V4, 10/03/24).

b) Perfiles no oficiales que brindan información sobre políticas sociales

Pasando a la segunda modalidad identificada (b) -perfiles no oficiales que brindan información sobre políticas sociales regularmente- se registraron publicaciones sobre el Potenciar Trabajo (10), Progresar (5), Asignación Universal por Hijo (4), Alimentar (3), Ayuda Escolar Anual (1), FinEs (1), Créditos de ANSES (1), Mil Días (1), Acompañar (1). Las cuentas, que pertenecen a personas particulares, poseen entre 29.200 y 174.600 seguidores. Algunas biografías aclaran que no son oficiales (“Anses en VIVO 15hs. Gratis No oficial. A la gorra” -V35, 36, 37-) ¹⁵, y otras solo indican sus redes sociales o pertenecer a alguna ONG (V26, 31, 32). Los videos tienen una duración promedio de 1:24 min., siendo de 02:43 min. el más largo (Potenciar Trabajo) y 15 segundos el más corto (Créditos ANSES). Los comentarios siempre se encuentran activados, oscilando entre 1383 (publicación sobre Progresar) y 49 (Potenciar Trabajo); las visualizaciones van de 1,6 millones (Potenciar Trabajo) a 21.700 (Potenciar Trabajo) (547.537 promedio de visualizaciones) y los *likes* entre 65.000 (Progresar) y 900 (Potenciar Trabajo). De esta forma, si bien los videos duran más que los publicados por ANSES, la cantidad de seguidores de casi todas las cuentas y de visualizaciones es mayor.

Con respecto al contenido, se replica un tipo de video descrito en la modalidad anterior: priman los primeros planos de personas explicando a cámara cómo realizar los trámites para acceder o mantener los programas sociales, la cobertura o *links* hacia los formularios que se deben completar para acceder a los programas. Se informa la población-objetivo, los requisitos a cumplir, fechas de cobro e inscripción, pago de lo “retenido” por ANSES, montos para cada tipo de destinatario/a (dependiendo de por cuántos hijos se cobra), aumentos de las prestaciones. También, al igual que en la modalidad anterior, los videos reproducen la información que se está brindado oralmente de forma escrita en letras grandes y de colores brillantes, que contrastan con los colores más apagados del fondo, para que puedan leerse en el caso de que el video se esté reproduciendo sin audio.

Al igual que en la modalidad anterior (a), los videos explicativos buscan informar de forma simple y rápida, acudiendo a recursos visuales como dibujos, colores brillantes, flechas e inscripciones por sobre el video, tal como se observa en la Figura 2.

¹⁵ La expresión “A la gorra” implica que los usuarios colaboran monetariamente a voluntad.

Figura 2



Fuente: https://www.tiktok.com/@cecimartinezhelvecia/video/7329657682271456517?is_from_webapp=1&web_id=7300579165987603974 (V18, 12/03/24); <https://www.tiktok.com/@maxituca/video/7340617163318840582?lang=es> (V24, 15/03/24); https://www.tiktok.com/@babiresponde/video/7348803197445606662?is_from_webapp=1&web_id=7300579165987603974 (V37, 01/04/24).

Sin embargo, al ser de personas particulares, en cada perfil se repiten videos de la misma persona, hablando a cámara y filmándose ellos mismos, en sus casas. Están vestidas/os de forma casual, con remeras simples, de mangas cortas o musculosas (Ver Figura 2). En algunos casos, se observa el armado de un espacio para realizar los videos frente a una cámara fija que parece estar en un escritorio de computadora y con micrófono (espacios oscuros con luces de colores, en general azules, ver figura 2). En otros, son filmados directamente con la cámara frontal del celular, en diferentes espacios de la casa -living, comedor, jardín, vereda-. De fondo, se puede ver el interior de las casas: marcos de ventanas, cortinas de colores, con cuadros, muebles, alacenas, paredes de ladrillo a la vista, sillones de living de madera, mesas y sillas de comedor de hierro... También, cabe destacar que, en algunos casos, la información sobre programas sociales convive con una multiplicidad de

contenidos, como reseñas sobre skincare, videos sobre su vida cotidiana, yendo a trabajar, etc.

En un contexto de cambio de la administración gubernamental (que ellos mismos definen como de desinformación respecto a los programas), estas personas se presentan como acompañantes o consejeros, es decir, mediadores entre un ellos (el Estado) y los destinatarios, usuarios de TikTok: *paciencia, vamos a estar con ustedes durante todo el año (V32)*; a la vez que aparecen recomendaciones con respecto al uso de las aplicaciones:

Prometen cambios fuertes pero no te asustes, conmigo tenés toda la información, como siempre. Te dejo todos los formularios en instagram, en mi perfil vas a encontrar este botón, inclusión laboral, te metés acá y tenés todas las páginas de formulario, trámites, también aviso cuando abran inscripciones, búsqueda de trabajo, obra social, programas y becas de estudio (V25).

...mañana martes 5 van a cobrar 78 mil pesos, les digo, como recomendación, van a tener depositado a las 5 de la mañana, no hagan movimientos hasta las 6 porque sino se satura la aplicación (V29).

...lo que si les puede decir que esta división de manera automática, se van a cruzar datos, que unos van a ir para un lado y otros para el otro va a traer muchos problemas, va a haber muchas bajas, va a haber gente que van a mandar a un grupo que no les corresponde. Lo que les puedo dar como consejo es que tengan activa la aplicación mi argentina y la aplicación mi anses por las dudas (V30).

Otra cuestión para destacar es que no se limitan a brindar información, sino que también buscan fomentar la interacción con otras personas receptoras de los programas sociales, aumentar las visualizaciones y recaudar fondos. Se les pide a los usuarios que compartan el contenido con otros, se los alienta a realizar comentarios sobre qué capacitación les gustaría hacer como contraprestación de los programas (V23) y, en la realización de “vivos”, se plantean metas sobre los fondos a recaudar:

...abarca a casi 670 mil argentinos que se componen entre 600 mil niños y unas 70 mil mujeres que están embarazadas que también cobran, además de la tarjeta alimentaria, también cobran los mil días, digo mientras estamos llegando a la mitad del objetivo, o no, la mitad del objetivo, gracias a toda la gente que está colaborando con alguna rosita.

Eli, Ian y Cata son los *que nos han colaborado con 72 monedas*. Marcia también, gracias Marcia (V33).

Este tipo de perfiles no son consideradas dentro de las “cuentas políticamente relevantes” según la Guía de Uso de TikTok, por lo que están habilitados a utilizar los diferentes modos de “monetizar” que tiene la plataforma. Por ejemplo, recibir “íconos” (entre ellos, las monedas y rositas mencionadas en el V33) representa recibir donaciones. Mientras que una parte de lo recaudado va hacia la plataforma TikTok, el resto al perfil al que se realizó el regalo.

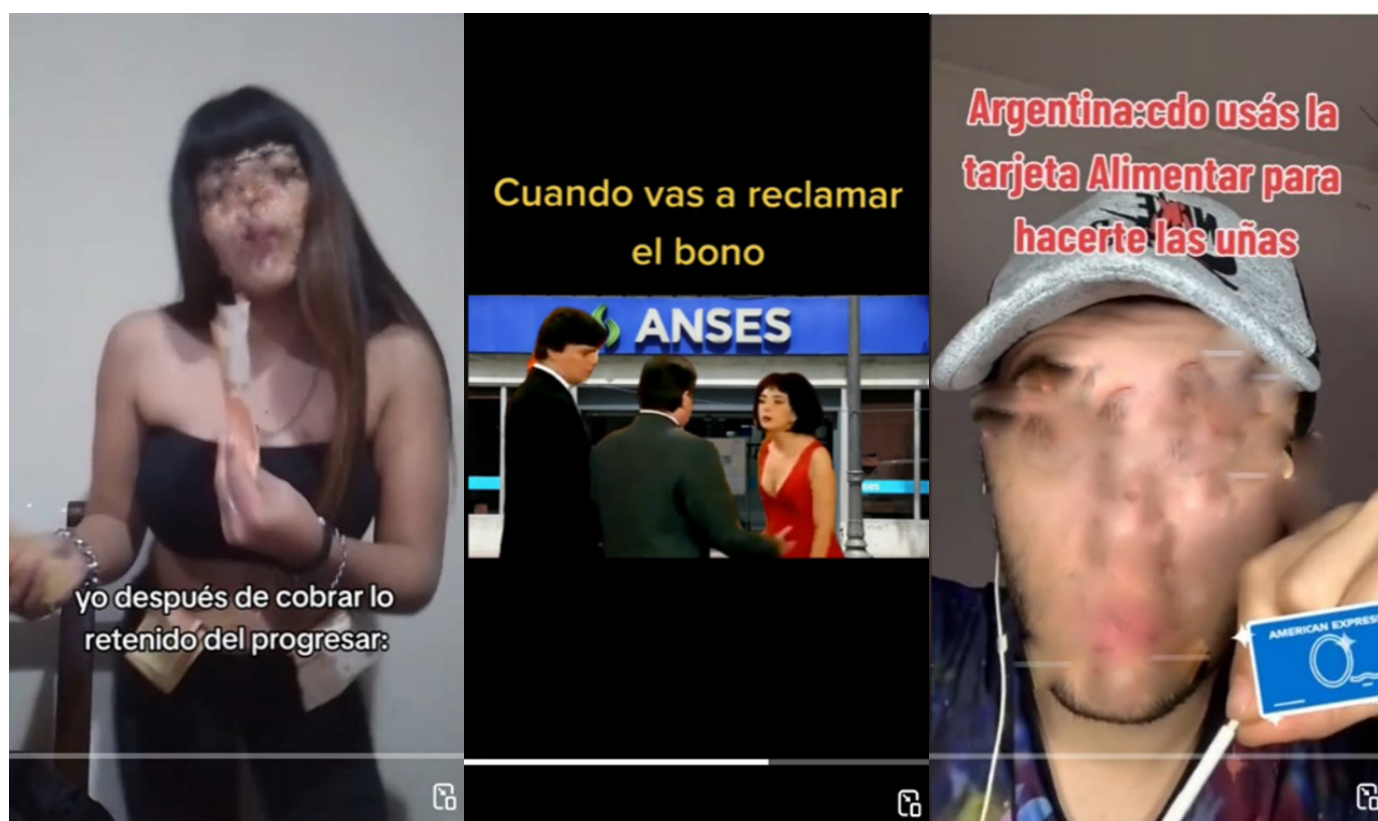
c) Perfiles con publicaciones esporádicas sobre programas sociales

La tercera modalidad encontrada (c) refiere a las cuentas que no realizan publicaciones sobre programas o políticas regularmente, sino que, de forma esporádica, se publican denuncias, opiniones, quejas o expresiones de humor sobre las mismas. Se registraron publicaciones sobre el Progresar (3), ANSES (2), Tarjeta Alimentar (1), AUH (1) y “planes sociales” (1) y los videos son mucho más cortos que en las modalidades anteriores (solo dos duran casi un minuto, y el resto menos de 18 segundos). Se observa una gran heterogeneidad con respecto a cantidad de seguidores (desde 356 hasta 8,3 millones), de forma que algunos casos tienen muchos menos que en las cuentas de las modalidades anteriores, ya que son videos que se hacen “virales” pero no publican regularmente sobre la temática; y, en otros tienen muchos más porque se trata de cuentas relacionadas al humor, con *memes* sobre diferentes temas. Comparte con la segunda modalidad (b) los comentarios activados, que oscilan entre 23 y 5802. Es la modalidad con mayor cantidad de visualizaciones, con un promedio de 886.771 (siendo de 1,9 millones la más vista y de 108.900 la menos vista) y con mayor cantidad de *likes* (entre 952.500 y 15.200).

A diferencia de las modalidades anteriores, el contenido y las composiciones de los videos son muy heterogéneos. Van desde bailes con billetes en las manos festejando por el cobro de un programa: “yo después de cobrar lo retenido del Progresar” (V47); pasando por capturas de pantalla del estado de solicitud del Progresar que indican “like y te aprueban el progresar” (V46); hasta chistes con respecto a cómo te atienden en ANSES o composiciones

que reproducen escenas de series de televisión, pero en escenarios diferentes a la serie original, como en los edificios de ANSES (V43, V44 y V45). Otro de los contenidos frecuentes remite a las denuncias por la mala utilización de los programas, como noticias de bajas de planes que se daban a personas ya fallecidas, críticas al uso de los impuestos para el financiamiento de planes o a la mala gestión de los planes por parte de las organizaciones sociales. En este último caso si se reproducen los primeros planos de personas hablando a la cámara frontal con letras brillantes que reproducen visualmente lo que se está diciendo (V42 y V47).

Figura 3



Fuente:

<https://www.tiktok.com/@priscilainara2/video/7255474871914777862?lang=es> (V47, 13/04/24)

<https://www.tiktok.com/@srtak.official/video/7104758552002153734?lang=es> (V44, 12/04/24)

https://www.tiktok.com/@cristina_5403/video/7252124131791998213?_r=1&_t=8oLtEJgr7Hq (V48, 13/04/24)

En suma, esta primera indagación permitió realizar un primer acercamiento a las políticas sociales en TikTok, una plataforma que, a pesar de ha-

ber sido creada con fines vinculados al entretenimiento, la música y el baile, su masificación implicó la incorporación de otro tipo de contenido. Es allí que las políticas sociales aparecen como un contenido posible, no sólo desde cuentas oficiales sino también desde cuentas que generan contenido en la búsqueda de masificar sus interacciones, ya sea hablando recurrentemente sobre las políticas o con publicaciones más esporádicas relacionadas al humor o denuncias.

Reflexiones finales

En el siglo XXI, extensos sectores de la población se encuentran intervenidos por algún programa social en diferentes ámbitos y momentos de su vida, de forma que la noción de masividad se abre paso ante la discusión entre la universalización-focalización (De Sena, 2011; Dettano, 2020; Sordini, 2023). En este contexto, el registro realizado en TikTok indica, una vez más, que el ciberespacio se ha constituido como un nuevo ámbito de interacción de las políticas sociales (Weinmann y Dettano, 2020; Cena, 2022). Pese a las restricciones en torno a las “cuentas políticas” que establece la Guía de Uso de TikTok, se observó una gran presencia de programas sociales en esta red, que intervienen en diferentes ámbitos (educación, el trabajo, la alimentación, pobreza) y están dirigidos a distintas poblaciones (niños/as, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas en situación de vulnerabilidad, población LGTB+).

Se identificaron tres modalidades en las que aparecen estas intervenciones en TikTok (en cuentas oficiales, cuentas no oficiales que regularmente brindan información sobre programas, y otro tipo de cuentas), cada una con sus particularidades en cuanto a la composición de los videos y publicaciones. Se destaca la prevalencia de videos explicativos (cortos, simples, con colores brillantes, flechas, dibujos) que buscan resaltar la eficiencia, facilidad, practicidad, inmediatez y seguridad al realizar los trámites relacionados a los programas. También, aparecen personas que se definen a sí mismas como intermediarias entre las políticas sociales y sus receptores. Estas no solo brindan información sobre los programas, sino que también tienen otras metas, como multiplicar los intercambios (visualizaciones y comentarios) y recaudar fondos.

Siguiendo las descripciones anteriores, las políticas sociales parecen configurarse como un eje más sobre el cual generar contenido, interacciones, visualizaciones y, por lo tanto, monetizaciones. Lo dicho hasta acá nos lleva problematizar los matices que toman dichas políticas en la Sociedad 4.0, atravesada por la masividad de las políticas sociales, la centralidad del consumo, la mercantilización de las sensaciones, la masificación de emociones digitales y la gestión digital de las emociones (De Sena, 2011; De Sena y Scribano, 2020; Scribano, 2022).

Para finalizar, esta indagación exploratoria, junto con el área de vacancia sobre el tema, dan cuenta de la pertinencia de continuar profundizando en las conexiones entre las políticas sociales y esta plataforma, tal como se ha realizado con respecto a otras redes sociales, como YouTube, Facebook, Blogs, Instagram (Sordini, 2017; Faracce Macia, 2020; Dettano, y Cena, 2021).

Bibliografía

- ABIDIN, C. (2020) "Mapping Internet Celebrity on TikTok: Exploring Attention Economies and Visibility Labours." *Cultural Science Journal* 12(1), p. 77-103
- ARDÉVOL, E. y GÓMEZ CRUZ, E. (2014) *Digital Ethnography and Media Practices. International Encyclopedia of Media Studies*. General Editor Angharad N. Valdivia. Volume VII: Research Methods in Media Studies. Edited by Fabienne DarlingWolfJohn Wiley & Sons, Ltd.
- ARIZA, A. (2022) "Horacio "tiktok". un análisis de los discursos, herramientas, temas y contenidos en la comunicación política del jefe de Gobierno porteño en TikTok." *Austral Comunicación*, Vol. 11, Nº. 1
- ARIZA, A; MARCH, V. y TORRES, S. (2022) "Una radiografía del uso de Tik Tok en Argentina." *Revista Tsafiqui*, 12, p. 29-39
- BERICAT ALASTUEY, E. (2011) "Imagen y conocimiento: Retos epistemológicos de la sociología visual." *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. 22, p. 113-140 <https://www.redalyc.org/pdf/2971/297124014005.pdf>
- BUENO FERNANDES, A. C. y CAMPOS PELLANEDA, E. (2022) "Estereotipos de género en TikTok e Instagram: un experimento de ingeniería

inversa para entender los mecanismos de los algoritmos de las redes sociales.” *Universitas-XXI*, 37, pp. 247-270. <https://doi.org/10.17163/uni.n37.2022.10>

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

CINGOLANI, P. (2016) “Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo.” *Boletín Onteaiken* N° 22, p. 42-47. http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22_Cingolani.pdf

COSTA, M. I; CURSHO, J; y GRUSHKA, C. (2014) “La institucionalidad de la Administración Nacional de la Seguridad Social en el Sistema de Seguridad Social argentino. Estructura organizativa y financiamiento (1991-2012)”, en Danani, C. y Hintze, S. (coord.) *Protecciones y desprotecciones (ii) Problemas y debates de la seguridad social en la Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de General Sarmiento. Pp. 17-66

DATA REPORTAL (5/08/2024) <https://datareportal.com/essential-tiktok-stats?rq=tiktok>

DE SENA, A. (2011) “Promoción de Microemprendimientos y políticas sociales: ¿Universalidad, focalización o masividad? Una discusión no acabada.” *Pensamento Plural*, 8, p. 37-63. <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/pensamentoplural/article/view/68/2970>

_____ (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora- Editorial Científica Universitaria.

DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) “Etnografía virtual: Aportes para su discusión y diseño”, en De Sena, A. *Caminos cualitativos. Aportes para la investigación en ciencias sociales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CIC-CUS, Imago Mundi. Pp. 71-100

DE SENA, A. y SCRIBANO, A. (2020) *Social Policies and Emotions. A look from the global South*. Suiza: Palgrave Macmillan.

DETTANO, A. (comp.) (2020) *Políticas sociales y emociones: (per) vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

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. Revista de ciencias sociales y de la comunicación*. 21 (1), P. 137-158. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/146654>

DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D. (2007) “Sobre la intención de la etnografía virtual.” *Revista Electrónica Teoría de la Educación*. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 8(1), p. 42-63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201017309004>

FARACCE MACIA, C. (2020) “Políticas sociales y consumo en la Sociedad 4.0”, en Dettano, A. (comp.) *Topografías del consumo*. (179- 198) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

GLASER, B. y STRAUSS, A. (1967) *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine.

HEATH, A. (2022) Facebook is changing its algorithm to take on TikTok, leaked memo reveals. The Verge. Tech. <https://bit.ly/3PZT03t>

HINE, C. (2004) *Etnografía virtual*. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Barcelona: Editorial UOC.

IBAÑEZ, M. G; RUIZ-VIÑALS, C. y OLMO ARRIAGA, J. L. (2022) “Hacia la estandarización de las políticas con perspectiva de género en las redes sociales. Estudio de caso de Instagram y Tik Tok.” Congreso Internacional sobre Comunicación, Innovación, Investigación y Docencia. Libro de actas / coord. por David Caldevilla Domínguez, 2022, ISBN 978-84-09-43242-4, pág. 37.

KENNEDY, M. (2020) “‘If the rise of the TikTok dance and e-girl aesthetic has taught us anything, it’s that teenage girls rule the internet right now’: TikTok celebrity, girls and the Coronavirus crisis.” *European Journal of Cultural Studies* 23(6).

MAUAD, A. M. (2005) “Fotografía e historia, interfases”, en Aguayo, F. y Roca, L. (eds), *Imágenes e investigación Social*. México: Instituto Mora. Pp. 464-473.

MEDINA SERRANO, J. C; PAPAKYRIAKOPOULOS, O. y HEGELICH, S. (2020) “Dancing to the Partisan Beat: A First Analysis of Political Communication on TikTok.” *Southampton* <https://arxiv.org/pdf/2004.05478>

- MENESES, E. y CARPIO, A. (2022) “Análisis del discurso de Andrés Araúz en tiktok durante su campaña presidencial.” *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18, p. 134-145.
- MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (s.f) Potenciar Trabajo. Promovemos la inclusión socioproductiva y el desarrollo local. <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/potenciartrabajo>
- ORTEGA OLIVARES, M. (2009) “Metodología de la sociología visual y su correlato etnológico” *Argumentos*, vol. 22, núm. 59, pp. 165-184, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, México.
- PONCE CAMACHO, V. (2021) “TikTok como herramienta de comunicación política: una mirada a las elecciones presidenciales en Ecuador 2021.” Tesis defendida para Máster Universitario en Periodismo y Comunicación digital: Datos y nuevas narrativas.
- ROSE, G. (2019) *Metodologías de los estudios visuales. Una introducción a la investigación con materiales visuales*. España: Cendeac.
- SCRIBANO, A. (2017) “Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social.” *ReLMIS* Núm. 13 (7), p. 8-22. <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/63/66>
- _____ (2022) “Towards an epistemology of the digital research of emotions.”, en Scribano, A. *Emotions in a Digital World*. Routledge. Pp. 133-149.
- SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2019) *Digital labor, Society and Politics of Sensibilities*. Palgrave Macmillan.
- SCHNETTLER, B. y RAAB, J. (2012) “Análisis visual interpretativo: avances, estado del arte y problemas pendientes.” *Paradigmas*, 4, p. 79-122.
- SENSOR TOWER, 2023 (05/08/24) Store Intelligence Data Digest. <https://sensortower.com/q2-data-digest-2023>
- SERRANO PASCUAL, A. y ZURDO ALAGUERO, A. (2012) “Investigación social con materiales visuales”, en Arroyo, M. y Sadaba, I. *Metodología de la investigación social: técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. Madrid: Editorial Síntesis. Pp. 217-250.
- SILVERIO, M. (05/08/24) <https://www.primeweb.com.mx/tiktok-estadisticas#DatosclaveDeTikTok>
- SORDINI, M. V. (2017) “El uso de internet en relación a los programas sociales.” *Boletín Científico Sapiens Research*. Vol (2), p. 51-64. <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247>

- _____ (2023) *Políticas Alimentarias, Emociones y Sociedad. Tres generaciones receptoras de programas alimentarios en el Partido de Gral. Pueyrredón entre 1983-2018*. Buenos Aires: Teseo. Facultad de Ciencias Sociales. UBA.
- SU, C; ZHOU, H; GONG, L; TENG, B; GENG, F; HU, Y. (2021) “Viewing personalized video clips recommended by TikTok activates default mode network and ventral tegmental area.” *NeuroImage*, Vol. 237. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33951514/>
- TORRES-TOUKOMIDIS, A; DE-SANTIS, A; VINTILILLA-LEON, D. (2021) *Tik Tok. Más allá de la hipermedialidad*. Ecuador: Editorial Abya
- VAN DIJCK, J; POELL, Th; DE WALL, M. (2018) *The platafform society: Public Values in a Connective World*. Oxford Academic.
- WEINMANN, C. y DETTANO, A. (2020) “La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio”, en Andrea Dettano (Comp.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 147-170.
- WU, L. (2020) “Comparative analysis of video stories and user behaviors on WeChat and TikTok.” *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, Volume 496, p. 329-333. <https://www.atlantis-pess.com/proceedings/ichess-20/125949048>
- ZENG, J; ABIDIN, C; SCHAFER, M. (2021) “Research perspectives on TikTok and its legacy apps: introduction.” *International Journal of Communication*, 15. p. 3161-3172

Difundir información del IFE en el mundo digital: actores y espacios de la política social en YouTube

Andrea Dettano

1.Introducción

Desde el Siglo XIX, podemos observar todo un desarrollo de la imagen fotográfica, sumando en el Siglo XX la proyección cinematográfica, la televisión y finalmente, el paso de la imagen analógica a la digital. Luego, con el desarrollo de internet el uso de la imagen no hizo más que intensificarse y mostrar grandes modificaciones en cuanto a sus formas de producción, difusión y consumo. Es por esto que se afirma que las sociedades del Siglo XXI son visualmente desarrolladas (Bericat Alastuey, 2012); en ella convergen vida digital e imágenes, expresando la particular textura de lo social en nuestros días (Scribano y Lisdero, 2018).

Los procesos de digitalización han otorgado mayor preponderancia a la imagen en la sociedad, han modificado sustancialmente los modos de producción y consumo de bienes y servicios, así como las diferentes interacciones de las que somos parte. Los Estados y sus intervenciones no han quedado por fuera de estos procesos, los cuales exceden un carácter “técnico” e impactan profundamente en los modos de comunicarnos, estar con otros, así como interactuar con los organismos e instituciones estatales.

Los diferentes procesos de digitalización vinculados al ámbito público han sido denominados como E-state, gobernanza algorítmica, Estado ampliado (Esteinou Madrid, 2001; Criado, 2022; Camejo et al. 2022), dando cuenta de las implicancias de dichos procesos en la actuación estatal, en los usuarios de los servicios y en las intervenciones mismas. Las políticas sociales forman parte del ecosistema de espacios digitales y se insertan en unas condiciones tecnológicas particulares. En este sentido, es posible observar la llamada digitalización en la actuación estatal en la creación de aplicativos,

bases de datos, sitios web, donde es posible realizar trámites e interactuar con organismos públicos. Asimismo, se han organizado espacios virtuales de comunicación entre las personas destinatarias de políticas sociales: desde la utilización de blogs hasta la creación de Grupos y Perfiles de Facebook y WhatsApp, esta población ha erigido espacios para comunicarse, saldar dudas y compartir consultas sobre las dificultades que enfrentan en la gestión de políticas y programas (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020). También se observan perfiles y el desarrollo de cuentas que informan sobre nuevos programas, bonos en vigencia, cómo gestionarlos y sus características en redes como Facebook, YouTube, Instagram y TikTok.¹

En esta línea, el objetivo del presente escrito es explorar los contenidos publicados en YouTube sobre la política social más masiva de la pandemia: el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), por parte de cuentas vinculadas con políticas sociales, colaborando en su difusión y explicación. Analizar el IFE para reflexionar sobre la digitalización de las políticas sociales es pertinente dado que su diseño e implementación se realizaron en un contexto de aislamiento a causa de la pandemia por COVID 19, realizándose de manera enteramente virtual. Para cumplir el objetivo propuesto, se hará una etnografía virtual de videos de la red social mencionada para avanzar en la delimitación del contenido producido acerca del IFE en el 2020. Se describirá el carácter principalmente informativo de los mismos, la reproducción de la información de un modo casi literal donde la imagen no hace más que apoyar o reponer lo que se dice oralmente con un diseño muy “casero” o sencillo.

2. Las políticas sociales y el mundo digital

Una primera cuestión que surge al comenzar a indagar algún resquicio del mundo digital es la pregunta acerca de qué es lo digital y cómo es ese espacio tan nombrado y habitado en la actualidad. Para la Real Academia Española, lo digital, en su primera entrada aparece como algo relativo a los dedos, luego a los números como dígitos. En tercer lugar, lo digital hace alusión a “un dispositivo o sistema: que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits”; mientras que, en cuarto

¹ En este libro es posible encontrar abordajes sobre estas redes sociales en los capítulos de Faracce Macía, C. y De Sena, A. y Sordini, M. V.

lugar, define a algo que se realiza o transmite por medios digitales. Para Pérez Salazar (2020: 2), la digitalidad implica “la conversión última de todo signo en un código numérico, sobre el que es posible (con relativa facilidad) realizar operaciones de almacenamiento, transmisión y modificación”. Ello puede verse como un aspecto o modificación meramente técnica vinculada con el almacenamiento y manejo de la información, sin embargo, como veremos, presenta muchas modificaciones en los modos de interacción social, en los modos de trabajar, consumir, sentir y experimentar la realidad (Scribano, 2022).

Los diferentes procesos de digitalización vinculados al ámbito público han sido denominados como E-state, gobernanza algorítmica, Estado ampliado; E-gobierno (Esteinou Madrid, 2001; Criado, 2022; Camejo et al., 2022), dando cuenta de las implicancias de dichos procesos en la actuación estatal, en los usuarios de los servicios y en las intervenciones mismas. Esto puede pensarse dividido en dos grandes grupos de modificaciones. Por un lado, todas aquellas modificaciones que, desde el propio Estado se llevan adelante en pos de digitalizar servicios y su labor y, por otro lado, todos aquellos ámbitos del mundo digital virtual donde las personas interactúan a propósito de su relación con el Estado.

Sobre el primer grupo de modificaciones, los modos de hacer del Estado, ahora atravesados por las tecnologías de la información y la comunicación, convocaron desarrollos que sintetizan cómo se ha avanzado y qué se espera de estos cambios. Un aspecto que aúna el tema es el posible efecto virtuoso que las TIC's tendrían en el vínculo Estado-Sociedad, cómo las tecnologías implican cambios en dicho vínculo, así como la cuestión del acceso a internet, la posesión de dispositivos y las posibilidades de uso de los mismos. Para Concha Roldán (2006), la nombrada digitalización de las intervenciones estatales constituye un movimiento o transformación en el accionar estatal; una “puesta en el aire” que buscaría mejorar la comunicación del Estado hacia los ciudadanos, y que estos últimos puedan “poner su voz” (p. 85). Esto intentaría alcanzar una mayor eficiencia, facilidad en la gestión y funcionamiento del hacer público, así como una participación activa de la ciudadanía.

Para Fernández (2017) el gobierno electrónico o e-gobierno, es parte en América Latina de los procesos de modernización del Estado en marcha desde 1980, donde los nuevos modelos de gestión empiezan a girar en torno a conceptos utilizados por la empresa privada, donde lo privado aparecía como más eficiente que lo público. En este clima, la Administración Pública incorpora estrategias utilizando herramientas como la gerencia pública, la planeación estratégica y el gobierno electrónico. Esto se aceleró en las últimas décadas con el uso masivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), persiguiendo “beneficios en el manejo eficaz de territorios densos y extensos, incluyendo en los planes estatales tanto las herramientas de gobierno electrónico como las plataformas de Internet municipal, cuyos objetivos están dirigidos hacia la participación e inclusión ciudadana” (p. 37).

El concepto de e-gobierno ha comprendido varias dimensiones como la mejora en los procesos de la administración pública, eficiencia y eficacia de la gestión, la elaboración y monitoreo de las políticas públicas, la prestación de servicios a los ciudadanos y el ejercicio de la democracia electrónica (comprendiendo por esto la transparencia, participación y rendición de cuentas) (Duarte y Pires, 2011). Esto se ha pensado como un proceso gradual de cuatro fases, a saber: 1) Información (Solo publicación de información); 2) Interacción (Posibilidad de comunicación en línea y realización de cierta interacción básica con el sitio: bajar un formulario, por ejemplo); 3) Transacción (Posibilidad de completar un trámite de forma completa en línea); y 4) Integración (Posibilidad de acceder a cualquier trámite con el gobierno desde un punto único, a partir de la integración de diferentes dependencias gubernamentales y niveles de gobierno) (Porrúa, 2004, citado en Fernández, 2017).

En cuanto a las implicancias de la digitalización en las políticas sociales en particular, Gómez Poyato (2022) identifica las transformaciones que el uso de las tecnologías implica para la gestión e implementación de los servicios sociales y el rol del trabajo social. A este respecto, da cuenta cómo el uso de computadoras y las TIC's, cambiaron el significado de la palabra información, su transmisión, uso, almacenamiento y difusión; permitiendo el acceso a datos y variables y facilitando el trabajo de los profesionales encargados.

Camejo et al. (2022), abordan la introducción de lo que denominan Sistemas de Información para la Protección Social y cómo los cambios en los instrumentos de registro, almacenamiento, tratamiento y difusión de la información impactaron en las políticas de protección y asistencia social. Recuperan cómo el uso de algoritmos, con la función de establecer diferencias, clasificar y categorizar a la población ha colaborado, por ejemplo, en la selección de los beneficiarios. Tal como señalan los autores, “La particularidad de estos nuevos mecanismos tecnológicos, basados en procedimientos informáticos, aparentemente exentos de discrecionalidad técnica y posibles distorsiones introducidas por las decisiones humanas, es que recrean una ilusión de neutralidad valorativa y objetividad pura en torno al proceso de toma de decisiones que requiere particular atención” (p. 5).

Poniendo la atención en la población destinataria, Moreno et al. (2023) realizan un estudio en la Ciudad de Huelva (España) para conocer el perfil de los usuarios de servicios sociales en un contexto de digitalización. El estudio exhibe como, en primer lugar, el 40% de las personas no posee internet en sus hogares, 52% cuentan con solo un dispositivo de acceso a internet y solo un 7% usa internet y sus dispositivos para interactuar con organismos públicos. El 17% dice poder realizar procedimientos simples pidiendo ayuda a familiares, amigos, servicios gubernamentales o líneas de ayuda; 33% afirma siempre necesitar ayuda para completar procesos online, mientras que un 31,6% nunca realizó procesos online. Solo el 11,4% dijo haber completado algún procedimiento online en el año anterior. De este porcentaje, al 46% le resultó fácil, 30,7% tuvo que pedir ayuda y un 23% no pudo hacerlo. En cuanto a los procedimientos realizados, sacar un turno fue el que menos dificultad representa, mientras que, más de la mitad de los usuarios, dijeron sentirse incapaces de realizar otras tareas como la renovación de prestaciones, subir documentación o hacer el seguimiento de procesos o trámites.

Lo recuperado dialoga con lo que hemos mencionado como el segundo grupo de modificaciones/ espacio de interacciones donde se despliega “lo digital” en relación con la política social. En la relación con el Estado, la masividad de las políticas sociales en el Siglo XXI ha inaugurado toda una organización de la vida cotidiana, así como diferentes espacios de sociabilidad, en donde internet y las redes sociales son nodales para comprender los

tránsitos por la política social en la actualidad. Su análisis conlleva observar: a) entornos otros de despliegue no tradicionalmente vinculados al estudio de las intervenciones estatales, como los Grupos de Facebook, los canales de YouTube, cuentas de TikTok, Grupos de WhatsApp y b) actores otros que no están previstos en el ciclo vital de la política social (quienes administran y/o moderan grupos, los contenidistas e influencers). Aquí aparecen aquellos espacios como las redes sociales y sitios web -tal como aquí se estudiará el caso de YouTube-, donde las personas destinatarias interactúan, comparten información, dudas y consultas acerca de su acceso y tránsito por las diferentes intervenciones. Estos espacios, plagados de interacciones a propósito de la gestión y acceso a los programas, no solo son numerosos -grupos, canales, páginas, cuentas- y alojan un amplio caudal de dudas, consultas e información, sino que también dan cuenta de ciertos problemas para acceder a los programas, así como todas las intervenciones disponibles -su masividad- que forman parte de los mundos de la vida de la población en situación de pobreza y/o desempleo.

Los modos de concebir las tecnologías y sus usos admiten algunas problematizaciones dado que pueden operar en múltiples direcciones, por lo que su presencia, diseminación y las construcciones que las circundan deben ser analizados. Tal como señala Cena (2022) “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” (p. 247). O, como también señala Orrego, Araya (s/f: 8, citado en Concha Roldan, 2006) “la tecnología en sí misma no es buena, ni es mala, así como automáticamente no genera mayor participación ciudadana, ni superación de la pobreza. Tampoco puede decirse que Internet sea intrínsecamente una herramienta democrática. Más bien se trata de una construcción social que, como toda obra humana, contiene al mismo tiempo promesas y amenazas” (p. 92).

3. Sobre el Ingreso Familiar de Emergencia

Un breve desarrollo sobre el IFE reviste interés no solamente por caracterizar la política bajo estudio, sino también, porque su diseño e implementación permiten reflexionar sobre los procesos de digitalización que atañen

a una política social de gran envergadura en Argentina. De acuerdo con D'alessandro (2022), el IFE implicó revisar diferentes cuestiones como las brechas digitales, la gobernanza de los datos, la inclusión financiera y el rol de la tecnología en las políticas públicas; exhibió las limitaciones del Estado en cuanto a bases de datos disponibles, así como la posibilidad de realizar cruces de información entre sus agencias (Gené, 2022). Noscué Mera (2020), en un estudio realizado en La Plata (Provincia de Buenos Aires) se aproxima a las dificultades propias de los procesos de inscripción digital y la carencia de dispositivos como celulares o computadoras por parte de los beneficiarios del IFE volviendo necesarias diferentes ayudas para la concreción del proceso; Arcidiácono y Perelmiter (2022) buscan desarrollar cómo la digitalización de la política no excluyó a diferentes actores mediadores (agentes estatales y de organizaciones sociales y políticas) en su implementación, sino que estos fueron centrales en lo que denominan “experiencia del trámite” (p. 60). Cena y Dettano (2022), presentan al IFE como una política que congregó receptores en diversas redes sociales, dando lugar a actores como los administradores de Grupos de Facebook, quienes se convirtieron en agentes centrales, al responder dudas y consultas de la población receptora, colaborar en los trámites virtuales, así como evitar que se efectúen estafas. Estos desarrollos dan cuenta de la importancia y variedad de recuperar *lo digital* en esta política.

Ahora bien, el 23 de marzo de 2020, tres días después del inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), se publicaron en el Boletín Oficial una serie de medidas destinadas a acompañar a los sectores definidos como más perjudicados. Las mismas, se encontraban alineadas con las aplicadas internacionalmente como la realización de transferencias directas de dinero, protección al empleo y seguros de desempleo (Salvia y Poy, 2020; OIT, 2021). Dentro de esta batería de intervenciones, y por medio del Decreto 310/2020, se crea el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el cual, en un principio, se pagaría desde mediados de abril, por única vez y se liquidaría a través de la ANSES. Desde el inicio y a partir de una caracterización de la población destinataria realizada en base a la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), se pensó que alcanzaría a 4 millones de personas (D'Alessandro, 2022; Gené, 2022).

La población destinataria fue definida como personas trabajadoras informales y/o monotributistas de las primeras categorías. La inclusión al programa se delimitó por una serie de atributos, entre ellos: la situación laboral y económica del grupo familiar al cual pertenece la potencial persona receptora. Se consideró también como requisito el ser argentino nativo o naturalizado o tener una residencia en el país no inferior a dos años; y tener entre 18 y 65 años. El IFE fue compatible con el cobro de la AUH, la Asignación Universal por Embarazo (AUE), el Progresar, el empleo como personal de casas particulares, el cobro de asignaciones familiares correspondiente al subsistema contributivo para personas inscriptas en el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes y con las asignaciones familiares para los trabajadores y trabajadoras del Régimen Especial de Contrato de Trabajo. El monto transferido fue de 10.000 de pesos argentinos (59.3 por ciento del Salario Mínimo Vital y Móvil) pudiendo cobrarlo un integrante del grupo familiar que se encontrase bajo condiciones de exclusión o precariedad laboral y en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica (ANSES, 2020). De acuerdo con Gené (2022), esto fue un aspecto discutido de la política, ya que se planteó “hogarizar el IFE” modificando el monto de la prestación de acuerdo a la composición familiar. Se partiría de una base menor a la establecida que se incrementaría a medida que el grupo familiar fuera más numeroso. Sin embargo, el monto se mantuvo sin alteraciones en sus tres ediciones.

Pese a que se inscribieron 13,4 millones de personas (Gené, 2022), la cantidad de personas receptoras seleccionadas a nivel nacional fue de casi 8.9 millones, representando el 19.5 por ciento de la población total del país. Entre ellas, la proporción de mujeres fue mayor (4.9 millones -55.7 por ciento) a la de los hombres (3.9 millones -44.3 por ciento-) y poco más de la mitad tienen hasta 34 años. En cuanto a la situación laboral de las personas receptoras, 5.6 millones (61.7 por ciento) corresponden a quienes se desempeñan como informales o se encuentran en situación de desocupación sin seguro por desempleo, 2.4 millones (27%) a personas también receptoras de la AUH/AUE, 0.7 millones (7.8 por ciento) a monotributistas (categorías A, B o monotributo social), 0.18 millones (2.1 por ciento) a personas trabajadoras de casas particulares, y 0.12 millones (1.4 por ciento) a receptores del programa Progresar (ANSES, 2020).

La modalidad de pago es un punto para revisar, al constituir un nuevo proceso de bancarización de la política social que se adiciona a aquel que iniciaron los Programas de Transferencia Condicionada de Ingresos desde hace, al menos, dos décadas (Dettano, et al, 2019). Para el cobro del primer IFE, se habilitaron cinco modalidades: 1) acreditación en Clave Bancaria Uniforme (CBU) propia; 2) cajero Automático de Red Link-BNA; 3) acreditación en una cuenta creada a partir del número de documento de identidad; 4) cajero automático de Red Banelco; y 5) cobro en efectivo en Correo Argentino. Para el primer pago (el cual demoró dos meses en completarse), se establecieron etapas y un cronograma de pagos para evitar aglomeraciones y aumento de los contagios (D'Alessandro, 2022). Tal como señala ANSES (2020, p. 15), en la primera liquidación del IFE se crearon alrededor de 500 mil cuentas DNI y luego de la primera implementación, se estableció como condición de posibilidad del cobro tener una cuenta bancaria e informar el CBU a ANSES. De acuerdo con D'Alessandro (2022), para mediados de 2020 se habían abierto 4,8 millones de cuentas bancarias, a la vez que el Banco Provincia fue quien mayor provecho sacó de la bancarización del IFE, al impulsar la Cuenta DNI. "Según información del organismo, entre marzo y mayo su cartera de clientes se multiplicó por 17 y, hacia agosto de 2020, el 57,6% de sus clientes habían entrado vía el IFE" (p. 8).²

4. Materiales y métodos

Para realizar el presente análisis se describirán algunos aspectos de videos publicados en la plataforma YouTube en el año 2020 acerca de la prestación IFE. Describiremos el contenido producido por cuentas no oficiales, para lo que se han seleccionado 14 videos que informan sobre diferentes aspectos de la prestación. Se hará una descripción que contemple tanto el contenido del video (sobre qué informan), y diferentes aspectos del cómo de la transmisión de esa información: el lenguaje, los colores, la duración, quién lo hace.

El muestreo en este tipo de plataformas es algo complejo de delimitar,

² Para más información sobre los Medios de Pago Electrónicos para el cobro de políticas sociales ver, en este mismo libro, el capítulo de Florencia Chahbenderian.

dada la multiplicidad de contenido disponible. Sin embargo, trataremos de dar cuenta de algunos criterios adoptados para hacer visible cómo se ha accedido y seleccionado la información analizada y cómo se han construido consecuentemente los datos. Para Bericat Alastuey (2012), una muestra nos permite observar las diferentes configuraciones contextuales en las que aparece representado un tema, cuáles son los elementos y relaciones que modelan una representación visual. Para Mejía Navarrete (2000) en la muestra cualitativa, lo importante es la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidades. En esta línea, aplicando un muestreo por conveniencia (Mejía Navarrete, 2000), los videos se han seleccionado buscando en la propia plataforma a partir de las palabras “IFE 2020”. En un segundo momento, se realizó una selección a partir del criterio de máxima variación (Scribano, 2008) de acuerdo a algunos atributos de los mismos, a saber: que fueran de diferentes canales/cuentas, que las cuentas tuvieran distinta cantidad de suscriptores, que tuvieran diferente duración, que trataran diversos temas en relación al programa (por ejemplo, hay videos sobre cómo saber si fui seleccionado, otros sobre como cobrar si fui seleccionado, otros sobre si habrá otras ediciones o pagos del programa).

Otra cuestión de central importancia para este escrito es recuperar algunas cuestiones de la sociología visual para el análisis de videos informativos sobre programas sociales. La sociología siempre ha recurrido a la observación como un método de investigación, por lo que podemos decir que toda indagación se vuelve visual. La sociología visual propiamente dicha, por su parte, implica una observación consciente de la importancia de la imagen. Esto involucra necesariamente el aprendizaje sistemático de una serie de conocimientos teóricos, que van más allá de la percepción visual del fenómeno en pos de desenredar tramas de las relaciones sociales (Ortega Olivares, 2009; Boragnio *et al.*, 2023).

Para este trabajo nos apoyamos en la propuesta de Mauad (2005), quien propone organizar, en un cuadro de doble entrada, lo que denomina “la forma del contenido”. La autora recuerda que la metodología no implica una receta estricta, sino que cada objeto de estudio delimitará el tipo de información que se busque en cada video, o, más concretamente, qué contenido tendrá cada columna. En este sentido, se han grillado en los canales de YouTube: el nombre de la cuenta, la cantidad de suscriptores, el título del

video, la duración, la cantidad de reproducciones y Me gustas, una descripción del video (colores, objetos, personas, textos) y del tema que desarrolla, la cantidad de comentarios, así como la temática de los mismos.

Complementariamente, durante el periodo de observación se tomaron notas que recopilaron análisis provisorios sobre el tipo de contenido publicado en la plataforma. Ello ha contribuido a desarrollar algunas características sobresalientes de los videos informativos sobre políticas sociales y comenzar a responder algunos interrogantes. A saber: ¿cómo se representan visualmente estas producciones de contenido en YouTube? ¿hay personas en la imagen? ¿hay fotografías? ¿hay filminas? ¿hay texto? ¿qué colores se utilizan? ¿qué sucede en estos videos? ¿qué persiguen los mismos?

5. Las políticas sociales en YouTube

YouTube es una plataforma creada en 2005 y comprada por Google en 2006 (Bañuelos, 2009). En ella predomina el relato audiovisual. Allí sus usuarios pueden colgar, ver y compartir videos que, si bien se espera sean autoproducciones, también es posible encontrar películas (o fragmentos), programas de televisión, anuncios o documentales. Para Snelson (2011), los sitios de video son de los más visitados de la web, al tiempo que YouTube es el sitio más visitado en cuanto a contenido audiovisual. En 2010 recibía 2 billones de visitas por día y sus usuarios ya subían 35 horas de video por minuto. De acuerdo con Renés Arellano et al. (2020), YouTube es una de las cinco plataformas que lideran el ranking mundial de consumo, al tiempo que posee unos 1.000 millones de usuarios -un tercio del total de internautas- con más de un 50% de sus visitas hechas desde un Smartphone. En Argentina, es la tercera red social más utilizada (25,6%), luego de Facebook (62,4%) e Instagram (60,6%) (Colsecor, 2023).

Cualquier usuario puede subir contenidos audiovisuales teniendo llegada a muchas personas. Ello se ve reforzado por el hecho de que los enlaces a los videos pueden ser compartidos en otras redes sociales, amplificando su difusión. Se comparte el más diverso contenido, se alojan y distribuyen imágenes a la vez que constituye un espacio de interacción y comunicación (Ardevol y San Cornelio, 2007), donde también la publicidad ha hecho una gran inmersión, siendo una de las principales fuentes de ingresos de los contentistas o youtubers (Sáez Barneto y Gallardo, 2017). Para Saez Barnetto

y Gallardo (2017), YouTube propone una forma de comunicación basada en el monólogo o lo que Sanchez Martínez (2015) denomina “los autos”: autoimagen, autodiscursividad, autobiografía. Habilita un intercambio social más basado en la visualidad que en la textualidad, así como redefine el lugar de espectador. La plataforma permite ver videos y contenidos alojados allí, permite suscribirse a canales de contenido específico, así como también interactuar al pie de cada video, dejando comentarios y obteniendo respuesta a los mismos. También es posible dar *like* o *dislike* al video y compartirlo en otras redes. Así, el contenido allí desplegado, no es algo orientado a la mera contemplación o un consumo pasivo, sino que se vuelve un “canal de agrupación” o “régimen de congregación” orientando puntos de vista colectivos (p. 167).

5.1 Algunas características del contenido producido acerca del IFE

Tratar de analizar las interacciones que se dan en sitios web y redes sociales conlleva retomar la pregunta por los modos en que las Ciencias Sociales conocen el mundo en este Siglo y qué estrategias metodológicas se organizan para aprehender este espacio virtual con miles de teras, visualizaciones y reproducciones. Los flujos constantes de información e interacciones redefinen las distancias y proximidades entre los sujetos, los modos de relacionarnos y estar con los otros, de conocer y narrar el mundo. La organización de impresiones y percepciones que permiten ordenar/clasificar e imputar sentido a la realidad involucra a los sentidos, por lo que tal como señala Scribano (2022), este Siglo XXI redefine los modos de relación social a partir del tacto, pero también a partir de nuevas gramáticas visuales que los escenarios virtuales proponen.

Ya hemos mencionado cómo las políticas sociales se diseminaron por diferentes redes sociales e internet, por lo que YouTube no sería la excepción. En este espacio virtual, no solo es posible hallar canales oficiales de organismos que implementan políticas y programas, sino que hemos hallado canales no oficiales creados especialmente para dar información sobre programas sociales, así como otros que presentan contenido diverso entre lo que incluyen videos acerca de alguno/s programas. Estos canales brindan información variada, desde los diferentes programas de transferencias de ingresos, como el que aquí estamos analizando, hasta jubilaciones y diferentes tipos de bonos.

En el contenido producido hay un aspecto sobresaliente y es su carácter informativo. Aquellas personas que producen este contenido -en su mayoría hombres-, buscan acercar información a partir de videos de corta duración. La mayoría de los analizados duran entre 3 y 5 minutos, aunque hay algunos que llegan a los 9 minutos. Los nombres de las cuentas/canales en su mayoría nombran al organismo que implementa las prestaciones -en este caso la Administración Nacional de La Seguridad Social (ANSES)-, pero también ligan directamente con los procesos de monetarización de la política social; “Cuando cobro” es un ejemplo claro de lo mencionado. Algunas cuentas -la menor cantidad- llevan el nombre del contenidista. Estas son las que quizá también producen contenido sobre otros temas muy variados, desde cómo fabricar barbijos, cómo eliminar una cuenta de Instagram hasta como dar *like* en Tinder.

Los títulos de los videos aluden generalmente al programa, en este caso el IFE, y orientan acerca de la información que el video busca brindar, la fecha de pago, si saldrá o no un nuevo pago y cómo cumplimentar algún paso para cobrar la prestación.

El contenido de los videos permite revisitar, cuatro años después de la pandemia, algunas condiciones que se organizaban en dicho contexto, a saber: la renovación del ASPO y la incertidumbre que implicaba en cuanto al cobro de una política social, la incertidumbre respecto a si habría una nueva edición o pago, en qué fecha le correspondería cobrar a cada persona, cómo se realizarían los cobros por medios no bancarios (correo, billeteras virtuales u otros medios de pago como la extracción por cajeros con un código³). Las narraciones de los videos recuerdan las dificultades que implicaba el propio aislamiento, lo que condicionaba los días y horarios de funcionamiento de bancos u oficinas de correo y cajeros automáticos a lo largo de todo el país, donde la situación epidemiológica se daba de modos diferentes. También de la multiplicidad de formas de cobro disponibles, así como las dificultades que implicaba la gestión virtual de la prestación. En cuanto a la cantidad de suscriptores de los canales o cuentas grilladas, se trató de seleccionar cuentas con diferente cantidad de suscriptores, hay cuentas que poseen 532 suscrip-

3 Punto Efectivo se planteó como un sistema de pagos para operar en cajeros automáticos, aun sin tener una cuenta bancaria. Consistía en el envío de un código que llegaba vía celular o vía mail al beneficiario/a y, luego, se ingresaba en el cajero automático junto con datos personales (como el número de DNI).

tores mientras que algunas llegan a 155.000. Para el caso bajo estudio, esto incide directamente en la cantidad de visualizaciones, es decir, aquellos con más suscriptores poseen más reproducciones.

Sobre las descripciones que poseen los videos, podemos mencionar que en algunos casos se explicita el contenido del video de manera breve (dos o tres oraciones), se utilizan hashtags vinculados con dicho contenido (#ances, #ife #bono #fechadecobro), pero también vinculados a otras prestaciones, como por ejemplo #tarjetaalimentaria. En algunos casos, aparece información que se menciona en el video, pero por escrito, como las fechas de cobro según medio de pago seleccionado, así como también aparecen links a otros videos producidos por el mismo contenidista, links a la página oficial de ANSES, links para unirse a grupos de Facebook, a cuentas de Twitter o links donde se invita a los espectadores a colaborar por medio de Mercado Pago o PayPal con la producción de más contenido. También aparece -al igual que en el video- la invitación a suscribirse al canal.

Los videos analizados en la plataforma dan cuenta de diferentes cuestiones, como el desarrollo de información de manera literal o la repetición de aspectos volcados en la página del organismo ejecutor; una estética muy sencilla, en su mayoría se trata de filmas con una voz en off; y la difusión de novedades que circulan en los medios de comunicación o redes, trayendo discursos de funcionarios o notas periodísticas que adelantan sobre posibles nuevas ediciones o cobros.

La mayoría de los videos grillados no tienen a una persona en la imagen, sino que presentan una voz hablando sobre una imagen, que pueden ser filmas que reiteran o reafirman lo que se dice, o capturas de pantalla del sitio de ANSES (Ver imagen N°1). En general se trata de hombres o de voces masculinas.

Imagen N°1

\$10.000 por única vez en el mes de abril. Lo cobrará solo un integrante del grupo familiar, priorizando a la mujer.

Trámite

A partir del 11 de abril podés conocer si te fue otorgado el beneficio. En esta etapa, solo podrás ingresar para cargar tu CBU, la cual tiene que ser propia. Debés ingresar de acuerdo al siguiente cronograma con tu Clave de la Seguridad Social.

- DNI terminados en 0 y 1: sábado 11 de abril
- DNI terminados en 2 y 3: domingo 12 de abril
- DNI terminados en 4 y 5: lunes 13 de abril
- DNI terminados en 6 y 7: martes 14 de abril
- DNI terminados en 8 y 9: miércoles 15 de abril

Si estás cobrando alguna Asignación Familiar se va a depositar en esa cuenta. Si no pudiste cargar tu CBU el día indicado, podrás hacerlo desde el 16 de abril.

Si no tenés CBU propia, desde el jueves 16 de abril vas a poder elegir otro medio de cobro.

INGRESAR PARA CARGAR CBU



INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE) 2020 | Fui ACEPTADO, y AHORA?



De Negocios
533 suscriptores

Suscribirse

👍 2



➦ Compartir

↓ Descargar



51 visualizaciones hace 4 años

INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE).

Mi trámite fue aprobado, y ahora cómo sigo??

Fuente: YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=F9d1Owx4qEI>

En los videos grillados, solo en dos la imagen principal es una persona hablando y no una presentación o filminas. Uno tiene como contenidista a una mujer y el otro a un varón. Esto es un aspecto interesante dado que la centralidad del video parece ser la información que se busca acercar: un decreto que se lee, las fechas de cobro según la terminación del documento de identidad y el medio de pago adoptado, el paso a paso de realización de la inscripción en la página web de ANSES (Ver imágenes N°2 y N°3). En este sentido es que el contenido no solo busca informar sino -a modo de tutorial- “enseñar a hacer” o “mostrar cómo se hace”. En casi todos los videos, se lee o repite la información de modo lento, con apoyatura de capturas del sitio oficial de ANSES y en no pocos casos el contenidista lee con dificultad e incluso en el video hay faltas de ortografía. Aquello que es leído es información que se encuentra en la web, sin embargo, cientos de videos son creados para reiterar o leer de manera textual esa información.

Imagen N°2

\$10.000 por única vez en el mes de abril. Lo cobrará solo un integrante del grupo familiar, priorizando a la mujer.

Trámite

A partir del 11 de abril podrás conocer si te fue otorgado el beneficio. En esta etapa, solo podrás ingresar para cargar tu CBU, la cual tiene que ser propia. Debés ingresar de acuerdo al siguiente cronograma con tu Clave de la Seguridad Social.

- DNI terminados en 0 y 1: sábado 11 de abril
- DNI terminados en 2 y 3: domingo 12 de abril
- DNI terminados en 4 y 5: lunes 13 de abril
- DNI terminados en 6 y 7: martes 14 de abril
- DNI terminados en 8 y 9: miércoles 15 de abril

Si estás cobrando alguna Asignación Familiar se va a depositar en esa cuenta. Si no pudiste cargar tu CBU el día indicado, podrás hacerlo desde el 16 de abril.

Si no tenés CBU propia, desde el jueves 16 de abril vas a poder elegir otro medio de cobro.

INGRESAR PARA CARGAR CBU



INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE) 2020 | Fui ACEPTADO, y AHORA?



De Negocios
533 suscriptores

Suscribirse

👍 2



🔗 Compartir

📄 Descargar



51 visualizaciones hace 4 años

INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE).

Mi trámite fue aprobado, y ahora cómo sigo??

Fuente: Youtube, <https://www.youtube.com/watch?v=ry-0T7Vl9Jg>

Imagen N°3

Jueves cobran Asignación Universal por Hijo o por Embarazo no deben completar el formulario ya que van a cobrar automáticamente si cumplen los requisitos.

Cuándo completar el formulario

Debés hacerlo **entre el 27 y el 31 de marzo**, en el día específico según el último número de tu DNI.

Es importante que respetes la fecha indicada para facilitar tu trámite y el de todas las personas que se inscriban.

- DNI terminado en 0 y 1: **viernes 27**
- DNI terminado en 2 y 3: **sábado 28**
- DNI terminado en 4 y 5: **domingo 29**
- DNI terminado en 6 y 7: **lunes 30**
- DNI terminado en 8 y 9: **martes 31**

INICIAR PREINSCRIPCIÓN

Última revisión
Jueves 26 de Marzo de 2020 12:00

Como hacer el IFE Ingreso Familiar de Emergencia anses 2020



Mauri R Tutoriales

Suscribirse

👍 3



🔗 Compartir

📄 Descargar



Fuente: Youtube, https://www.youtube.com/watch?v=98eP_p0wvbQ

Esto resuena con otros estudios, ya que tal como señalan Cena y Dettano (2022), a partir de entrevistar a administradores de grupos de políticas sociales en Facebook, estos reiteran cómo los potenciales destinatarios no entienden, necesitan que les expliquen varias veces la información que está en la página de ANSES, haciendo de su hacer algo necesario, que en muchos casos evita estafas o les posibilita gestionar la prestación. Noscué Mera (2020) y Arcidiacono y Perelmiter (2020) aportan sobre esto a propósito del IFE, y dan cuenta de cómo la población receptora requirió de mediadores para concretar el trámite de inscripción o la selección de un medio de pago.

Este es un aspecto que, si bien caracteriza la digitalización de la política social (Moreno et al., 2023), la excede. Otros trabajos previos mencionan también los problemas de inteligibilidad de las intervenciones estatales y sus mecanismos de acceso (Dettano y Chahbenderian, 2018), de manera que muchas veces las personas receptoras dicen no comprender los trámites que deben realizar o la información que se les brinda. Al mismo tiempo, los propios técnicos de los programas hacen referencia a esta no comprensión (Dettano, 2020). Esto parecería volver necesarios estos espacios virtuales que, por medio de una repetición casi literal, explican paso a paso e informan sobre cómo acceder a las políticas y programas, a la vez que actualizan respecto a novedades.

Los comentarios de los videos son dudas o consultas de personas que se encuentran intentando gestionar y acceder al IFE que, dependiendo de la cuenta, son respondidos o no por el contenidista. Muchas veces también las mismas personas se van respondiendo. Esto es un aspecto que ya se ha observado en los grupos de receptores de políticas sociales en la red social Facebook. Las interacciones y decenas o cientos de comentarios apuntan a saldar dudas o consultas sobre cómo acceder, volcar situaciones personales -incluso compartiendo capturas de pantalla-, esperando que los otros miembros los ayuden o aclaren las dudas (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020; De Sena et al., 2022). También se comparten videos y enlaces a grupos de WhatsApp organizados para dicho fin. Tal como señalan Mardon et al. (2018), lo que llamamos comunidades virtuales, se encuentra deslocalizado y fragmentado, es decir, no se circunscribe solamente a una plataforma o red social, sino que las interacciones se dan a través de múltiples espacios online, por lo que estar en YouTube puede conducir a Facebook o un Sitio Web, así

como consultar algo en Facebook puede dirigir a un video de YouTube o a ser parte de un grupo de WhatsApp. La particularidad de YouTube, vendría a ser -a diferencia de lo estudiado en Facebook- que la centralidad la tiene el contenido explicativo/informativo presentado en un video. El contenido lo produce un emisor -el contenidista- y sobre eso pueden desplegarse dudas y consultas en comentarios. En los grupos de Facebook, en cambio, si bien se acude en busca de información, los muros se alimentan de publicaciones de todos los miembros del mismo.

5.2 Lo literal hecho video: lectura y repetición de la información por medio de imágenes

El segundo aspecto a analizar en estos videos es cómo se presenta esta información, y es aquí donde haremos uso de herramientas de la sociología visual (Mauad, 2005; Bericat Alastuey, 2012), buscando responder qué dicen los contenidistas sobre esta política; qué información acercan; cómo lo hacen; qué imágenes aparecen en los videos; cómo interactúa la imagen con la narración oral de los mismos.

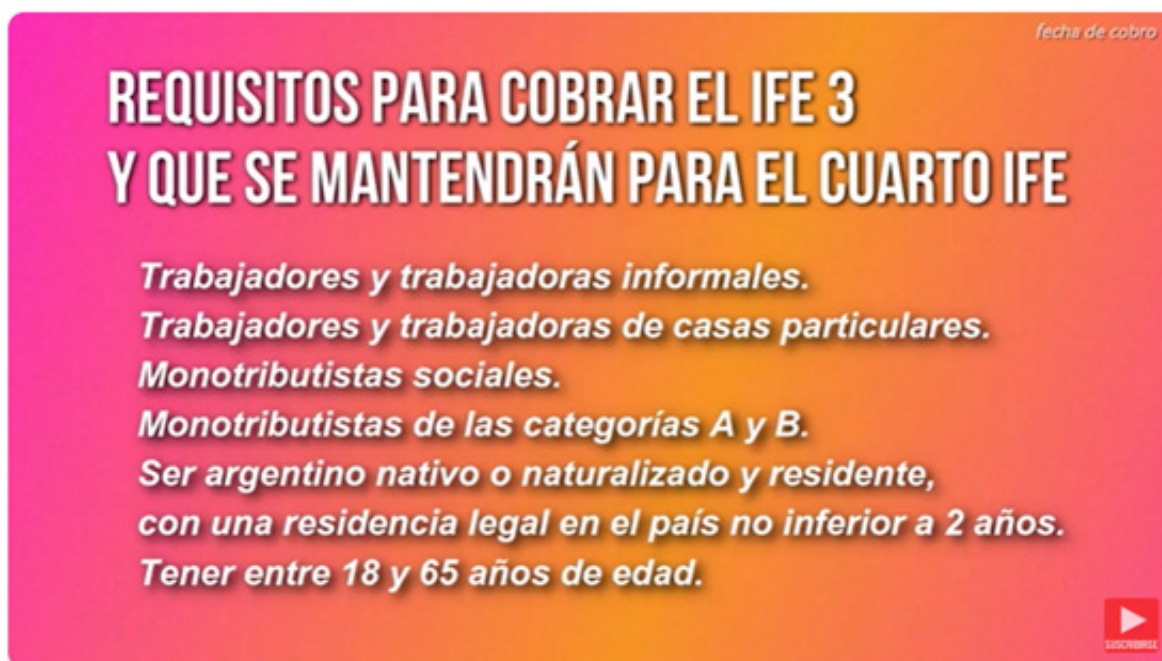
Si las imágenes informan, también podemos decir que contienen una visión del mundo, cuya producción e interpretación obedecen a un contexto que determina qué medios técnicos producen la imagen, dónde circulan y se consumen y quiénes lo hacen (Mauad, 2005). La imagen constituye la textualidad de una determinada época que, para el caso bajo estudio, dialoga con un contexto de masividad de intervenciones estatales (De Sena, 2011) con un carácter monetarizado, cuyo acceso y gestión parecen requerir de explicaciones o repeticiones visuales de información que ya está circulando en otros medios, como un sitio web. Los videos analizados también se corresponden contextualmente con lo que Sánchez Martínez (2015), define como un fenómeno de utilización masiva de recursos digitales, que permitió la expansión de lo visual en las redes sociales, a partir de la utilización de software intuitivo para los usuarios. En estos espacios -las redes sociales- “lo visual es una materia de exploración, de experimentación que permite entender las hibridaciones de los contenidos, pero también las modalidades de colaboración en internet” (p. 165); caracterizadas a su vez por ser hipermedia, donde confluyen imagen, texto, audio y video.

La mayor parte de estos videos, consisten en producciones donde se deslizan filmas con información textual, videos en donde el primer plano

es una pantalla compartida para realizar algún procedimiento/inscripción, gestión (Imagen N°2). En general hay una filmina de portada que exhibe el nombre del canal y el título del video, pero muchas veces se inicia directamente con una filmina que comienza a desarrollar la información que promete el título del video y la voz del contenidista.

Los videos suelen tener un diseño muy sencillo y en la mayoría de los casos no poseen unos colores homogéneos, sino que hay diferentes colores: mientras que las filminas “informativas” quizá son naranja con la letra en blanco, aquellas que invitan a suscribirse y aparecen en el medio del video, son celestes con la letra en verde. Un aspecto central que caracteriza a este contenido es que aquí lo visual es una apoyatura de lo que se dice. Se trata de una imagen con texto que apoya de forma literal lo que se dice, la imagen opera como soporte, no agrega demasiado y en general es estática, con alguna animación para la aparición del texto (Ver Imagen N°4). También se intercalan imágenes de alguna oficina de ANSES o imágenes que aparecen en la página de la entidad, como un dibujo de una familia; reproduciéndose a medida que se va dando la información que se promete en el título.

Imagen N°4



● Anses ULTIMAS NOTICIAS 2020 - Fecha de Cobro CUARTO IFE ¿QUIENES LO PIERDEN? - TramiteAR

Fuente: YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=HuRw-blJAdQ>

En cuanto a los colores, predomina bastante el celeste (color del logo de ANSES), pero también el naranja y rojo, con letras en blanco. Algunos videos parecen tener un poco más de “producción”, desarrollándose con un tipo de filmina con colores, tipografía y diseño que se sostiene a lo largo de todo el video. Otros son más “caseros”, se comparte una captura de pantalla con alguna información y queda estática, mientras se lee algo, o se cuenta algo en relación al programa. Al compartirse pantalla, muchas veces se puede ver el escritorio de la computadora del contenidista y cómo va navegando, pasando de una pantalla a otra para hacer las demostraciones de cómo inscribirse, cómo revisar las fechas de cobro o algún “paso a paso” que se quiere mostrar.

Los videos generalmente cierran con la invitación a interactuar con el canal, suscribirse, dar me gusta, así como comentar el video. Junto con esta invitación, también aparece otro elemento que es adelantar o prometer contenido e información para un próximo video: fechas de cobro para un próximo IFE o si habrá o no una nueva edición. La promesa consiste en que seguir el canal permitirá enterarse de las novedades de manera más rápida.

Al tratarse de cuentas no oficiales, se vuelve interesante dar cuenta de un aspecto que fue registrado y es de dónde proviene la información del video, cuál es la fuente que se menciona. En algunos casos, se da el nombre del diario de donde se está recuperando un artículo periodístico, en otros casos se hace alusión a discursos y comunicaciones de funcionarios públicos. Son comunes las frases: “tal como informó (nombre del funcionario/a) o “el gobierno no descarta...”, dejando un poco difusa la fuente de la información recuperada. Esto invita a reflexionar sobre los modos de producción de verdad, así como los espacios informativos que producen confianza en las sociedades 4.0. Para Scribano (2020), en estas sociedades atravesadas por las TIC’s, se modifica lo que llama la economía política de la verdad, por lo que los procesos aceptados para producir la verdad, así como las áreas o ámbitos que garantizarían la misma se ven trastocados. Para este autor, los procedimientos científicos tradicionales pierden peso de verdad y aparecen otras alternativas, espacios y actores que producen “lo que es verdad”. Para Gil et al. (2020), si bien los medios de comunicación tradicionales siguen teniendo peso en el consumo mediático, los medios digitales muestran un ascenso: mientras que el consumo televisivo se reduce, el consumo de inter-

net asciende. Renobell (citado en Scribano y Lisdero, 2015), por su parte, afirma que las “Visualidades profesionales de los medios de comunicación de masas están a la misma altura que imágenes domésticas o privadas. El ojo profesional participa del ojo amateur en una red de emisores sociales. Los estilos se superponen y se da lugar a diferentes visualidades” (p. 169). Aún más, y como ya mencionamos, si bien la información se encuentra en un sitio web oficial -la página de ANSES-, los contenidistas ofrecen estos videos para reponer, explicar y repetir la información que circula tanto en medios oficiales como en los medios masivos de comunicación.

6. Algunas conclusiones

Escribir sobre una política de tamaño envergadura a cuatro años de su inicio e implementación es una tarea que permite dar nuevas miradas sobre la misma. Ya en el año 2024, encontramos más producción académica sobre el IFE, así como información disponible que nos permite sumar reflexiones acerca de las políticas sociales en Argentina, su amplio alcance o masividad, sus procesos de digitalización y el crecimiento de la bancarización. La pandemia ha generado picos de crecimiento en la población atendida por programas de transferencia de ingresos (ODSA-UCA, 2023), poblando -aún más- el mapa y territorio de las intervenciones estatales y dando cuenta de las condiciones tecnológicas en las cuales las mismas se insertan. Dichas condiciones, así como los espacios y actores que hacen parte de las mismas, no son buenos o malos en sí mismos, podrían habilitar mejoras, pero también nuevos grupos de desigualdades, dificultades, estratificaciones, por lo que deben ser puestos en discusión.

Sumar elementos de la sociología visual, y el análisis visual propuesto, han permitido abonar las lecturas sobre cómo las políticas sociales forman parte del ecosistema de espacios digitales, cómo lo hacen y qué buscan transmitir estando allí.

Este contenido, como hemos desarrollado, pone el foco en informar sobre novedades del IFE, acercar de manera veloz toda nueva información que se dé a conocer al calor del avance del ASPO en Argentina. Con un diseño muy sencillo, donde predomina el texto y la imagen no hace más que apoyar lo que se dice o repetir información, los contenidistas de políticas sociales exhiben un espacio más del mundo virtual (ya existían blogs, cuentas de

Instagram, grupos de Facebook y WhatsApp), que se vuelve una ayuda para acceder y cobrar la prestación estatal. Así, los videos que leen textualmente el contenido de sitios web oficiales, que repiten fechas de cobro según medio de pago y terminación de DNI, que buscan reponer información ya disponible en otros medios, que acompañan el paso a paso compartiendo pantalla de procesos de gestión e inscripción, son una (más) de las ortopedias que se han erigido para acceder a estas políticas y programas.

Mientras los procesos de digitalización de las acciones estatales sostienen una narrativa de eficiencia, democratización, transparencia y cercanía con la ciudadanía, la presencia de estos videos en YouTube para la gestión de las intervenciones da cuenta cómo, en la sociedad de la información, donde grandes caudales de datos son almacenados y circulan gracias al avance de la digitalización, la población receptora de políticas sociales parece hacerse presente por distintos espacios virtuales en busca de comprender aspectos -a simple vista- no legibles de la misma. Al mismo tiempo, diferentes personas organizan respuestas, en este caso, produciendo contenido en YouTube, por lo que actores y espacios “otros” confluyen en los procesos de implementación de las políticas sociales en el presente Siglo. Esto nos invita a continuar reflexionando sobre dónde se despliegan las intervenciones estatales, quiénes ponen en escena dicho despliegue y con qué estrategias teórico-metodológicas avanzar en su indagación.

Bibliografía

ANSES (2020) Boletín IFE I-2020: Caracterización de la población beneficiaria. Dirección General de Planeamiento – julio 2020. Disponible en: <http://observatorio.anses.gob.ar/archivos/documentos/Boletin%20IFE%20I-2020.pdf>

ARCIDIÁCONO, P. Y PERELMITER, L. (2022) “Mediaciones sociales y burocráticas en la era digital. La política social argentina en tiempos de pandemia.” *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 31, (2), 57-30. <https://doi.org/10.26851/RUCP.31.2.3>

BAÑUELOS, J. (2009) “YouTube como plataforma de la sociedad del espectáculo”. *Razón y Palabra*, (66).

- BERICAT ALASTUEY, E. (2012) “La visualización en la obra de Erving Goffman y el análisis socio iconográfico”, en: Bericat, E. (ed.) (2012) *Sociologías en tiempos de transformación social*. España: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). P. 45-71.
- BORAGNIO, A; DETTANO, A; FARACCE MACIA, C; SORDINI, M. V; MULKI, J; PINQUELA, P; CENTOLA, A; CHAHBENDERIAN, F; MAIRANO, M. V; PASTORMERLO, E; CALIVA, D. (2023) *Comedores y merenderos en pandemia. Un recorrido a través de la imagen*. Documentos de Trabajo del CIES, N° 18. AGOSTO – 2023. http://estudiosociologicos.org/portal/wp-content/uploads/2023/08/DTNumbre_18.pdf
- CAMEJO, S; DA COSTA, P. y VECINDAY, L. (2022) Controversias y desafíos del Trabajo Social ante los emergentes Estados de bienestar digital. XIII Congreso Internacional de Trabajo Social.
- CENA, R. (2022) “¿Dónde están las Políticas Sociales? sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0”. *EHQUIDAD. Revista Internacional De Políticas De Bienestar Y Trabajo Social*, (18), 243–262. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0019>
- CENA, R. y DETTANO, A. (2022) “¿Quiénes hacen la política social? tramas de actores, acciones, (des)intereses y emociones en administradores de grupos de Facebook vinculados a las políticas sociales”. En Sordini, M. V. *Hacer políticas sociales: estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. pp. 157-186.
- COLSECOR (2023) Tendencias y consumos digitales en Argentina. <https://www.fundacioncolsecor.org.ar/informes/los-consumos-digitales-argentina-n12872>
- CONCHA ROLDÁN, S. M. (2006) “Políticas públicas e Internet”, en: Cerbino, M. y Richero, A. (eds.) *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet*. Ecuador: FLACSO, IRDC. Rispergraf. Pp. 85-96.
- CRIADO, I. (2022) “Tecnologías y políticas sociales en América Latina”. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*. N° 15, vol. 2, julio-diciembre de 2022, pp. 153-157.
- D’ALESSANDRO, M. (2022) Ingreso Familiar de Emergencia. Una política pública a contrarreloj. FUNDAR. https://fundar.ar/wp-content/uploads/2022/09/Fundar_IFE.pdf

DE SENA, A. (2011) “Promoción de microemprendimientos y políticas sociales: ¿universalidad, focalización o masividad?, una discusión no acabada”. *Pensamiento Plural* 8, p. 5-36.

DE SENA, A.; DETTANO, A. y CENA, R. (2022) “Chasing the research object: social policies and emotions in virtual spaces”, in: Scribano, A.; Korstanje, M. Rafele, A. *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. New York: Nova Science Publishers. Pp. 195-222

DETTANO, A. (2020) “Miradas y emociones sobre la maternidad desde la política social: las malas madres o las “mamas cachivas”, en: Boragnio, A. y D’hers, V. (Comp.) *Mujeres y políticas de las sensibilidades*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 185-206.

DETTANO, A. y CENA, R. (2020) “Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales”. *Revista Tsafiqui*. N°15, Dic. 2020. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/precisiones-teorico-metodologicas-en-relacion-etnografia/555>

DETTANO, A. y CHAHBENDERIAN, F. (2018) “Desigualdades en tiempos de Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos: un estudio de la implementación de Ciudadanía Porteña”. *Saber*. Vol. 30. p. 363-372.

DUARTE, F. y PIRES, F. (2011) “Inclusión digital, tres conceptos clave: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad”. *Ar@cne. REVISTA ELECTRÓNICA DE RECURSOS EN INTERNET SOBRE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES*, N°150. <https://www.ub.edu/geocrit/aracne/aracne-150.htm>

ESTEINOU MADRID, J. (2001) “Internet y la transformación del Estado.” *Revista Ámbitos*, 6, pp. 21-34.

FERNÁNDEZ, C. (2017) “Gobierno electrónico. Un desafío en la inclusión ciudadana”. *Revista de Pensamiento sobre Comunicación, Tecnología y Sociedad*, N°107, 36-46. <https://digitecavfx.pt/view/775/TELOS%20107%20-%20Fundacion%20Telefonica.pdf#page=48>

GENÉ, M. (2022) “La épica de la urgencia y los límites del Estado. La hechura de las políticas públicas frente a la pandemia en Argentina”. *Estudios Sociales*. núm. 63, 1-18 <https://doi.org/10.14409/es.2022.2.e0030>

GIL, M.; GÓMEZ DE TRAVESEO, R. y ALMANSA, A. (2020) “YouTube y coronavirus: análisis del consumo de vídeos sobre la pandemia CO-

VID-19”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 121-153. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1471>

GÓMEZ POYATO, M. J. (2022) Digitalización y Trabajo Social. Un espacio público en construcción. Tesis de Doctorado, Universidad de Zaragoza, España.

MARDON, R.; MOLESWORTH, M. y GRIGOREB, G. (2018) “YouTube Beauty Gurus and the emotional labour of tribal entrepreneurship”. *Journal of Business Research*, Volume 92, 443-454. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.04.017>

MAUAD, A. M. (2005) “Fotografía e historia, interfases”, en F. Aguayo y L. Roca (eds) *Imágenes e investigación Social*. México: Instituto Mora. pp. 464-474.

MEJÍA NAVARRETE, J. (2000) “El muestreo en la investigación cualitativa”. *Investigaciones Sociales*, 4(5), 165-180. <https://doi.org/10.15381/is.v4i5.6851>

MORENO, R. M., BORRERO M. F., FERRI FUENTEVILLA, E., MEDINA F. R., LUCHENA A. M. y AGUADO, O. V. (2023) “Technologies and social services. An overview of technology use by users of social services”. *PLoS ONE* 18(5): e0284966. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284966>

NOSCUÉ MERA, E. (2020) “Usos y apropiaciones de TICs desde la subalternidad: El COVID19 y la gestión del IFE”. *Question/Cuestión*, Nro.67, Vol.2- DOI: <https://doi.org/10.24215/16696581e431>

ODSA-UCA (2023) Privaciones Sociales y Desigualdades Estructurales. Condiciones materiales de los hogares en un escenario de estancamiento económico (2010-2022). Documento Estadístico N. 3. EDSA Serie Agenda para la Equidad. Barómetro de la Deuda Social Argentina, Observatorio de la Deuda Social Argentina, Universidad Católica Argentina. Educa.

ORTEGA OLIVARES, M. (2009) “Metodología de la sociología visual y su correlato etnológico”. *Argumentos*, vol. 22, núm. 59, enero-abril, 2009, pp. 165-184.

OIT (2021) La política del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) Su potencial impacto en la participación de los y las adolescentes en el mercado de trabajo. https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_827662.pdf

PÉREZ SALAZAR, G. (2020) “El meme en internet”. *Virtualis*, 11 (21), i-vii.

RENÉS ARELLANO, P; GOZÁLVEZ PÉREZ, V. y BERLANGA FERNÁNDEZ, I. (2020) “YouTube e influencers en la infancia. Análisis de contenidos y propuestas educativas”, *Icono 14*, 18 (2), 269-295. doi: 10.7195/ri14.v18i2.1455

SÁEZ BARNETO, G. y GALLARDO, J. (2017) “La relación de los youtubers con la publicidad y sus espectadores. El caso de YouTube España”. *Telos, Revista de Pensamiento sobre Comunicación, Tecnología y Sociedad*, N°107, 47-58. <https://digitecavfx.pt/view/775/TELOS%20107%20-%20Fundacion%20Telefonica.pdf#page=48>

SCRIBANO, A. (2008) *El proceso de investigación social cualitativo*. Prometeo Libros.

_____ (2020) “Consumo digital y sensibilidades de plataforma: algunas pistas para su análisis”, en: Dettano, A. *Topografías del consumo*. Buenos Aires: Eseditora. Pp. 225-248.

_____ (2022) *Emotions in a Digital World. Social Research 4.0*. United Kingdom: Routledge.

SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2018) “Experiencia visual e Investigación Social: hacia una crítica de la economía política de la mirada digital”. *Religación. Revista de ciencias sociales y humanidades*, Vol 3, N° 9, pp. 165-181.

SÁNCHEZ MARTÍNEZ, J. A. (2015) “Cultura visual digital y campos de acción en redes sociales”, en: Winocur, R. y Sánchez Martínez, J. A. *Redes sociodigitales en México*. CONACULTA/FCE. Pp. 162-188.

SNELSON, C. (2011) “YouTube across the Disciplines: A Review of the Literature”. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching* Vol. 7, No. 1. p. 159-169. https://jolt.merlot.org/vol7no1/snelson_0311.pdf

SORDINI, M. V. (2017) “El uso de internet en relación a programas sociales”. *Boletín científico Sapiens Research*, 7 (2), pp. 51-64. <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247/232>.

Sitios web

<https://dle.rae.es/digital?m=form>

Los medios de pago digitales y las políticas sociales: la Cuenta DNI del Banco Provincia

Florencia Chabbenderian

1. Introducción

Desde el Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (GEP-SE)¹ hace más de una década se vienen proponiendo diversas líneas de investigación en torno a los cruces entre la sociología, los estudios críticos de las políticas sociales y las políticas de los cuerpos/emociones (De Sena, 2014, 2016, 2018, 2023, entre otros). En esta ocasión, el desafío consiste en proponer un análisis de las políticas sociales atravesadas por la “era digital”, dado el evidente impacto que esta tiene sobre aquellas, desde una permanente vigilancia epistemológica (*sensu* Bourdieu). Estas transformaciones se caracterizan por ser sumamente veloces, irreversibles y por implicar cambios rotundos y contundentes en su implementación, entendiéndolas inscriptas en las sociedades 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019).² De acuerdo con Márquez Dorsch (2016), la transformación digital genera nuevas pautas de relación e interacción, modificando los hábitos y las relaciones sociales, así como los modos de oferta y demanda. Estas transformaciones nos señalan nuevas dinámicas de acumulación de capital, basadas en las tecnologías de la información y la comunicación y en el manejo de datos a gran escala. De acuerdo con Scribano y Lisdero (2019), los cambios en la Industria 4.0 se traducen en una gestión digital de las sensibilidades, dando lugar a las sensibilidades de plataforma, en donde las plataformas digitales/virtuales configuran los vehículos predilectos para la interacción y la coordinación de la acción. Des-

1 Dirigido por la Dra. Angélica De Sena. Ver: <https://gepsecies.wordpress.com/>

2 Este concepto alude a las consecuencias de la Revolución 4.0 en los procesos de estructuración social (Scribano, 2022).

de allí, a nivel nacional,³ y en el ámbito de las políticas sociales en particular, se vienen fomentando los medios de pago digitales.

En este marco, y en el contexto de una agenda internacional en torno a la digitalización de las finanzas por parte de distintas agencias supranacionales y organismos multilaterales de crédito (Banco Mundial, 2023), es que debe comprenderse la temática que se aborda en este capítulo. Asimismo, y tal como se analiza a lo largo del escrito, la Pandemia por COVID-19 jugó un papel central al acelerar los (vertiginosos) ritmos de estas transformaciones.

La forma en que el Estado se relaciona con las personas receptoras de programas sociales se encuentra atravesada por estos cambios en múltiples niveles, en el marco del desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) (Cena, 2022). Esto involucra, por ejemplo, a la gestión vinculada con el acceso y la permanencia en un programa social, la solicitud de turnos, los canales de recepción de consultas y de comunicación, entre otros. En este capítulo, nos centraremos en analizar las transformaciones en las modalidades de pago de las políticas sociales, dando cuenta del proceso de creciente digitalización, considerando sus implicancias en términos de la performatividad de las políticas sociales en tanto constructoras de realidades, de prácticas, así como de sensibilidades y emociones sociales (De Sena, 2014; 2016; 2018; 2023; De Sena y Scribano, 2020). De este modo, en estas nuevas maneras de vincularse con un programa social que implica la *migración digital*,⁴ se establecen novedosas posibilidades y el acceso a nuevos mercados vía consumo digital (Scribano, 2022), a partir de la interacción con la digitalización financiera en y desde la política social.

Ello implica incorporar en la reflexión y debate sobre las políticas sociales no solo a la bancarización y la inclusión financiera que posibilita la digitalización, sino también -y, sobre todo- a las brechas digitales, en términos

3 En el caso argentino, el plan País Digital, en tanto estrategia de gobierno digital, tiene por objetivos: i) implementar proyectos digitales que promuevan la modernización de los servicios nacionales, ii) integrar los sistemas de gestión de todo el país, y iii) articular la gestión digital y las iniciativas de servicios con el sector privado, la academia, la sociedad civil y la comunidad (OECD/CAF/ECLAC, 2018).

4 Este concepto es utilizado para contraponer a los migrantes digitales con los nativos digitales. En este sentido, estos últimos aluden a quienes pertenecen a las generaciones nacidas cuando la expansión social de los recursos de la digitalización era un hecho (como los jóvenes), mientras que los migrantes digitales incursionan de manera tardía en el uso de esas innovaciones (Covi Druetta, 2010). Este concepto puede ser aplicado a situaciones que nacen en contextos digitales o que emigran hacia formas digitales, como las modalidades de pago de programas sociales.

de las desigualdades en la conectividad y el acceso a dispositivos e Internet, en la infraestructura y alfabetización digital, entre otras (Cena, 2022; Ure, 2016).

En esta dirección, el objetivo del presente consiste en efectuar un recorrido por la digitalización financiera y su impacto en las políticas sociales, en base al estudio del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y la Cuenta DNI del Banco Provincia. Para ello, el trabajo se apoya en una metodología cualitativa basada en el análisis documental (Decretos, documentos académicos, etc.) y etnografía virtual (Hine, 2011; Pink et al., 2015; Pearce et al., 2018; Rodríguez Cano, 2022) para aproximarnos al diseño de la plataforma virtual de una billetera digital a partir de la cual se otorga un programa social (Cuenta DNI), entendiendo su impacto en las socializaciones de ser receptor. Partimos de comprender, siguiendo a Barrio (2023), que la estructura del entorno digital es creada para cumplir con objetivos concretos, de modo tal que su diseño no es neutro, sus estructuras no repercuten a todas las personas por igual (Gillespie, 2017), y los modos de utilizarlas no solo son dispares, sino que también revisten un *carácter político*. La estructura de cada plataforma tiene sus particularidades, involucrando demandas, prácticas y análisis diferentes, que se traducen en *sesgos digitales* que deben ser asumidos y explicitados (Pearce et al., 2018).

En este sentido, las *affordances* (Schäfer, 2011) remiten a las posibilidades materiales del uso de tecnologías que rebasan su diseño y que las personas reconocen a través de la interacción con las mismas. No todas las prácticas tienen el mismo valor social dentro de cada entorno, de modo tal que se configura una *carga valorativa* en cada ocasión. De acuerdo con Barrio (2023), partimos de reconocer el conflicto (más o menos manifiesto) que emerge de la desigualdad en el acceso, uso y permanencia de los dispositivos digitales. Así, visibilizar los lenguajes de cada plataforma, nos obliga a un análisis sociológico de las mismas, sin perder de vista las desigualdades involucradas (Pearce et al., 2018). Considerando todos estos elementos, el trabajo etnográfico consiste en realizar una descripción densa de la billetera virtual Cuenta DNI, realizada a partir del diseño que la App presenta en enero de 2024, de modo tal de desnaturalizar y echar luz sobre las mediaciones que esta implica y reproduce.

Dicho esto, el capítulo se organiza del siguiente modo. En primer lugar, se efectúa un relevamiento de los datos secundarios producidos en torno al surgimiento y evolución de los medios de pago electrónicos/digitales y billeteras virtuales, para luego introducir un recorrido por las modalidades de otorgamiento de las políticas sociales implementadas a nivel nacional, dando cuenta del surgimiento de procesos de *migración digital*. Terceramente, se analiza el caso del IFE y de la billetera virtual Cuenta DNI del Banco Provincia, en donde a partir de una etnografía virtual se efectúa una descripción densa de la App, dando cuenta de sus funciones y posibilidades, y de las nuevas maneras de interacción con la política pública que implica. Por último, se concluye con algunas reflexiones en torno a los cruces entre políticas sociales y digitalización.

2. La digitalización y las billeteras virtuales en Argentina

El presente apartado tiene por objetivo dar cuenta del surgimiento y evolución de los medios de pago digitales y billeteras virtuales en Argentina, para enmarcar la relación entre políticas sociales y digitalización.

El proceso de creciente digitalización de la sociedad contemporánea debe ser leído de la mano de diversas iniciativas públicas y privadas⁵ que promueven el sector fintech.⁶ Las empresas fintech ofrecen una variada gama de servicios financieros de forma accesible, mediante plataformas digitales, tanto a consumidores, empresas e instituciones financieras. Algunos ejemplos paradigmáticos del mercado local son Mercado Pago, Ualá, Wilobank, entre otras.⁷

“Las fintech están revolucionando el ámbito de las finanzas, transformándolo en un ecosistema de finanzas digitales e invitando a la banca tradicional a sumarse a través de la transformación digital, mediante la integración de las últimas tecnologías de desarrollo de software con *nuevas maneras de interactuar con los usuarios*” (AAICI, 2023a: 10, la cursiva es propia).

5 Como la Cámara Argentina de Fintech, el Foro Fintech argentino y el Hub de Innovación, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y el de otros programas que fueron diseñados para la transformación digital, como el Plan Argentina Programa 4.0, el Programa Capacitación 4.0 y la Ley de Economía del Conocimiento (AAICI, 2023a).

6 Dicho concepto refiere a compañías financieras con un fuerte componente tecnológico (Wójcik, 2021).

7 Otras empresas fintech en Argentina son, por ejemplo: 123Seguro, AlmaFintech, Appa, Adelantos.com, entre otras (AAICI, 2023a).

La transformación digital de los pagos se apoya en tres grandes factores: la interactividad social a través de medios digitales, los dispositivos móviles y el procesamiento inteligente de datos (Márquez Dorsch, 2016). Este despliegue requiere de una estructura tecnológica que posibilite la operatoria del ecosistema fintech. Ello resalta la relevancia de la infraestructura digital en un sentido amplio, desde la tenencia de dispositivos hasta la calidad de la conexión a Internet, dado que configura el grado y el tipo de uso de los servicios financieros digitales. De acuerdo con los últimos datos disponibles del INDEC (2022), para el cuarto trimestre de 2022, los hogares con acceso a internet alcanzan al 92,1% y, de la población de 4 años y más, el 89,3% utiliza celular, el 39,2% computadora y el 88,4% cuenta con conexión a Internet.

La consolidación del sector fintech promueve la inclusión financiera de personas que nunca habían tenido acceso a servicios financieros, al constituir la puerta de entrada al sistema financiero. Ello tanto a través del otorgamiento de créditos⁸ a personas de manera virtual, sin documentación física ni trámites presenciales, como de sistemas de pagos y cobros digitales como, por ejemplo, las billeteras virtuales (AAICI, 2023a).

Según el Ministerio de Economía (MECON, 2024a), una billetera virtual es una aplicación móvil con la que es posible hacer múltiples operaciones financieras, aunque no se posea cuenta en un banco, solo se requiere un celular con acceso a Internet en el cual descargar la App. Si bien surgen con dos fines básicos (pagar y recibir dinero de manera ágil), en la actualidad se adicionan otras funciones como, por ejemplo, el otorgamiento de créditos, la obtención de tarjetas prepagas, abonar la carga de la SUBE, el celular y otros servicios, realizar transferencias a través de la Clave Virtual Uniforme (CVU),⁹ permitir la lectura del código QR,¹⁰ entre otras.

8 Un estudio del 2022 revela que "... el 22% de las personas que accedió por primera vez a un crédito lo hizo a través de este tipo de compañías, que se posicionaron por encima de las tarjetas de crédito (14%), los bancos (12%) y las financieras (11%)" (AAICI, 2023a: 13-14). Cabe aclarar en este punto que la reglamentación de las billeteras virtuales no está exenta de complejidades, grises y matices (Greco y Viencens, 2020).

9 El CVU es una cuenta virtual que puede ser bancaria o no, como por ejemplo las de las billeteras virtuales. En 2018, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) establece la regulación de la CVU para facilitar la interoperabilidad del sistema financiero con nuevos proveedores de servicios de pagos (BCRA, 2019). Esta regulación abre aún más el camino de aumentar y facilitar la bancarización de la población en el país, ya que para obtener el CVU no es necesario acercarse a un banco para abrir una cuenta.

10 El código QR alude al concepto de *Quick Response* en inglés y es un código de respuesta rápida.

La pandemia por COVID-19 constituye un factor crucial en este sentido, puesto que impulsó fuertemente la necesidad de contar con herramientas tecnológicas para realizar distintas operaciones de manera virtual. Los pagos digitales posibilitaron la adaptación del mercado financiero a las condiciones de aislamiento impuestas por dicho contexto.¹¹ Ello permitió la incorporación de la digitalización en los comercios más pequeños, ante la necesidad de vender y cobrar sin contacto, sumado a la adopción de pagos digitales para mejorar la seguridad, con miras a evitar siniestros delictivos en relación al dinero en efectivo (Carballo y Bartolini, 2019).

En el marco de diversos organismos internacionales que ubican la promoción de Medios de Pago Electrónicos (MPE) en el centro de la agenda (BID, 2020, 2024), la aceleración en la adopción de los pagos electrónicos en detrimento del uso de efectivo constituye una tendencia global, con independencia del nivel de ingresos de los países. Argentina no constituye una excepción a este fenómeno, evidenciando un claro avance de los MPE –entre los que se incluyen las billeteras virtuales– sobre el Producto Interno Bruto (PIB): de 76,6% para el segundo trimestre de 2023, siendo del 58,2% para el mismo periodo de 2022 (BCRA, 2023).

El Informe de Inclusión Financiera elaborado por el BCRA para el primer semestre de 2023 destaca la tendencia expansiva de los MPE. De acuerdo con el mismo, cada persona adulta realiza, en promedio, 25 pagos mensuales por medios electrónicos, lo cual representa un máximo histórico para Argentina, constituyendo un aumento del 62% respecto del primer semestre de 2022, y cuadruplicando los valores del primer semestre de 2019. Asimismo, las personas eligen los MPE para operaciones habituales de montos relativamente bajos (BCRA, 2023).

Los pagos por medios electrónicos pueden realizarse desde diversos canales, los cuales tienen asociado un dispositivo físico. Entre 2021 y 2022, las operaciones de MPE registraron incrementos tanto en términos de su cantidad como en el monto por adulto, en todos los dispositivos físicos y canales, con excepción de los cajeros automáticos (que vienen siendo desplazados por otros medios para realizar transferencias). El teléfono celular es el dis-

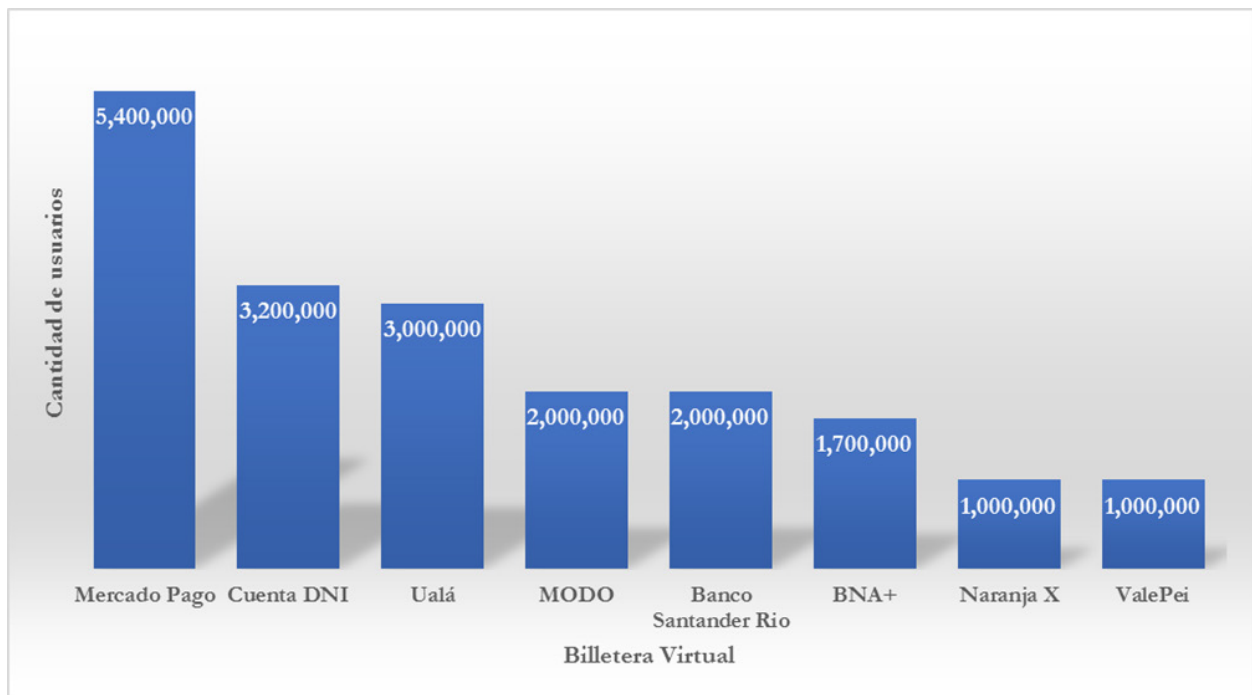
Es la evolución del código de barras y permite pagar del celular de forma rápida y sin manipular dinero (MECON, 2024b).

¹¹ A partir de la Pandemia, la cantidad de empresas ha crecido sustantivamente y el país cuenta con líderes regionales, tales como Mercado Pago y Ualá, y que cotizan en Wall Street (AAICI, 2023a).

positivo con mayor crecimiento de pagos electrónicos medido en cantidades por adulto. En el año 2022, de cada 10 transacciones con MPE, más de 3 se originaron en este dispositivo, explicadas principalmente por aquellas ejecutadas vía *mobile banking* y/o billeteras digitales. La iniciación desde el celular con el código QR también evidencia una variación positiva elevada. De igual modo, los pagos con medios electrónicos por adulto superan a la cantidad de pagos con tarjetas de débito y crédito (BCRA, 2023).

“En noviembre de 2022 se efectuaron 169,8 millones de transferencias inmediatas por \$ 4,1 billones. De ellas, el 56% tuvo como origen y/o destino una CVU llegando a los 95 millones de operaciones y superando aquellas con Clave Bancaria Uniforme (CBU)” (El Cronista, 2023).¹² De esta forma, como puede apreciarse en el Gráfico 1, las empresas privadas (como Mercado Pago y MODO) y estatales (Cuenta DNI) compiten en un mismo mercado a través de las prestaciones y beneficios que ofrecen a sus usuarios (Soriano y Mazorco, 2022).

Gráfico 1. Las billeteras virtuales con mayor cantidad de usuarios en Argentina



Fuente: Soriano y Mazorco (2022).

¹² La principal diferencia entre una billetera virtual bancaria y una Fintech está en su caja de ahorro: mientras que la primera se maneja mediante un CBU dentro de una cuenta de banco, las otras generan un CVU donde el saldo es enteramente virtual y no permite la extracción en efectivo.

Un reciente estudio sobre América Latina y el Caribe (Visa, 2023), resalta que el modo en que las personas gastan su dinero está influenciado por el modo en que lo reciben; de esta forma, quienes reciben dinero por medios digitales tienden a realizar más pagos digitales. “De acuerdo con el estudio, el 67% de los consumidores usa tanto una cuenta bancaria tradicional como una billetera digital, el 18% solo usa una billetera digital y el 6% solo usa una cuenta bancaria tradicional” (Visa, 2023: 8).

En base a datos del BCRA (2023), se evidencia que las condiciones de acceso, calidad y uso de la infraestructura digital son heterogéneas a lo largo de la Argentina, que presenta desafíos pendientes, por ejemplo, en cuanto a la calidad y disponibilidad de conexión a internet y dispositivos electrónicos en localidades pequeñas, puesto que las localidades de menor tamaño tienen mayor proporción de sus conexiones con menor velocidad. En este marco, el gobierno de datos tiene como desafío considerar la brecha digital, es decir, que una parte de la población no tiene acceso a medios digitales o no está alfabetizada digitalmente, de modo de asegurar mecanismos para sortear dichas dificultades (Fundar, 2022).

Dado que las desigualdades atraviesan, de una forma u otra, múltiples ámbitos de la vida, en lo que sigue nos enfocamos en una revisión de las políticas sociales -en tanto respuestas estatales dirigidas a mitigarlas o modificarlas-, desde una perspectiva que permita abordar sus modalidades de otorgamiento y su creciente tendencia a la digitalización.

3. De las especies a los pagos digitales: Un recorrido por las políticas sociales

Las políticas sociales, entendidas como abordajes estatales de la denominada cuestión social, son estructuradoras a la vez que estructuradas por las sociedades en que se inscriben. De este modo, su estudio no sólo remite a lo que una sociedad considera un problema social en cada momento histórico (así como los modos de abordarlo), sino que también son consideradas como elaboradoras de sensibilidades sociales, en tanto conforman políticas de los cuerpos/emociones. Desde esta perspectiva, los modos de implementación de las políticas sociales revisten un interés particular para las Ciencias Sociales, en tanto fenómenos que dialogan en, desde y sobre la sociedad (De Sena, 2014; 2016; 2018).

Así, la evolución reciente de las modalidades de otorgamiento de las políticas sociales en Argentina viene siendo abordada tangencialmente por diversos estudios. De modo sintético y preliminar, desde el retorno democrático es posible registrar el otorgamiento de especies (la paradigmática Caja PAN iniciada en 1986), el pago de transferencias vía cheques que se retiraban del correo oficial (la serie de Programas Trabajar que comienza en 1996) (Vinocur y Halperin, 2004), hasta llegar al Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados (PJJHD) iniciado en 2002 – al calor de la fuerte crisis económica y social que sacudió al país –, a partir del cual se procedió a la bancarización en el pago de beneficios (Neffa, 2009). El subsiguiente Programa Familias también incorporó desde 2005 una modalidad de pago vía tarjeta magnética bancaria, que coexistió con bocas de pago en efectivo para aquellos casos en que no era viable la implementación del pago con tarjeta de débito, a través de convenios con bancos provinciales, servicios de bancos móviles y Correo Argentino (MDS, 2007).

La Asignación Universal por Hijo para la Protección Social (AUH), que en sus inicios se pagaba con un cheque (Decreto DNU 1602/2009), luego se bancariza al establecer el medio electrónico de pagos para las entidades financieras (Comunicación B 9697/2009 del BCRA, 03-dic-2009), habilitando la transferencia entre entidades del monto correspondiente a la AUH al beneficiario, CBU y entidad que ANSES ordene. La AUH resultó un hito en términos de bancarización y, a partir de allí, también fue usado como mediación para el cobro de otros programas como (por ejemplo, la Tarjeta Alimentar, que se depositó en cuentas bancarias preexistentes creadas para el cobro de AUH) (Defensoría del Pueblo, 2021).

Hasta aquí, es posible identificar una primera etapa en donde se despliega el proceso de bancarización, de modo progresivo y de forma complementaria y superpuesta con otras modalidades.

En Argentina, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera “... establece como horizonte de las políticas de inclusión financiera, atenuar las brechas en el acceso y uso de los servicios y productos financieros, priorizando a los sectores sociales vulnerados económicamente, en particular, *las personas beneficiarias de programas sociales...*” (MECON, 2022: 6, la cursiva es propia). En este sentido, un Director Comercial de Wenance afirma: “Observamos una puerta de entrada hacia la inclusión y el inicio del historial financiero

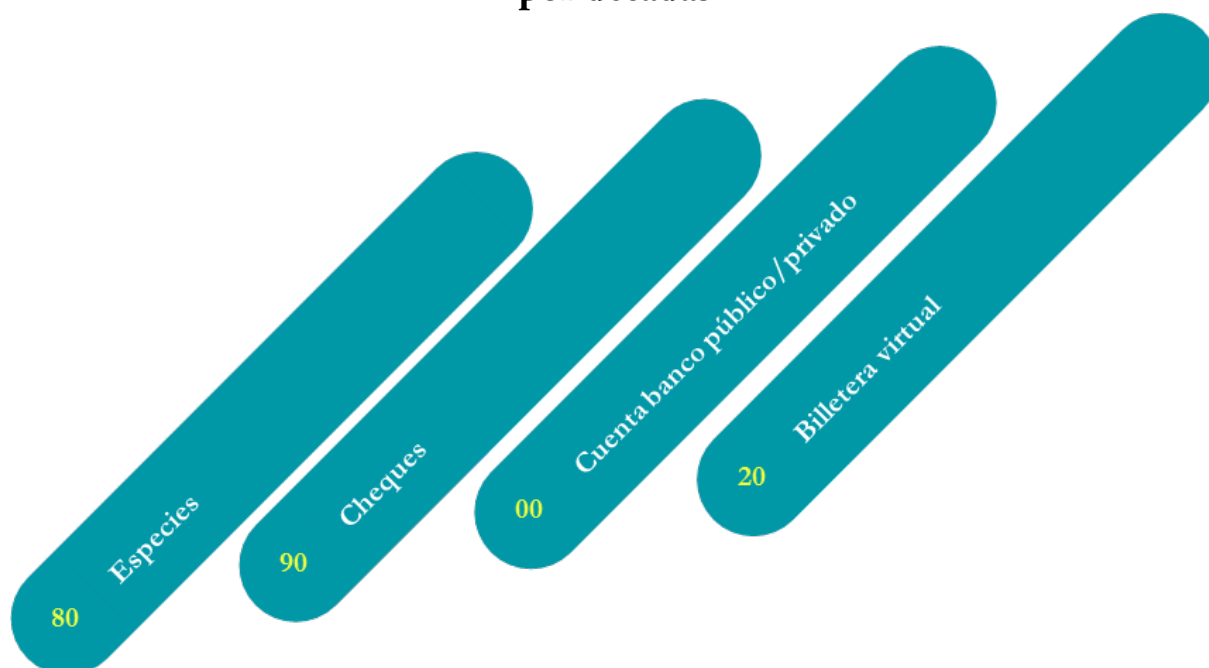
de quienes hasta el momento permanecen fuera. La industria está en pleno crecimiento y la oportunidad de desarrollar productos y seguir penetrando el mercado es grande...” (AAICI, 2023a: 13-14).

Como se mencionó en el apartado anterior, ya avanzada la primera década del Siglo XXI, las transformaciones en el mundo digital/virtual establecen una nueva era caracterizada por la digitalización de los pagos en general, y de las políticas sociales en particular, en lo que podríamos ubicar como un segundo momento: el proceso de digitalización (ver Figura 2).

Dado lo dicho hasta aquí, la masividad de las políticas sociales (De Sena, 2018) y el proceso de bancarización compulsivo que implican (Chahbenderian, 2023), configuran un ámbito fecundo para la proliferación de medios de pago digitales a amplios grupos poblacionales que hasta entonces no estaban “digitalizados”. De acuerdo con Cena (2022), el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR) (Decreto DNU 84 / 2014) constituye un antecedente que precede a la expansión digital que implicó la Pandemia, al incorporar un esquema de trámites mixto (virtual y presencial).

A su vez, retomando lo dicho anteriormente, la Pandemia por COVID-19 jugó un rol fundamental en la transición al pago “digital”. En dicho contexto, se crearon nuevos programas de transferencias de ingresos, como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y el Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP), que se implementaron en su totalidad de manera digital e implicaron la apertura de 4,8 millones de cuentas bancarias en apenas tres meses, por parte de los sectores de menores ingresos (menos bancarizados), representando un cambio estructural y un hito en el uso de transferencias gubernamentales digitales (AAICI, 2023a). Asimismo, frente a la situación de aislamiento, surge la necesidad de realizar trámites a distancia (como la gestión de los cobros de las transferencias estatales). Tal como se analiza en el próximo apartado, ello se tradujo en una fuerte masividad de las billeteras digitales, como la Cuenta DNI del Banco Provincia.

Figura 1. Modalidades de otorgamiento de políticas sociales en Argentina por décadas



Fuente: Elaboración propia.

A su vez, en los últimos años, se implementaron diversas medidas regulatorias y legislativas por parte del BCRA para potenciar la digitalización financiera.¹³ Ello converge en el proceso de migración digital descrito, en el cual no sólo se digitalizaron los medios de pago sino también las comunicaciones oficiales, las formas de acceso a los programas, la gestión de turnos, de dudas y consultas, así como la demostración de contraprestaciones (Katz, 2017; Rodríguez Cano, 2022). En el próximo apartado se presenta el caso del IFE y de la billetera virtual a la cual se asoció su otorgamiento, de modo tal de evidenciar algunas de las nuevas maneras de interactuar con la política social mediadas por el mundo digital/virtual.

¹³ A partir de diversos ejes: Medios de pago electrónicos (infraestructura digital, incentivos para la aceptación, incentivos para el uso); Acceso y uso de cuentas; Puntos de acceso; Acceso a herramientas de ahorro e inversión; Identidad digital (medidas que permiten la identidad digital en el sistema financiero); Modernización, innovación y conectividad; y Protección al usuario (BCRA, 2019).

4. El IFE y la Cuenta DNI

En un contexto de emergencia sanitaria, económica y social frente al COVID-19,¹⁴ el IFE se erige como un programa social masivo, que se diseña y pone en marcha a inicios de 2020, con el objetivo de amortiguar el impacto de la crisis en los ingresos de aquellos hogares más vulnerables y por fuera de la cobertura de la protección social.¹⁵ El mismo consistió en tres pagos de \$10.000 cada uno (D'Alessandro, 2022).¹⁶

La primera ronda de pagos del IFE tardó más de dos meses en realizarse.¹⁷ La mitad de las personas eligieron la opción de pago en efectivo, lo cual implicó una logística compleja para los tiempos de cuarentena estricta que atravesaba el país. En esta línea, pagar \$10.000 a más de cuatro millones de personas que no habían declarado una cuenta bancaria a la hora de inscribirse, revistió un importante desafío en pleno ASPO, evidenciando las limitaciones en el sistema de pagos y en la educación e inclusión financiera. A partir del segundo IFE, se tomó la decisión de realizar los pagos únicamente por vía bancaria, a partir de convocar a una apertura remota de cuentas tanto a la banca pública como privada. A raíz de esta situación, en el segundo trimestre de 2020 se abrieron 4,8 millones de nuevas cuentas de depósito en pesos (D'Alessandro, 2022).

14 El 20 de marzo de 2020, se pusieron en marcha las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), con el fin de restringir la movilidad de la mayor parte de la población en la Argentina, dada la emergencia sanitaria decretada a raíz de la Pandemia por COVID-19.

15 La población objetivo del programa eran trabajadores informales, trabajadoras de casas particulares, y monotributistas sociales y de categorías A y B (la escala de ingresos más baja) de entre 18 y 65 años. Se abrió una convocatoria pública para anotarse a través de la página web de la ANSES, en donde sólo un integrante del hogar podía recibirlo, priorizando a las mujeres. Además, se incluyó de manera automática a quienes recibían la Tarjeta Alimentar y la Asignación Universal por Hijo o por Embarazo (Dettano y Cena, 2021; Ministerio de Economía, 2020).

16 En paralelo al IFE, para contener las consecuencias de la Pandemia, se crea el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), que establecía el pago de una parte del salario a aquellos trabajadores que no podían ir a trabajar y cuyas empresas se encontraban “paradas” por la pandemia (Gomez Dumm y Sanchez, 2023).

17 Si bien se esperaba que se incorporen al programa alrededor de 4 millones de personas, cuando se abrieron las inscripciones se anotaron más de 13,4 millones. Luego de filtrar quienes cumplimentaban los requisitos de acceso, fueron 8,9 millones las personas receptoras del programa, es decir, más del doble de lo que se había previsto (D'Alessandro, 2022).

4.1 La Billetera Digital “Cuenta DNI”

En el contexto de Pandemia, la Cuenta DNI emergió como una herramienta clave para permitir la bancarización de amplios grupos poblacionales que no habían tenido acceso a una cuenta bancaria hasta entonces (Gomez Dumm y Sanchez, 2023). Según información del Banco de la Provincia de Buenos Aires (BAPRO), entre marzo y mayo su cartera de clientes se multiplicó por 17 y, hacia agosto de 2020, el 57,6% de sus clientes habían entrado vía el IFE (D’Alessandro, 2022).

La Aplicación o *App* Cuenta DNI es definida como simple y segura (BAPRO, 2024). Si bien ya existía, se relanza el 8 de abril de 2020 en La Plata, donde se la presenta como una herramienta de inclusión financiera clave en el marco de las medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria por el COVID-19.¹⁸ Fue la única billetera digital habilitada para cobrar el IFE: más de 1,2 millones de personas lo cobraron por esa vía durante el 2020 y, a menos de dos meses de su relanzamiento, alcanzó el millón de personas usuarias (BAPRO, 2021).¹⁹ Una de las motivaciones que impulsó al relanzamiento de la Cuenta DNI fue la de contar con una billetera virtual sobre la cual tuviera control el Estado, disputando el espectro de clientes al sector privado, que hasta entonces tenía una posición monopólica en ese mercado, liderado por Mercado Pago.²⁰

De acuerdo con la información de su página web, se trata de una herramienta muy utilizada por comercios de barrio y trabajadores independientes que buscan vender, comprar, enviar y recibir dinero sin costo y de manera sencilla (BAPRO, 2024). Una de las principales ventajas es que reduce el manejo de efectivo, con la posibilidad de efectuar ventas a distancia y la acreditación de pagos en forma inmediata. Si la persona es cliente del Banco Provincia, puede asociar su cuenta a la billetera virtual. Sin embargo, tam-

18 Esta App se crea bajo la idea de modernizar el Estado, avanzando en la agilización y modernización de los trámites estatales (Gomez Dumm y Sanchez, 2023). Allí reaparece la idea de eficacia y eficiencia en la gestión de las políticas públicas propia de los años 90.

19 La Cuenta DNI recibió un reconocimiento de la publicación británica *Fintech Futures*, y ganó el premio internacional *Banking Tech Awards* en el rubro mejor respuesta de una entidad financiera al Covid-19 a nivel global (BAPRO, 2022).

20 Ello se enmarca en una experiencia previa de billetera virtual pública que fracasó y que, anteriormente, la ANSES había elegido a Mercado Pago - propiedad de Mercado Libre - para realizar pruebas de pagos virtuales (Gomez Dumm y Sanchez, 2023).

bién la pueden usar personas que no son clientes del Banco, siempre que cuenten con DNI argentino. Al descargar la app, se puede realizar la apertura de una caja de ahorros gratuita y luego se recibe en el domicilio declarado la tarjeta de débito.

La aplicación fue desarrollada por el Banco Provincia junto con Red Link y Veritran, y está disponible en AppStore y GooglePlay. Se descarga en el celular y se activa en tres pasos: primero solicita una captura del DNI, luego le pide a la persona usuaria un escaneo facial para poder validar la identidad y, por último, se completan los datos personales. A las 48 horas se habilita la caja de ahorros virtual gratuita para comenzar a operar con una contraseña o con huella digital. En este sentido, se configura el dar la identidad como intercambio para acceder a la App y, tal como su nombre lo indica, la asociación con el DNI es directa.

De acuerdo con la información disponible en su sitio web, pueden utilizarla personas físicas desde los 13 años de edad, se usa únicamente desde celulares y se puede operar con la misma las 24 horas, todos los días de la semana. La App habilita una serie de operaciones: se puede enviar y recibir dinero, pagar con código QR, con Clave DNI o con tarjeta, extraer o invertir dinero, pagar impuestos o servicios (como recargar el celular y la SUBE); en el caso de los mayores de 18 años, también pueden solicitar préstamos y tarjetas de crédito. La seguridad de la billetera está garantizada validando la identidad del cliente por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) de manera online, mediante el reconocimiento facial.

Según datos oficiales, el 62% de los usuarios reside en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), mientras que un 27% vive en el interior de la Provincia de Buenos Aires y un 10% en otras regiones del país. Una cuestión que vale la pena destacar es que el grupo etario predominante son los jóvenes:²¹ el 57% tienen entre 18 y 35 años, seguido por la franja de 36 a 45 que superan el 19% y los de 46 a 60, que rondan el 18% (BAPRO, 2021).

21 Ello merece un análisis con mayor profundidad que excede los objetivos del presente.

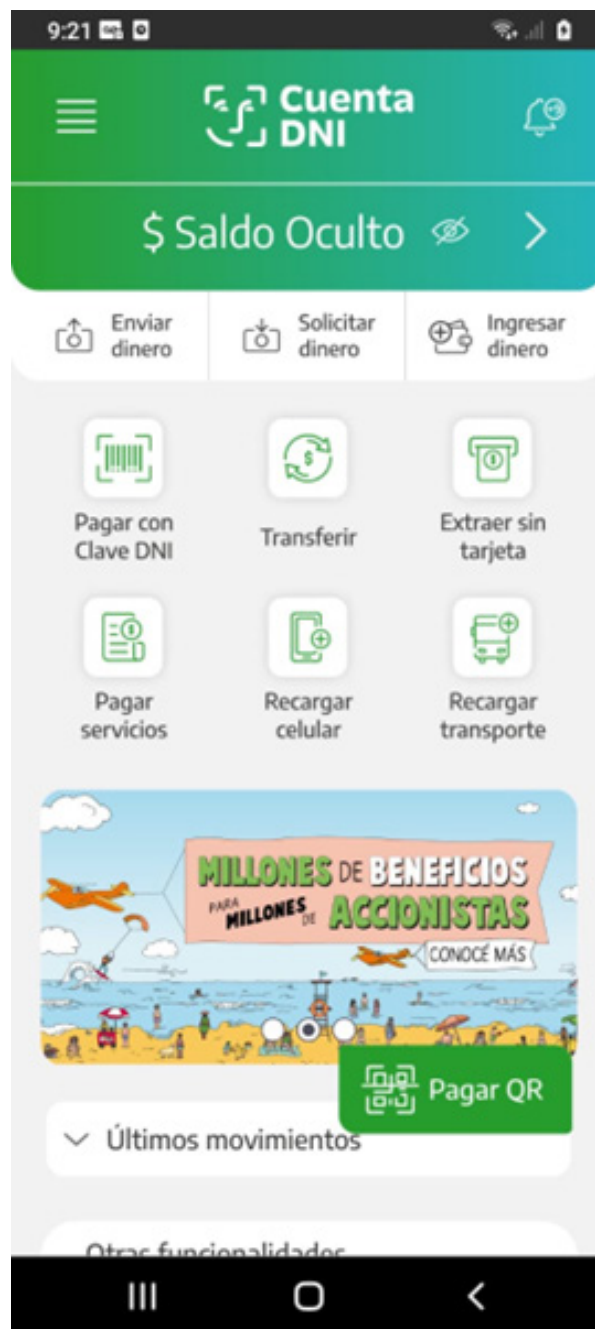
A partir de la mediación de esta aplicación en el pago de las transferencias, y de una política activa de beneficios, descuentos y reintegros para los usuarios de Cuenta DNI, se configura una serie de prácticas de consumo. Ello tanto a través de los comercios adheridos, que ofrecen distintos tipos de beneficios o ahorros (que en algunos casos llegan al 100%, con un tope semanal por persona), como del perfil del consumidor, de acuerdo con el rango etario o la complementación con otros programas (como el “Compre sin IVA” de devolución del Impuesto al Valor Agregado para productos de la canasta básica, entre otros).²² Cabe destacar en este punto que nunca se explicita ni se aclara cuándo ni cómo estos descuentos son reintegrados en la cuenta.²³

No solo a través de la publicidad de algunos comercios específicos es que se difunden este tipo de descuentos y reintegros, sino también en las notificaciones de la propia App. Es decir, el usuario recibe un mensaje informando al respecto, por ejemplo: “40% en Mercados Bonaerenses. Ahorra con Cuenta DNI” o “Un gustito \$\$ en 24 cuotas! Acá te bancamos”. Ello colabora en la conformación de unas prácticas de consumo, dirigiéndolas, orientándolas y promoviendo su dirección hacia ciertos ámbitos de acumulación de capital (y no otros). Es así como se favorecen ciertos espacios y modalidades de consumo, que delinear las prácticas de los consumidores en una dirección particular, buscando orientar el consumo hacia ciertos comercios/esferas, lo cual impacta directamente en la socialización que establece la política social.

22 Ver: BAPRO (2024) y La Nación (2023).

23 En este punto resulta central la cuestión de la confianza, pero dadas las limitaciones de extensión, no podemos desplegar aquí este tema, quedando pendiente para futuros escritos.

Imagen 1. Pantalla principal de la Billetera Digital “Cuenta DNI” desde un teléfono celular



Fuente: Captura de pantalla de elaboración propia.

En la Imagen 1 se puede apreciar como es el aspecto de la billetera virtual Cuenta DNI desde el celular. En el encabezado, en el ángulo derecho hay una campana que muestra las Notificaciones y, del izquierdo, al tocar las cuatro rayas se despliega un panel de funciones que incluye: día y hora del último ingreso en la App, Cambiar clave, Contacto, Validar teléfono, e-Provincia, Alta usuario BIP, Banca Internet Provincia, Generar código de

autenticación, Legales, Cerrar sesión. El saldo de la cuenta puede mantenerse oculto o mostrarse tocando el dibujo de un ojo, y presionando el botón a la derecha del mismo se despliegan los datos de la cuenta (número de caja de ahorro, alias, CBU y CUIL).

En relación a su estética, se observa un degradé de colores de verde a turquesa en el encabezado, el fondo blanco y los botones con imágenes en colores verdes y letras negras. Se repite el color verde para el botón que se destaca debajo a la derecha con una leyenda en letras blancas: Pagar QR. De este modo, sus limitados colores (principalmente verde, blanco y negro) generan un aspecto de uniformidad y simpleza, en sintonía con su interfaz “amigable”, es decir, de fácil gestión y utilización por parte de sus usuarios.

Debajo del saldo se destacan tres funciones: Enviar dinero, Solicitar dinero e Ingresar dinero. Más abajo y centrado, hay seis funciones: Pagar con clave DNI, Transferir, Extraer sin tarjeta,²⁴ Pagar servicios, Recargar celular, Recargar transporte. Al descender en la pantalla, se puede apreciar un recuadro con una publicidad del BAPRO, y abajo a la derecha se ubica un botón con fondo verde para pagar utilizando el código QR. Por último, se observa una leyenda que dice “Últimos movimientos”, con la opción de desplegarse para ver los cambios recientes en la cuenta y, bajo el recuadro de “Otras funcionalidades”, aparece un botón para cada una de estas opciones: ARBA, Pagos AFIP, Tarjetas, Comercios cercanos, Otras recargas, Extraer en comercios, Ayuda.

Todas las funciones y prácticas a las que se tiene acceso desde la App descrita permiten empezar a aprehender la calidad y cantidad de las transformaciones que implica la migración digital de las políticas sociales. Esta descripción densa de la billetera virtual nos permite visibilizar y desnaturalizar las acciones y prestaciones que se habilitan desde la misma: la cantidad de funciones que se posibilitan desde el propio celular, promoviendo de este modo algunas prácticas y no otras, con una serie de implicancias en términos de socialización, consumo y del rol atribuido a los receptores.

El manejo de la billetera virtual desde el celular involucra nuevas *socializaciones* vinculadas con el mundo digital, en donde se debe incorporar una serie de destrezas vinculadas al manejo de lo móvil/digital/virtual, por

²⁴ En efecto, con la implementación del IFE era posible extraer efectivo sin tarjeta, a través de un código que generaba la App y que luego se ingresaba en cualquier Cajero Automático de la Red Link que tenga la leyenda “Punto Efectivo”.

ejemplo, a partir de estar a un botón de solicitar un crédito, sin necesidad de acercarse a una sucursal bancaria ni de presentar documentación personalmente, facilitando el acceso al mismo.

Las posibilidades de consumo que se promueven y facilitan a través de distintos estímulos – por ejemplo, en base a los diferentes descuentos, promociones, etc. –, configuran una suerte de pedagogía del consumo “digital” -en tanto orientación del consumo mediado por la digitalización, en una dirección determinada. Por ejemplo, si la billetera virtual Cuenta DNI establece una devolución de un monto preestablecido para la compra en determinadas cadenas de supermercados o comercios, entonces tanto los espacios de consumo, sus modos y momentos, así como la magnitud del gasto van siendo modelados a través de este tipo de “beneficios” que se ofrecen a los clientes. Esta mediación digital produce información para el mercado (Cingolani, 2016) con el fin de perpetuar el ciclo de consumo, a la vez que implica un *registro* del mismo, que contribuye a su blanqueo y formalización.

La adjetivación con que se señala a los sujetos receptores permite indagar sobre el lugar en que se posicionan, puesto que toda política social ubica a algunos sujetos en un determinado lugar o rol (Andrenacci y Soldano, 2006). En el recorrido expuesto, emerge frecuentemente la denominación de “cliente” o “usuario”. Las conexiones ciudadano - receptor - consumidor que venimos señalando, son reconfiguradas en el contexto de sociedades 4.0, en donde el sujeto de derecho (al cual se apela desde la letra de los programas sociales) se ubica en el lugar de cliente, exponiendo así una clara tensión entre la idea de cliente y de ciudadano-sujeto de derecho. Más aún si consideramos que la “modernización” que implican estas modalidades de vinculación entre el Estado y la ciudadanía se reeditan bajo condiciones diferenciales en contextos de pobreza, ya que los modos de acceso, uso, gestión y manejo de las herramientas tanto financieras como digitales no están exentas de desigualdades.²⁵

25 Las estructuras de acceso y destino de las transferencias sociales del Estado no son inertes o ingenuas, sino que promueven ciertos ámbitos de acumulación. Para utilizar la Cuenta DNI, se necesita un teléfono celular con una tecnología que soporte la app, con datos móviles o acceso a Internet. Cabe señalar que el mercado de telecomunicaciones presenta una alta concentración y centralización del capital en Argentina, en donde los tres operadores móviles de red — Claro, Telecom Argentina y Movistar (Telefónica) — concentran el 99% del mercado (AAICI, 2023b).

La problematización de lo performativo de las políticas sociales y las billeteras virtuales en las formas, objetos y modalidades de consumo, y de los espacios de desigualdad que emergen, propuesta hasta aquí nos aporta algunas pistas respecto a cómo se estructuran unas sensibilidades particulares en torno a ser receptor de un programa social, en términos de bancarizarse y digitalizarse en la precariedad, transformarse en “cliente” del sistema financiero, con lo que ello implica, bajo unas condiciones particulares. Puesto que el capital siempre requiere de nuevos ámbitos de expansión y los programas sociales aparecen como un campo fecundo, en tanto alcanzan a una extensa población que, compulsivamente, debe asumir las reglas del juego dadas, esto es, las normas del programa y sus formas de ejecución.

5. Conclusiones

Desde el recorrido efectuado, se expone la relevancia de las conexiones entre las socializaciones y las sensibilidades sociales, un régimen de acumulación volcado a la financiarización y la política social. En estas nuevas mediaciones digitales con el Estado, el programa mediado por el algoritmo²⁶ fortalece la centralidad del mismo en la vida cotidiana de millones de sujetos alcanzados por la política social, y se presenta como un derecho cuando en realidad son oportunidades de negocio que establecen las aristas fundamentales en la cadena subsidio-consumo-compensación (Scribano, 2015).

Así, es posible pensar la digitalización de la política social como un pliegue más en las transformaciones estructurales que involucra la financiarización, implicando cambios y formas de gestión que se instalan de un modo veloz e irreversible. En estas, la integración de formas bancarizadas y digitalizadas en su gestión y otorgamiento nos permite advertir un paso más en esta reconfiguración propia del Siglo XXI: ahora, también, incorpora la utilización de finanzas digitales (puntualmente, bajo la forma de billeteras virtuales) como apoyatura sobre la cual organizar el otorgamiento de programas, habilitando y promoviendo formas de consumo digital a partir de la recepción de estos. Así, la política social no solo crea consumidores, sino también consumidores digitales a través de dichos medios de pago.

26 En referencia a la expresión de D’Alessandro (2022) que alude al derecho por la vía del algoritmo.

De este modo, las interacciones, los roles y las exigencias son diferentes en cada tiempo-espacio, según las formas y los canales de intercambio que establezca la política social. En el caso de la utilización de una billetera virtual para el cobro de un programa social, resulta interesante indagar cómo son esos procesos de financiarización virtual de gente que no lo estaba hasta entonces, y como son las socializaciones en torno a ser buen receptor-consumidor. Dicho esto, pensar la “inclusión financiera-digital” en contextos de precariedad e informalidad constituye un objeto de suma relevancia sociológica, y más aún en términos de las sensibilidades que implica. Puesto que la “modernización” de las políticas sociales y los sistemas expertos establecen una carga valorativa y revisten un carácter político, además de estar atravesados por sesgos digitales.

Los argumentos desplegados permiten ubicar la importancia de este tema en la agenda de las políticas sociales en el marco de las sociedades 4.0, insistiendo en la necesidad de advertir cómo el uso de las billeteras virtuales es funcional a ciertos segmentos del mercado financiero-digital, volviendo a los receptores de programas sociales en un fecundo grupo de nuevos clientes. De este modo, se propicia una mercantilización en la gestión de los programas, a partir de ubicar a sus receptores en el mercado para que desde allí cumplan con los objetivos (y/o condicionalidades) de los mismos, mediados por un dispositivo financiero digital. En este sentido, el teléfono celular se erige a la vez como un instrumento de comunicación, de portación de identidad, como una plataforma para la distribución de subsidios y una puerta de entrada al sistema financiero internacional (Katz, 2017), lo cual tiene implicancias en términos de socialización, consumo y del rol atribuido a los receptores. Estos son algunos rasgos de la reconfiguración de la política social a la luz de la bancarización y digitalización.

Bibliografía

AAICI (2023a) *Tecnología / Fintech. Informe Sectorial para Inversores Internacionales*. Asociación Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. Disponible en https://www.inversionycomercio.org.ar/pdf/sectores/tecno/AAICI_TecnoFIN.pdf. Fecha de consulta, 16/01/2024.

_____ (2023b) *Tecnología / Telecomunicaciones. Informe Sectorial para Inversores Internacionales*. Asociación Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. Disponible en https://www.inversionycomercio.ar/pdf/sectores/telecomunicaciones/AAICI_TecnoTEL.pdf. Fecha de consulta, 16/05/2024.

ANDRENACCI, L. y SOLDANO, D. (2006) “Aproximación a las Teorías de la Política Social a partir del Caso Argentino”, en: Luciano Andrenacci (comp.), *Problemas de Política Social en la Argentina Contemporánea*. Buenos Aires: Editorial Prometeo, Universidad Nacional de General Sarmiento. pp. 17-79.

BANCO MUNDIAL (2023) *Inclusión financiera*. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>. Fecha de consulta, 16/01/2024.

BAPRO (2021) “Cuenta DNI ya supera los 3 millones de personas usuarias.” (08/04/2021) Noticias. Banco de la Provincia de Buenos Aires. Disponible en: <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/Prensa/cuenta-dni-ya-supera-los-3-millones-de-personas-usuarias-619>. Fecha de consulta, 16/01/2024.

_____ (2022) “Cuenta DNI, reconocida a nivel mundial como mejor respuesta a la pandemia.” (01/12/2022) Noticias. Banco de la Provincia de Buenos Aires. Disponible en: <https://www.bancoprovincia.com.ar/Noticias/MasNoticias/cuenta-dni-reconocida-a-nivel-mundial-como-mejor-respuesta-a-la-pandemia-994>. Fecha de consulta, 16/01/2024.

_____ (2024) Cuenta DNI. Banco de la Provincia de Buenos Aires. Disponible en: <https://www.bancoprovincia.com.ar/cuentadni/contenidos/cdniBeneficios/>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

BARRIO, C. (2023) “Imágenes, traperas e Instagram. Reflexiones netnográficas a fuego lento.” *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales* Vol. 20, N° 2, p. 165-173. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/tekn.83534>. Fecha de consulta, 09/01/2024.

BCRA (2019) Digitalización e inclusión financiera. Banco Central de la República Argentina. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/digitalizacion_e_inclusion_financiera.pdf. Fecha de consulta, 09/01/2024.

_____ (2023) *Informe de Inclusión Financiera (IIF)*. Banco Central de la República Argentina. Disponible en: <https://www.bcra.gob.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>. Fecha de consulta, 09/01/2024.

BID (2020) *Los mecanismos de pago digitales: Una guía para los proyectos de protección social durante pandemias*. Banco Interamericano de Desarrollo. DOI <http://dx.doi.org/10.18235/0002293>

_____ (2024) *Hacia una mayor inclusión financiera para el desarrollo: informe económico sobre Centroamérica, México, Panamá y República Dominicana*. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <https://cloud.mail.iadb.org/Inclusion-Financiera>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

CARBALLO, I. E. y BARTOLINI, M. (2019) *Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica*. Asociación de Bancos Argentinos.

CENA, R. (2022) “¿Dónde están las Políticas Sociales? sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0” *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal* N° 18, p. 243-266. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0019>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

CHAHBENDERIAN, F. (2023) “Credits, social policies, and consumption in Buenos Aires City.” *Corvinus Journal of Sociology and Social Policy* Vol. 14, N° 2, p. 3-25. Disponible en: <https://cjssp.uni-corvinus.hu/index.php/cjssp/index>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

CINGOLANI, P. (2016) “Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo.” *Boletín Onteaiken* N° 22, p. 42-47.

CROVI DRUETTA, D. M. (2010) “Jóvenes, migraciones digitales y brecha tecnológica.” *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales* Vol. 52, N° 209, p. 119-133. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/421/42116235008.pdf>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

D’ALESSANDRO, M. (2022) “Ingreso familiar de emergencia (IFE): notas sobre una política pública a contrarreloj.” *Documento de Trabajo. Fundar*. Disponible en: <https://fund.ar/publicacion/ingreso-familiar-de-emergen->

cia-ife-notas-sobre-una-politica-publica-a-contrarreloj/. Fecha de consulta, 4/8/2024.

DE SENA, A. y SCRIBANO, A. (2020) *Social policies and emotions: A look from the Global South*. London: Palgrave Macmillan.

DE SENA, A. (Dir.) (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (Dir.) (2016) *Del ingreso universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (Ed.) (2018) *La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (Comp.) (2023) “Políticas Sociales, Emociones y Sociedad: algunas reflexiones tras 40 años de democracia.” *Documentos de Trabajo del CIES* N° 17. Disponible en: http://estudiosociologicos.org/portal/wp-content/uploads/2023/07/DTNombre_17.pdf. Fecha de consulta, 4/8/2024.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO (2021) “Unificación del pago de la Tarjeta Alimentar con la AUH”. Disponible en: https://defensoria.org.ar/archivo_noticias/unificacion-del-pago-de-la-tarjeta-alimentar-con-la-auh/. Fecha de consulta, 4/8/2024.

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* Vol. 1, N° 21, p. 137-158. Disponible en: <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/415>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

EL CRONISTA (2023) “Revolución fintech: casi 6 de cada 10 transferencias ya involucran a una CVU.” (02/01/2023). Disponible en: <https://www.cronista.com/finanzas-mercados/revolucion-fintech-casi-seis-de-cada-diez-transferencias-ya-involucran-a-una-cvu/>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

FUNDAR (2022) *La digitalización en tiempos de (pos)pandemia: poner el ojo sobre la lupa*. Policy Brief. Aportes para el diseño de políticas públicas, Área de Datos de Fundar. Disponible en: https://fund.ar/wp-content/uploads/2022/05/Digitalizacion-Pospandemia_Fundar.pdf. Fecha de consulta, 4/8/2024.

GILLESPIE, T. (2017) “The politics of platforms.” *New Media & Society* Vol. 12, N° 3, p. 347–364. <https://doi.org/10.1177/1461444809342738>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

GOMEZ DUMM, M. y SANCHEZ, L. F. (2023) “La Cuenta DNI: Un análisis sobre su surgimiento, cambios y desafíos como política pública.” *Jornadas de Sociología*, Universidad de Buenos Aires. Disponible en: <https://jornadasdesociologia sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/295/advanced-cf7-upload/DummSanchezPONmesa77.pdf>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

GRECO, E. M. y VIECENS, F. (2020) “FinTech y BigTech: Estado de situación sobre las barreras a la entrada y a la innovación en América Latina.” *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital* Vol. 1, N° 8, p. 30-50. Disponible en: <https://revistalatam.digital/article/fintech-y-bigtech-barreras-a-la-entrada-y-a-la-innovacion-estado-de-situacion-en-america-latina/>. Fecha de consulta, 4/8/2024.

HINE, C. (2011) *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.

INDEC (2022) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. Encuesta Permanente de Hogares. Cuarto trimestre de 2022*. Ciencia y tecnología Vol. 7, n° 1. Informes técnicos Vol. 7, n° 95. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Disponible en: https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mautic_05_239BB78E7691.pdf. Fecha de consulta, 4/8/2024.

KATZ, J. E. (2017) *Mobile communication: dimensions of social policy*. Abingdon: Routledge.

LA NACIÓN (2023) “Cuenta DNI: cuáles son los descuentos y ahorros de noviembre 2023” (28/11/2023). Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/cuenta-dni-cuales-son-los-descuentos-y-ahorros-de-noviembre-2023-nid29102023/>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

MÁRQUEZ DORSCH, A. (2016) “La digitalización de los pagos: oportunidades y beneficios.” *Papeles de Economía Española* N° 149, p. 100-110.

MDS (2007) *Programa Familias por la Inclusión Social. Resumen ejecutivo 2017*. Ministerio de Desarrollo Social, Argentina.

MECON (2022) *Una aproximación a la medición de la inclusión y las capacidades financieras*. Ministerio de Economía, Secretaria de Finanzas, Subsecretaria de Servicios Financieros. Disponible en: <https://www.argentina.>

gob.ar/sites/default/files/monitoreo-y-evaluacion_de_la_if-cp_jun_22.pdf. Fecha de consulta, 16/01/2024.

_____ (2024a) Medidas Económicas COVID-19. Consejos financieros para hacer trámites. Billetera virtual. Ministerio de Economía. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/medidas-economicas-COVID19/billeteravirtual>. Fecha de consulta, 16/01/2024.

_____ (2024b) Medidas Económicas COVID-19. Consejos financieros para hacer trámites. ¿Qué es un QR y cómo usarlo?. Ministerio de Economía. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/medidas-economicas-COVID19/qr>. Fecha de consulta, 16/01/2024.

MINISTERIO DE ECONOMÍA (2020) *Ingreso Familiar de Emergencia. Análisis y desafíos para la transferencia de ingresos a trabajadores/las precarios*. Secretaría de Política Económica. Dirección Nacional de Economía, Igualdad y Género. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/ingreso-familiar-de-emergencia-analisis-y-desafios-para-la-transferencia-de-ingresos>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

NEFFA, J. C. (2009) “El Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados (PJy-JHD): análisis de sus características y objetivos. Fortalezas y debilidades”, en: *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Vol. II*. Buenos Aires: CLACSO. pp. 281-347.

OECD/CAF/ECLAC (2018) *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/leo-2018-es>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

PEARCE, W; ÖZKULA, S. M; GREENE, A. K; TEELING, L; BANSARD, J. S.; OMENA, J. J. y RABELLO, E. T. (2018) “Visual cross-platform analysis: digital methods to research social media images.” *Information, Communication & Society* Vol. 23, N° 2. DOI: 10.1080/1369118X.2018.1486871

PINK, S; HORST, H; POSTILL, J; HJORT, L; LEWIS, T. y TACCHI, J. (2015) “Ethnography in a digital world”, en: *Digital ethnography. Principles and practice*. London: Sage. pp. 1-18.

RODRÍGUEZ CANO, C. A. (2022) *Hipermétodos. Repertorios de la investigación social en entornos digitales*. Ciudad de México: UAM.

SCHÄFER, M. T. (2011) *Bastard culture! How user participation transforms cultural production*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

SCRIBANO, A. (2015) “Comienzo del Siglo XXI y Ciencias Sociales: Un

rompecabezas posible.” *Polis* N° 41. Disponible en: <http://journals.openedition.org/polis/11005>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

_____ (2022) *Emotions in a Digital World: Social Research 4.0 (1st ed.)*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003319771>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (Eds.) (2019) *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. London: Springer.

SORIANO, M. y MAZORCO, I. (2022) “Billeteras virtuales ya suman más de cien millones de cuentas en Argentina.” *Punto Convergente*. Política y Economía, Tecnología (24/03/2022). Disponible en: <https://puntoconvergente.uca.edu.ar/billeteras-virtuales-ya-suman-mas-de-cien-millones-de-cuentas-en-argentina/>. Fecha de consulta, 17/01/2024.

URE, M. (2016) “La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia.” *Palabra Clave* Vol. 19, N° 1, p. 240-270. DOI 10.5294/pacla.2016.19.1.10

VINOCUR, P. y HALPERIN, L. (2004) *Pobreza y políticas sociales en Argentina de los años noventa*. Santiago de Chile: CEPAL.

VISA (2023) *Tendencias del movimiento de dinero en América Latina y el Caribe. Estudio sobre el uso y las actitudes del consumidor en 2023*. Disponible en: <https://www.visa.com.ar/comercios/informacion-para-socios/blog/el-comportamiento-consumidor-y-la-digitalizacion-pagos-america-latina-y-el-caribe.html> Fecha de consulta, 4/8/2024.

WÓJCIK, D. (2021) “Financial Geography I: Exploring FinTech – Maps and concepts.” *Progress in Human Geography* Vol. 45, N° 3, p. 5

Mi pieza: una política de mejoramiento de la vivienda desde un abordaje de los cuerpos/emociones

Florencia Bareiro Gardenal

1. Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo describir el programa “Mi Pieza”¹ desde un análisis de la sociología de los cuerpos/emociones. El mismo, siguiendo la información oficial, consistía en una asistencia económica para refacciones, mejoras y/o ampliaciones de la vivienda destinada a mujeres, mayores de 18 años, argentinas, residentes en Barrios Populares certificados por el Registro Nacional de Barrios Populares (en adelante RENABAP).²

Enmarcamos este programa dentro del abanico de políticas de vivienda que son intervenciones directas de organismos del Estado en la producción habitacional. Éstas buscan facilitar el acceso a “soluciones habitacionales”, consideradas por esas instituciones como “dignas” o “adecuadas”, a sectores de la población que, por causas de ingresos insuficientes, no logran resolver sus déficits de vivienda por medios propios a través del mercado y que satisfacen inadecuadamente sus necesidades habitacionales por diferentes estrategias individuales o colectivas (Barreto et al., 2015).

Asimismo, este tipo de intervenciones se ubican dentro de las llamadas políticas sociales desde las cuales el Estado se constituye en un actor y en un ámbito desde el que se establecen prácticas que performan lo social y tienen la capacidad de construir realidades: “en la producción y reproducción de los problemas sociales, en la delimitación de sus responsabilidades, en la

1 “Pieza” alude coloquialmente a un dormitorio/cuarto/habitación.

2 El Registro Nacional de Barrios Populares en proceso de Integración Urbana se creó en el 2017 para registrar los bienes inmuebles de propiedad fiscal o privada donde se sitúan asentamientos informales a través de un Certificado de Vivienda Familiar.

definición de los sujetos merecedores de sus intervenciones y de las condiciones para dicho merecimiento” (De Sena y Mona, 2014: 12).

En este sentido, se continúa la línea de investigación del Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE) donde se viene trabajando hace tiempo sobre las políticas sociales a partir de la producción teórica y empírica de la Sociología de los Cuerpos/Emociones. Las emociones tienen un lugar como configuradoras, y a la vez resultantes de las políticas sociales que construyen y consolidan formas de ser, hacer, pensar, sentir, que se estructuran en las y los sujetos (De Sena, 2020a; Cena, 2018; Dettano y Chahbenderian, 2020).

Además, nos interesa anclar este programa en lo que, en términos teóricos, se denomina como proceso de digitalización de las políticas sociales (De Sena, Dettano y Cena, 2022) entendiendo que éstas se despliegan en diferentes lugares del ciberespacio. Específicamente, “Mi Pieza” se desarrolla en entornos virtuales tanto desde la inscripción y la información sobre el programa en páginas web oficiales como en su gestión, seguimiento y finalización a través de una aplicación móvil (Bareiro Gardenal, 2022).

Esta aplicación se descarga al celular desde una “tienda” virtual denominada Google Play Store que permite calificar y realizar una reseña de hasta 500 caracteres, sobre el uso de la misma en la sección “calificaciones y opiniones”. Este entorno digital es pertinente de ser observado teniendo en cuenta las diferentes informaciones que transitan allí, las interacciones posibles. Entonces, se suma a todo un entramado de entornos “onlife” (De Sena, Dettano y Cena, 2022) que se despliegan alrededor de las políticas sociales.

Este capítulo buscará construir una posible ecología emocional (sensu Scribano) a partir de los comentarios/calificaciones sobre la aplicación móvil del programa Mi Pieza analizadas desde una etnografía virtual. Para esto, en primer lugar, vamos a retomar algunas nociones sobre las políticas de vivienda en conexión con las emociones, lo que nos dará pie a caracterizar el programa en relación a tres aspectos: el fuerte vínculo con la pobreza y situaciones de informalidad/irregularidad/ilegalidad; la focalización específicamente en mujeres; la digitalización de las políticas sociales y los diferentes mecanismos de control que se posibilitan. En segundo lugar, realizaremos algunas aclaraciones metodológicas que busquen cristalizar el trabajo de construcción de los datos empíricos realizados, las características que

presenta el entorno virtual elegido y las decisiones tomadas respecto a su análisis. Por último, presentaremos los resultados alcanzados y algunas conclusiones.

2. Políticas de vivienda y emociones

La problemática habitacional se puede expresar como aquella que afecta al conjunto o configuración de servicios que satisfacen necesidades humanas primordiales como la vivienda, la protección ambiental, el espacio, la seguridad, la privacidad y la identidad (Yujnovsky, 1984). En términos teóricos, al estudiar a la vivienda podemos entenderla en tanto bien material, como una estructura física de alojamiento, accesos a servicios, transporte y oportunidades ocupacionales; y también como un bien social con alto contenido simbólico ligada a la satisfacción de necesidades básicas decisivas para la calidad de vida de las personas (Oszlak, 1991; Harvey, 1996; Lefebvre, 2013; Bourdieu, 2016; Lentini, 2015).

Entonces la vivienda se configura dentro de la cuestión social como uno de los aspectos sobre el cual se interviene desde distintos sectores de la sociedad, pero principalmente desde el Estado. A este tipo de intervenciones las ubicamos dentro de las políticas sociales ya que integran una forma de abordar, reflejar y reproducir los problemas sociales (Grassi, 2003; Danani, 2004; Soldano y Andrenacci, 2006). El Estado, a través de las políticas sociales, se constituye en un actor y en un ámbito desde el cual se establecen prácticas que performan lo social y tienen la capacidad de construir realidades (De Sena y Mona, 2014).

Asimismo, desde los programas sociales se expresan y a la vez se constituye una cierta “política de y sobre los cuerpos y las emociones” ya que uno de los efectos que tienen es “mantener a los sujetos en los límites energéticos y nutritivos básicos para su supervivencia” (Scribano y De Sena, 2013: 5). Por tanto, las políticas sociales se conectan con los contextos históricos, geopolíticos y geoculturales desde los cuales se estructuran modos de intervenir en la sociedad delimitando desde qué ámbitos, de qué manera, hacia quiénes y por qué se realizan:

... todos sus aspectos, se han articulado en diferentes contextos desde diversos actores e instituciones. De este modo, los “lugares” de provi-

sión -el Estado, el mercado, la familia, las organizaciones de la sociedad civil-; los bienes en cuestión -dinero, alimentos, vivienda, bienes de uso, bienes salario-; las justificaciones -el logro de la inclusión, la autonomía, el empoderamiento, la sustentabilidad- y las emociones y sociabilidades en juego -miedo, desconfianza, responsabilidad, incertidumbre- son los rasgos que caracterizan a las intervenciones del Estado en cada tiempo-espacio particular (Dettano y Chahbenderian, 2020: 10).

En este sentido, las políticas sociales hacen sociedad y son intervenciones que se orientan (producen y moldean) directamente a las condiciones de vida y de reproducción de la vida de diversos grupos sociales (Danani, 2004). Entonces, como adelantamos en la introducción, mirar a las políticas sociales desde el lente de la sociología de los cuerpos/emociones requiere prestar atención a los entramados que se estructuran en los sujetos implicados en el proceso de recepción, pero también de gestión y armado de las mismas (técnicos/as, actores intermediarios).

Conocemos el mundo a través de nuestros cuerpos donde impresiones y percepciones, en tanto intercambio con el contexto en el que vivimos, generan ciertas sensaciones que dan lugar a las emociones. Entendemos a las emociones como prácticas que están inscritas en sociabilidades, vivencias y sensibilidades específicas (Scribano, 2020a). Son elementos contextuales y sociales que se expresan en el cuerpo de varias maneras como envidia, soledad, odio, miedo, vergüenza, orgullo, resentimiento, alegría, frustración, entre otras. Conjugan significados y sentidos sociales anclados en ciertos contextos en donde se incorporan controles que afectan a los sujetos, normatizando “lo que se debe sentir” (Bericat Alastuey, 2000; Luna Zamora, 2007; De Sena y Mona, 2014). En este proceso de estructuración social se cristalizan las políticas de las sensibilidades como prácticas sociales cognitivo-afectivas tendientes a la producción, gestión y reproducción de horizontes de acción, disposición y cognición que refieren a: “i) la organización de la vida cotidiana (día-a-día, vigilia/sueño, comida/ abstinencia, etc.); ii) las informaciones para ordenar preferencias y valores (adecuado/inadecuado; aceptable/inaceptable; soportable/insoportable); y iii) los parámetros para la gestión del tiempo/espacio (desplazamiento/emplazamiento; murallas/puentes; infraestructura para la valorización del disfrute)” (Scribano y De Sena, 2019: 53).

Ahora bien, en relación a los programas sociales implementados en nuestro país en las últimas décadas encontramos algunos rasgos pertinentes de mencionar para poner en contexto dónde se ubican y estructuran estas políticas de las sensibilidades. Uno de éstos es su fuerte vínculo con la pobreza en asociación con “la falta, la carencia, las privaciones de bienes y/o servicios para acceder a una vida digna” (De Sena, 2020b, p. 101). Otro rasgo se encuentra en la focalización en sectores vulnerables de la población y, como uno de los efectos, diversas investigaciones dieron cuenta de la profunda feminización de las políticas sociales (Halperin, 2009, 2011; Wainerman, 2000 citados en De Sena, 2014). Las mujeres en situación de pobreza (jóvenes, con más de dos hijos y jefas de hogar) son “la más castigadas por la desigual e injusta distribución de la riqueza” (De Sena, 2014: 103) y por tanto son el público objetivo ya sea directa o indirectamente de la muchas de las intervenciones sociales.

“Para una mujer pobre el ser beneficiaria de un plan no alcanza ‘para cubrir las necesidades’, la vida de expulsión, segregación y discriminación por género y clase se profundiza y coagula” (Scribano y De Sena, 2013: 7).

Asimismo, vivimos en un mundo móvil, virtual y digitalmente conectado moldeado por las transformaciones tecnológicas de los últimos 10 años donde internet y la telefonía móvil son dos vectores que influyen en la política de las sensibilidades (Scribano, 2020). Entonces, otro rasgo que se suma a esta caracterización es el de la digitalización de las políticas sociales y la incorporación de aplicaciones para la inscripción, el seguimiento y la gestión de los programas.

En este sentido el Estado modifica, regula y norma cada incorporación tecnológica que realiza y transforma sus intervenciones lo cual influye en la sociedad. Entonces, es pertinente observar 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” (Cena, 2022: 243).

A continuación, abordaremos algunas características que presenta el programa objeto de este trabajo: Mi Pieza.

2.1 Sobre el programa Mi Pieza: de precariedades, informalidad y digitalización

El programa Mi Pieza se caracteriza por estar dirigido a mujeres, mayores de 18 años que habiten en un barrio popular y cuenten con el Certificado de Vivienda Popular otorgado por el RENABAP a lo largo de todo el país. Su ejecución fue en el contexto del segundo año de la pandemia y de la declaración de varias emergencias solapadas (sanitaria, alimentaria, habitacional). En esta primera edición, en septiembre de 2021, el grupo de mujeres que deseaban participar debían inscribirse a través del sitio web de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) para poder ser parte de un sorteo que elegiría a las beneficiarias (Balerdi, 2023).³

Luego de la inscripción, el seguimiento de cada etapa se realizaba a través de una aplicación móvil (la gestión de los depósitos de dinero, la validación de la construcción y ubicación de la vivienda y la finalización del proceso). Esta modalidad del programa se sostuvo a lo largo de todas sus ediciones de 2021 a 2024.⁴ Desde el primer sorteo -el 16 de octubre de 2021-, al cuarto -el 13 de junio de 2022- se “sortearon” cupos que equivalían a 155 mil beneficiarias en total con un monto del programa de 240 mil pesos argentinos⁵ (Bareiro Gardenal, 2022). Este monto se actualizó en 2023 al rango entre 250 mil y 600 mil pesos y el último sorteo (octavo) se realizó el 21 de septiembre de 2023. Para dar cuenta del alcance en términos económicos y materiales consultamos otros trabajos académicos realizados sobre este programa y encontramos que es pertinente aclarar algunos aspectos relacionados al mercado de la tierra y de la construcción en Argentina:

El precio del metro cuadrado de construcción, calculado en septiembre de 2021, estaba valuado en \$78.151,24, según el Consejo Profesional de Agrimensores, Ingenieros y Profesiones Afines de Salta, Argentina (...) Es decir que un espacio de cuatro metros cuadrados sería inalcanzable con solo el aporte del programa, aun con el desembolso

3 El programa correspondía a una línea dentro del “Fondo de Integración Socio Urbana” que gestionó la Secretaría de Integración Socio Urbana dentro del Ministerio de Desarrollo Social. En la misma área también se ubicaba el RENABAP.

4 En 2024 con el cambio de gobierno y las decisiones institucionales respecto a la estructura de Ministerios y Secretarías a nivel Nacional el programa queda en “stop” y se reubica dentro de la órbita del Ministerio de Economía en la Secretaría de Desarrollo Territorial, Hábitat y Vivienda.

5 A septiembre de 2021 equivalía a 2.313 dólares y para junio 2022 este monto era igual a 1.886 dólares.

monetario más elevado que contempla (240 mil pesos). Este precio del metro cuadrado de construcción en Argentina da cuenta de que el monto del subsidio no puede utilizarse para construir un nuevo hábitáculo, como promete el título del programa, limitación que también es reconocida por los funcionarios entrevistados: “En realidad con Mi Pieza no se hace mi pieza” (Anónimo, entrevista realiza el 20 de julio del 2022). (Gonza, Hessling y González, 2023: 8).

Sumado a las limitaciones del programa en relación al monto de dinero que otorgaba aparece la gestión de estos “depósitos” de pesos argentinos. El funcionamiento del programa implicaba, una vez realizado el sorteo, el depósito del 50% del monto del dinero y el 50% restante se cobraba luego de validarse el avance de la obra a través de la aplicación de celular capturando imágenes de los materiales, la construcción en desarrollo y coincidiendo ésta con la ubicación del barrio popular registrado en el certificado de vivienda familiar a través de geolocalización.⁶ Dando cuenta esto último de una superposición de varios mecanismos de control en relación a la gestión del programa.

Asimismo, las obras que se podían realizar eran en relación al mejoramiento de la vivienda (techo, pared, piso y aberturas), la división de interiores, refacciones menores de plomería y/o electricidad y la ampliación de la vivienda. Una cuestión no menor es que el 40% del subsidio se tenía que usar desde la tarjeta de la cuenta en la que recibían el dinero para comprar en comercios de ciertos rubros específicos (calefacción, plomería, aires, iluminación, albañilería, mampostería, carpinterías, techos, hormigón y concreto, materiales de construcción, partes y equipos eléctricos, ferreterías, aberturas, herrajes, pinturerías, bazares, toldos, lonas, mallas y madereras); del 60 % restante se podía hacer usufructo en efectivo. Se debe tomar en consideración que en Argentina la mayor parte de los trabajadores de la construcción no están empleados de manera registrada y el pago por su trabajo se hace a través del papel moneda (Gonza, Hessling y González, 2023).

⁶ Esto se realiza desde la página web oficial del RENABAP: https://renabap.secretarianaf.gob.ar/renabap_domicilio/ y en el caso de las beneficiarias de Mi Pieza se les envía un mensaje de texto a su celular con ese link para que puedan validar la ubicación de su vivienda <https://noticiero.ar/2022/06/03/mi-pieza-2022-asi-se-activa-y-confirma-la-geolocalizacion-para-sacar-el-certificado-de-vivienda-familia-anses/>

En base a lo dicho hasta acá podemos resaltar dos aspectos principales del programa, uno de ellos corresponde al tránsito por el mismo de forma absolutamente digital donde, por un lado, la confianza radica en el buen uso y funcionamiento de la aplicación móvil; y la contracara es el control que se aplica a través de estos sistemas como, por ejemplo, desde la geolocalización.

Otro de los aspectos tiene que ver con el contexto de informalidad que rodea a la vivienda que se busca mejorar a partir de este programa. Retomando a Gonza, Hessling y González (2023) este programa “refuerza situaciones de vulnerabilidad, ya que en muchos casos debe refaccionarse y ampliarse sobre terrenos de posesión sin dominio, que no cuentan con escritura ni servicios efectivos de energía, agua potable o cloacas (alcantarillado)” (p. 8).

Aquí se anuda un hilo que se tensa entre la ilegalidad, la informalidad y la irregularidad. Según Clichevsky (2000) en las ciudades y áreas metropolitanas el hábitat ilegal/irregular/informal implica dos formas de transgresiones que están relacionadas a los aspectos dominiales y al proceso de urbanización. El primer aspecto se basa en la falta de títulos de propiedad (o contratos de alquiler) y el segundo en el incumplimiento de las normas de construcción de la ciudad. En cada una de estas transgresiones se concretan diferentes tipos de informalidad, donde también intervienen distintos agentes que definen diferentes formas de segregación urbana.

Las diferentes definiciones sobre informalidad en relación a la ciudad y la vivienda remiten a tres aspectos principales siguiendo a Massida (2018): la condición jurídica de la tenencia de las tierras; la existencia o no de infraestructura básica (tendidos de agua potable y desagües cloacales y pluviales; pavimentaciones; energía; inundabilidad); y los aspectos edilicios, morfológicos o incluso visuales del trazado en cuestión. Para continuar problematizando sobre las diferentes formas urbanas de informalidad, la autora retoma a trabajos clásicos como los de Ziccardi (1977) quien define a la villa como un “conjunto de individuos y familias que participan de una común precariedad en la vivienda, una común ausencia de equipamiento colectivo, una común ilegitimidad en el uso del suelo, encerrado en límites geográficos fácilmente perceptibles” (p. 1).

En relación a los asentamientos informales, como contrapunto de las villas, Cravino (2006) los diferencia por tener tramas regulares, ubicaciones periféricas, y ser producto de tomas de tierra colectivas (usualmente de te-

rreno privado, y ya no fiscal como era el caso de las villas). Otro autor clásico de esta temática es Abramo que hace referencia a la ciudad latinoamericana en general para referirse a la informalidad como “territorios populares urbanos al margen de las reglas y de las normas oficiales [... resultantes de la] acción irregular y/o clandestina de loteadores y a procesos de ocupación popular de parcelas urbanas y periurbanas” (Abramo, 2012: 37).

Mencionamos anteriormente la feminización de la pobreza y de las políticas sociales teniendo en cuenta que a lo largo de los años se fueron instalando programas destinados específicamente a las mujeres (De Sena, 2020) donde “Mi Pieza” se suma como uno más. Tampoco es menor describir los territorios sobre los que se interviene con este programa que son las villas y los asentamientos informales (agrupados en la noción de “barrios populares”) ya que el rol de las mujeres en los mismos involucra una serie de responsabilidades que incluye la participación en tareas comunitarias de organizaciones barriales y territoriales, la coordinación y gestión de comedores y merenderos sumado a la recepción de una o varias intervenciones sociales (Sordini, 2020). En lo que sigue del capítulo retomaremos algunos aspectos mencionados sobre este programa para profundizar en su conexión con las emociones.

3. Estrategia metodológica

En este trabajo realizamos una etnografía virtual, en tanto estrategia multimétodo, en la cual se realiza una participación/observación continuada de quien investiga en los escenarios virtuales donde se desarrollan prácticas, interacciones, transacciones, intercambios de información, que son objeto de análisis (De Sena y Lisdero, 2015; Pink, 2019). A partir de esta estrategia, analizamos algunos comentarios que aparecen en el sitio de descarga de aplicaciones (“Google Play Store”) de la app “Mi Pieza Argentina”.

En términos de Gualda (2022) este entorno se puede clasificar como un tipo de “medio social de internet” distinto a una red social ya que no permite la interacciones entre sus usuarios. Tiene sus especificaciones en tanto espacio virtual desde el cuál se pueden dejar comentarios y puntuaciones sobre la experiencia de uso de las aplicaciones que se descargan y en este sentido se encuentran semejanzas con medios sociales que basan su actividad en

la formulación de críticas o reseñas sobre servicios y establecimientos tales como Yelp o TripAdvisor (Jin et al, 2015 citado en Gualda 2022).

Google Play Store es un “servicio de contenido digital que pertenece a Google que consiste en tiendas de productos en línea de música/canciones, libros, aplicaciones, juegos, o un reproductor multimedia basado en la nube” (López Condori y González Saji, 2021: 558). Se puede acceder a través de la web, de aplicaciones de Android y Google TV y cada página tiene una sección de comentarios donde los usuarios pueden escribir una breve reseña y dejar una puntuación representada a partir de estrellas (donde una estrella es el menor puntaje y cinco el máximo).

En otros trabajos (López Condori y González Saji, 2021) se hace referencia al gran tamaño del corpus de datos que implica trabajar con los comentarios publicados en esta plataforma lo que requiere -en algunos casos- de herramientas automáticas de recopilación, por ejemplo, scraper web. También se encontraron trabajos donde se describe la experiencia del desarrollo de un scraper específico para Google Play Store que se utilizó para recolectar datos de aplicaciones dentro de la categoría de “juegos” con toda la información que se incluye en estos donde también se descargaban los comentarios (Latif et al., 2019)

En el caso del presente trabajo no se hará uso de ninguna herramienta de scraping ni de análisis automático, ya que el objetivo de investigación que se propone es posible de cumplir sin la mediación de las mismas. El proceso que se realizó consistió en un método de registro basado en la observación prolongada y la utilización de los filtros que proporciona la página web abordada. Esto se describirá con la mayor precisión posible a continuación.

Durante el mes de abril de 2024 se relevaron 20 comentarios en cada calificación (1, 2, 3, 4, 5 estrellas) con el filtro de “más relevantes” desde el año 2021 (creación de la aplicación) al 2024. El comentario más antiguo fue del 30 de septiembre de 2021 (con cinco estrellas) y el más reciente fue del 3 de abril de 2024 (de una estrella). La muestra quedó conformada con un total de 100 comentarios que se copiaron en un archivo de Word y luego, en una matriz realizada en Excel, se registró el número de orden del comentario (según puntuación por estrella), la fecha, cantidad de personas a la que le resultó útil el comentario, tema del comentario, relación con emociones, si hubo respuesta por parte de la cuenta oficial del ministerio o no. Para el

análisis de las emociones se realizó una segunda matriz con otra codificación atendiendo al tema abordado en la mayoría de los comentarios (clasificados en cuatro), las emociones relacionadas, los fragmentos donde aparecen y el comentario entero (esto se desarrollará en el análisis).

La descarga de la aplicación “Mi Pieza Argentina” es únicamente a través de Google Play, es decir, para los smartphones que tienen un sistema operativo Android dejando de lado la posibilidad de descarga para otros sistemas (iOS). Como creador de la aplicación se encuentra la Secretaría de Integración Socio Urbana (SISU) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y se brinda la siguiente información: un puntaje de 3,3 estrellas con (9.240 reseñas), más de 500 mil descargas y que el contenido es apto para todas las edades (imagen 1 y 2).

Imagen 1. Captura de pantalla de Google Play Store versión web donde se aloja la aplicación Mi Pieza



Fuente: elaboración propia realizada en abril de 2024.⁷

⁷ https://play.google.com/store/apps/details?id=com.likechuck.horus.mipieza.prod&hl=es_AR

Imagen 2. Captura de pantalla de Google Play Store versión web del usuario creador de Mi Pieza Argentina

SISU Ministerio de Desarrollo Social de la Nación



Fuente: elaboración propia realizada en abril de 2024.⁸

Para tener en cuenta los sesgos posibles que, por supuesto, se pueden encontrar en los datos producidos a partir de información que se encuentran en la web, presentamos la aclaración que se describe en la sección “Calificaciones y opiniones” junto con las capturas de pantalla sobre las calificaciones y opiniones (Imágenes 3 y 4):

Información sobre calificaciones y opiniones: Las calificaciones se basan en opiniones recientes de personas de tu región que usan el mismo tipo de dispositivo que tú. Las opiniones provienen de personas que tienen Cuentas de Google verificadas y se basan en sus experiencias con las apps que descargaron. (Página web de Google Play Store, aplicación “Mi Pieza”, abril, 2024⁹)

En este sentido, retomamos a Gualda (2022) respecto a las dificultades que entraña la investigación al trabajar con este tipo de datos respecto a

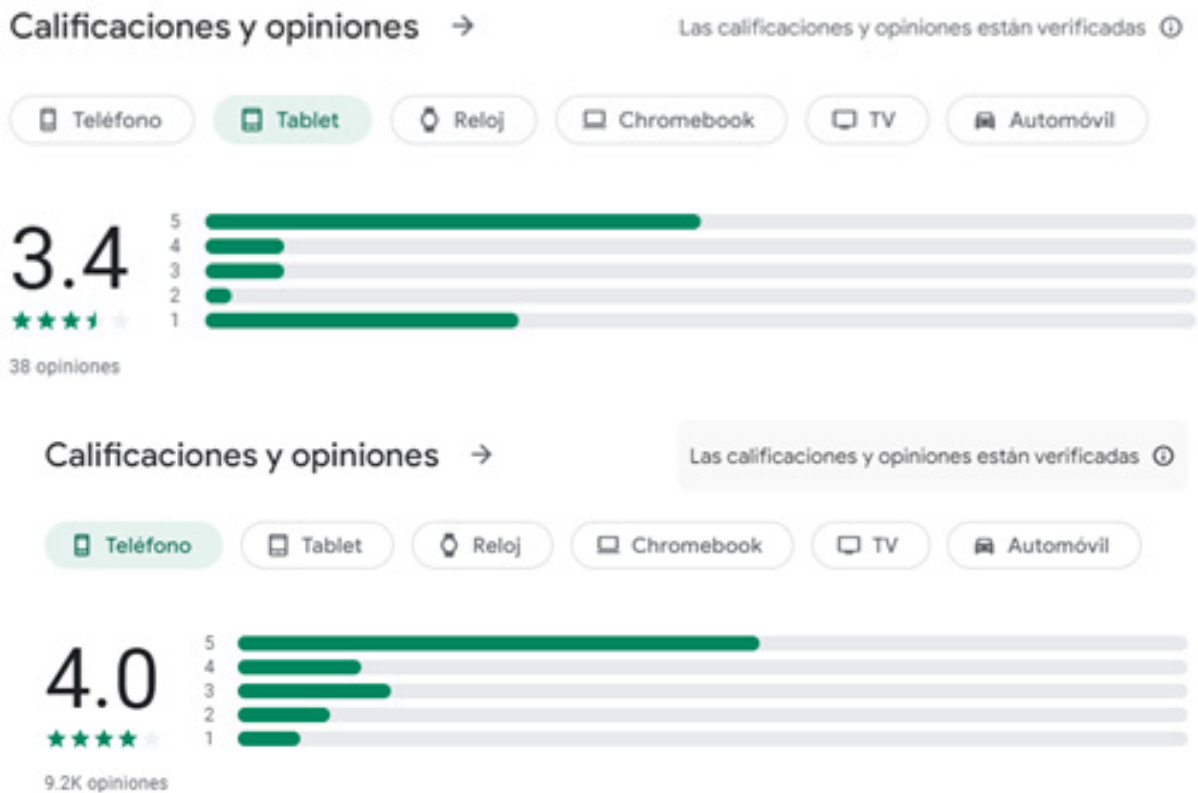
⁸ https://play.google.com/store/apps/details?id=com.likechuck.horus.mipieza.prod&hl=es_AR

⁹ https://play.google.com/store/apps/details?id=com.likechuck.horus.mipieza.prod&hl=es_AR

la volatilidad que tienen en comparación con otros. Los datos en internet son perecederos y muchas veces pueden ser eliminados/cambiados por sus propias empresas (en redes sociales se eliminan las cuentas y por tanto todo su contenido, lo mismo si se elimina una app de su entorno, en este caso “Google Play Store”):

Aunque algunos de los mensajes borrados hayan podido ser captados y almacenados previamente por investigadores, o incluso aunque algo de esta información haya podido quedar almacenada para la posteridad en el repositorio Internet Archive (<https://archive.org/>), la indefinición del universo a la que aludíamos y la volatilidad de los datos son importantes hándicaps para la investigación (Gualda, 2022: 157).

Imagen 3 y 4. Captura de pantalla de Google Play Store versión web sobre calificaciones y opiniones de la app Mi Pieza Argentina

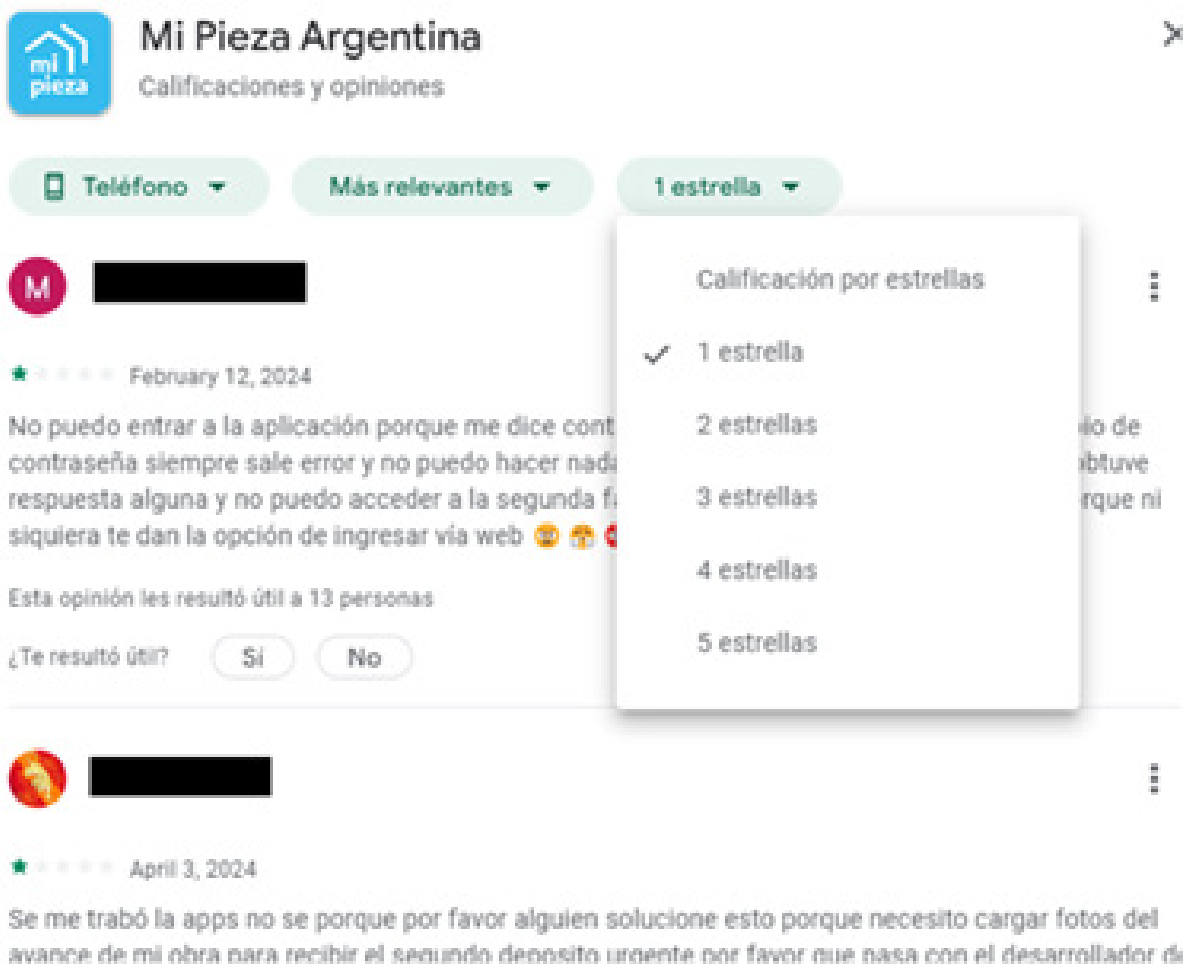


Fuente: elaboración propia realizada en abril de 2024.¹⁰

¹⁰ https://play.google.com/store/apps/details?id=com.likechuck.horus.mipieza.prod&hl=es_AR

Una primera cosa para decir es que quienes calificaron la aplicación son usuarios de una cuenta de Google. Hay diferentes calificaciones según tipo de dispositivo, la calificación total en Tablet es de 3.4 estrellas (con 38 opiniones) y de teléfono es de 4 estrellas (con 9.200 opiniones) en los demás dispositivos no hay opiniones. Para el análisis realizado solo nos vamos a quedar con las calificaciones y opiniones realizadas en el dispositivo “teléfono” (Imagen 5). Es pertinente mencionar que la mayoría de la población argentina accede a internet a través de su celular (para el cuarto trimestre de 2023 el 89,5% según INDEC, 2024) y en mucha menor medida a través del uso de otros dispositivos.

Imagen 5. Captura de pantalla de Google Play Store versión web sobre calificaciones y opiniones de la app Mi Pieza Argentina



Fuente: elaboración propia realizada en abril de 2024.¹¹

¹¹ https://play.google.com/store/apps/details?id=com.likechuck.horus.mipieza.prod&hl=es_AR

Entonces, en el marco de este entorno digital específico que buscamos describir damos lugar al análisis de las emociones sobre el programa “Mi Pieza Argentina” desde los comentarios/calificaciones sobre su app móvil.

4. Análisis de emociones sobre el programa Mi Pieza

En base a lo que se viene trabajando hasta acá, entendemos que las emociones surgen y son parte de un contexto social específico, una situación en particular y enmarcada dentro de una estructura social. Por tanto, al momento de realizar el análisis de las emociones a partir de las calificaciones y comentarios sobre el programa Mi Pieza en la tienda de Google Play Store, se seleccionaron 4 temas desde la emergencia y recurrencia en el material empírico. Entonces nos propusimos realizar una matriz con una segunda codificación de los comentarios en bases a estas temáticas y clasificando según: N° estrella (calificación), N° comentarios (primera codificación), “Resultó útil a” (cantidad de usuarios a los que les resultó útil el comentario según la App), las emociones relacionadas, los fragmentos en el que se reflejan esas emociones y el comentario completo (como aparece en la Google Play Store).

La matriz quedó conformada con 52 comentarios clasificados dentro del tema “Dificultades con la aplicación”, es decir, la mayoría de los comentarios se clasificaron aquí ya que, como mencionamos anteriormente, el total es 100. Por otro lado, aparece “No recibió depósito de dinero”, que refiere tanto al primer como segundo monto y en total se clasificó a 23 comentarios. Y, en tercer lugar, con 22 comentarios, se clasificó a otro como “rol pedagógico/recomendaciones” de usuarias a otras usuarias quienes cuentan su experiencia en la reseña y dejan alguna recomendación en el uso de la app y/o en la gestión del programa. Los tres comentarios que restan se clasificaron dentro de un tema denominado “fue dada de baja” y refiere a que la beneficiaria dejó de tener el programa, en general, debido a que no coincidía la localización con la ubicación que habían proporcionado en la inscripción del programa.

Lo que nos interesa abordar en cada caso son las emociones conectadas por aires de familia que se forman en estos grupos. Y a partir de esto construir una posible ecología emocional que siguiendo a Scribano (2020b) se caracteriza por tres factores:

...en primer lugar, en cada política de las sensibilidades se constituyen un conjunto de emociones conectadas por aires de familia, parentescos de práctica, proximidades y amplitudes emocionales. En segundo lugar, este conjunto de emociones constituye un sistema de referencia para cada una de estas emociones en un contexto geopolítico y geocultural particular que les otorgan una valencia específica. En tercer lugar, son grupos de prácticas del sentir cuya experiencia particular respecto a un elemento de la vida sólo puede ser entendida en su contexto colectivo (Scribano, 2020b: 4).

Teniendo en cuenta esto, profundizaremos en las ecologías emocionales vinculadas a cada tema y atendiendo a qué árbol de familias se forma en cada caso y cuáles son las posibles conexiones y particularidades de cada una.

a) Dificultades con la aplicación

En relación a este tema, un primer aspecto a señalar es que su presencia está en las 5 calificaciones -de la más baja: 1 estrella, a la más alta: 5 estrellas- y se mantiene en una frecuencia parecido en las primeras cuatro calificaciones (una estrella: 10 comentarios; dos estrellas: 14 comentarios; tres estrellas: 13 comentarios; y cuatro estrellas: 10 comentarios) solamente baja a 5 comentarios en la puntuación de cinco estrellas. Algo parecido sucede con las fechas de los comentarios -de los más recientes: 2024 a los más antiguos: 2021-. Encontramos 5 reseñas que van desde enero hasta abril de 2024; otras 13 del año 2023; del año 2022 también se cuentan 13; y la mayor cantidad aparece del 2021 con 21.

En relación a la ecología emocional que se fue configurando a partir de su emergencia y repetición, encontramos un conjunto de sentires vinculados al “no poder”; al malestar que se genera debido a esta imposibilidad como resultado de los errores y mal funcionamiento de la aplicación; también se conecta el enojo y la frustración en algunos casos, y en otros, el pedido de ayuda junto a la necesidad de una respuesta frente al malestar generado y la espera de que mejore para poder avanzar.

En los comentarios analizados hay algunos que se destacan porque otros/as usuarios/as señalaron que esa “opinión” -en términos del entorno de la

App- les resultó útil. Dentro de cada tema, encontramos algunos que tienen un mayor número en comparación con los otros. Por ejemplo, la calificación a continuación “le resultó útil a” 224 usuarios/as:

Mi opinión es para entrar y hacer los trámites es fácil para mí y yo sé mucho sobre tecnología me arreglo en seguida no es muy difícil. Ahora el problema es quiero entrar y me dice error para verificar la versión ya actualice la app pero tampoco mi enojo es ¿para que hacen una aplicación que no se puede usar? No puedo entrar no me deja apenas intento entrar me dice error ,error 😡 😡 😡 😡 (Comentario N°3 de la calificación de 2 estrellas, 18/10/2021).

Lo que podemos notar en lo anterior es esta conexión ante la imposibilidad de usar la aplicación para gestionar el programa, el error y el enojo -este último incluso se expresa a través del uso de emoticones-.¹² La utilización de este recurso es algo que también se repite en otros comentarios. La impotencia se refleja en el “no puedo”, “no me deja”.

Otra de las reseñas que fue señalada como “útil” por 137 usuarias hace uso de la enunciación de la persona receptora del programa como “ganadora del sorteo”. Esto es algo que se repite en todos los temas en por lo menos un comentario, tanto la percepción de ser ganadora como de haber sido “sorteada”, es decir, elegida dentro del sorteo donde la “suerte” en sí es un elemento no menor.

Soy ganadora de el último sorteo y la app no funciona. Tarde horas en poder entrar y cuando lo hice no me deja pasar a otra etapa por un error de playstore. Mi teléfono es un Motorola E6 graviti un modelo viejo . Ya no se que más hacer . Probé desinstalar y volver a instalar y cerrar seccion pero queda la app tildada y se ve el logo de Mí Pieza. (Comentario N°11 de la calificación de 1 estrella, 23/9/2023).

En el comentario anterior también se describe el “ya no sé qué más hacer” junto a una serie de actividades realizadas como instalar/desinstalar la aplicación, aclarar el modelo del celular, en otros casos también se apunta el uso de otro celular y que siga sin funcionar. Todas estas prácticas que mencionan realizar dan cuenta de un cansancio por “intentar que funcione” y

¹² Según el diccionario de la RAE refiere a: Representación de una expresión facial que se utiliza en mensajes electrónicos para aludir al estado de ánimo del remitente.

que “siga sin funcionar” lo cual se anuda en un entramado de frustración y resignación. Estos errores suceden incluso una vez finalizado el tránsito por el programa como aparece en el siguiente comentario, que le “pareció útil” a 117 usuarias, donde también se busca alguna respuesta para saber qué hacer:

Buenas... paso a contar que salí sorteada y seguí todo los pasos; es más ya termine con todo los reembolso y obras. Me dijeron que no desinstale la aplicación que me llegaría un certificado por haber finalizado correctamente. Pero pasa que no me deja abrir más la aplicación. Dice error en la contraseña y esta todo bien. Que debo hacer. O me dieron de baja; alguien podría responderme; por favor. (Comentario N°1 de la calificación de 3 estrellas, 2/7/2022).

Ante los errores de la aplicación en más de un comentario se busca alguna respuesta o ayuda ante el problema que tienen e incluso se señalan que no funcionan ninguno de los canales de comunicación que tienen para contactarse (WhatsApp/ correo electrónico/ llamadas telefónicas). Otra cuestión que aparece es el de la espera que, en este caso, se vincula a que en el futuro el funcionamiento de la aplicación mejore/sea más ágil, como se describe en el comentario a continuación que tiene 124 usuarias a las que les pareció útil:

Es fácil y práctica.. pero debes esperar mucho tiempo.. o esperar para poder ingresar a mí primero me salía no registrada .. hasta q descargue y borre la app más de 8 veces para poder ingresar el día 1 de noviembre la actualize y ahora ingreso nuevamente y me sale actualizar última versión.. 🙄 es muy irritante. .. espero q mejore..!! (Comentario N°16 de la calificación de 2 estrellas, 2/7/2022).

La espera, en términos de Scribano (2010), es uno de los tantos mecanismos de soportabilidad social como evitación sistemática del conflicto social y está explorada en relación con las políticas sociales (Cena y Dettano, 2022) en tanto elemento operativo en la implementación de los programas. Sobre esto vamos a profundizar en el siguiente tema donde lo que se espera es el depósito del dinero que otorgaba “Mi Pieza” (dividido en dos partes).

b) No recibió el depósito de dinero

Este tema también se pudo encontrar en los 5 tipos de calificaciones pero en mayor medida aparece en las calificaciones bajas (una estrella: 8, dos es-

trellas: 3, tres estrellas: 5, cuatro estrellas: 5 y cinco estrellas: 2). En relación a las fechas, cinco comentarios son entre enero y marzo del 2024, cuatro son del 2023, ocho del 2022 y cinco del 2021.

Además de la espera, otra de las emociones que se conecta es la incertidumbre en relación a no saber qué es lo que va a suceder respecto a las diferentes etapas que tiene el programa. Especialmente se hace mención a la espera de la segunda parte de la transferencia de dinero para poder finalizar la obra en construcción y se repite la mención a los problemas en los canales de comunicación. En los siguientes comentarios -que son los que tienen mayor cantidad de “le resultó útil a” (el primero a 193, el segundo a 165 y el tercero a 118 usuarias)- se da cuenta de este entramado:

Al principio funciono mal, después arreglaron, me hicieron el depósito y 10 días después me dieron las instrucciones, 😊 ya había sacado el dinero y empecé la obra, y cuando voy a cargar las fotos del avance, me costo un montón y solo pude cargar 1 , no se si sera suficiente. Espero me den la otra mitad , así termino. (Comentario N°6 de la calificación de 4 estrellas, 1/12/2021).

Intente varias veces actualizar la app y logré hacerlo Ya van varios días de espera para el segundo depósito... Ojalá no lo hicieran tan largo al proceso ya que de eso depende en cubrir la mano de obra y lo que falta en materiales para continuar con la obra... Los materiales cambian de precios todos los días y eso resulta más difícil!! (Comentario N°7 de la calificación de 3 estrellas, 8/2/2022).

Qué tal? Salí sorteada desde el año pasado. Aún siendo notificada que el depósito está hecho (nunca apareció un sólo centavo). A todo esto, nunca me respondieron a mis reclamos. Aún teniendo en la aplicación un número telefónico al cuál uno se puede comunicar por cualquier consulta JAMÁS RESPONDEN! Muy buena la intención pero si no hay respuestas a estas cosas todo se cae. Me inscribí por necesidad... ahora Todo se cayó... (Comentario N°14 de la calificación de 1 estrella, 17/3/2022).

En las reseñas anteriores también se hace mención de la inestabilidad e intermitencia (Cena, 2018) que está presente en el contexto socio-económico de Argentina -caracterizado por una inflación elevada- y que afecta y se profundiza en la vida cotidiana de los sujetos. Estas situaciones generan

sensibilidades desde donde emerge la incertidumbre frente a la “imposibilidad de vislumbrar el futuro en tanto planificación” (Cena, 2018: 244).

Como anverso de esta familia de emociones ligadas a la incertidumbre/espera, a continuación, vamos a describir otras que transitan en algunas reseñas que buscan ejemplificar desde un lugar pedagógico y a través de sus experiencias el correcto uso y gestión del programa que pudieron culminar. De esta manera, la paciencia, el agradecimiento y la suerte conforman otro grupo. Asimismo, también presentaremos aquellas reseñas de las beneficiarias que fueron “dadas de baja” del programa.

c) Las que “tuvieron suerte” y las que no (fueron “dadas de baja”)

El tema clasificado como “rol pedagógico/recomendaciones a otras usuarias” aparecen en todas las calificaciones menos en la más baja (2 de dos estrellas; 2 de tres estrellas; 5 de cuatro estrellas y 13 con cinco estrellas). En este caso la mayoría dejó su reseña acompañando la calificación más alta. Además, en relación a las fechas también se nota un cambio ya que no hay ninguna del año 2024, son tres del 2023, ocho del 2022 y la mayoría (11) del 2021.

Como mencionamos anteriormente la familia de emociones que se conforman remiten tanto a la paciencia como respuesta de la espera junto a señalar una serie de recomendaciones: “estar atentas”, “conservar la contraseña”, “esperar las actualizaciones”, como se observan en los siguientes comentarios:

Chicas yo no podía entrar a la app me decía “Número de trámite incorrecto” Y bueno actualicé la app y ya pude entrar sin problemas. Así que si no pueden entrar sólo tienen que actualizar y listo (El número de trámite que tienen que poner es el que está en su documento no se confundan xq ya leí unos comentarios y decían que tenían que poner número de otro lado y nada q ver (Comentario N°2 de la calificación de 5 estrellas, 30/9/2021).

Voy x la etapa 4,hay que tener mucha paciencia para subir las fotos del avance,el num.de trámite que pide es de 11 dígitos,que es el que está en el documento,y la contraseña me dijeron que no cambia que es siempre la misma,ahora me dicen que me avisarán a través de un mnsj cuando esté el segundo depósito. 🙏 🙏 🙏 (Comentario N°2 de la calificación de 3 estrellas, 4/12/2021).

Otra cuestión que se señala es el de la suerte, además de la enunciación de la persona como “ser sorteada” o “ser ganadora” el deseo de suerte a las otras mujeres que participan del mismo programa.

A quienes les sirva la info, a mi ya me hicieron el primer depósito el día 12 de octubre... pude avanzar con lo depositado, y envié las fotos para validar el avance de obra y esperar el 2do depósito... Al momento de cargar las fotos no tuve ningún inconveniente, todo perfecto. Suerte a todas! (Comentario N° 3 de la calificación de 5 estrellas, 23/10/2023).

Salí sorteada en el último sorteo . Descargue la app y al principio no me andaba no me dejaba entrar. Después de unos días pude entrar tranquilamente, cargue los datos y hace poco recibí el primer depósito ya subí el avance de obra y sigo construyendo mientras espero el segundo depósito para poder terminar mi pieza (Comentario N°12 de la calificación de 5 estrellas, 4/6/2023).

Les doy 5 estrellas: porque funciona y realmente soy una agradecida a mi pieza, porque pude terminar parte de mi casa. Fui sorteada en el primer sorteo, cada proceso tarda entre 20 y 25 días. Cuando me hicieron el primer depósito me avisaron, en el segundo no, pero el dinero estaba depositado a los 25 días. Si a alguien le sirve la información, revisen la cuenta bancaria, mas la aplicación. Después de tres meses pude dar por finalizado la obra! Mil gracias a los de mi pieza!!! Bendiciones!!! (Comentario N°4 de la calificación de 5 estrellas, 6/2/2022).

Ante esta situación de suerte surge el sentimiento de gratitud casi como una obligación que deja en un estado de “deuda” y con poca capacidad de autonomía a quienes reciben esa política social (Cena, 2024). En los comentarios anteriores también se hace uso de los emoticones, pero la simbología cambia a caras sonrientes y con corazones en los ojos lo cual se puede interpretar con sentimientos relacionados a la felicidad y en algunos casos también se hacía uso de la palabra “alivio” y que es una “ayuda”.

Ahora bien, respecto a quiénes “no tuvieron suerte”, si bien sólo registramos tres comentarios -los dos de una estrella son del 2024 y del 2022 y el único de dos estrellas es del 2023- lo llamativo es que la razón es la misma: fueron dadas de baja por la ubicación. Anteriormente mencionamos que una de las características del programa era la geolocalización como meca-

nismo de control para detectar si la vivienda es de un barrio popular registrado en el RENABAP, a esto se suma que las fotos -de los materiales y el desarrollo de la construcción- que tenían que realizar y subir a la aplicación debían coincidir con esta dirección. Entonces, en los tres comentarios lo que se señala es que no perciben más el programa dado que en la aplicación les dice que “aparecen fuera del polígono asignado” y que le dieron de baja por “punto GPS”. La familia de emociones que se conforma es parecida a la de los primeros temas respecto a la situación de espera, la impotencia y el enojo.

En suma, la ecología emocional presente en este entorno digital que permite dejar reseñas sobre la aplicación del programa habitacional Mi Pieza incluye un conjunto de emociones conectadas por aires de familias y en referencia a ciertas prácticas a las que denominamos como “temas” en un contexto colectivo que incluye a las beneficiarias de este programa. Algunas de estas emociones son transversales a los “temas” pero en referencia a diferentes situaciones como la espera y también la noción de suerte/salir sorteada/ser ganadora del sorteo.

Analizamos también emociones específicas de cada grupo, por ejemplo, el malestar/frustración/resignación y enojo que producen las dificultades con el funcionamiento de la aplicación en conexión con la impotencia (no poder/no funciona/ el error es persistente) y que se repite en el caso de las que “fueron dadas de baja”. Otro grupo se caracteriza por las emociones ligadas a la incertidumbre (no saber cuando va a recibir el depósito de plata) y, por último, se destaca la paciencia y la gratitud en aquellas que escribieron una reseña desde un rol pedagógico en base a su experiencia y recomendando cómo “solucionar” algunos problemas relacionados al funcionamiento de la aplicación y del programa en sí. En la siguiente figura (1) representamos un esquema posible de esta ecología emocional.

Figura 1. Ecología emocional sobre el programa Mi Pieza desde el entorno digital de Google Play Store



Fuente: elaboración propia.

5. Conclusiones

El objetivo que nos propusimos en este trabajo fue describir el programa “Mi Pieza” desde un análisis de la sociología de los cuerpos/emociones. Para esto nos interesó observar los entramados que se estructuran en las beneficiarias de esta política social a partir de su recepción y también de la gestión de la misma desde una aplicación móvil.

El entorno elegido desde el cual se descarga la aplicación mencionada, “Google Play Store”, permite observar los comentarios, calificaciones y reseñas que realizan las usuarias. Se enfatiza en la pertinencia de abordar este espacio virtual ya que la información que allí circula es referencia tanto para las usuarias como para quién investiga sobre ellas dando cuenta de las emociones que se expresan allí para poder transmitir las experiencias y vivencias en relación a la política social y el uso de la “app”.

Asimismo, buscamos problematizar sobre algunas características que presentan las políticas sociales y en particular este programa de mejoramiento de vivienda abordado. La focalización en mujeres en situación de pobreza y precariedad es uno de los rasgos que se repite sumado al proceso de digitalización. En este punto es uno de los pocos programas sociales argentinos que tuvo su propia aplicación móvil para la gestión, seguimiento y finalización de la intervención (otros como MI ANSES o Ciudadano Digital permiten realizar trámites y consultas sobre varias prestaciones, ver Cena, 2022). También se destaca por ser una intervención directa a la persona, es decir sin intermediarios lo cual se diferencia de otras políticas habitacionales que incluyen una multiplicidad de actores involucrados como las organizaciones de la sociedad civil (Bareiro Gardenal, 2023).

Respecto a la ecología emocional conformada encontramos que la espera y la paciencia se anudan entre otras emociones como la impotencia, la incertidumbre, la resignación y frustración, pero también la gratitud y la felicidad vinculada fuertemente a la noción de “suerte”. Recordamos que su definición remite a la circunstancia de ser, por mera casualidad, favorable o adverso a alguien o algo lo que ocurre o sucede.¹³

Queda mucho para seguir trabajando sobre este tema abordado de forma incipiente. Una cuestión que se puede abrir desde aquí es el de la confianza/desconfianza específicamente aquella que se deposita en el funcionamiento de una aplicación móvil. Aún más cuando las usuarias señalaron la falta de comunicación y de respuesta con las personas encargadas del programa dando cuenta de que solo estaban ellas y su vínculo con la “app”.

Bibliografía

ABRAMO, P. (2012) “La ciudad com-fusa: mercado y producción de la estructura urbana en las grandes metrópolis latinoamericanas.” *EURE*, 38(114), 35- 69.

BALERDI, S. (2023) “Mi deseo es que les salga a todas. “Mi Pieza”: mediaciones en el acceso a una política digital de mejoramiento habitacional.” *Cuadernos de antropología social*, (58), 107-126.

BAREIRO GARDENAL, F. (14-19 de agosto de 2022) *Abordaje de una política habitacional desde la sociología de los cuerpos/emociones: el caso de “Mi*

¹³ Según el diccionario de la lengua española RAE: <https://www.rae.es/drae2001/suerte>

Pieza". [Presentación de ponencia] XXXIII Congreso Latinoamericano de Sociología ALAS, México.

_____ (2023) "Entramado de actores en la problemática habitacional: Estado, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad del municipio de La Matanza" *Hábitat Y Sociedad*, 16(16), p. 267–285. <https://doi.org/10.12795/HabitatySociedad.2023.i16.11>

BARRETO, M. A; ALCALÁ, L. I; BENÍTEZ, M. A; FERNÁNDEZ, M. E; GIRÓ, M; PELLI, M. B. y ROMAGNOLI, V. (2015) "Un encuadre teórico-metodológico para el análisis de la Política Habitacional", en Barreto, M. y Lentini, M. (Comp.) *Hacia una política integral del hábitat*. Argentina: Editorial Café de las Ciudades, Colección Hábitat. pp. 143-212

BERICAT-ALASTUEY, E. (2000) "La sociología de la emoción y la emoción en la sociología" *Papers: revista de sociología*, (62), p. 145-176.

BOURDIEU, P. (2016) *Las estructuras sociales de la economía*. Editorial Manantial

CENA, R. (2018) "Los tránsitos por la inestabilidad: hacia un abordaje de las políticas sociales desde las sensibilidades", en De Sena, A. *La intervención social en el inicio del siglo XXI transferencias condicionadas en el orden global*. Argentina: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 231-252.

_____ (2022) "¿Dónde están las Políticas Sociales? Sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0." *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (18), p. 243-262.

_____ (2024) "De fortuna, suerte y ayudas: reflexiones sobre la gratitud en la población receptora de políticas sociales de transferencias de ingresos." *Revista Temas Sociológicos* (34), p. 323-347. Disponible en: <https://doi.org/10.29344/07196458.34.3758>

CENA, R. y DETTANO, A. (2022) "¿Quiénes hacen la política social?: Tramas de actores, acciones, (des) intereses y emociones en administradores de grupos de Facebook vinculados a las políticas sociales", en Sordini, María Victoria (comp.) *Hacer políticas sociales: estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina*. Estudios Sociológicos Editora, pp. 157-186

CLICHEVSKY, N. (2000) *Informalidad y segregación urbana en América Latina: una aproximación*. Chile: CEPAL.

CRAVINO, M. C. (2006) *Las villas de la ciudad. Mercado e informalidad urbana*. Buenos Aires: UNGS.

DANANI, C. (2004) “El alfiler en la silla: sentidos, proyectos y alternativas en el debate de las políticas sociales y de la economía social”, en Danani, C., *Política social y economía social: debates fundamentales*. Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento-Fundación OSDE-Altamira. Pp. 9-38

DE SENA, A. (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción. Lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Argentina: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (2020a) “Hilando la trama de sensibilidades en los hogares receptores y no de programas sociales”, en Dettano, A. (coord.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Argentina: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 45–72

_____ (2020b) *Vulnerabilidad, pobreza y políticas sociales: abanico de sentidos en América Latina, Europa y China*. CLACSO-CICCUS

DE SENA, A; DETTANO, A. y CENA, R. (2022) “Chasing the Research Object: Social Policies and Emotions in Virtual Spaces”, in Scribano, A; Korstanje, M. y Rafele, A. (Eds.), *Global Emotions Communications. Narratives, Technology, and power*. Nueva York: Nova Science Publishers, Inc. pp. 195-222

DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) “Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño” en De Sena, A., *Caminos cualitativos: aportes para la investigación en ciencias sociales*. Argentina: Ciccus. pp. 71-100.

DE SENA, A. y MONA, A. (2014) “A modo de introducción: la cuestión social, las políticas sociales y las emociones”, en A. De Sena, *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción. Lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Argentina: Estudios Sociológicos Editora. pp. 9-18

DETTANO, A. y CHAHBENDERIAN, F. (2020) “Introducción. De políticas sociales, emociones y pervivencias”, en A. Dettano, *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales* Argentina: Estudios Sociológicos Editora. pp. 9-22

GRASSI, E. (2003) *Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame*. VI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

- GONZA, C. N; HESSLING HERRERA, F. y GONZÁLEZ, F. D. (2023) ““Mi Pieza”: la dimensión energética en una política habitacional para mujeres de barrios populares argentinos.” *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 16.
- HARVEY, D. (1996) *Justicia, naturaleza y geografía de la diferencia*. Instituto de Altos Estudios Nacionales del Ecuador
- GUALDA, E. (2022) “Social big data, sociología y ciencias sociales computacionales.” *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, (53), p. 147-177.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS [INDEC] (2024) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Cuarto trimestre de 2023*. Informes técnicos / Vol. 8, n° 111
- LATIF, R. A; ABDULLAH, T; SHAH, S. U. A; FARHAN, M; IJAZ, F; & KARIM, A. (2019, January) *Data scraping from google play store and visualization of its content for analytics*. In 2019 2nd International Conference on Computing, Mathematics and Engineering Technologies (iCoMET) (pp. 1-8). IEEE.
- LEFEBVRE, H. (2013) *La producción del espacio*. España: Capitán Swing
- LENTINI, M. (2015) “La Política de Vivienda Social”, en Miguel Ángel Barreto y Mercedes Lentini (comps.), *Hacia una política integral del hábitat*, Editorial Café de las Ciudades, Buenos Aires, pp. 115-142
- LÓPEZ CONDORI, J. J. y GONZALES SAJI, F. O. (2021) “Análisis de sentimiento de comentarios en español en Google Play Store usando BERT.” *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(3), 557-563.
- LUNA-ZAMORA, R. (2010) “La sociología de las emociones como campo disciplinario. Interacciones y estructuras sociales”, en Scribano, A., & Lisdero, P. *Sensibilidades en juego: miradas múltiples desde los estudios sociales de los cuerpos y las emociones*. Córdoba: CEA-CONICET, pp. 15-31
- MASSIDDA, A. L. (2018) “Cómo nombrar a la informalidad urbana: Una revisión de las definiciones en uso, sus implicaciones analíticas y su alcance.” *Quid* 16, 10.
- OSZLAK, O. (1997) “Estado y Sociedad ¿Nuevas Reglas de Juego?” *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (9).
- PINK, S; HORST, H; POSTILL, J; HJORTH, L; LEWIS, T. y TACCHI, J. (2019) *Etnografía digital. Principios y prácticas*. España: Ediciones Morata.

SCRIBANO, A. (2010) “Primero hay que saber sufrir...!!! Hacia una sociología de la ‘espera’ como mecanismo de soportabilidad social”, en Adrián Scribano y Pedro Lisdero (comps.), *Sensibilidades en juego: Miradas múltiples desde los estudios sociales de los cuerpos y las emociones*, CEA/CONICET, Córdoba, pp. 169-192.

_____ (2020a) “Consumo digital y sensibilidades de plataforma: algunas pistas para su análisis”, en Dettano, A. (comp.) *Topografías del Consumo*, pp. 225-248 Argentina: Estudios Sociológicos Editora

_____ (2020b) “La vida como Tangram: Hacia multiplicidades de ecologías emocionales.” *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 12(33), 4-7.

SCRIBANO, A. y DE SENA, A. (2013) “Los planes de asistencia social en Buenos Aires: una mirada desde las políticas de los cuerpos y las emociones” *Aposta. Revista de ciencias sociales*, (59), 1-25.

_____ (2019) “Los programas sociales como mecanismos de ‘represión desapercibida’ en Argentina (2007-2019). Un análisis desde las políticas de las sensibilidades.” *Polis Revista Latinoamericana*. 53, 27-45.

SOLDANO, D. y ANDRENACCI, L. (2006) “Aproximación a las teorías de la política social a partir del caso argentino”, en Andrenacci, L. (Comp.), *Problemas de la política social en la Argentina contemporánea*. Argentina: Prometeo Libros.

SORDINI, M. V. (2020) “Comedores comunitarios: acceso a los alimentos y preparaciones posibles. Experiencias colectivas en la provincia de Buenos Aires.” *Encrucijadas. Revista Crítica De Ciencias Sociales*, 20, v2003, 1-22 Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/encrucijadas/article/view/82142>

ZICCARDI, A. (1977) *Políticas de vivienda y movimientos urbanos: El caso de Buenos Aires (1963-1973)*. Argentina: Centro de Estudios Urbanos y Regionales.

YUJNOVSKY, O. (1984) *Claves políticas del problema habitacional argentino: 1955-1981*. Grupo Editor Latinoamericano.

Sobre las autoras

Angélica De Sena

Es Doctora en Ciencias Sociales (UBA). Se especializó en el estudio de las Políticas Sociales y Emociones y Metodología de la Investigación Social. Actualmente es Investigadora Independiente por el CONICET-UNLaM y del Instituto de Investigaciones Gino Germani (Facultad de Ciencias Sociales-UBA). Coordina el Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones, dentro del Programa de Estudios de Cuerpos Emociones y Sociedad (IIGG-FCS-UBA). Es profesora en la Carrera de Sociología (UBA). Dicta cursos de posgrado en distintas universidades en Argentina y el exterior. Fue profesora invitada en University Cambridge, Università di Milano-Bicocca, Shanghai International Studies University, Sapienza University. Es directora de la Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social (ReLMIS). Es Coordinadora del Nodo Regional UNLaM en la Red Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales (RedMet). Es integrante de la Red Internacional de Sociología de las Sensibilidades (RedISS). Es miembro del Working Group 8 Society and Emotions y del Reserch Commitee 19 Poverty, Social Welfare and Social Policy y General Secretary/External Relations Manager Tematic Group 12 Social Love and Solidarity de la Asociación Internacional de Sociologia (ISA). Participó en diversas reuniones científicas en el orden nacional e internacional. Cuenta con diferentes publicaciones en revistas científicas y de divulgación, capítulos de libros y libros en relación a políticas sociales y metodología de la investigación social.

Correo electrónico: angelicadesena@gmail.com

Andrea Dettano

Doctora en Sociología por la Universidad de Alicante (España). Licenciada y profesora en Sociología por la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Investigadora Asistente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) con lugar de trabajo en el CIS-UNLaM. Docente de grado y posgrado en la Universidad de Buenos Aires y en la Universidad Nacional de La Matanza. Miembro del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES) y del Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-IIGG). Investigadora del Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES). Miembro del Equipo Editorial de la Revista Latinoamericana sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES).

Correo electrónico: andreadettano@gmail.com

Constanza Faracce Macia

Becaria doctoral de la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC) con lugar de trabajo en el CIS-UNLaM. Magíster en Investigación en Ciencias Sociales y Licenciada en Sociología (UBA). Docente en la Universidad de Buenos Aires y la Universidad Nacional de La Matanza. Integrante del Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE), perteneciente al Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-IIGG) y al Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES). Miembro del equipo editorial de la Revista Latinoamericana de Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES) y colaboradora en la Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social (ReLMIS).

Correo electrónico: constanzafaraccemacia@gmail.com

Florencia Bareiro Gardenal

Becaria Doctoral de la Comisión de Investigaciones Científicas (CIC) con lugar de trabajo en el CIS-UNLaM. Magíster en Investigación en Ciencias Sociales (UBA) y Licenciada en Comunicación Social (UNLaM). Docente en la Universidad Nacional de La Matanza. Integrante del Grupo de Estudio sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES).

Correo electrónico: fbareiro@unlam.edu.ar

Florencia Chahbenderian

Lic. en Economía (Facultad de Ciencias Económicas, UBA) y Doctora en Ciencias Sociales (Facultad de Ciencias Sociales, UBA). Becaria Posdoctoral del CONICET con lugar de trabajo en el Centro de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional de La Matanza (CIS-UNLaM). Miembro del Grupo de Estudios sobre Sociología de las Emociones y los Cuerpos (IIGG-UBA, CIES), dirigido por el Dr. Adrián Scribano, y del Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones (IIGG-UBA, CIES), dirigido por la Dra. Angélica De Sena. Colaboradora en la Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social (ReLMIS) y Ayudante de Primera en “Sociología de las Organizaciones” (FCE- UBA) - Cátedra Del Acebo Ibáñez. Docente en la Universidad Nacional de La Matanza.

Correo electrónico: florenciachabe@gmail.com

María Victoria Mairano

Magíster en Investigación en Ciencias Sociales (UBA). Licenciada en Sociología (UBA) y Profesora en Enseñanza Secundaria, Normal y Especial de Sociología (UBA). Becaria doctoral por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) con lugar de trabajo en el CIS-UNLaM. Docente de la Universidad de Buenos Aires y la Universidad Nacional de La Matanza.

Correo electrónico: mairanovicky@gmail.com

María Victoria Sordini

Doctora en Ciencias Sociales y Licenciada en Sociología. Es becaria postdoctoral CONICET en el Grupo de Estudios Marítimos y Sociales del Instituto de Humanidades y Ciencias Sociales del CONICET. También integra el Grupo de Estudios de Política Sociales y Emociones (GEPSE) del Programa de Estudios del Cuerpo, Emociones y Sociedad en el IIGG de la Universidad de Buenos Aires y el Grupo de Bioética y Derechos Humanos en Salud en la Escuela Superior de Medicina de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Es docente de grado y posgrado.

Correo electrónico: msordini@mdp.edu.ar

Rebeca Cena

Doctora en Ciencias Sociales (Universidad de Buenos Aires), Investigadora Asistente del Centro de Conocimiento, Formación e Investigación en Estudios Sociales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Cconfines-CONICET), Profesora Adjunta de la Universidad Nacional de Villa María. Investigadora del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES) y del Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-Instituto de Investigaciones Gino Germani). Miembro de la Red Internacional de Sociología de las Sensibilidades (RedISS). Miembro del Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES). Principales líneas de investigación: políticas sociales, cuerpos/emociones, cuidados sociales, metodología de la investigación.

Correo electrónico: rebecena@gmail.com

El Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones de Argentina (GEPSE), ha desarrollado una mirada inaugural respecto a las políticas sociales al indagar no solamente su estatuto sociológico, sino también, al establecer e identificar las conexiones entre este campo de estudio y la sociología que toma como eje problematizador los cuerpos/ emociones. Esta perspectiva, nos permite explicitar e historizar una mirada desde y hacia las políticas sociales que tiene como centro nodal las sensibilidades, vivencialidades y sociabilidades de las personas involucradas en todo el ciclo vital de estas intervenciones. Como fruto se publicaron diversos trabajos académicos; pero queremos destacar el primer libro como grupo de estudio -en esta misma editorial- **“Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales”**, en el que nos proponíamos contribuir, al estudio y la comprensión de los mecanismos de estructuración en el capitalismo actual, particularmente en el caso argentino. Ello a partir de intentar conjugar una mirada de la cuestión social desde las políticas sociales y de cómo éstas construyen, conforman y consolidan formas de ser, de hacer, de pensar, de habitar, de sentir, que estructuran emociones en cuerpos de millones de sujetos. Una década más tarde, para comprender los mecanismos de estructuración social es necesario observar, revisar, analizar, el universo virtual/móvil/digital. Por ello, el presente libro se propone analizar las políticas, programas, acciones estatales que se conectan directamente con las distancias y proximidades entre necesidades, demandas y deseos de los destinatarios de las mismas que inmersos en la vida virtual/móvil/digital experimentan la vida en y a través de las emociones digitales que se articulan con las políticas de las sensibilidades propiciadas, aceptadas y aceptables. Este es un intento sistemático de poner en tensión la expansión del mundo digital y la implementación de políticas sociales en ese horizonte de acción.