



DOCUMENTOS DE TRABAJO DEL CIES

ISSN 2362-2598

N° 22

AGOSTO - 2025

Investigación Social en la Sociedad 4.0: desafíos, obstáculos y oportunidades

Gabriela Vergara, Rebeca Cena, Luana Faltracco,
Jimena Peñarrieta, Marilina González, Lucrecia Brunis,
Tomás del Corro, Pedro Lisdero, Diego Quattrini y
Agustina Sanchez

Vida Cotidiana, espacio-temporalidad y Sensibilidades Sociales

Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos

 ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS
EDITORA

Documentos de Trabajo del CIES

ISSN 2362-2598

N° 22

AGOSTO - 2025

Publicación electrónica Trimestral

Director del CIES:

Adrián Scribano

Edición y coordinación general:

Ignacio Pellón Ferreyra

Editor responsable:

Estudios Sociológicos Editora

Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos

editorial@estudiosociologicos.org – www.estudiosociologicos.org

Comité Editorial

Adrián Scribano

Gabriela Vergara

Ana Cervio

Horacio Machado Aráoz

Claudia Gandía

Pedro Lisdero

Los textos publicados en Documentos de Trabajo del CIES son sometidos al referato de evaluadores internos y externos, a quienes agradecemos su participación.

Diseño de tapa: Romina Baldo

Documentos de Trabajo del CIES

Documentos de Trabajo del CIES es una publicación electrónica del Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos, donde las y los investigadores del ámbito de las Ciencias Sociales tienen la oportunidad de socializar los avances relativos a sus investigaciones como así también las actividades académicas y científicas en las que participan difundiendo su labor.

Es la intención al generar este espacio que, quienes estamos abocados a la tarea de construir conocimiento científico desde el Sur, nos encontremos en él para escribir acerca de las indagaciones realizadas en el marco de las indagaciones individuales y colectivas vinculados a los campos temáticos propios de las áreas que convocan:

Ambiente y Sociedad, Vida Cotidiana, Espacio-temporalidad y Sensibilidades Sociales, Conflicto y Estructura Social e Innovaciones Metodológicas.

Constituye esta otra oportunidad para dejar constancia del interés -compartido por muchas y muchos-, y del convencimiento que una de nuestras tareas es la de difundir las voces de quienes tienen mucho que decir sobre las realidades sociales, ambientales, cotidianas y sobre los modos de abordarlas científicamente.

En este sentido los objetivos de esta publicación recuperan las intenciones del CIES de dialogar e indagar sobre la sociedad desde caminos interdisciplinarios vinculados a la Teoría Social y a formas de indagación concretas.

Particularmente la creación de este espacio se realiza con el propósito de dar a conocer los proyectos y líneas de trabajo a la comunidad científica, académica e interesados en las temáticas en estudio que se desarrollan en dicho Centro.

Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos

Las múltiples y complejas transformaciones que se están evidenciando en el inicio de la segunda década del siglo XXI en Latinoamérica, el Sur global y el mundo se presentan a todos los científicos sociales como una fuente de desafíos y preguntas. Por ello, el Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (Asociación Civil – Leg. 1842624) es un espacio que se propone compartir, dialogar e indagar la sociedad -más allá de la adjetivación desde la sociología- desde caminos interdisciplinarios que giran alrededor de la Teoría Social y las prácticas de indagación concretas.

Introducción

Rebeca Cena y Gabriela Vergara

La investigación social como espacio de construcción de conocimiento, es un proceso atravesado por aspectos teóricos-metodológicos, epistemológicos, empíricos y reflexivos. Es una práctica sensible a los contextos, objetos, marcos y modos de indagación. Dentro de lo que se ha denominado sociedades 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019), los sujetos/objetos de investigación, así como el quehacer investigativo se encontraron interpelados por las tecnologías de la información y la comunicación, provocando grandes transformaciones en el trabajo, los procesos de aprendizajes, en el consumo, en las políticas públicas, entre otros. Frente a ello, las Ciencias Sociales tienen como desafíos comprender los mundos de la vida del Siglo XXI, por lo que, la investigación social, sus estrategias y técnicas, deben ser -y están siendo- interrogadas.

En el marco de este Documento de Trabajo, comprendemos que la práctica de investigar implica un ejercicio reflexivo donde converge: un aprendizaje teórico -relacionado a lo que se enseña en los cursos y seminarios de metodología de la investigación-; el propio hacer de cada ejercicio de investigación que se lleva a cabo -incluso en la especificidad del objeto abordado desde determinado diseño, con ciertas técnicas de producción y análisis de la información-; y la posibilidad de reflexionar sobre dichas prácticas, sobre las distancias entre lo previsto y esperado, y lo efectivamente concretado, sobre los alcances, posibilidades, potencialidades y límites, obstáculos y dificultades que supone el abordaje de un objeto de estudio en el Siglo XXI.

Desde este último lugar queremos compartir reflexiones que emergieron de las experiencias de cuatro proyectos de investigación aprobados y financiados por el Instituto de Investigación de la Universidad Nacional de Villa María que conforman el Programa “Políticas de las Sensibilidades en la Sociedad 4.0: aproximaciones a nodos paradigmáticos -educación, trabajo y políticas sociales- en Córdoba (2020-2024)”. El objetivo de este documento de trabajo es explicitar unas prácticas de investigación en el mundo digital, en el marco de una mirada epistemológica crítica, que contribuya a la comprensión de las relaciones entre políticas de las sensibilidades y digitalización de la vida cotidiana a partir de tres ejercicios investigativos vinculados a la educación, el trabajo y las políticas sociales.

Este Documento de Trabajo, generado dentro del espacio del programa de investigación aludido como marco articulador de los proyectos que lo integran, parte de:

1) la necesidad de ampliar el marco de comprensión sobre las políticas de las sensibilidades en la sociedad 4.0;

2) del interés en profundizar el estudio del impacto de la sociedad 4.0 en experiencias y prácticas educativas, del mundo del trabajo y de las políticas sociales y;

3) explorar las conexiones complejas y multidireccionales entre cada uno de estos nodos paradigmáticos.

La temática elegida es abordada desde un rango diverso de posicionamientos teóricos-empíricos, que dan cuenta de la no neutralidad de la “digitalización de la vida”. Tomando distancia de las perspectivas que sólo enfatizan “lo positivo” de esta sociedad (mayor acceso a la información, posibilidad de participación, etc.) desde este Programa se considera que la Sociedad 4.0 puede ser analizada desde las políticas de las sensibilidades, dado que las formas de interacción social y de construcción de subjetividades se asocian con una particular fase del desarrollo capitalista como modo de producción (Scribano y Lisdero, 2019).

Cabe destacar que, esta instancia colectiva es una continuidad de diversos horizontes de investigación. En primer lugar, del programa de investigación “Las transformaciones del trabajo en el contexto de las Sociedades 4.0: una mirada desde las sensibilidades sociales (Prov. de Córdoba, 2020-2022)”, dirigido por el Dr. Pedro Lisdero y co-dirigido por la Dra. Gabriela Vergara. En segundo lugar, se inscribe en una larga trayectoria de investigación iniciada y sostenida desde 1999, que se condensó con la conformación del Grupo de Estudios sobre Subjetividades y Conflicto (GESSYCO) en la Universidad Nacional de Villa María. En este sentido nos parece oportuno retomar las conexiones entre investigación, docencia y extensión plasmadas hace más de 10 años:

En cuanto a la investigación nos abocamos a impulsar proyectos vinculados a la subjetividad y el conflicto. Interesa sobre estos aspectos la factibilidad de trabajar en proyectos de transferencia tecnológica. Esto involucra además una tarea y un proceso de formar investigadores en un hacer/haciéndose, y dar continuidad a los programas y proyectos existentes. Nos interesa favorecer la participación de docentes, egresados y estudiantes, fomentar proyectos vinculados a demandas locales y regionales, priorizando líneas de investigación que articulen conflictos sociales y subjetividades en claves de una Sociología de los Cuerpos y las Emociones. En cuanto a la investigación y su relación con la docencia, nos proponemos generar un espacio de acompañamiento a las distintas inserciones de los integrantes en las carreras de grado y posgrado, para aportar en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde el campo teórico-metodológico vinculado a los tópicos antes mencionados. A esto se suma la oportunidad de brindar otros espacios de formación, tales como cursos y seminarios, unos hacia el interior del grupo y otros dirigidos a la comunidad académica y científica en general” (Magallanes, Gandía y Vergara, 2014: 235).

Los horizontes de la investigación se despliegan también hacia el interior de los propios equipos, conformando *talleres in situ* de metodología de la investigación, donde el estudio, la práctica y la reflexión conforman una compleja banda espiralada abierta a nuevos interrogantes y objetos de estudio. Asimismo, la práctica colectiva de reflexividad metodológica tiene tres antecedentes principales -además de las producciones particulares vinculadas con la metodología de la investigación:

- la publicación titulada “Metodologías de la investigación: Estrategias de Indagación I” (Gandía, Vergara, Lisdero, Quattrini y Cena, 2017)”, en donde se problematiza un conjunto de estrategias vueltas prácticas y decisiones concretas implicadas en los procesos de indagación del mundo social.
- en diálogo con la anterior, “Metodologías de la investigación: estrategias de indagación II (2018)” en la que se profundizan las relaciones entre metodología de la investigación, teorías y epistemologías en función del recorte temático/problemático de las investigaciones de cinco proyectos aprobados por la Universidad Nacional de Villa María.
- el desarrollo, sistematización y transferencia de los Encuentros Creativos Expresivos en un barrio de la ciudad de Villa Nueva (Córdoba). Acompañó este ejercicio la publicación digital “Experiencias expresivo-creativas en diagnósticos socio-comunitarios” (Gandía, Cena y Vergara, 2018) en la que se presenta el proceso de trabajo realizado y la transferencia de la estrategia utilizada.

En esta oportunidad, los proyectos de investigación¹ que conforman el Programa, además de compartir una mirada sociológica y una perspectiva teórica particular, tenemos en común que nuestros objetos de estudio están atravesados por una reconfiguración de las prácticas, interacciones y sensibilidades en el marco de la Sociedad 4.0.

La creciente, intensa e irreversible digitalización de la vida cotidiana ha diversificado las posibilidades de indagación, en la medida en que quienes investigamos -intérpretes de segundo orden- asistimos a una reconfiguración de nuestros esquemas temporo-espaciales, sensoriales y afectivos, que atraviesan la organización de grupos de trabajo, la asistencia a eventos académicos híbridos o virtuales, la producción de información en lo virtual-digital-móvil hasta la emergencia de lo virtual como un espacio social en sí mismo, en permanente interacción con la materialidad de agentes humanos.

¹ Nos referimos a los proyectos de investigación: a) Trabajo, conflicto y vida cotidiana en la Sociedad 4.0. Indagaciones acerca de las políticas de las sensibilidades asociadas al trabajo digital en las ciudades de Villa María y Córdoba (2023-2024). (Dir. Pedro Lisdero, Co-dir. Francisco Falconier); b) La vidriera digital y el posteo. Un análisis de la sensibilidad y su relación con el uso de las redes sociales de emprendedores digitales (Dir. Diego Quattrini); c) Políticas sociales orientadas a jóvenes en ciudades del interior de la provincia de Córdoba: prácticas socioeducativas, sociolaborales y de digitalización de la vida cotidiana.(Dir. Rebeca Cena, Co-dir.: Lucrecia Brunis); d) Trabajadoras mamás en la Sociedad 4.0: Prácticas y percepciones de trabajos en ciudades de Córdoba (2022-2024)”. (Dir. Gabriela Vergara). Por Res. Rec. 602/2024 se prorrogaron un año más, abarcando el periodo 2023-2025.

Frente a estos posicionamientos e inquietudes iniciales, como Programa de investigación realizamos un conversatorio. Bajo esta modalidad pedagógica, este conjunto de inquietudes buscaron el intercambio de ideas y reflexiones entre los equipos de investigación, con el propósito de dinamizar conceptos, propuestas y experiencias relacionadas al quehacer investigativo en el marco de los desafíos que implica la Sociedad 4.0.

Como resultado de dicho Conversatorio, se publica este Documento de Trabajo, que reúne los siguientes ejes en relación al trabajo teórico-empírico de cada uno de los proyectos: trabajos con entrevistas virtuales, análisis de documentos digitales, aplicaciones móviles e intervenciones estatales, entrevistas por whatsapp, redes sociales y perfiles emprendedores, y trabajo digital y formulario autoadministrado. Entendemos que el ejercicio investigativo y de reflexividad, sistematizado en los escritos que presentamos a continuación, fortalece el potencial de la actividad científica, al generar intercambios sobre la temática y avanzar en la elaboración de un producto de divulgación y comunicación de la ciencia que ofrece herramientas sobre los desafíos, obstáculos y potencialidades del trabajo de campo en la sociedad 4.0. De esta manera, como un compromiso de las Ciencias Sociales por comprender los mundos de la vida del Siglo XXI y revisitar críticamente la investigación social, sus estrategias y técnicas, es que el presente documento de trabajo se estructura del siguiente modo:

El primer escrito se titula “Entrevistas por Whatsapp en tiempos de maternidad: reflexiones metodológicas en/desde la Sociedad 4.0” y tiene por autoras a Gabriela Vergara, Luana Faltracco y Jimena Peñarrieta. A partir de una experiencia concreta de trabajo de campo con trabajadoras-madres de ciudades del interior de Córdoba, las autoras reflexionan sobre las posibilidades, límites e implicancias del uso de WhatsApp como herramienta para entrevistas cualitativas asincrónicas. En este contexto, se invita a repensar la relación entre tecnología, subjetividad y conocimiento, reconociendo la complejidad del trabajo de campo en contextos digitalizados, resultando una valiosa contribución a los debates actuales sobre las transformaciones en la investigación social en el contexto de la Sociedad 4.0, marcada por la omnipresencia de lo digital, lo virtual y lo móvil.

“Desafíos de la investigación social de/con/en lo digital. Reflexiones metodológicas sobre políticas sociales y procesos de digitalización” escrito por Marilina González, Rebeca Cena y Lucrecia Brunis, es el segundo de los escritos de este documento de trabajo. A partir de un proyecto de investigación centrado en las prácticas de jóvenes receptores de políticas sociales (2020–2024) en ciudades intermedias de la provincia de Córdoba, sedespliega un enfoque teórico-metodológico que interpela las formas tradicionales de entender el vínculo entre políticas públicas, digitalización y desigualdad. El escrito sitúa la digitalización como un proceso estructural y no meramente instrumental, que transforma no sólo

el modo en que se implementan políticas públicas, sino también las formas de producir y reproducir relaciones sociales, sujetos y desigualdades.

Leandro Tomás Del Corro y Pedro Lisdero, son los autores de “Digitalización y transformación del mundo del trabajo. Un recorrido por algunas discusiones teórico-metodológicas acerca de la medición del trabajo digital”. Este escrito aborda el trabajo digital, con una perspectiva centrada en las emociones, corporalidades y formas de medición. Frente a una proliferación de términos y clasificaciones (teletrabajo, microtarefas, plataformas, etc.), los autores proponen revisar los marcos de medición tradicionales e introducir dimensiones usualmente invisibilizadas en los estudios como los cuerpos/emociones. De este modo, identifican que la perspectiva teórica posee consecuencias concretas sobre qué se investiga, cómo se comprende y cómo se “mide” lo social.

Por último, el trabajo de Diego Quattrini y Agustina Sánchez, titulado “Experiencia Sensorial en la sociedad 4.0. ¿Es pertinente un enfoque etnográfico tradicional?” reflexiona sobre las prácticas digitales del emprendedurismo, tomando como sujetos de estudio a los artesanos y examinando una propuesta metodológica de observación propia de la etnografía tradicional. Este escrito se enmarca en los desafíos que supone la sociedad 4.0 y contribuye con herramientas para una etnografía sensible que reconoce la hibridación entre cuerpo, tecnología y territorio como escenario de investigación. Aboga por comprender que las decisiones metodológicas no son definitivas; cada elección abre nuevas preguntas que invitan a continuar reflexionando sobre las complejas interacciones entre lo técnico, lo afectivo y lo social.

El conjunto de escritos que conforman este Documento de Trabajo, ponen en ejercicio un conjunto de reflexividades aprehendidas en el que hacer investigativo. Invitan a trascender el obstáculo epistemológico que escinde lo real/virtual, y reposiciona los fenómenos sociales del nuevo siglo, y los métodos para su abordaje, en el marco de las sociedades 4.0. El nuevo siglo, nos ubica en un mundo onlife que convida constantemente a re-pensar los modos de hacer ciencia: redefine el tiempo/espacio, las interacciones, la mirada, el ver, el tocar y el sentir. Ese ejercicio reflexivo supone reconocer un modo de hacer ciencia que “es desafiada y amenazada por las modificaciones de las propias prácticas sociales” (Scribano y Lisdero, 2019: 33): reactualiza y obliga a comprender y re discutir cómo registrar, el lugar de quién registra, el lugar de quién observa, la voz, la imagen, el texto, el /los lenguaje(s). Pues como hemos advertido previamente, el quehacer investigativo supone un ejercicio teórico, epistémico, metodológico y empírico que siempre se enfrenta al desafío de construir unos “lentes” -en el caso de este documento de trabajo del mundo onlife- que sea susceptible de captar las particularidades de los intercambios, procesos y fenómenos sociales del siglo XXI.

Bibliografía

GANDÍA, C; CENA, R y VERGARA, G, (2018). Experiencias expresivo-creativas en diagnósticos socio-comunitarios. Villa María: Gessyco, UNVM, PROTRI.

GANDÍA, C., VERGARA, G., LISDERO, P., CENA, R. y QUATTRINI, D. (Comps.) (2017). Metodología de la investigación: estrategias de indagación I. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (Comps.) (2018). “Metodología de la investigación: Estrategias de indagación II”. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

MAGALLANES, G., GANDÍA, C. y VERGARA, G. (Comps.) (2014). *Expresividad, creatividad y disfrute*. Buenos Aires y Córdoba: Estudios Sociológicos Editora y Universitas.

SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2019) *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. Cham: Palgrave Macmillan.

Entrevistas por Whatsapp en tiempos de maternidad: reflexiones metodológicas en/desde la Sociedad 4.0

Gabriela Vergara

GESSYCO, UNVM / CIES / CCONFINES-CONICET / UNRaf. Email: gvergara@unvm.edu.ar

Luana Faltracco

GESSYCO, UNVM. Email: luanafaltracco@gmail.com

Jimena Peñarrieta

CIT Rafaela-CONICET, UNRaf. Email: jimenajosepe@gmail.com

Resumen: En este artículo proponemos sistematizar una serie de reflexiones sobre una experiencia concreta de investigación que estudia las prácticas y percepciones de trabajadoras mamás en ciudades de Córdoba (2022-2024). Para ello, identificamos aspectos epistemológicos, inconvenientes y fortalezas del uso de Whatsapp para realizar entrevistas en el marco de dicha investigación. A partir del recorrido propuesto en el presente escrito, consideramos que el desafío de generar condiciones de posibilidad para la investigación en tiempos de digitalización requiere de una permanente vigilancia epistemológica. En este sentido un aspecto a destacar es la intrínseca relación entre el objeto de estudio y la técnica a implementar, pero también en términos ontológicos, la conexión entre la condición corporal-afectiva y dicha técnica.

Palabras clave: entrevistas por whatsapp, maternidad, investigación cualitativa

Introducción

Las entrevistas en investigación social han sido emparentadas con las conversaciones de la vida cotidiana, pero también han sido diferenciadas: la duración, la estructura, el orden de las preguntas, expectativas explícitas y la dirección de parte de quien entrevista. Pero además de aquella cercanía, se asemejan a otras que se realizan para asesoramiento jurídico, médico, para acceder a un empleo que se incluyen dentro de las denominadas *entrevistas profesionales*. Otro precedente es la confesión que desde lo religioso a lo judicial pasa a lo científico (Vallés, 1999). Habiendo transitado ya, un cuarto de siglo XXI, las entrevistas aparecen en los pliegues de una cotidianeidad atravesada, impregnada y reconfigurada por lo virtual-digital-móvil. Esto ha llevado a que mucho tiempo antes de la pandemia por COVID-19, las técnicas de investigación on line se desplegaran en paralelo a las formas que toman las interacciones y los encuentros sociales y sus reglas *sensu* Goffman. Tendencia que se mantuvo a la par de los avances en materia de tecnologías digitales, las cuales han tenido un fuerte abordaje en el campo académico por su vínculo con distintos campos (Suárez Gómez & Pisco Costa, 2021).

La masividad en el acceso y el uso de las tecnologías digitales e internet ha tenido un impacto social que afecta también la realización de las investigaciones y por ello se produce una confluencia entre las TIC y la investigación social que va desde análisis de bases de datos en internet hasta etnografías virtuales (Cena, 2024). A diferencia de los estudios que utilizan como fuentes secundarias documentos o información on line, las entrevistas por esta vía, son la fuente primaria de una investigación mediada por internet (IMR en inglés).

En la investigación basada en entrevistas cualitativas, quien investiga es el instrumento para la construcción de datos, por lo que depende de la interacción producida y de ciertas habilidades sociales tales como generar confianza, tener empatía y escuchar atenta y reflexivamente. Pero cuando las entrevistas se realizan de manera online, la tecnología deja de ser un medio de comunicación para pasar a cambiar la experiencia de las cualidades humanas reconfigurando y delimitando esa interacción (Salmons, 2012).

En el caso de las entrevistas a través de la mensajería instantánea de Whatsapp -que suponen la diversificación en su uso alcanzando a investigaciones por ejemplo educativas cualitativas (Schmidt, Palazzi y Piccinini, 2020) -, realizadas de modo asincrónico -modalidad no incluida en las variantes propuestas por Salmons (2010), casi todas las señales de la comunicación no verbal se pierden (incluidas, tiempos de respuesta, gestos y proxemia), aunque se dispone en algunos casos de los ritmos y entonaciones de la voz y el uso de emojis. Por ello resulta de interés analizar cómo estos cambios están modificando las formas de generar conocimiento, en particular, y la vida social, en general. En este sentido, investigaciones sobre este tema giran en torno a las implicancias del uso de herramientas virtuales como técnicas para la investigación social.

En este artículo proponemos sistematizar una serie de reflexiones sobre una experiencia concreta de investigación que estudia las prácticas y percepciones de trabajadoras mamás en ciudades de Córdoba (2022-2024). Para ello, identificamos aspectos epistemológicos, inconvenientes y fortalezas del uso de Whatsapp para realizar entrevistas en el marco de dicha investigación. Una versión preliminar fue presentada en el Conversatorio “Investigación Social en la Sociedad 4.0: desafíos, obstáculos y oportunidades” y se enmarca en el Proyecto de investigación denominado “Trabajadoras mamás en la Sociedad 4.0: Prácticas y percepciones de trabajos en ciudades de Córdoba (2022-2024)” que forma parte, junto a otros, del Programa “Políticas de las Sensibilidades en la Sociedad 4.0: aproximaciones a nodos paradigmáticos -educación, trabajo y políticas sociales- en Córdoba (2020-2024)” aprobado y financiado por la Universidad Nacional de Villa María (UNVM).

La estrategia metodológica que adoptamos fue un diseño no experimental de carácter descriptivo e interpretativo. Para la selección de participantes, se empleó un muestreo no probabilístico

fundamentado en estrategias cualitativas, incluyendo muestreo intencional, de máxima variación y por bola de nieve (Scribano, 2008), tomando en cuenta diversas variables sociodemográficas de mujeres residentes en la provincia de Córdoba. El objetivo general de dicho proyecto es comprender el impacto que la Sociedad 4.0 como proceso de estructuración social tiene en los trabajos productivos y reproductivos de trabajadoras-madres de localidades/ciudades del interior de la provincia de Córdoba (2023-2024).

Dicho proyecto retomó indagaciones previas cuyo trabajo de campo se hizo durante la pandemia COVID-19, por lo que las entrevistas se realizaron tanto de manera presencial como virtual. En el caso de las últimas, se optó por un formato semiestructurado y asincrónico, facilitado a través de la plataforma WhatsApp, lo que permitió adaptar la interacción a las circunstancias y necesidades de las participantes. La elección de esta aplicación se fundamenta en su amplia adopción a nivel global, con estimaciones que indican que, para el año 2019, superaba los 1.500 millones de usuarios en todo el mundo. En Argentina, su uso era igualmente significativo, siendo una herramienta accesible y eficaz para la comunicación e interacción en diversos contextos, además de atractiva por sus cualidades y formato diversificado de mensajes (Schmidt, Palazzi y Piccinini, 2020). La implementación permitió una comunicación en diversos formatos (audios, emojis, memes, stickers, etc), sin utilizar llamadas y videollamadas.

Luego del contacto inicial a mujeres residentes en localidades y ciudades del interior de la provincia de Córdoba, creamos un grupo de WhatsApp conformado por la entrevistada, la entrevistadora y una observadora—integrante del equipo de investigación—encargada de analizar detalladamente la conversación y aportar sugerencias a la entrevistadora. Previo al inicio de la entrevista, se explicaron las condiciones de confidencialidad de los datos y solicitamos el consentimiento informado. Una vez obtenido, dimos comienzo a la entrevista, organizada en tres momentos: apertura, desarrollo y cierre. El desarrollo de la entrevista abarcaba diversas dimensiones, entre ellas la biológica, cotidiana y social del trabajo reproductivo, la percepción de la experiencia a través de WhatsApp y el uso de memes como herramienta para profundizar en las percepciones. En el caso de los encuentros presenciales, se siguió un procedimiento similar con el mismo guión, realizando un total de 12 entrevistas.

Aproximaciones generales a la técnica/al oficio de entrevistar

En este apartado revisamos estudios vinculados con la temática de la maternidad y lo virtual, luego retomamos una serie de características generales de la entrevista semiestructurada en la investigación cualitativa para pasar en un tercer momento, a destacar aquellos aspectos particulares cuando se realizan de manera on line.

Experiencias acerca de la maternidad fueron abordadas a partir de una combinación de técnicas: entrevistas en tres etapas a mamás luego del parto hasta el año de vida de sus bebés, registros de observaciones semanales a madres durante un año en un hospital y de las propias experiencias de la investigadora como madre (Elliot, 2011). Las percepciones de madres sobre ventajas y desventajas de internet y redes sociales como fuentes de información acerca de la crianza y salud de sus hijos fueron exploradas a través de grupos de discusión y entrevistas individuales (Moon et al., 2019). La utilización de tecnologías digitales en parejas próximas al parto y recientes madres fue abordada a través de grupos focales y entrevistas de seguimiento (Facca et al., 2023). El contenido que transmiten los medios e internet, acerca de los ideales y expectativas de la maternidad y las experiencias de las madres frente a esto, fue indagado a través de entrevistas semiestructuradas (Bauer, 2023). El análisis de experiencias de madres en Teherán acerca de la educación virtual de sus hijos durante la pandemia de COVID-19 fue realizado a través de entrevistas telefónicas semi-estructuradas (Faghir Ganji et al, 2024). Estos estudios consideran lo virtual como parte del objeto de sus indagaciones utilizando técnicas de modo tradicional.

Flaherty y Sadler (2023) utilizaron entrevistas virtuales como una vía para acercarse a madres jóvenes pertenecientes a sectores vulnerables, considerando que esta modalidad puede permitir la diversificación de las muestras y maximizar la participación.

En relación con experiencias de madres y lactancia de largo plazo, Dowling (2012) implementó entrevistas on line asincrónicas combinadas con encuentros sincrónicos cara-a-cara.

Suárez-Álvarez et al (2025) implementaron entrevistas en profundidad y análisis temático de posteos realizados en un grupo cerrado de Facebook destinado a madres jóvenes israelíes que cuestionan las pautas conservadoras patriarcales.

En otro lugar (Peñarrieta, Manavella y Faltracco, 2025) analizamos las percepciones de las entrevistadas, acerca de la modalidad de la entrevista, como un primer ejercicio reflexivo de la metodología aplicada.

La relación entre el objeto de estudio -maternidad en términos generales- y la entrevista en sus distintas modalidades es un rasgo que comparten los estudios antes mencionados.

Esto se debe a que esta técnica permite una mayor posibilidad de profundizar en las expresiones y experiencias de las personas, es decir conocer sus puntos de vista de un modo más abierto que en un cuestionario (Flick, 2018), sus motivaciones y significados desde una indagación intensiva que se vuelve, en lo cualitativo “escucha investigadora del habla investigada” (Canales Cerón, 2006: 20).

Como la entrevista no es un experimento de laboratorio, los elementos de las interacciones sociales entran en juego. La empatía, por ejemplo, propia de las conversaciones cotidianas tiene un lugar

especial en esta instancia para poder obtener la información pretendida. Esto yace en un desapercibido y diario entrenamiento por el que atravesamos en nuestra vida social (Valles Martínez, 1992).

Así, una entrevista se define en principio como una interacción verbal de co-presencia, que busca agotar o saturar el tema que ha convocado a ese encuentro, dando lugar a la escucha sin limitaciones en sus formas o extensiones, pudiendo captar no solo los saberes o interpretaciones de las personas, sino también los componentes afectivos (Scribano, 2008).

Si bien implica la articulación entre quien entrevista, quien responde y el tema a abordar, otros elementos entran en juego, tal como podemos advertir en la Tabla 1.-, en base a lo propuesto por Valles Martínez (1992):

Tabla 1. Factores involucrados en una situación de entrevista

Obstáculos	Alicientes	Preparatoria
De parte de quien va a responder la entrevista:	De parte de quien va a responder la entrevista:	De quien va a conducir la entrevista
<ul style="list-style-type: none"> -depende de la disponibilidad de la persona: "la entrevista compite con otras actividades" (248). -puede que no exprese o transmita toda la información por temor a que su autoestima se vea afectada -que el tema se vincule con recuerdos o sentimientos no satisfactorios o traumáticos, -que operen tabúes por los que se busca mantener reglas o pautas de lo aceptable -que no recuerde fácilmente algo, que haya confusión en acontecimientos relatados -que se generalice demasiado y se pierdan de vista aspectos temporales, espaciales o acontecimientos puntuales 	<ul style="list-style-type: none"> -hay expectativas que se cumplen entre cooperar y tener respuestas específicas -genera reconocimiento por ser una persona elegida y percibirse especial al disponer de información que otros necesitan -altruismo: ayudar más allá del propio interés, ayudar a quien investiga o a dar su versión de situaciones o experiencias para que sirvan a otras personas -catarsis: la entrevista se asume como un momento para desahogarse -experiencia nueva 	<ul style="list-style-type: none"> -tener en cuenta características de quien entrevista (género, edad, vestimenta y expresión - esto último en el sentido de reducir la distancia social). -flexibilidad, seguridad emocional, capacidad para escuchar críticamente las expresiones. -roles: según la temática y situación ser "extraño" o "miembro" del grupo social puede ayudar o inhibir el desarrollo de la entrevista.

Fuente: elaboración propia en base a Vallés Martínez (1992)

Estos aspectos generales se reconfiguran en su versión on line. Cabe destacar que previo a la pandemia de COVID-19 las posibilidades virtuales eran positivamente consideradas en función de la reducción de costos de traslado, por ejemplo, los referidos a la logística, como así también vinculados al anonimato de quienes participan (Oates et al, 2022).

La construcción del rapport o vínculo y la interpretación de los significados se analizaron en un estudio en el que se implementaron entrevistas semi-estructuradas vía correo electrónico y chat on line. Esta última, semejante a la estrategia utilizada en el proyecto, no fue exitosa en lograr respuestas con narrativas extensas pero los recursos paralingüísticos aportaron a la lectura de los significados (Shepherd, 2003).

Sin embargo, la elección de esta técnica debe ser considerada en el contexto global de la investigación, que abarca desde la perspectiva epistemológica y teórica, la manera de realizar el muestreo, de llevar adelante la entrevista y los aspectos éticos.

Salmons (2012) propone 8 aspectos a considerar dentro de un marco de investigación basados en entrevistas on line:

- alinear aspectos epistemológicos, teóricos, metodológicos y de diseño
- la justificación de elección de la entrevista on line para el objeto de estudio
- las formas de reclutamiento y muestreo acordes a la e-entrevista
- el lugar de quien investiga (quien escarba *-miner-*; quien deja semillas *-gardener-*, quien acompaña para descubrir pistas *-traveller-*)
- el estilo de la entrevista on line, desde las más a las menos estructuradas
- la plataforma y el continuum de tiempo/respuesta (desde lo sincrónico, en variantes hasta lo asincrónico); el lugar de lo visual en la comunicación y las opciones en relación al consentimiento si el entorno es abierto/público o privado
- planificación de la ejecución de la entrevista (incluye considerar alternativas si se presentan dificultades técnicas)
- la forma de obtener el consentimiento informado

Los tres componentes de este apartado (antecedentes sobre la temática, conceptualizaciones sobre la entrevista en un sentido clásico y aproximaciones a la entrevista on line) nos permiten abrir un conjunto de reflexiones a partir de las experiencias vividas en el trabajo de campo.

Reflexiones a partir de las experiencias en “campo”

a) Dilemas epistemológicos-metodológicos

La relación de la técnica con el contexto social y el objeto de estudio plantean una disyuntiva entre el desarrollo de nuevos métodos propios de lo digital o la digitalización de los métodos tradicionales.

En este punto, las entrevistas que hicimos se ubican más cercanas a la segunda opción. Realizamos una suerte de "traducción" de la entrevista cara a cara en un medio digital (de hecho usamos el mismo guión en las presenciales). A modo de autocrítica, no pensamos preguntas puntuales, o en los casos en que sí, las repreguntas implicaban un volver sobre lo dicho tal vez el día anterior, lo cual no condice con “una «sensibilidad de plataforma» que es inmediata en tres sentidos: a) en el vehículo en el que reside la acción (es la sensación de estar siempre «en línea»), b) es una sociedad que «está en uso», «entre», «de paso», y c) es pura presentación (aquí/ahora)” (Scribano, 2023: 4).

Con lo cual el acuerdo para ser entrevistada se puede poner en suspenso o terminarse sin previo aviso (las no respuestas después de varios días, por ejemplo), algo que si bien puede suceder en lo presencial, debe haber al menos un aviso de no continuar, que en lo virtual no es necesario.

Las técnicas se redefinen siguiendo a Scribano (2023) por el propio contexto en que se realizan (la distancia espacial entre quien entrevista y quien responde); se elaboran por instrumentos digitales (preguntar/responder con audio o con palabras, con emojis), se analizan considerando lo multimodal/multinivel de lo móvil/digital/virtual (a veces responder desde el almacén, con ruidos del negocio, o escribir mensajes mientras bebé duerme). Hay un plus difícil de plasmar en el análisis acerca de las respuestas obtenidas: ¿cuánta atención hay en la entrevista? ¿con cuántos otros chats se “compite” en simultáneo? ¿otras personas están leyendo/escuchando a la entrevistada? ¿los emoji tienen significados unívocos?

El lugar de la interpretación se reconfigura también:

La observación se registra/edita en cada «entrada» informativa. De este modo, lo que es común a la investigación cualitativa se radicaliza: la observación ya es una interpretación. Otro problema que se renueva con el uso de WhatsApp es cómo y hasta qué punto una observación es una traducción y un acontecimiento hermenéutico en sí mismo. (Scribano, 2023: 140)

La inmediatez y, al mismo tiempo, la asincronía que podía haber en las respuestas nos permitía revisar y profundizar, incluso conversar con la otra integrante (observadora) para identificar algún aspecto que requería confirmación, aclaración o ampliación.

A partir del análisis realizado es que se considera pertinente continuar pensando en la posibilidad de adaptar/recortar el guión en función de la modalidad que adquiere cada entrevista y de las instancias y modos de interacción que en ella acontecen, considerando el tópico tratado. En este sentido, se sostiene que la re-pregunta, la espera a la respuesta y la solicitud de retomar el diálogo -por ejemplo luego de un fin de semana- se constituyen en recursos posibles para las entrevistas mediadas por WhatsApp, a modo de recapturar la atención y el vínculo, a sabiendas de que esto va en contra de la inmediatez de la sensibilidad de plataforma.

La incorporación de un meme dentro del guión también podría pensarse como esta dinámica de la traducción de una técnica tradicional a un medio digital, emulando entrevistas con imágenes para iniciar el diálogo que hemos realizado de manera presencial, considerando sus ventajas para el propio objeto de estudio.

Tal vez explorar alguna producción de imágenes o dibujos sobre la emoción predominante de la maternidad o del cuidado, podría implicar otro tipo de interacción en virtud de las posibilidades de lo creativo/expresivo que también es parte de la cotidianidad de la Sociedad 4.0, dado que “desde la

investigación social digital, todos los recursos digitales disponibles pueden utilizarse como herramientas para construir conocimiento sobre las emociones y para fomentar la creatividad y la expresividad.” (Scribano, 2023: 5)

Consideramos que para etapas futuras de trabajo de campo vía WhatsApp, se vuelve necesario analizar las temáticas a tratar, pensar en el elemento asincrónico de la interacción (sus límites y potencialidades) y, por último, considerar la extensión del guión el cual debiera adaptarse a las disposiciones de quien contesta para con la aplicación y para con el tema a abordar. A continuación queremos profundizar en el análisis de estos inconvenientes y fortalezas.

b) Desafíos en las investigaciones que utilizan entrevistas a través de WhatsApp

En este apartado desarrollamos los inconvenientes empíricos que se nos presentaron a la hora de efectuar el trabajo de campo. En primer lugar, las expectativas de quienes llevamos a cabo la investigación y realizamos las entrevistas por Whatsapp eran bastante elevadas ya que dicha aplicación es de uso masivo y cotidiano (Quatrini, 2018; Schmidt, Palazzi, Piccinini y César, 2020). Además, su utilización se había intensificado en el contexto de medidas de aislamiento y distanciamiento social por la pandemia de COVID-19. Por ello, pensamos que el intercambio mediado por esta herramienta podía ser fluido (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021).

Tras las primeras experiencias en campo, esas expectativas se fueron modificando en función de las dinámicas que asumían esos encuentros pautados. Una limitación identificada fue la de generar la situación de entrevista, es decir, nos encontramos con escollos a la hora de establecer parámetros específicos de un espacio y un momento para la interacción. Al no tener un *lugar* concreto donde realizar la entrevista, la característica “virtual/móvil/digital” propia de la aplicación WhatsApp se tradujo en una flexibilización y extensión en el tiempo. Y, debido a la forma asincrónica, tampoco pudimos establecer, a priori, un tiempo o duración de la misma.

En relación con esto, en el marco de la Sociedad 4.0 y la digitalización de la vida se produce una modificación en la gestión del espacio/tiempo y, de la mano, los consecuentes desanclajes y desconexiones (Scribano, 2023), que llevan a realizar distintas actividades desde un mismo dispositivo. Pero en nuestro caso, el objetivo era realizar entrevistas esperando respuestas de un tema específico. Aquí la entrevista competía -en el sentido de Vallés Martínez- no solo con otras actividades sino con otros estímulos y conversaciones en el mismo dispositivo. Por ello nos resultó difícil generar ese entorno dedicado exclusivamente a la interacción, es decir, el hecho de que esta aplicación sea un medio usado por las personas a diario para hacer diversas actividades, repercutió y se extendió a las formas que adquirieron las conversaciones (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021). Entonces, sostenemos que, si bien

la aplicación usada es conocida, no es común mantener una entrevista por este medio, es decir, mantener una charla sobre un tema específico con personas desconocidas y, por ello, Scribano (2023) plantea que las aplicaciones creadas con propósitos para la comunicación requieren una redefinición si van a utilizarse como instrumentos de investigación.

Conjuntamente a estas dificultades presentadas al momento de generar la situación de entrevista, nos resultó desafiante mantener dicha interacción “interesada” en el transcurrir del tiempo. Ya desde el comienzo la trama de la interacción parecía romperse para luego entramarse nuevamente y así una y otra vez. Por ejemplo, al pedir el consentimiento de la mujer para comenzar la entrevista, ésta decía que sí, pero luego, cuando formábamos el grupo de WhatsApp volvíamos a pedir su consentimiento por el grupo y las demoras en esas respuestas cortas y sencillas retrasaban el inicio del intercambio. Una vez que iniciamos la conversación, las entrevistas duraron desde unos días, pasando por semanas y extendiéndose hasta un mes.

Aun en las entrevistas que fueron fluidas nos interrogamos sobre el papel de la asincronía y la pérdida de espontaneidad en las respuestas que podíamos pensar, releer, borrar y reescribir. Si bien esta posibilidad es interesante porque nos permite comprender las reflexiones de las mujeres sobre sus propias experiencias, también puede generar que las respuestas se limiten a ser superficiales o ajustarse a lo que las entrevistadas puedan considerar “correcto”. Mientras tanto, las entrevistas que más duraron en el tiempo fueron las que perdieron fluidez. Pero claro, no solo nos referimos a las mujeres entrevistadas, también nos afecta como entrevistadoras el hecho de tener que recuperar el curso de las conversaciones de manera constante, sumado luego a la posibilidad de las repreguntas. Asimismo, hubo una entrevista que directamente se dio por terminada sin haber finalizado debido a la ausencia de respuestas.

Al ser entrevistas totalmente virtuales asincrónicas, esto nos lleva a la incertidumbre de no saber quién está realmente del otro lado respondiendo, en qué situación y con quién/quienes. Ahora bien, esto no es garantía de éxito, dado que las entrevistas cara a cara también corren el riesgo de fracasar. De hecho, hubo casos en que las entrevistas presenciales no funcionaron por realizarse en los lugares de trabajo de las mujeres con la presencia de sus compañeros de trabajo o, en el hogar estando presente la pareja y los hijos/as. Decidimos llevar a cabo las entrevistas en los contextos previamente mencionados ya que correspondían a los momentos en que las mujeres estaban disponibles.

Otra particularidad del trabajo de campo desarrollado en esta investigación fue la temática abordada en las entrevistas. Como investigadoras, queríamos conocer las experiencias de mujeres madres en torno a sus embarazos, la crianza de los hijos/as y sus trabajos productivos y reproductivos. Aquí identificamos que el uso asincrónico del WhatsApp para entrevistas no sería el medio ideal para entrevistas semiestructuradas y mucho menos aún entrevistas en profundidad ya que dicha mensajería se

enfoca en mensajes cortos (Scribano, 2017). Aún más, si el objetivo de la interacción es abordar temáticas que pueden ser de la intimidad de las mujeres, observamos que esta aplicación no habilita del todo un espacio de proximidad y cercanía. Ante la incomodidad de ciertas madres que habían sufrido pérdida de embarazos anteriores o dificultades durante el transcurso del embarazo, se producían cambios en las dinámicas de las entrevistas y en los modos de interacción: en algunos casos, para describir con mayor detalle la situación atravesada, se reemplaza la respuesta textual por audios, mientras que, en la mayoría de los casos, las entrevistas fueron perdiendo fluidez y las respuestas comenzaron a ser más escuetas y evasivas siendo dicha descripción textual breve en número de palabras y menos rica cualitativamente. Si bien el tema abordado podía ser sensible y difícil de compartir cara a cara (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021), observábamos que, en nuestro caso, el WhatsApp, más que acercarnos, nos alejaba aún más de poder reaccionar empáticamente con la entrevistada y se iba perdiendo fluidez en la comunicación.

En algunos casos las entrevistas tomaban la forma de encuestas al ser las respuestas tan cerradas y escuetas, lo que hacía que la repregunta tenga que ser constante y desgastaba y alargaba la entrevista a la vez que se iba perdiendo la espontaneidad entre los participantes del encuentro (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021). Aquí reflexionamos sobre cuánto esperar para hacer una repregunta o cómo sabemos cuándo la persona ya terminó de expresarse. Si bien las investigadoras percibimos esto al comparar estas entrevistas con otras presenciales de experiencias previas, esto no era identificado por las mujeres: sólo una entrevistada, además de decir que le gustó, marcó aspectos negativos de la modalidad, vinculando los mismos con la temática en la que se basó la interacción.

Hubo otros aspectos que suscitaron interrogantes pero que tuvieron un papel secundario en relación a los mencionados antes. Nos referimos al análisis e interpretación de datos tales como emojis, memes y stickers que exponen de lleno como en este tipo de entrevistas resulta difícil separar registros escritos, visuales, símbolos, etc. (Bauman, 2015) en tanto soportes expresivos y presentaciones visuales que, en algunos casos, logran alcanzar una amplia difusión y tienen un “efecto sensible en quien se entrevista” (Quattrini, 2023) y por ello, el análisis de estas expresiones paralingüísticas electrónicas conllevan riesgos de malentendidos que se suman a los clásicos por la taquigrafía digital (Ruddock, 2015).

Por último, queremos mencionar la desventaja en torno a la seguridad y la privacidad de los datos compartidos. Para realizar estas entrevistas necesitamos tener acceso a internet lo cual implica riesgos a la seguridad y confianza de las redes públicas o privadas y de los equipos además de aspectos ligados a la conectividad o interrupciones del servicio de internet. Asimismo, necesitamos compartir el número telefónico de los participantes en el intercambio quienes pueden tener distintas configuraciones de privacidad: detalles del perfil, última vez en línea, foto de perfil, biografía, estado, etc. (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021; Ruddock, 2015).

c) Oportunidades y fortalezas

En este apartado desarrollamos las oportunidades que ofrece WhatsApp como herramienta para la recolección de datos. Aunque nuestro proyecto de investigación ha enfrentado ciertas dificultades al realizar entrevistas mediante esta aplicación, también se destacan varias ventajas de su uso. Entre ellas se encuentran las nuevas formas de expresión disponibles, como emojis, audios e imágenes; la facilidad de acceso a las entrevistas, y administración del tiempo.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) toma como punto de partida procesos de digitalización de la sociedad (Scribano y Lisdero, 2018), donde dispositivos como celulares, tablets y el ciberespacio se han convertido en espacios clave de interacción en la vida cotidiana. Estas prácticas están moldeadas por el entorno digital. El impacto del COVID-19 ha acelerado el proceso de digitalización, incluyendo las relaciones sociales transformando las formas de vida y trabajo. Este cambio ha influido en las sensaciones, emociones y sensibilidades de las personas. En este contexto, se ha intensificado el proceso de conexiones virtuales entre las personas mediante el intercambio de llamadas, mensajes o videos, haciendo que las distancias geográficas sean menos relevantes para relacionarse interpersonalmente (Schmidt et al., 2020).

En relación a esto último, las aplicaciones virtuales dan la posibilidad de interactuar con diversas personas, en este caso, con mujeres, y al ser un equipo con integrantes de ciudades diferentes WhatsApp genera un espacio donde el entrevistador y la entrevistada se encuentren sin un lugar concreto espacial y temporalmente. Además, las entrevistadas advirtieron acerca de los beneficios de la comunicación asincrónica, dado que retomaban la conversación según sus disponibilidades entre trabajo productivo y reproductivo.

Al ser WhatsApp una aplicación de mensajería instantánea multiplataforma y de llamadas de voz para teléfonos inteligentes, que se ha extendido por todo el mundo, permite a los usuarios compartir imágenes, textos, videos, archivos de audio y mensajes de voz, así como realizar conversaciones individuales o grupales (Suárez Gómez y Pisco Costa, 2021) que ayudan en la constitución de la vida cotidiana de los sujetos y permiten al investigador captar sensibilidades y emociones que se dan en dicho escenario; a su vez habilita un espacio de diálogo que se adapta a los trabajos productivos y reproductivos de las entrevistadas, acomodándose a sus tiempos y quehaceres. Y dada su masividad, las mujeres se mostraron cómodas, con fluidez en el manejo de la plataforma. Su familiaridad con la herramienta les permitió comunicarse empleando diversas formas de expresión, esto es por el acostumbramiento de las personas a comunicarse diariamente por este medio, a su vez que el mismo es gratuito y sencillo de ser utilizado.

Por otro lado, también encontramos oportunidades a la hora de realizar la matriz o codificación de los datos, sobre todo por la reducción del gasto del tiempo, ya que WhatsApp permite releer y reescuchar lo que se va expresando las veces que sea necesaria (Cena, 2024) a su vez que para la transcripción de entrevista facilita la reducción del tiempo y los gastos.

Si bien la virtualidad genera que el investigador no pueda observar gestos, miradas, sonidos, emociones o comportamientos físicos, es a través de imágenes, documentos, stickers o memes donde se deben estudiar aquellas sensibilidades que se dan en el marco de las palabras expuestas por las mujeres. En este caso, se ha utilizado un meme a la espera de una reacción para poder desarrollar más sus percepciones acerca de lo que implica el ser madre y las actividades ligadas a la crianza para indagar profundamente en las formas de ver y pensar el mundo.

Imagen 1. Meme sensibilizador utilizado en la entrevista por Whatsapp



Fuente: BuzzFeed

El meme, en tanto imagen sensibilizadora, promueve la reflexión sobre experiencias personales de las mujeres y aportan a proponer miradas sobre el mundo y organizar las percepciones de los sujetos. En este caso, este ejercicio ayudó a que la entrevista fuera más rica en sus intercambios y facilitó la exposición de vivencias (Quattrini, 2023) en torno a la crianza de sus bebés. Con esto, queda planteado el desafío de repensar acerca de cómo analizar aquellos símbolos, stickers o memes que se utilizan, ya sea como respuesta de lo enviado por las investigadoras como también aquellos emojis enviados por las mujeres entrevistadas.

A modo de cierre provisorio

A partir del recorrido propuesto en el presente escrito, consideramos que el desafío de generar condiciones de posibilidad para la investigación en tiempos de digitalización requiere de una permanente vigilancia epistemológica.

En este sentido un aspecto a destacar es la intrínseca relación entre el objeto de estudio y la técnica a implementar, pero también en términos ontológicos, la conexión entre la condición corporal-afectiva y dicha técnica.

Cuerpos-emociones en la Sociedad 4.0 habilitan a reconfigurar las técnicas tradicionales para potenciar la expresividad y la expresión de las formas de interpretar el mundo en primera instancia. Y aquí podemos introducir a modo de apertura que aún con la masividad en el uso de Whatsapp no todas las personas reaccionan, responden e interactúan de iguales maneras.

El establecimiento de ciertos marcos temporales en la asincronía y la focalización temática del guión son una de las principales dimensiones que debemos revisar.

Bibliografía

- BAUER, D. (2023) “How the Media Communicates Ideals of Motherhood to Real Life Mothers.” UWL Journal of Undergraduate Research, Volume XXVI.
- BAUMAN, A. (2015), "Entrevistas cualitativas en línea: estrategias, diseño y habilidades." Qualitative Research in Organizations and Management, Vol. 10 No. 2, pp. 201-202.
- CANALES CERÓN, M. (2006) Metodologías de investigación social. Santiago de Chile: LOM.
- CENA, R. (2024). “Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas”. Revista Espiga, 23(47), 124-151.
- CLARÍN (28 de marzo de 2019). Casi un 80% de las personas afirma que usa WhatsApp en Argentina, https://www.clarin.com/tecnologia/80-personas-afirma-usa-whatsapp-argentina_0_Qiacunxoq.html
14 de Agosto de 2025.
- DOWLING, S. (2012). “Online asynchronous and face-to-face interviewing: comparing methods for exploring women's experiences of breastfeeding long term”, in: J. SALMONS (Ed.) Cases in Online Interview Research (pp. 277-302). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- ELLIOTT, H. (2011). “Interviewing Mothers: Reflections on closeness and reflexivity in research encounters”. Studies in the Maternal, 3.
- FACCA, D., HALL, J., HIEBERT, B., DONELLE, L. (2023). “Understanding the Tensions of “Good Motherhood” Through Women’s Digital Technology Use: Descriptive Qualitative Study.” JMIR Pediatr Parent, 6:e48934.
- FAGHIR GANJI, M., ABDOLMOHAMMADI, N., NIKBINA, M., ANSARI-MOGHADDAM, A., & TEHRANI-BANIHASHEMI, A. (2024). “Mothers' experience of virtual education during and after the COVID-19 pandemic: A qualitative study.” Heliyon, 10(8), e29532.
- FLAHERTY, S. C., & SADLER, L. S. (2023). “Virtual interviewing with marginalized young adult mothers: Appreciating the New Norm.” Public Health Nursing, 40, 740–749.
- FLICK, U. (2018) Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata.
- MOON, R.Y., MATHEWS, A., ODEN, R., CARLIN, R. (2019). “Mothers’ Perceptions of the Internet and Social Media as Sources of Parenting and Health Information: Qualitative Study.” J Med Internet Res 2019;21(7):e14289.
- OATES, M., CRICHTON, K., CRANOR, L., BUDWING, S., WESTON, E.J.L., BERNAGOZZI, B. M., et al. (2022). “Audio, video, chat, correo electrónico o encuesta: ¿cuánto importa el modo de entrevista en línea?” PLoS ONE 17(2): e0263876.

- PEÑARRIETA, J., MANAVELLA, A. y FALTRACCO, L (2025). Percepciones de mujeres madres sobre entrevistas por WhatsApp como estrategia metodológica de investigación social en temáticas vinculadas a crianza y trabajo reproductivo. [Manuscrito no publicado]. UNVM.
- QUATTRINI, D. (2018). “Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos”, en Gandía, C., Vergara, G., Lisdero, P., Cena, R. y Quattrini, D. Metodologías de la investigación: estrategias de indagación II (177-196). Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- _____ (2023). “«Ser creativo» ¿Una sensibilidad necesaria para el mundo del trabajo?” Reflexiones, 102(1), 1-21.
- RUDDOCK, U. (2015). “E-Interviews. A Review of Janet Salmons’ Qualitative Online Interviews.” The Qualitative Report, 20(3), 356-358.
- SALMONS, J. (2010). Online interviews in real time. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- _____ (Ed.) (2012). Cases in online interview research. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- SCHMIDT, B., PALAZZI, A., & PICCININI, C. A. (2020). “Entrevistas online: potencialidades e desafios para coleta de dados no contexto da pandemia de COVID-19.” Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social, 8(4), 960-966.
- SCRIBANO, A. (2008). El proceso de investigación social cualitativo. Buenos Aires: Prometeo.
- _____ (2017). “Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social.” Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social: ReLMIS, (13), 8-22.
- _____ (2023) “Introduction”, in Scribano, A. (comp.) Emotions in a digital world: social research 4.0 (pp. 1-18). London and New York: Routledge.
- SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2018) “Experiencia visual e Investigación Social: hacia una crítica de la economía política de la mirada digital.” Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, vol. 3, núm. 9, p. 165-181.
- SHEPHERD, N. (2003). Interviewing Online: Qualitative Research in the Network(ed) Society. Sydney: Association for Qualitative Research.
- SUÁREZ-ÁLVAREZ, R., GARCÍA-JIMÉNEZ, A. y MONTES-VOZMEDIANO, M. (2025) “Pregnancy in the digital generation: Exploring the visual culture of teenage pregnancy on social media”, Women's Studies International Forum, Volume 109.
- SUÁREZ GÓMEZ , M., & PISCO COSTA, R. (2021). “Potencialidades do whatsapp num estudo qualitativo sobre práticas alimentares na geração millennial”. Revista Pesquisa Qualitativa, 9(21), p. 392–409.

VALLES MARTÍNEZ, M. S. (1992). “La entrevista psicosocial”, en Miguel Clemente Díaz (coord.) Psicología Social. Métodos y técnicas de investigación (Pp. 246-263). Madrid: Eudema universidad.

Los desafíos de la investigación social de/con/en lo digital. Reflexiones metodológicas sobre políticas sociales y procesos de digitalización

Marilina González

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Villa María.

Email: marilina22@gmail.com

Rebeca Cena

Centro de Conocimiento, formación e Investigación en Estudios Sociales. (CConFInES), Universidad Nacional de Villa María. Email: rebecena@gmail.com

Lucrecia Brunis

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Villa María. Email:

lucreciacbrunis@gmail.com

Resumen: Este artículo es parte de un proyecto de investigación en curso que se orienta al análisis de las prácticas de jóvenes receptores de políticas sociales, durante el período 2020-2024 en ciudades intermedias de la provincia de Córdoba, a partir de los procesos socioeducativos, sociolaborales y de digitalización, que atraviesan su vida cotidiana. Como resultado de lo que se ha denominado Sociedad 4.0, se han observado profundas transformaciones en las políticas sociales habilitando canales, prácticas y metodologías otras de intervención que suponen no pocos desafíos en sus ciclos vitales, en su sostenimiento a mediano y largo plazo, en los accesos de la población receptora, así como en su estudio. Teniendo en cuenta los hallazgos desarrollados hasta el momento, nos proponemos reflexionar sobre las implicaciones metodológicas vinculadas a la investigación de/en/con lo digital en los procesos de intervención estatal. En particular, nos centraremos en identificar los obstáculos epistemológicos, oportunidades y fortalezas que surgen al abordar la construcción de un objeto que combina lo real/digital. Concretamente se hará hincapié en los desafíos y herramientas que se definen desde la hibridez de lo “real/virtual” y en una trayectoria de técnicas de indagación que suponen el trabajo de/con/en lo digital en la investigación.

Introducción

Este escrito se orienta a identificar los obstáculos, las oportunidades y fortalezas de las estrategias metodológicas vinculadas a la investigación de/en/con lo digital en los procesos de intervención estatal. Los núcleos aquí trabajados son producto de un proyecto de investigación² en curso que se orienta al

² Integrantes del equipo de investigación: Cena, Rebeca Beatriz; Brunis, Lucrecia Camila; González, Marilina del Valle; Caravaca, Carla; Aogeda, Clara; Mercado, María del Pilar; Giordano, Antonella.

análisis de las prácticas de jóvenes receptores de políticas sociales, durante el período 2020-2024 en ciudades intermedias de la provincia de Córdoba, a partir de los procesos socioeducativos, sociolaborales y de digitalización, que atraviesan su vida cotidiana. Producto del abordaje del objeto de estudio, hemos identificado que la Sociedad 4.0 señala profundas transformaciones en las políticas sociales habilitando canales, prácticas y metodologías otras de intervención que suponen no pocos desafíos en sus ciclos vitales, en su sostenimiento a mediano y largo plazo, en los accesos de la población receptora, así como en su estudio.

La sociología identifica un campo fértil de análisis posibles en los mundos digitales a partir de la incorporación de las tecnologías en la vida cotidiana, que lleva a debates académicos en torno a las metamorfosis en las relaciones y estructuras sociales (Orton-Jhonson y Prior, 2013). Adicionalmente involucra indefectiblemente a reflexiones sobre los procesos de intervención estatal, dado que las tecnologías digitales “tienen el potencial, sin intervención política, de crear y exacerbar desigualdades en la sociedad” (Orton-Jhonson y Prior, 2013: 6) así lejos de crear oportunidades y redes accesibles pueden impactar desigualmente en las inequidades sociales.

Los estudios sobre sociología digital y políticas sociales en la sociedad 4.0 presentan un campo fértil de indagación, no solo por las transformaciones en las relaciones, estructuras, espacios y prácticas, sino por su impacto en la provisión del bienestar y en la regulación de las desigualdades. De hecho, estudios recientes señalan la necesidad de avanzar en evidencia empírica que permita profundizar en sus impactos: “actualmente no existe ninguna investigación exhaustiva disponible sobre las consecuencias de la digitalización en y para los estados de bienestar contemporáneos y su adaptación al Bienestar 4.0.” (Buhr, Christ, Fregin, Frankenberger, Trämer y Schmid, 2016, p. 3). Se abre así un campo para la investigación acerca de cómo los estados brindan servicios sociales (Christ y Frankenberger, 2017), cómo los mismos “hacen sociedad” digitalmente a través del gobierno electrónico (Varela, Califano y Mastrini, 2006) a partir del uso de datos digitalizados tratados desde una racionalidad algorítmica, y generando nuevas formas de interacción política.

Producto de un posicionamiento teórico-metodológico crítico, este escrito apuesta por comprender los desafíos y oportunidades del estudio de las políticas sociales de/en/con los procesos de digitalización. De esta manera, no adoptamos aquí una perspectiva “metodologista” -entendida como una tendencia a separar la reflexión sobre los métodos de su incorporación real al trabajo científico y a cultivar el método por el método mismo- sino que proponemos el recorrido en torno a una problemática vinculada al conocimiento científico donde problema, objeto de estudio y conocimiento se presentan como portadores de sentido a partir de una perspectiva teórica-metodológica. “El método no ocupa un

lugar central ni secundario, se articula con la teoría y la base empírica, y es esta articulación la que sostiene todo el proceso” (Cohen y Rojas, 2019: 238).

Concretamente en este escrito nos centramos en identificar los obstáculos epistemológicos, oportunidades y fortalezas que surgen al abordar la construcción de un objeto que combina lo real/digital. Concretamente se hará hincapié en los desafíos y herramientas que se definen desde la hibridez de lo “real/virtual” y en una trayectoria de técnicas de indagación que suponen el trabajo de/con/en lo digital en la investigación. Así como estrategia expositiva, en primer lugar identificamos los obstáculos epistemológicos en el estudio de la digitalización de las políticas sociales -estudio de lo digital-, en segundo lugar nos adentramos en las oportunidades que los intersticios identificados suponen para la investigación social digitalizada -investigación con lo digital-; luego sistematizamos bajo el formato de fortalezas, procedimientos y técnicas mediados por las tecnologías digitales producto de un recorrido investigativo transitado -investigación en lo digital-; por último, ofrecemos una serie de reflexiones finales.

Obstáculos epistemológicos en el estudio de la digitalización de las políticas sociales

Cuando el objeto de conocimiento manifiesta metamorfosis, como a las que estamos asistiendo en el marco de la Sociedad 4.0, se requieren de estrategias que permitan volver sobre los obstáculos o entorpecimientos que suponen estancamientos o incluso retrocesos en el conocimiento sobre el mundo. En términos de Bachelard (2000) los obstáculos epistemológicos no subrayan únicamente la complejidad o fugacidad de los fenómenos o “la debilidad de los sentidos” de quien investiga, señalan las dificultades, las “sombras” que se edifican en el acto de conocer. De allí la necesidad de volver reflexivamente sobre los pasos de nuestra investigación puesto que “al volver sobre un pasado de errores, se encuentra la verdad en un verdadero estado de arrepentimiento intelectual. En efecto, se conoce en contra de un conocimiento anterior, destruyendo conocimientos mal adquiridos o superando aquello que, en el espíritu mismo, obstaculiza a la espiritualización” (Bachelard, 2000: 15).

Así adentrarnos reflexivamente en el ejercicio de investigar sobre los procesos de digitalización de las políticas sociales, señala claramente la necesidad de identificar posibles elementos que atenten contra su comprensión.

Frente a tal tarea, y sin ánimos de exhaustividad observamos que, en primer lugar, reconocer la presencia profusa de las tecnologías digitales en la vida cotidiana requiere un movimiento del espíritu científico que *rechaza cualquier tendencia hacia la dicotomización de las categorías* y por tanto del ejercicio de comprensión de la realidad. Así sortear algunos de los obstáculos en el campo de estudios de la sociología digital supone resistir a tendencias que dicotomizan la presencia de las políticas sociales en “la vida real” vs. la presencia de las políticas sociales “en entornos virtuales”. En términos de Orton-Jhondon y Prior

“se trata de reflexionar sobre la creciente normalidad e inclusión de lo digital en la vida cotidiana, resistiendo las tendencias binarias y destacando el desorden y las continuidades en los nuevos paisajes sociales digitales” (2013: 2, traducción propia). De este modo, advertimos que las políticas sociales se despliegan en diferentes entornos que adquieren sentido en una misma experiencia vital -de agentes estatales, receptores, espacios comunitarios, etc.- donde su presencia e impactos se vuelven imposibles de escindir.

En segundo lugar, refiere a resistir cualquier pretensión de reducir la descripción del objeto a categorías que enfatizan sus aspectos *positivos o negativos*. Así otro conjunto de dicotomías “optimistas y pesimistas se entrelazan en los debates sobre las tecnologías digitales y las vidas personales” (Orton-Jhondon y Prior, 2013: 3, traducción propia). En nuestra pesquisa, los procesos de digitalización de las políticas sociales no pivotan entre el carácter “extendido y potencialmente universalizador” de las tecnologías, ni perspectivas conspirativas de su incorporación. El esfuerzo de analizar los procesos de digitalización en las políticas sociales ha supuesto un posicionamiento teórico-empírico que da cuenta de la no neutralidad de la “digitalización de la vida”. Consideramos que la Sociedad 4.0 (Scribano, 2019) puede ser analizada y transformada desde las diferentes desigualdades que se actualizan en las brechas digitales que afectan las vinculaciones de las personas receptoras con las políticas sociales: como contar con dispositivos telefónicos y datos para conectarse, habilidades y conocimientos para su uso -producto de los avances por ejemplo de reconocimiento biométrico- vínculos de cercanía que faciliten la conectividad, etc. (Cena, Gonzalez, Miret y Schellino, 2022). Baste mencionar por ejemplo, la no universalidad en la disponibilidad de internet o dispositivos tecnológicos que hacen que aún el 39% de la población argentina no tenga acceso a una computadora y el 6,6% no acceda a internet, las dificultades de infraestructura en los diferentes conglomerados que señalan que los indicadores se recrudecen en algunas zonas³ (INDEC, 2024), así como las actividades y destrezas de las personas usuarias que utilizan internet⁴. No obstante, las distinciones introducidas, se observa que fuera de tener una conexión física, es necesario tener las habilidades para usar internet (Van Dijk, 2005). Uso, acceso y apropiación son así indicadores de las brechas digitales que enfrenta cualquier intento de saldar los estudios en ficticias dicotomías.

Se reconoce, en tercer lugar, la necesidad de advertir las *relaciones de poder y jerarquías*, elementos que permiten tensionar miradas que solo realzan el carácter técnico de las tecnologías sin advertir las desigualdades que puedan producir. Se trata de “cuestionar el efecto transformador de las interacciones y relaciones” (Orton-Jhondon y Prior, 2013: 3, traducción propia) en los procesos de digitalización.

³ Por ejemplo, en el Gran Resistencia el 13,6% de la población no accede a internet (INDEC, 2024).

⁴ Para navegar en redes sociales, resolver trámites, generar contenido creativo o comprar y vender productos -desde ropa, loterías hasta criptomonedas.

Puesto que sin intervención de las políticas públicas concretas, las tecnologías tienen el potencial de crear y exacerbar las desigualdades en la sociedad, de hecho la evidencia empírica señala que “examinando cuestiones de acceso, estructuras sociales, relaciones de poder y agencia individual, las TIC refuerzan y amplifican las desigualdades existentes” (Orton-Jhondon y Prior, 2013: 6, traducción propia). Así diversos estudios señalan en términos de género y edad diferencias en la permanencia en línea y también respecto a lo que realizan en los entornos virtuales⁵, que enfatizan las brechas digitales. En experiencias de investigación-acción en instituciones educativas de jóvenes y adultos de Villa Nueva⁶, hemos identificado que las mujeres adultas expresan dificultades y sensibilidades vinculadas a la frustración y el miedo en relación a trámites y gestiones que suponen las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y las políticas sociales.

De este modo, conceptualizar el mundo digital y explorar posibles obstáculos epistemológicos, supone además identificar sus efectos sobre la configuración de la vida cotidiana y su capacidad hacedora/moduladora sobre los modos de ser/estar de las poblaciones. Estudios recientes señalan que las tecnologías encuentran modos de crear pertenencia, intimidad y emociones (Orton-Jhondon y Prior, 2013). Así, la penetración de las tecnologías digitales en la vida cotidiana, y particularmente en su vinculación con las políticas sociales, ha supuesto emocionalidades como la incertidumbre, la bronca, el alivio y la gratitud (Dettano y Cena, 2021 y 2025; Cena, 2023 y 2024a). Incluso frente a aquellas miradas que sostienen el lugar integrador y formador de “comunidad” que las tecnologías digitales poseen, la sociología digital advierte sobre los límites sociales, los lugares y las culturas existentes que se refuerzan en su diferenciación y jerarquización (Evans, 2013). Las mismas discusiones acontecen en relación al mercado de trabajo donde los estudios pivotan entre el fin del trabajo o la creación de nuevas oportunidades a partir de la incorporación de las tecnologías (Buhr et al., 2016).

Este ejercicio de reflexividad sobre posibles obstáculos en los procesos de investigación sobre la digitalización y las políticas sociales, nos ha permitido clarificar los nodos sobre los que se asientan las estrategias adoptadas. Ello supone indefectiblemente comprender el quehacer investigativo en la interacción entre fenómeno, teoría y metodología. Así el abordaje de la digitalización de las políticas sociales, señala la necesidad de romper con falsas dicotomías que reducen, escinden y limitan el conocimiento de lo real. En el apartado siguiente abordaremos las oportunidades que significan estas transformaciones para el abordaje teórico-metodológico de las políticas sociales con lo digital.

⁵ Jóvenes permanecen más en línea que adultos mayores y mujeres utilizan internet para acceder a información, estar en contacto con familiares, etc., y varones para contactar con personas que de otra manera no conocerían (Delfino, Sosa y Zubieta, 2017).

⁶ Estas experiencias tuvieron lugar en el marco del Proyecto de Extensión denominado “Sociedad 4.0: Políticas Sociales, Juventudes, Trabajo y TICs”, dirigido por las Dras. Rebeca Cena y Marilina González. En la Convocatoria 2023, financiado por el Instituto de Extensión de la UNVM. Resolución Rectoral N° 457.

Oportunidades para la investigación social con lo digital

En este segundo apartado, habiendo revisitado los obstáculos respecto de la investigación social de entornos digitales en procesos de intervención estatal, buscamos reconstruir las transformaciones que asume el objeto políticas sociales frente a un estatus particular adquirido, que como señalamos, conjuga lo real y lo virtual y supone una serie de oportunidades para volver reflexivamente sobre la investigación social. En este sentido, nos preguntamos desde los aportes de la Sociología Digital (Lupton, 2019) cuáles son las transformaciones epistemológicas que asume este particular objeto de estudio que se desarrolla en un escenario sin distinción entre lo online/offline (Cena, 2024b); al tiempo que indagamos en los desafíos metodológicos que implican para los procesos investigativos.

A los ya conocidos efectos de la digitalización en las prácticas cotidianas y en la configuración de las identidades y la socialización (Cena, 2024b), reconocemos también las transformaciones más profundas que han impactado en los procesos de estructuración social en las sociedades 4.0 (Scribano, 2019). En esta línea se modificaron las formas de organización social y política, y en lo que a nuestro interés respecta, el lugar de los Estados y los gobiernos en la manera en que brindan servicios sociales (Christ y Frankenberger, 2017).

El vínculo TIC-Estado en relación a la política social es de larga data, dando curso a lo que se ha llamado gobierno electrónico (Varela, 2006) o auge del gobierno de la era digital (Henman, 2022), lo que ha transformado las racionalidades propias de la nueva gestión pública. Al respecto Henman (2022) señala la necesidad de comprender las maneras en que las tecnologías digitales a través de la política social, han reestructurado la sociedad, a la vez que entender cómo consideran y tratan a las personas usuarias de servicios del Estado y cómo éste toma decisiones y redistribuye recursos. En esta línea podemos señalar, que primeramente la presencia del Estado en la red estuvo dada por la información disponible en portales gubernamentales sobre las políticas sociales, en canales de Youtube y páginas de Facebook, oficiales o no, en redes y perfiles sociales de personas funcionarias del Estado, así como en el desarrollo de aplicaciones específicas como Ciudadano Digital, Mi Argentina y Mi Anses como entornos desde los cuales gestionar políticas sociales. También las mismas personas receptoras fueron generando grupos de Facebook y WhatsApp, como estrategia de comunicación y ayuda al respecto de trámites, consultas o dudas que tuvieran respecto del acceso y uso de la política social. Este fenómeno se observó particularmente durante el desarrollo de la pandemia por Covid-19, donde muchas formas de comunicación debieron aceleradamente digitalizarse y las personas gestionar sus propias maneras, individuales o colectivas, de resolver la continuidad en la política social (González, Cena, Brunis, Aogeda, 2022).

En este sentido Christ y Frankenger (2017) se refieren a los efectos de modernización internos y externos que obliga a sociedades, Estados y personas a adquirir nuevas habilidades para la adaptación a los entornos digitales. En términos de los efectos internos que produce en las estructuras estatales, los autores refieren a su papel en la “administración digitalizada de bienestar y el entorno técnico” (Christ y Frankenger, 2017: 4, traducción propia), así como a los desafíos del desarrollo de habilidades que hagan posible participar a los ciudadanos de los beneficios de la innovación digital. Aquí se abre el interrogante, potente para la investigación social, acerca de cómo el Estado aborda y gestiona las nuevas desigualdades sociales que en sociedades estratificadas también se traducen en división digital. En vinculación a ello y a los efectos de la modernización externa, la cual refiere a las transformaciones digitales que están dando lugar a la industria 4.0, también se verá el rol de los estados en el procesamiento de las nuevas demandas que surgen respecto de la mano de obra. En síntesis, el desafío es reconocer cómo éste acompaña los procesos de cambio digitales desde la política social, amortiguando desigualdades sociales de origen.

En relación a la política social digitalizada, debemos considerar las maneras en que los Estados realizan análisis de bases de datos y hacen uso de la inteligencia artificial como formas de elaborar perfiles de ciudadanos, generando tratamiento diferencial y personalizado de los diferentes grupos sociales destinatarios de la intervención social (Henman, 2022). Al respecto se abre el debate acerca del uso de la masa de datos digitales que se produce cuando las personas receptoras de políticas sociales interactúan en/con Internet (Lupton, 2019). Para las Ciencias Sociales resulta particularmente interesante indagar acerca de la disponibilidad y los usos públicos y estatales de los mismos, a la vez que también se constituyen éstos en insumos para la investigación sobre la política social digitalizada.

Recapitulando, se abre entonces para la investigación social acerca de las intervenciones sociales estatales digitalizadas, un abanico de desafíos teórico-conceptuales que tienen que ver con el gobierno digital y con problemáticas de allí derivadas como la brecha digital, las transformaciones en el mercado de trabajo, las formas de acceso y tipo de uso de datos públicos, y el rol de los estados en la alfabetización digital, entre otras.

Frente a estas transformaciones, desde la Sociología Digital (Lupton, 2019), nos referimos a los desafíos metodológicos que nos permiten reconocer nuevas formas de investigar en, con y desde lo digital, ya que, a decir de Snee, Hine, Morey, Roberts y Watson (2016, citado en García Mingo y Sádaba Rodríguez 2023), Internet se convierte en sí mismo en un contexto para la investigación, un objeto de estudio, pero también una herramienta de investigación. Al respecto de este último punto, Scribano (2019) señala que, en este escenario, el desafío de la investigación social es llevar adelante las transformaciones necesarias para aprovechar el poder de las aplicaciones y redes en sus procesos

investigativos. En línea con el autor y con García Mingo y Sádaba Rodríguez (2023), sostenemos que resulta de vital importancia visitar las prácticas y los instrumentos de la investigación social tradicional, tanto cuali como cuantitativa, a la luz de las nuevas herramientas disponibles desarrolladas que impactan en la perspectiva digital del mundo social.

La etnografía, la observación, la entrevista, la encuesta y el registro visual se redefinen desde el hecho de que se producen en un contexto digital, elaborados a través de instrumentos digitales y analizados en el marco de la convergencia multimodal y multinivel de la posibilidad de capturar lo digital/móvil/virtual (Scribano, 2019: 4, traducción propia).

El visitar teórica y metodológicamente la investigación social en, con y desde entornos digitales en el marco del desarrollo de las sociedades 4.0, nos invita a reconceptualizar qué entendemos por “lo real” y cómo acceder al conocimiento sobre el mundo social. El mismo transcurre en un escenario en el que el ciberespacio ya no es un sitio “exótico, subcultural o autónomo” (García Mingo y Sádaba Rodríguez 2023: 1, traducción propia), sino que las tecnologías digitales y los procesos de digitalización de la vida cotidiana son tan omnipresentes que ningún aspecto de la investigación social ya puede encontrarse escindido del mundo digital.

Fortalezas en el proceso de investigación: procedimientos y técnicas mediados por las tecnologías digitales

En este apartado presentamos algunas de las estrategias metodológicas que fortalecieron las prácticas investigativas en contextos de creciente digitalización. La crisis sociosanitaria generada por la COVID-19 puso a prueba estas prácticas y aceleró determinados procesos investigativos, lo que nos llevó a replantear los modos de conocer el mundo social (Cena, González, Miret y Schellino, 2022; García-Mingo y Sádaba Rodríguez, 2023). Simultáneamente que se vio interpelado el objeto de estudio -políticas sociales- también se revisaron y redefinieron los métodos y técnicas de investigación mediados por las tecnologías digitales.

Desde el inicio, el trabajo de campo supuso la digitalización de los instrumentos metodológicos, lo que implicó la incorporación de las TIC en el desarrollo de las técnicas implementadas. Reconocemos que la investigación social tiene sus propias formas de manifestación digital (García-Mingo y Sádaba Rodríguez, 2023), las cuales influyen en la producción de los datos, su tratamiento y análisis, así como en la divulgación de los resultados. A su vez, internet (Henríquez, 2002) habilita un entorno virtual que configura otras formas de comunicación y relaciones interpersonales entre quien investiga y el sujeto/objeto investigado. En este espacio virtual, estamos “cerca” de las personas estudiadas, en este caso las juventudes receptoras de políticas sociales, a pesar de la virtualidad. Como sostiene Castell (1999)

la no presencia en la red no limita las interacciones y los múltiples modos de comunicación, sino que integra diversas formas de expresión, intereses, valores y representaciones sociales.

Con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación, se diseñaron e implementaron dos estrategias metodológicas complementarias, protocolizadas para garantizar la rigurosidad del proceso. Por un lado, se realizó un análisis documental de archivos digitales que permitió recopilar y analizar información clave sobre las políticas sociales estudiadas. Por otro lado, se llevaron a cabo entrevistas virtuales para capturar las perspectivas y experiencias de las juventudes participantes, desde su propia voz y expresiones⁷. A continuación, desarrollamos algunas de las fortalezas que advertimos en cada una de las técnicas mencionadas.

Procedimientos para el Análisis de Documentos Digitales

El análisis documental estuvo vinculado a la búsqueda, registro, sistematización y análisis de las producciones estatales digitales sobre las políticas sociales en los períodos bajo estudio. La implementación de esta técnica supuso la revisión de diferentes documentos como normativas, disposiciones, leyes, resoluciones, páginas web oficiales, informes de gestión y registros de organismos estatales, que conformaron el corpus de datos de nuestra investigación (Cena, 2021; Cena y González, 2025). Estos materiales permitieron examinar e identificar los supuestos, las perspectivas y objetivos subyacentes en cada documento, y rastrear información específica sobre el objeto de estudio (Taylor y Bogdan, 1987; Valles, 1999), en este caso acerca de los componentes principales de las políticas sociales.

El análisis de los documentos utilizados involucró la sistematización y codificación de los documentos, en función de categorías previamente establecidas, de esta manera el corpus de datos utilizado estuvo integrado en su totalidad por documentos digitales en formato textual. Esta característica presentó un desafío en la organización y búsqueda de los documentos, ya que “los contenidos se atomizan en un mosaico de elementos cuyo sentido es reconstruido libremente por el usuario gracias al hipertexto” (Rodríguez Bravo, 2005: 12). En este marco, la búsqueda de información en entornos virtuales fue facilitada mediante el uso estratégico de motores de búsqueda y metadatos, lo que contribuyó a recuperar e identificar información relevante sobre las políticas sociales. Como señala Cena (2021), a pesar de que la documentación analizada se encontraba dispersa y poco organizada en la red, se logró sistematizar y centralizar la información requerida.

Las características del análisis documental en esta investigación nos permiten avanzar en las fortalezas que advertimos durante el proceso, especialmente en lo que respecta a la construcción de

⁷ En el marco proyecto de investigación aludido se trabajó también con Encuentros Creativos Expresivos (ECE) (Scribano, 2013), que no son retomados a los fines de este escrito.

procedimientos para el registro, organización y sistematización de los datos. Además, es fundamental mencionar la relevancia de estandarizar el análisis para la elaboración del Mapeo de Políticas Públicas de los resultados. En este documento de trabajo, nos enfocamos en estos aspectos específicos de la técnica, debido a limitaciones de espacio y profundidad.

Los procedimientos que se crearon para el análisis de los documentos digitales se estructuran en los siguientes apartados:

- *Selección de las políticas sociales.* Se eligieron las intervenciones estatales de las ciudades intermedias de referencia en el período estudiado, y teniendo en cuenta los diferentes niveles administrativos de gobierno local, provincial y nacional⁸.
- *Definición de categorías para la matriz de análisis.* Se identificaron y definieron diferentes categorías para el registro adecuado de los datos e información de los documentos⁹, en el año 2024 el total de categorías con las que trabajamos fue veintiocho (28).
- *Elaboración de la matriz de análisis.* A partir de las categorías elaboradas, se procedió al acceso y registro ordenado de la información, lo que habilitó una primera interpretación de los datos (Cena, 2021; Cena y González, 2025). Los datos se organizaron en filas y columnas: en las filas se ubicaron las unidades de análisis (políticas sociales) y en las columnas se ordenaron las diferentes categorías. En el cruce entre ambas se especificaron los datos correspondientes a cada unidad de registro.
- *Codificación.* Primero se creó un código para registrar y ordenar los documentos, tanto para su recuperación en una carpeta compartida en la nube, como para el registro en la matriz de análisis. El código se basó en las iniciales del nombre del programa y/o política social, y en un número, correspondiente al orden cronológico del registro. Ejemplo: P3, corresponde a un documento del Programa “PROGRESAR”¹⁰. Segundo, la codificación implicó la identificación de unidades de significados o segmentos (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014), que ampliaron el nivel de detalle del análisis. Se incluyeron citas textuales o referencias directas de los documentos base, a través del empleo de “códigos abiertos” que permitieron clasificar las partes de los documentos y mostrar los datos construidos ordenados y sistematizados.

⁸ Para tal propósito se elaboró un instructivo con las especificaciones que la tarea de búsqueda y sistematización comprometía. Ello permitió no sólo explicitar los criterios de inclusión y exclusión de las políticas sociales bajo análisis (un elemento central de la delimitación de la población y muestra), sino además operacionalizar cada una de las categorías con las que codificar los documentos y los procedimientos de su organización y resguardo. Adicionalmente supuso socializar y estandarizar con el equipo de trabajo las definiciones y delimitaciones básicas para el trabajo de campo.

⁹ Entre las dimensiones podemos mencionar: Número de registro, Fecha de registro, Nombre del programa/política social, Objetivos de la política social, Líneas de acción, entre otras.

¹⁰ Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina, constituye una política social nacional principalmente orientada a educación.

- *Sistematización e interpretación de los datos.* En esta fase la matriz de análisis elaborada fue clave para la construcción de lo que hemos denominado *Mapeo de Políticas Públicas (MaPP)*. El MaPP es una herramienta teórica y metodológica que aporta al diseño, seguimiento y evaluación de las políticas sociales, en la medida que constituye una *imagen dinámica* donde se presenta la trama que despliegan las políticas sociales en un contexto social determinado (Cena y González, 2025).

Como resultado de la búsqueda y selección realizada, se trabajó con un total de 197 documentos en el período 2020-2024. Es importante destacar que los procedimientos estandarizados para el análisis documental se basan en una integración coherente entre teoría, objeto de estudio y metodología, lo que los hace aplicables para el análisis e interpretación de políticas sociales en el contexto de investigación situado.

Entrevistas Virtuales: una guía práctica

Las entrevistas virtuales se erigen como una herramienta metodológica significativa en nuestra investigación, permitiendo el acceso a la comunicación “directa” y la interacción con las juventudes receptoras de las políticas sociales analizadas. Como hemos señalado en trabajos previos (González, Cena, Brunis y Aogeda, 2022; Cena, González, Miret y Schellino, 2022; Cena, 2024b), las tecnologías digitales facilitaron la comunicación con las personas jóvenes, quienes utilizan el entorno virtual como un escenario cotidiano para sus prácticas sociales, en la medida que se comunican, informan, relacionan y gestionan su participación en las políticas sociales a través de las TIC.

Las características generales de las entrevistas virtuales realizadas se centraron en el uso de plataformas digitales, específicamente la mensajería interna y grupos de Facebook, WhatsApp y la herramienta de videollamada de Google Meet. Estos canales permitieron establecer los contactos con las personas jóvenes, desarrollar las entrevistas y registrar información relevante de la situación de entrevista, como fecha, hora y duración. En cuanto a los dispositivos utilizados, se emplearon computadoras y, en mayor medida, celulares (González, Cena, Brunis y Aogeda, 2022; Cena, 2024b). Del total de entrevistas que se concretaron en el período 2020-2021, treinta y tres (33) conforman el corpus de datos de nuestra investigación.

En este contexto, se destacan algunas fortalezas de la técnica de entrevista virtual en el marco de nuestras prácticas investigativas. En particular, esta técnica resignifica las fases de la entrevista cara a cara, permitiendo que el dato se construya en una interacción activa y dinámica, donde las actividades se solapan y superponen (Cena, 2024b). La situación de entrevista mediada por distintas TIC genera un proceso de reflexividad tanto en quien investiga, como en las narrativas de las personas entrevistadas, en este caso, se enfocó en las experiencias de las juventudes receptoras de políticas sociales. A los fines de

este documento de trabajo, recuperamos algunos procedimientos clave en la aplicación de este instrumento metodológico:

- *La elaboración del guión:* El trabajo de campo con las entrevistas virtuales se fundamentó en los objetivos y tema de nuestra investigación. Con el propósito de garantizar la coherencia y eficacia en la recopilación y construcción de los datos, se diseñó un guión que permitió familiarizar al equipo del proyecto con el protocolo de la entrevista virtual y organizar la salida al campo. La lógica del guión se centró en construir datos desde distintas perspectivas, para comprender las percepciones y experiencias de las juventudes en relación con las políticas sociales en las que participaban. El guión se organizó en diferentes secciones, cuyo contenido se describe a continuación: 1. *Recomendaciones metodológicas para la aplicación de la entrevista virtual.* En esta sección, enfatizamos en la importancia de garantizar la privacidad y el anonimato de la entrevista, asegurando que la información registrada en la plataforma de conversación virtual sea confidencial, señalado como una de las fortalezas de las técnicas virtuales por Lupton (2012); 2. *Mensaje de apertura de la entrevista.* Se realiza una breve presentación de la entrevistadora e integrante del equipo que acompaña el encuentro como apoyo técnico (y de control), y del proyecto, explicando los motivos y objetivos de la entrevista; 3. *Datos sociodemográficos.* Se recopilan datos sobre género, edad, ciudad, barrio, composición familiar, trabajo y escolarización, lo que permite una primera aproximación a las condiciones objetivas de cada joven; 4. *Ejes temáticos.* Se organizan las preguntas del guión en torno a seis ejes temáticos: Eje 1: Políticas sociales/Programa/Plan, Eje 2: Digitalización, Eje 3: Actores, Eje 4: Educación, Eje 5: Trabajo y Eje 6: Género; 5. *Cierre y agradecimiento.* En esta sección se solicita a cada joven que envíe una imagen (emoji, gif, meme, etc.) que represente la política social en la que participa, acompañada de una breve explicación. Finalmente, se agradece su participación y colaboración.

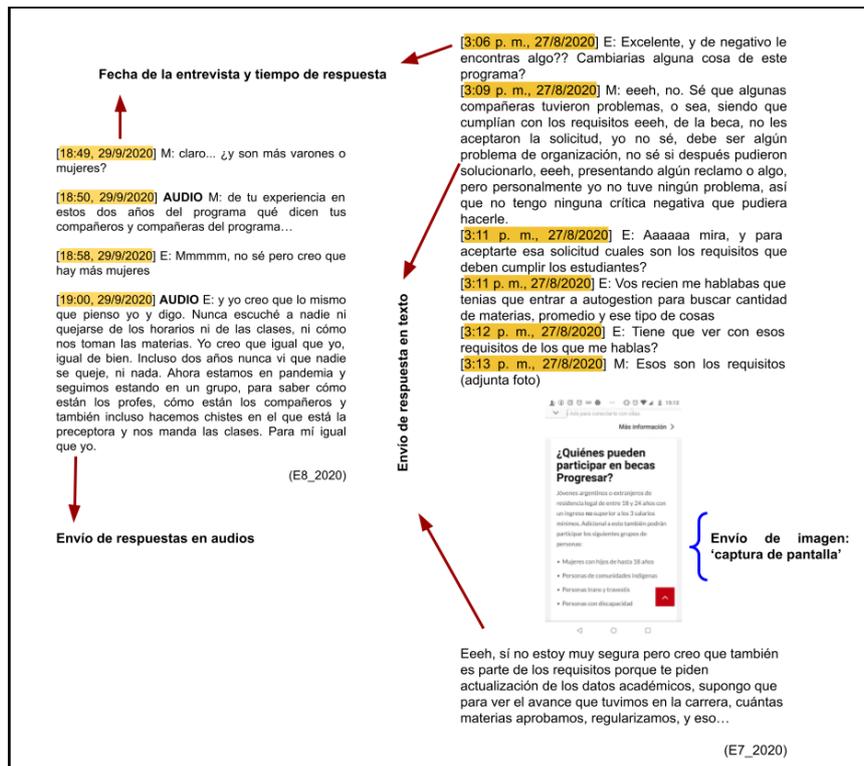
El guión de entrevistas virtuales fue una herramienta dinámica que facilitó el diálogo e intercambio con las juventudes. Cada eje temático se estructuró alrededor de una pregunta inicial, denominada “pregunta-anzuelo” (Ardèvol et. al., 2003), que invitaba a la persona entrevistada a compartir sus pensamientos y experiencias relacionadas con el tema. Además, se incluyeron preguntas más específicas para profundizar en cada eje y obtener información más precisa. Los interrogantes o premisas iniciales, enviados a través de una plataforma de mensajería (excepto en los encuentros virtuales realizados por Meet), marcaron un ritmo de la entrevista diferente a la situación cara a cara, donde la palabra textualizada jugó un papel relevante en el intercambio como veremos a continuación.

- *La situación y el contexto de entrevista:* En el desarrollo de las entrevistas virtuales, también podemos mencionar las fortalezas de la técnica en el contexto de las interacciones mediadas por las tecnologías digitales. Cena (2021) muestra cómo se tensionan y resignifican las fases tradicionales de la entrevista, adquiriendo centralidad aspectos propios del entorno virtual y la digitalización del medio de

comunicación. En concreto, la autora identifica cuatro fases en la situación de entrevista virtual: preparación, apertura, desarrollo y cierre.

En cada una de estas fases que describe (y prepara) el contexto de las entrevistas virtuales, se subrayan al menos tres aspectos clave. En primer lugar, la *textualidad* versus la *intertextualidad* como lenguaje puesto en juego en la conversación virtual. En este sentido, el carácter textual de la interacción adquiere mayor relevancia en plataformas como WhatsApp o Messenger. Esto obliga a estar más atentas a lo que la persona entrevistada explicita (y no) a través de la escritura, evitar interrupciones y “tener paciencia” en la espera de la respuesta. “La cantidad de tiempo que exige expresarse por escrito intenta compensarse con la economía del lenguaje, abreviaciones y otro tipo de estrategias creativas” (Ardèvol, et. al., 2003, p. 82). Ejemplos de las conversaciones por WhatsApp donde pueden observarse los elementos aludidos:

Imagen 1. Entrevista mediada por WhatsApp, temporalidades e interacciones



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

La intertextualidad enriquece y complejiza la situación de entrevista virtual, ya que permite la incorporación de elementos multimedia como imágenes, videos, emojis, stickers o memes relacionados con el tema (Henríquez, 2002; Ardèvol et. al., 2003; Orellana López, y Sánchez Gómez, 2006). Aunque ya se mencionó que en la fase de cierre se solicita a cada joven que envíe una imagen relacionada con su experiencia en la política social, estos elementos forman parte integral del intercambio y diálogo que se entretiene a lo largo de toda la conversación virtual.

En segundo lugar, es importante destacar el aprendizaje que supuso el adecuado *uso de netiquetas* (o “netiquette” en inglés), que se refiere a las reglas y normas de comportamiento que deben seguirse para la comunicación e interacción en línea (Arquero, 2005; RAE, 2024). El reconocimiento de estas normas generó una mayor confianza en la herramienta, y una comprensión más clara sobre la importancia de la comunicación efectiva y respetuosa en el entorno virtual de cara a la construcción del dato. En particular, aprendimos que la construcción del dato en la propia situación de entrevista se beneficia de una comunicación clara y respetuosa. En nuestras experiencias podemos mencionar las siguientes prácticas como sobresalientes durante el proceso: enviar mensajes cortos y claros; evitar utilizar mayúsculas excesivas; ser puntuales y respetar la hora programada de la entrevista; ser conscientes de la duración del encuentro virtual; evitar interrupciones y/o distracciones; en el caso de las videollamadas, mantener la cámara encendida durante la entrevista; post encuentro virtual recordar enviar un mensaje para agradecer la entrevista y quedar en contacto en caso de necesitar repreguntar sobre algún eje.

En tercer lugar, recuperamos algunas características que hacen al contexto de la entrevista virtual. Respecto de la dimensión de tiempo, si bien existe una comunicación inicial sincrónica, el ritmo de la conversación marca el tiempo *real* que dura la entrevista y las tecnologías digitales permiten ese intercambio y registro (Cena, 2024b). En el caso de nuestro corpus de entrevistas, se subraya que en la mayoría se logró avanzar sobre los diferentes ejes pautados, y en la situación que la entrevista fuera muy extensa, se propuso retomar al día siguiente o en el momento que indicaba la persona entrevistada. En cuanto al espacio, reconocemos que posibilitó que cada joven respondiera desde su entorno familiar, ya sea desde su casa, lugar de trabajo u otro espacio. Este desplazamiento en la espacialidad facilitó el anonimato y la no-corporeidad cara a cara tanto de la persona entrevistada como de la entrevistadora, esto permitió un proceso de reflexividad permanente para garantizar la confianza y el *rapport* necesarios en toda entrevista.

Por último, la intersección entre tiempo y espacio en la situación de entrevista virtual pone de manifiesto el lugar que ocupó el *consentimiento informado* en el trabajo de campo con las juventudes estudiadas. En este aspecto queremos enfatizar que las entrevistas virtuales realizadas, lejos de poseer el riesgo de interrupción o suspensión, ofrecieron la potencialidad de renovar, enriquecer y fortalecer el consentimiento de cada participante. Esto se logra al permitir que las personas entrevistadas puedan abandonar o interrumpir su participación cuando lo deseen (Cena, 2024b). De esta manera, el consentimiento informado se renueva a lo largo del encuentro virtual, resaltando la autonomía de cada joven y su reflexividad para tomar decisiones en el proceso de indagación.

Conclusiones

Los riesgos que Bachelard (2000) identifica bajo la noción de obstáculo, refieren a los intersticios posibles del conocimiento científico que siempre invitan a renovar las preguntas, certezas y estrategias de indagación. Frente a un fenómeno de lo social (“lo real”), lo que creemos presenta riesgos que ofusca lo que debería saberse. “Cuando se presenta ante la cultura científica, el espíritu jamás es joven. Hasta es muy viejo, pues tiene la edad de sus prejuicios. Tener acceso a la ciencia es rejuvenecer espiritualmente, es aceptar una mutación brusca que ha de contradecir a un pasado” (Bachelard, 2000: 16).

En este escrito nos hemos propuesto identificar los obstáculos, las oportunidades y fortalezas de las estrategias metodológicas vinculadas a la investigación de/en/con lo digital en los procesos de intervención estatal.

Las modificaciones y cambios en los procesos de digitalización a los que asistimos con creciente celeridad desde el siglo XX, interpelan la totalidad de esferas de la vida cotidiana, entre ellas las vinculadas al bienestar poblacional. Así lo abordan Buhr et al. (2016) al resaltar que tanto los sistemas de producción industrial como su complementario sistema de redistribución de la protección social del Estado del Bienestar se encuentran sujetos al cambio digital.

Ello supone no pocos desafíos para la investigación social en general y para el estudio de las políticas sociales en particular, dado que dichas transformaciones se anudan en la vida cotidiana en dos sentidos: en las prácticas cotidianas transversalizadas por el mundo digital que supone interacciones, consumos, educación, ocio, trabajos mediadas por las tecnologías; y en el seno de la política social al afectar los modos en que sujetos y sociedad se producen y reproducen. La apuesta de este documento, entonces, se orientó hacia la identificación de determinados obstáculos que interpelan al campo de estudios.

Producto del recorrido realizado hemos abogado por evitar cualquier tentación de dicotomizar el objeto de estudio escindiendo, en primer lugar lo real/virtual, al decir de Orton y Prior (2013) los límites de lo digital y lo biológico se superponen generando una forma de encarnación en el ciberespacio. En segundo lugar, hemos advertido sobre los riesgos de enfatizar sus aspectos positivos o negativos, lo que ha redundado en bibliografía que sustenta a priori abordajes tecnooptimistas o tecnopesimistas en torno a los procesos de digitalización. Por último, hemos identificado las relaciones de desigualdad, de poder y jerarquías que actualizan las tecnologías digitales.

Respecto de las transformaciones epistemológicas y los desafíos metodológicos que supone la investigación social sobre el objeto políticas sociales, desarrollado en entornos que hibridan lo real y lo virtual, advertimos ciertas oportunidades que reconfiguran las posibilidades de indagar sobre las intervenciones estatales digitalizadas. Reconocemos aquí la apertura de líneas de indagación asociadas a

problemáticas que derivan de la desigualdad digital, las cuales amplían las brechas digitales y afectan las vinculaciones de las personas receptoras con las políticas sociales, en sus posibilidades de acceso y uso. Asociadas a éstas las que tienen que ver con la alfabetización digital y las incumbencias de los Estados respecto de la misma. También la política social digitalizada abre posibles líneas de indagación sobre el uso que los estados realizan respecto de los datos que se generan en las interacciones cotidianas mediadas por las TIC, y que permiten el acceso a una gran masa de información personal de quienes son usuarios/as de la política social que pueden derivar, por ejemplo, en la toma de decisiones algorítmicas. Al respecto se abren interrogantes en relación a los usos éticos de los mismos y la privacidad de los participantes.

En relación a las oportunidades metodológicas que abre investigar en y con entornos virtuales, concluimos que la utilización de datos digitales para la investigación social se constituye en una potente fortaleza al hacer uso de la gran estructura de almacenamiento de información en que la red se constituye; al tiempo que nos hace disponible un nuevo universo de técnicas que se despliegan mediatizadas por los entornos digitales.

En este sentido, la convergencia entre la investigación en ciencias sociales y las tecnologías digitales habilita nuevas perspectivas para repensar los métodos y prácticas investigativas. La digitalización de la sociedad presenta desafíos epistemológicos, pero también ofrece oportunidades para ampliar el campo de acción y abordar el objeto de investigación de manera más integral. En este sentido, es fundamental revisar reflexivamente nuestras herramientas metodológicas y considerar cómo internet y las tecnologías digitales pueden enriquecer la comprensión sobre la realidad social.

En nuestra investigación, adoptamos un enfoque metodológico en torno a protocolizar los procedimientos del análisis de documentos digitales y de las entrevistas virtuales. Para los documentos, se establecieron una serie de pasos que facilitaron el registro, organización y sistematización de los datos y fuentes primarias. Esto permitió unificar los criterios de construcción de la información, realizar una sistematización más ordenada y revisar las categorías de la matriz de análisis inicial.

En el caso de las entrevistas virtuales, la elaboración de una guía práctica simplificó el proceso de entrada en el campo y el desarrollo de otras estrategias que facilitaron el reconocimiento de las percepciones y significados de las juventudes en relación con las políticas sociales en un entorno virtual. Además, el desplazamiento temporal y espacial que presentan las entrevistas virtuales, nos brindó la oportunidad de reflexionar sobre la importancia del consentimiento informado y de crear un espacio seguro para que cada joven participante compartiera sus experiencias y perspectivas relativas a las intervenciones estatales.

En definitiva, nos cabe decir que la mediación tecnológica no se limita a ser un mero instrumento para la investigación social, sino que se constituye en un elemento fundamental del objeto de estudio y

de todas las etapas del proceso investigativo. Por lo tanto, el investigador debe asumir un proceso reflexivo y de construcción de su identidad en línea (Ardèvol, et. al., 2003), reconociendo que esta se entrelaza inevitablemente con el objeto de estudio. De esta manera, la investigación se convierte en un ejercicio de autorreflexión y de construcción colectiva de significados de/en/con el espacio digital.

Bibliografía

- ARDÉVOL, E., BELTRÁN, M., CALLÉN, B. y PÉREZ, C. (2003). “Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*”. *Revista de Pensamiento e Investigación Social* (3), p. 72-92.
- ARQUERO, J. L. (2005). “La netiqueta: una aproximación a las normas de comportamiento en la comunicación electrónica”. *Revista de investigación en Comunicación*. 2 (1), p. 1-15.
- BACHELARD, G. (2000). *La formación del espíritu científico*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- BUHR, D., CHRIST, C., FREGIN, M. C., FRANKENBERGER, R., TRÄMER, M. & SCHMID, J. (2016). *On the Way to Welfare 4.0? Digitalisation of the Welfare State in Labour Market, Health Care and Innovation Policy: A European Comparison*, Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- CASTELLS, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Vol. I. *La sociedad en red*. Madrid: Editorial Alianza.
- CENA, R. (2021). “Imagen del Mundo y Políticas Sociales: reflexiones metodológicas en torno al análisis documental”. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social – ReLMIS*, N° 22, Año 11, p. 65-81.
- _____ (2023). “Políticas sociales y emociones en la gestión de los mínimos: exploraciones en torno al ‘alivio’”. *Síntesis Clave*; 175, 9, p. 1-16.
- _____ (2024a). “De fortuna, suerte y ayudas: reflexiones sobre la gratitud en la población receptora de políticas sociales de transferencias de ingresos.” *Temas Sociológicos*. 34, 7, p. 323-347.
- _____ (2024b). “Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas”. *Revista UNED*, Año 23, N.º 47, p. 124-151.
- CENA, R., GONZÁLEZ, M., MIRET, M., & SCHELLINO, L. (2022). “Digitalización de las políticas sociales: Un caso de estudio.” *INNOVA UNTREF. Revista Argentina De Ciencia Y Tecnología*, 1(9).
- CENA, R. y GONZÁLEZ, M. (2025). “Mapeo de políticas públicas: consideraciones teórico-metodológicas de su implementación en la provincia de Córdoba, Argentina”. *Estado & Comunes*, 1(20), p. 101–116.
- CHRIST, C. & FRANKENBERGER, R. (2017). *On the Way to Welfare 4.0 – Digitalisation in France. Politics for europe*. FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG
- COHEN, N. y ROJAS, G. (2019) *Metodología de la Investigación ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Editorial Teseo
- DELFINO, G., SOSA, F., & ZUBIETA, E. (2017). “Uso de internet en Argentina: género y edad como variables asociadas a la brecha digital”. *Investigación & Desarrollo*, 25(2), p. 100-123.

- DETTANO, A. y CENA, R. (2021) “Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina.” *Sphera Pública*; 1, 21, 7, p. 137-158
- _____ (2025). “Emociones en una política social en contexto de pandemia por COVID-19: dimensiones del enojo.” *Reflexiones*, 104(2), p. 1-21.
- FIELDING, N., LEE, R. y BLANK, G. (Eds.) (2008). *The handbook of online research methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- GARCÍA-MINGO, E. y SÁDABA RODRÍGUEZ, I. (2023). “Análisis de la realidad social digital: hacia una metodología de la investigación social digital.” *Teknokultura*. 20(2), p. 159-164.
- GONZÁLEZ, M. CENA, R., BRUNIS, L., & AOGEDA, C. (2022). “Políticas sociales orientadas a jóvenes urbanos en contexto de pandemia.” *Raigal*, (7), p. 21–36.
- HENMAN, P. W. F. (2022). “Digital Social Policy: Past, Present, Future.” *Journal of Social Policy*, 51(3), p. 535–550.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México: McGraw Hill, Interamericana Editores.
- HENRÍQUEZ, G. (2002). “El uso de herramientas de internet en la investigación social.” *Cinta moebio*, 13, p. 74-85.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (2024). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Cuarto trimestre de 2023. Informes Técnicos. Vol. 8, nº 111.
- LUPTON, D. (2012). *Digital sociology: An introduction*. Sydney: University of Sydney
- MARTELETO, R. M. (2015). “Epistemologia social e cultura digital: reflexões em torno das formas de escritas na web.” *Em Questão*, 21(3), p. 9–25.
- ORELLANA LÓPEZ, D. M. y SÁNCHEZ GÓMEZ, M. C. (2006). “Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa”. *Revista de investigación educativa*, 24(1), p. 205-222.
- ORTON-JOHNSON, K. y PRIOR, N. (Eds.) (2013). *Digital sociology: Critical perspectives*. Springer
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2024). Netiqueta, *Diccionario de la lengua española*, <https://dle.rae.es/>, 14 de Agosto de 2025.
- RODRÍGUEZ BRAVO, B. (2005). “El análisis documental de documentos digitales y/o multimedia.” *Revista Códice*. Nº 2, p. 9-20.
- SCRIBANO, A. (2019) *Emotions in a Digital World*. Social Research 4.0. New York: Routledgel.
- SCRIBANO, A., y DE SENA, A. (2009). “Las segundas partes sí pueden ser mejores: algunas reflexiones sobre el uso de datos secundarios en la investigación cualitativa.” *Sociologías*, Año 11, Nº 22, p. 100-118.

TAYLOR, S., & BOGDAN, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. México: Paidós.

VALLEX, M. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Buenos Aires: Síntesis Editorial.

VAN DIJK, J. (2005) La cultura de la conectividad. Una historia crítica de las redes sociales. Buenos Aires: Siglo XX Editores.

VARELA, G; CALIFANO, B. y MASTRINI, G. (2006). “La Sociedad de la Información”, en La sociedad de la información en la Argentina, Políticas públicas y participación social, 1.a ed. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.

Digitalización y transformación del mundo del trabajo. Un recorrido por algunas discusiones teórico-metodológicas acerca de la medición del trabajo digital

Tomas Del Corro

CIT Rafaela (UNRaf y CONICET). Email: leandro.delcorro@unraf.edu.ar

Pedro Lisdero

CIECS (CONICET y UNC) Email: pedrolisdero@gmail.com

Resumen: El presente artículo se propone reflexionar críticamente sobre los modos en que se ha intentado medir el fenómeno del trabajo digital en las últimas décadas. A partir de un relevamiento de estudios e informes elaborados por organismos internacionales, institutos y centros de investigaciones, se reconstruye una primera radiografía del fenómeno a partir de los indicadores utilizados y los perfiles de trabajadores identificados. Seguidamente, se describen algunas limitaciones de los aludidos informes, entre los cuales se destaca una fuerte fragmentación en las definiciones empleadas, así como una tendencia a invisibilizar las dimensiones corporales y afectivas del trabajo. En este marco, se propone comenzar a re-elaborar una estrategia de medición recuperando aportes teóricos desde una sociología de los cuerpos/emociones, capaces de problematizar los procesos de estructuración del trabajo digital en el contexto de las llamadas sociedades 4.0. Se concluye planteando la necesidad de revisar las herramientas de medición y clasificación vigentes, incorporando criterios que den cuenta de los modos en que las energías vitales de los cuerpos se integran a los procesos de valorización capitalista en entornos digitales.

Palabras Claves: trabajo digital, plataformas, cuerpo, emociones, sociología.

Introducción

En la última década se han publicado numerosos informes e investigaciones que abordan la problemática asociada a la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y, en relación con ella, los cambios producidos en las dinámicas laborales: nuevas formas de empleo, transformaciones en las rutinas cotidianas, modos de ocupación del tiempo, mecanismos de organización del trabajo, entre otros aspectos. Estos estudios, haciéndose eco de un fenómeno extenso y por momentos difícil de delimitar, desarrollaron diversas estrategias en las cuales se desplegaron discusiones teórico-metodológicas acerca de los cambios en el “mundo del trabajo”. Como efecto del desarrollo de las investigaciones aludidas, un gran caudal de información referida a los puntos de encuentro entre transformaciones laborales y expansión de las TIC, fueron generando debates acerca de la conceptualización del “trabajo digital”: preguntas tales como, ¿qué es el trabajo digital? ¿qué cambios implica en las dinámicas de trabajo? ¿cuáles son sus consecuencias en la vida de las personas? ¿cómo es el

perfil de un trabajo digital?, entre otras, han sido parte del proceso que aún continúa abierto. Incluso lo que aquí llamamos “trabajo digital” ha sido abordado desde diferentes conceptualizaciones, tales como: “trabajo de plataformas”; “micro-tareas”; “crowdkorking” o “crodw sourcing”; “trabajo en línea”; “teletrabajo”, entre otras.

En otro trabajo (Lisdero y del Corro, 2024), hemos analizado el contexto teórico y las distintas definiciones en torno a la intersección entre digitalización y trabajo. El presente documento no tiene como objetivo profundizar en ese debate; sin embargo, no queremos dejar de señalar que las diferentes perspectivas teóricas enfatizan dimensiones específicas y, lo que resulta aún más relevante para estas reflexiones, implican consecuencias diversas a la hora de construir datos sobre el fenómeno.

En este marco, nos proponemos centrar la atención en la pregunta acerca de cómo es posible “medir” el “trabajo digital”; es decir, cómo volver mensurable esta noción con el fin de comprender la relevancia que adquiere la digitalización en la vida cotidiana de las personas. Nuestra intención es concretar un primer paso de esta tarea, retomando críticamente —sin pretensiones de exhaustividad— algunos datos y estudios disponibles, contruidos en ámbitos globales, regionales y locales, que han buscado cuantificar el trabajo digital. A partir de ello, buscamos comenzar a re-elaborar ciertas discusiones teórico-metodológicas en función de algunos posibles aportes desde una sociología de los cuerpos/emociones, es decir, buscando destacar la dimensión corporal y afectiva implicada en los procesos de transformación del trabajo digital.

Medir el trabajo digital: mapeo y crítica

1) Geometrías del trabajo digital: una radiografía global

La conciencia teórica de la confluencia entre digitalización del mundo y transformación del trabajo no sólo ha producido un casi inabarcable debate académico, sino que está al mismo tiempo vinculada a un esfuerzo empírico importante orientado a mesurar diferentes dimensiones del fenómeno. Convendría entonces comenzar a explorar alguno de los informes disponibles, en función de recuperar una primera radiografía del trabajo digital, que a su vez nos permite comprender cuales son los vectores con los que se dibujan las geometrías globales del mismo.

Así, cobra relevancia el estudio realizado por Berg, J. et al (2019) titulado, “Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital”, el cual presenta los resultados de dos encuestas realizadas en los años 2015 (a trabajadores de 51 países), y en 2017 (a trabajadores de 75 países) a nivel mundial. Los autores destacan al “trabajo de plataformas” como un fenómeno predominantemente urbano dónde 4 de cada 5 cinco trabajadores viven en zonas urbanas o suburbanas. A su vez, señala a la representación entre hombres y mujeres como “despareja”: por cada 3

hombres hay 1 mujer empleada en plataformas, variando este dato en función de la plataforma y la región¹¹.

Respecto a la dimensión etaria, la edad promedio de los trabajadores de plataformas digitales en 2017 fue de 32,2 años, ubicándose levemente por debajo del valor del 2015 de 34,7 años (también con diferencias por plataformas y por región). El rango etario de los trabajadores comprendido en la muestra abarcó en su mayoría desde los 25 a los 40 años, siendo en promedio, los trabajadores de la región de África y de América Latina y del Caribe más jóvenes que los de Asia y que de los “países desarrollados”. “En África, y en América Latina y el Caribe, el rango etario comprendía desde los 18 hasta los 51 y desde los 18 hasta los 54 años, respectivamente, mientras que en Asia y en la zona del Pacífico iba desde los 18 hasta los 65 años en 2017” (Berg et al, 2019: 35).

En cuanto al nivel educativo, un cuarto de los trabajadores contaba con un certificado técnico o había recibido algún nivel de educación universitaria, mientras que un 37% tenía título universitario, y un 20% tenía título de posgrado universitario. Además, “los niveles educativos son bastante altos en Asia, donde el 80% de los trabajadores tiene un título universitario o superior, en comparación con África con un 47% -continente que registra el nivel más bajo-” (Berg et al, 2019: 37).

Entre las motivaciones para optar por estas modalidades de trabajo, un 32% realizaba tareas para complementar el pago obtenido por otros empleos mientras que un 22% lo hacía por preferencia a realizar tareas desde el hogar; y respecto a los ingresos muchos trabajadores de las plataformas digitales viven una situación económica precaria:

Una de cada cinco personas vive en un hogar cuyo ingreso mensual no es suficiente para cubrir las necesidades básicas. Proporción que se torna significativamente alta entre los trabajadores de plataformas digitales de África (42%), de Asia y el Pacífico (24%), y de América Latina (23%), mientras que es menor, aunque igualmente significativa, en América del Norte y en Europa y Asia Central (17%). Al tiempo que el 42% de los encuestados vive en hogares que no tienen suficiente dinero ahorrado para cubrir una emergencia que equivalga a los ingresos de un mes; ello sumado a situaciones de endeudamiento familiar por préstamos estudiantiles, vehículos, electrodomésticos, entre otros (Berg et al, 2019: 62).

Además, en relación al “tiempo de trabajo y vida privada” se informó que “en promedio, en una semana típica, los trabajadores dedicaron 24,5 horas al trabajo en plataformas digitales, de las cuales 18,6

¹¹ “En 2015, se observó equilibrio en la representación de géneros en los trabajadores de AMT (Amazon Mechanical Turk) de los Estados Unidos (52% hombres y 48% mujeres); sin embargo, en los trabajadores de AMT de la India y de CrowdFlower, se registraron muchos más hombres que mujeres”. “En 2017, el equilibrio de la representación de géneros era aún más sesgado en AMT tanto de la India como de los Estados Unidos. Había más hombres que realizaban estas tareas en las plataformas de CrowdFlower y Microworkers, mientras que sí se observaba equilibrio en la representación de géneros en Clickworker y Prolific en 2017” (Berg, et al., 2019: 33).

horas fueron de trabajo remunerado¹² y 6,2 horas fueron de trabajo no remunerado (por ejemplo, la búsqueda de tareas o la realización de pruebas de calificación)”, resultando que “por cada hora dedicada a trabajo remunerado, se usó aproximadamente un tercio (20 minutos) de tiempo adicional para buscar tareas” (Berg et al., 2019: 72), confirmándose en las encuestas del 2015 y del 2017.

Otro informe posterior, de la OIT (2021), “Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: El papel de las plataformas digitales de trabajo en la transformación del mundo del trabajo”, registró información sobre empleo en plataformas y tendencias del trabajo basado en encuestas y entrevistas realizadas a 12.000 trabajadores de 100 países; 70 empresas, 16 plataformas y 14 asociaciones de trabajadores de plataformas. La muestra incluyó trabajadores que realizan sus tareas en plataformas de trabajo en línea y plataformas de trabajo localizado. Las mismas incluyen trabajadores autónomos, de programación competitiva y micro-tareas, y de los sectores de taxi/ transporte en vehículo con conductor –VTC- y trabajadores de reparto. Al caracterizar las empresas, indica que aquellas demandantes de mano de obra invierten en infraestructura digital y dependen de datos, ideas y activos proporcionados por usuarios dejando de lado la inversión en “mano de obra”.

Un ejemplo de este tipo de empresas resulta el caso de Uber que “ha sido capaz de expandirse y escalar posiciones en 69 países a un ritmo sin precedentes”, llegando a contabilizar 26900 asalariados y 5 millones de conductores, “que son propietarios de coches o los alquilan, y la mayoría de ellos están etiquetados como trabajadores por cuenta propia o “colaboradores conductores”, a través de “su aplicación móvil (la app), que es su «columna vertebral» (gestión algorítmica), emparejando técnicamente a clientes con conductores” (OIT, 2021: 39).

La OIT (2021) considera que los métodos estadísticos utilizados por las encuestas a empresas y trabajadores no son fieles al momento de caracterizar las actividades de las plataformas digitales, del número de personas en cuyos trabajos las plataformas hacen de mediadores ni las condiciones de esos empleos. El informe clasifica las plataformas en función de “plataformas basadas en la localización” (taxis y repartos) y “plataformas en línea basadas en la web” (microtareas, freelance y programación competitiva):

Si hablamos de las plataformas digitales de trabajo en línea (microtareas, de trabajadores autónomos y de programación por concurso) y de trabajo localizado, ya sea en el sector del VTC/taxi y del reparto, en enero de 2021, había al menos 777 plataformas activas en funcionamiento a nivel mundial (según datos de la base de datos Crunchbase).

El sector que agrupa un mayor número de plataformas es el del reparto (383), seguido por el del trabajo en línea (283), el VTC/taxi (106), y hay cinco plataformas híbridas que ofrecen diversos

¹² De la encuesta realizada por la OIT en 2017 se mostró que las tareas realizadas con más frecuencia fueron: contestar encuestas y participar en experimentos (65%), consultar contenido en sitios web (46%), recopilar datos (35%) y la transcripción (32%).

tipos de servicios como VTC, reparto y comercio electrónico. Entre las plataformas de trabajo en línea, la mayoría son plataformas de trabajadores autónomos (181), y hay un número menor de plataformas dedicadas a las microtarefas (46), la asignación de tareas por concurso (37) y la programación competitiva (19) (OIT, 2021: 51).

En el informe, retomando datos recopilados por investigadores del Oxford Internet Institute desde 2016 al 2021, revelan que la oferta y demanda muestran un crecimiento sostenido de competencias profesionales en línea en las cuatro mayores plataformas web en idioma inglés. Los datos representan al menos el 70 por ciento del tráfico del mercado de trabajo mediado a través de plataformas web en línea e involucrando a trabajadores y solicitantes de 105 países (Kässi y Lehdonvirta 2018, como se citó en OIT, 2021).

A modo de síntesis, en lo que refiere a la caracterización sociodemográfica, los trabajadores de plataforma registraron una edad promedio de 31 años, siendo mayor en países desarrollados (35 años) en comparación a los países en desarrollo (30 años). En la distribución por género, aproximadamente “cuatro de cada diez trabajadores de plataformas de trabajo en línea son mujeres, mientras que en los países en desarrollo la cifra se reduce a dos de cada diez” (p.149). El 17% de las personas que trabajan en plataformas de autónomos son migrantes donde el reparto por medio de aplicaciones es el más elegido. Acerca de la formación, más del 60% de los encuestados que realizan trabajos en línea, tanto mujeres como hombres poseen un título universitario.

Otro destacado estudio elaborado por Piasna et al. (2022) para la European Trade Union Institute (ETUI) revela una prevalencia del trabajo en Internet y en plataformas relativamente similar en 14 países europeos que componen la muestra sugiriendo una evolución uniforme de este tipo de trabajo en dichos países:

... el 17% de la población en edad de trabajar realizó algún trabajo en Internet en el último año (aproximadamente entre marzo de 2020 y marzo de 2021); el 4,3% realizó trabajo en plataformas; y el 1,1% puede clasificarse como trabajadores principales de plataformas, es decir, que trabajan 20 horas o más por semana o ganan más del 50 por ciento de sus ingresos a través de plataformas. Si bien sigue siendo relativamente poco frecuente, el trabajo en plataformas es un fenómeno en crecimiento, ya que más de un tercio de los trabajadores de plataformas comenzaron en el último año (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 52).

Entre las actividades realizadas los trabajadores ejecutaron alguna forma de trabajo remoto con clic (5% de la población en edad laboral) y la venta o reventa de productos -que no sean de segunda mano- (5%). Alrededor de 10 millones de personas en la Unión Europea (un 3,4% en edad laboral) realizan trabajo con clic mensualmente, seguidos de 5,6 millones (2%) que venden artículos y 5,2 millones (1,9%) que realizan trabajo profesional a distancia.

El informe presenta como hallazgos que, por un lado, es “sorprendentemente, dada la cantidad de atención mediática que recibe, la actividad de Internet más pequeña es el transporte, realizada por 1,5 millones de personas mensualmente (0,5% de la población en edad laboral)” (Piasna, Zwysen y

Drahokoupil, 2022: 53). Además, revela que, si bien los trabajadores de Internet y de plataformas se diferencian de los trabajadores fuera de línea, por ejemplo al ser más jóvenes en promedio, no son un público predominantemente de “estudiantes que ganan un dinero extra”, y en todo caso “el trabajo en línea parece actuar principalmente como complemento al trabajo precario fuera de línea y servir como fuente adicional de ingresos para aquellos con contratos menos estables” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 53).

Para esbozar un mapa del trabajo en la región latinoamericana el informe “Digitrabes en contexto: caracterización y aspectos críticos de los trabajadores de plataformas digitales en cinco países iberoamericanos” (Carneiro, Moscon y Gondim, 2024) realiza un paneo sobre las condiciones de trabajo en cinco países iberoamericanos incluyendo cuatro de la región latinoamericana (Colombia, Brasil, Chile y Argentina). En este sentido, el informe recolecta datos sociodemográficos y de uso/acceso a plataformas digitales dibujando los contornos del empleo por plataformas para la región.

El capítulo que registra el trabajo en Chile, elaborado por Ansoleaga et al., (2024) se avanza en registrar tres aspectos que fueron guiadas por la aplicación de las encuestas realizadas en 2021: a) variables sociodemográficas; b) variables objetivas; c) variables subjetivas. Al respecto, el informe destaca de los resultados obtenidos del tercer punto que “un 39,8% de los encuestados reportó distrés elevado o muy elevado (en adelante distrés), lo que es un indicador relevante de futuros problemas de salud mental” (Ansoleaga et al., 2024: 109).

En función de la muestra, uno de cada dos trabajadores de plataformas en Chile mostró “altas demandas emocionales” (52,2%), y 1 de cada 4 trabajadores registró “distrés elevado” (39,8%). “Quienes reportan ser los únicos o el principal aporte de ingresos en el hogar reportan más demandas emocionales que los que no están en esta situación (65% versus 46%)” (p.111). Además, quienes se desempeñan en el Transporte de personas encabezan el listado de actividades con mayor demanda emocional, seguido por los servicios de salud; mientras que trabajadores de producción de contenidos y herramientas tecnológicas y del entretenimiento/cultura, Youtubers, Teatro, Modelaje de webcam (acompañamiento de personas), son los primeros en encabezar los índices de distrés.

Al comparar las "demandas emocionales y condiciones objetivas" vinculadas a flexibilidad laboral encuentran “que un 57,8% de quienes trabajan en jornada completa presentan altas demandas emocionales, comparado con un 56,4% de quienes trabajan en jornada parcial y con un 41,1% de quienes trabajan a pedido” (Ansoleaga et al., 2024: 112). En síntesis los resultados del informe presentan “importantes componentes de precariedad laboral en el trabajo mediado por plataformas digitales en Chile”:

Se trata de trabajos precarios en atención a que uno de cada tres tiene salarios insuficientes; asimismo es inestable: 36% trabaja en modalidad de jornada parcial y 25% a pedido. Se trata de

un trabajo reciente y feminizado, 72% lleva dos años o menos trabajando (78% mujeres versus 66% hombres). Y en materia de seguridad estamos frente a trabajos inseguros material y subjetivamente hablando, pues un 60% señala que nadie le provee recursos o herramientas de trabajo; un 90% señala que no hay acción colectiva y sólo un 5% aproximadamente participa de ello. Asimismo, un 45% reporta alta inseguridad laboral (considerando el índice utilizado) (Ansoleaga et al., 2024: 114).

En Brasil, Dias et al. (2024), dentro de la misma serie de estudios, se registró que la mayor parte de los encuestados son hombres (71,4%), en tanto el 23,2% son mujeres, mientras que un 5,4% no quiso informar su identidad de género. En cuanto a la distribución etaria la mayoría indicó estar en el rango de 18 a 29 años (37,3%), seguidos por aquellos entre 30 a 39 años (28,1%), y de 40 a 49 años (20,0%), 50 años o más (13,5%).

El nivel educativo registró que la mayor parte posee título de enseñanza media completo (40%), y al interior el porcentaje de individuos con graduación y posgraduación llega al 55,7%. El perfil general del trabajador digital es de sexo masculino, con edad media entre 18 a 29 años de raza *parda* y *preta*, con enseñanza media completa. Dentro de la modalidad de “trabajo basado en web” el perfil es diferentes al haber un mayor cantidad de mujeres, con edades entre los 18 a 39 años de raza blanca y con mayor porcentaje de graduados y posgraduados, siendo las mayores titulaciones asociadas a grupos que se desempeñan en el grupo de tareas basadas en web que a su vez presentan los mejores registros de ingresos monetarios. Acerca de la relación contractual un 40,43% de los trabajadores trabajan por plazo indefinido y el 30,05 % trabaja por proyecto específico realizando tareas durante un tiempo predeterminado.

En Argentina, si bien existen varios informes que abordan un relevamiento sobre trabajo y plataformas, destacamos particularmente dos realizados por CIPPEC, BID y OIT que dan continuidad a un primer relevamiento que tuvo lugar en 2018, y un informe posterior que se realizó sobre un nuevo muestreo estadístico en 2021. Los mismos se ocuparon de registrar datos sobre las condiciones de trabajo en plataformas.

El documento “¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?” realizado en 2019 por Madariaga, et al. y financiado por Cipepec, Laboratorio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y la OIT, incluye un relevamiento específico de más de 600 casos a través de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas 2018 (ETP 18).

Al caracterizar la ampliación de las plataformas en el país, el mismo destacó que a comienzos del 2016 operaban cinco plataformas de capitales nacionales, y que a partir de ese año, producto de una flexibilización del sistema de pagos al exterior, entre otros, se aceleró el ingreso de otras plataformas extranjeras.

En efecto, durante los dos años sucesivos se incorporaron al menos ocho nuevas plataformas que ofrecen oportunidades de generación de ingresos. Sin embargo, la información vinculada a las formas de trabajo a través de plataformas digitales no está alcanzada por las estadísticas oficiales,

por lo que las mismas quedan invisibilizadas en otras categorías: ocupados no asalariados, trabajadores por cuenta propia, algunas formas de trabajo atípico asalariado o trabajadores informales (Madariaga et al., 2019: 75).

En documento releva las plataformas digitales activas en Argentina al 2018, y por medio de ellas se clasifican una serie de actividades en función de una mayor o menor calificación demandada por las empresas, por lo que se diferencian servicios físicos de servicios virtuales:

De acuerdo con el grado de desplazamiento físico y el nivel de calificación de la actividad de los usuarios-proveedores activos, en el extremo se encuentran los de baja calificación, que requieren desplazamiento físico o *gig-workers* (82% de los usuarios activos). En segundo orden de magnitud, los trabajadores que ofrecen servicios virtuales de alta calificación (15%). Con respecto a estos últimos (*Freelancer* y *Workana*), se debe considerar que la cantidad de freelancers registrados –aunque no activos– es elevada (superior a los 500.000) (Madariaga, et al., 2019: 68).

En “Radiografía del trabajador de economía de plataforma” el informe construye el perfil medio de un trabajador de plataforma: hombre de 38 años de edad promedio, más del 20% es migrante, con niveles de ingresos heterogéneos en función de actividades y plataforma, aunque para el 61% es su fuente principal de ingresos, tienden a tener un nivel educativo superior a la población en general con jornadas laborales promedio de 7 horas por día hábil, pero para un 30% es de 9 horas, y sólo un 55% realiza aportes previsionales.

De manera posterior, retomando los datos provenientes de ETP-2018, CIPPEC vuelve a realizar una encuesta post pandemia (ETP-2021), y en el documento “El avance de las plataformas de trabajo en Argentina” elaborado por Garavaglia, P. (2022) para CIPPEC y BID LAB indica que, en relación a la ETP-2018, las proporciones experimentan algunos cambios. Por ejemplo, se observa una disminución significativa de la edad, pasando de 38 a 31 años promedio. Además, las plataformas de reparto comienzan a absorber una población con menor nivel educativo, pasando de un 87,3% de los encuestados en plataformas de trabajo localizadas con secundario completo al 79,2%.

En relación a las condiciones de trabajo el “80% de los encuestados afirma que la plataforma no costea ninguno de los elementos de seguridad e higiene necesarios para realizar su operatoria diaria” (p. 34). Además, un “72% de los/as trabajadores/as encuestados/as en transporte, un 74% en reparto y un 42% en servicio doméstico informaron que su horario de trabajo es rotativo” (p. 35). El trabajo de plataformas se configura como la principal fuente de ingreso del 86% de los trabajadores de reparto, del 74% en transporte y del 72% en el servicio doméstico (profundizando la dependencia en relación a los datos de la ETP-2018); y se acentúa el hecho de considerar los ingresos como algo estable.

En síntesis, los datos relevados (y resumidos en la Figura 1) permiten trazar una primera radiografía del trabajo digital, evidenciando una notable heterogeneidad en sus formas, una fuerte concentración urbana, predominancia masculina y un perfil educativo medio-alto de los trabajadores. Las condiciones de vida y empleo muestran rasgos persistentes de precariedad, con jornadas irregulares, bajos

niveles de protección y altos niveles de demanda emocional, especialmente en los países del Sur Global. Esta caracterización inicial, aunque valiosa para visualizar ciertas tendencias del fenómeno, también abre el juego a problematizar los marcos teórico-metodológicos que sustentan estos registros. En efecto, tanto la dificultades conceptuales, los diferentes criterios para identificar, clasificar y representar las tareas digitales, las propias formas de muestreo y medición, todos estos escollos nos alertan acerca de posibles sesgos que limitarían la comprensión profunda del fenómeno (lo anterior se acentúa especialmente en lo que respecta a las dimensiones corporales y afectivas del trabajo).

Figura 1. Síntesis de las características de los informes que mapean el trabajo digital



Fuente: Elaboración propia en base a Berg et al, 2019; OIT, 2021; Garavaglia, 2022; Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022; Gondim, Carneiro y Moscon, 2024; Ansoleaga et al., 2024)

2) *Definiciones y estrategias: los instrumentos en cuestión*

Hasta aquí presentamos de manera sintética algunos datos que surgen de las mediciones disponibles, y que brindan una primera radiografía de las dinámicas y características de los trabajadores que intermedian sus actividades por plataformas e internet. Como una primera impresión de la sistematización, resulta conveniente destacar algunos “atascos” sugeridos por las propias investigaciones anteriormente citadas, que nos llevan a matizar lo que la aludida radiografía “deja a ver”, y a preguntarnos acerca de los posibles sesgos de las estrategias de registro de este complejo fenómeno.

En primer lugar, los informes resaltan casi de manera permanente los “vacíos” estadísticos y las dificultades conceptuales existentes a la hora de medir el trabajo digital (Berg, 2019; OIT, 2021; Madariaga et al, 2019; Piasna, 2024). Tanto a nivel estatal como privado, esto se identifica como un obstáculo al momento de construir un estado de situación sobre cantidad de empleos, condiciones laborales, ingresos, entre otros:

Cuadro 1. Dificultades en la medición del trabajo digital

<p>Berg et al., 2019: “Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital”, Oficina Internacional del Trabajo.</p>	<p>Berg et al. (2019), considera que es dificultoso el calculo de la cantidad de mano de obra contratada en plataformas para micro-tareas o, de la gig economy (trabajo a pedido), aunque varias plataformas se comparten estadísticas acerca del numero de trabajadores registrados que no es suficiente para determinadas la mano de obra activa.</p>
<p>OIT, 2021: Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Oficina Internacional del Trabajo.</p>	<p>“La falta de transparencia por parte de las plataformas a la hora de compartir datos ha llevado a los investigadores y a las oficinas de estadística a utilizar encuestas para elaborar estimaciones del número de trabajadores en cuyo trabajo median las plataformas. <u>La investigación muestra grandes variaciones en los cálculos debido a las diferencias en cuanto a la clasificación y la metodología.</u> En lo que se refiere a la clasificación, las encuestas han utilizado clasificaciones más o menos amplias o restringidas en función de los tipos de plataforma cubiertos y del periodo de referencia en cuestión. En lo que se refiere a los tipos de plataformas, cuando las definiciones utilizadas son amplias, la clasificación abarca las plataformas digitales de trabajo, de comercio electrónico y las plataformas de alquiler y de pago, mientras que cuando las definiciones son más restringidas, la clasificación se reduce a las plataformas digitales de trabajo (tanto en línea como localizado). En cuanto al periodo de referencia, las clasificaciones amplias incluyen a las personas que han realizado tareas o han trabajado o ganado dinero alguna vez en una plataforma, o lo han hecho durante el año anterior, mientras que las restringidas se limitan a considerar si han trabajado en una plataforma en el mes o la semana anterior, o lo hacen con frecuencia</p>

	<p>mensual o semanal. En cuanto a las diferencias metodológicas, las encuestas aplican un enfoque basado bien en los ingresos, bien en el trabajo realizado. Otro problema que presentan las clasificaciones es la dificultad de que los encuestados tengan el mismo concepto de lo que es una «plataforma».” (OIT, 2021: 54)</p>
<p>Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 51-52. The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey.</p>	<p>“(…) es absolutamente necesario disponer de datos fiables sobre la prevalencia y el perfil del trabajo en plataformas en Europa. Sin embargo, el trabajo en plataformas digitales ha resultado difícil de medir, como lo atestiguan los resultados contradictorios de estudios comparativos previos” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 51).</p> <p><u>“Una dificultad surge de la demarcación poco clara de este tipo de trabajo.</u> Las plataformas digitales de trabajo no forman un sector o una ocupación diferenciados, ya que median una variedad de tareas y servicios. Tampoco pueden definirse por una forma de empleo común o distintiva, ya que cumplen el papel de intermediario con mayor o menor alcance de control sobre los trabajadores que organizan, desempeñando a menudo el papel de empleador de facto, pero no siempre. También hay varios sitios web y aplicaciones que cumplen varios, pero no todos los criterios que definen a una plataforma digital de trabajo.” (...) “Las plataformas laborales digitales están en el centro del debate sobre el futuro del trabajo, tanto entre los investigadores como entre los interlocutores sociales y los responsables políticos. Por lo tanto, <u>resulta un desafío formular preguntas de encuesta claras e inequívocas</u> sobre el trabajo en plataformas y para los trabajadores afirmar con certeza que el trabajo que realizan está efectivamente mediado por una plataforma. <u>Más importante aún, a nivel conceptual resulta claro que el trabajo digital es un fenómeno más amplio, que no se limita al trabajo en las plataformas de trabajo en línea más conocidas.</u> Hay un grupo sustancial de trabajadores que operan en mercados laborales completamente virtuales donde la búsqueda de empleo se realiza en línea y no se establece una relación laboral fuera de línea entre las partes.” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 52)</p>
<p>(Madariaga et al., 2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT.</p>	<p>“(…) <u>la información estadística vinculada a las formas de trabajo atípico es escasa y fragmentada. Las estadísticas oficiales fallan en dar cuenta de las características propias de este tipo de inserción laboral, que quedan invisibilizadas en el conjunto de ocupados no asalariados, trabajadores por cuenta propia o trabajadores informales.</u> De esta forma, resulta difícil establecer su alcance, trayectoria e impacto tanto como su vinculación con las economías de plataforma en particular” (...) “A la ausencia de esta dimensión particular dentro de las estadísticas oficiales, se suma que las plataformas son en su mayoría privadas y sin cotización bursátil, con</p>

	menores obligaciones de proveer información. Por otro lado, implican modelos de negocio emergentes que aún no tienen una incidencia importante en la región y por lo tanto no han sido incorporados a los sistemas de estadísticas del trabajo” (Madariaga et al. 2019: 19-20).
--	---

Fuente: elaboración propia en base a Berg, J. et al, 2019; OIT, 2021; Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022; Madariaga et al., 2019.

Tal como puede observarse en el Cuadro 1, la exploración que realizamos cualifica las dificultades observadas describiendo: falta de transparencia y/o acceso a las fuentes/bases de datos; divergencias en las clasificación y metodologías de registro, naturalización de las tareas y dificultad de registrarlas, amplitud de experiencias incluidas en el trabajo digital, desbordes de las clasificaciones ocupacionales “típicas”, entre otras. Veamos a continuación con más detalle algunos de estos sesgos, o sus derivas.

Uno de los aspectos relevantes al momento de identificar las dificultades en el registro del trabajo digital aparece en la elaboración de los perfiles de los trabajadores. Una discusión persistente refiere a la propia definición y comprensión del sujeto-trabajador inserto en la cadena digital de valor. Una de las clasificaciones que aún mantiene influencia en el abordaje del fenómeno es la propuesta por Berg et al. (2019), quien distingue a los trabajadores según si están empleados a través de “plataformas en línea basadas en la localización” o aquellas “basadas en la web”.

En principio esta división podría estar dejando por fuera de los registros un conjunto de actividades laborales que, si bien no son realizadas de manera directa por la intermediación de una plataforma, constituyen fuente de valor para la realización de las mismas; o bien, son empleados como parte de un encadenamiento por el cual las actividades luego son “datificadas” en los crecientes procesos de expansión de la digitalización de las relaciones sociales en el marco de la “Sociedad 4.0” (Scribano y Lisdero, 2019).

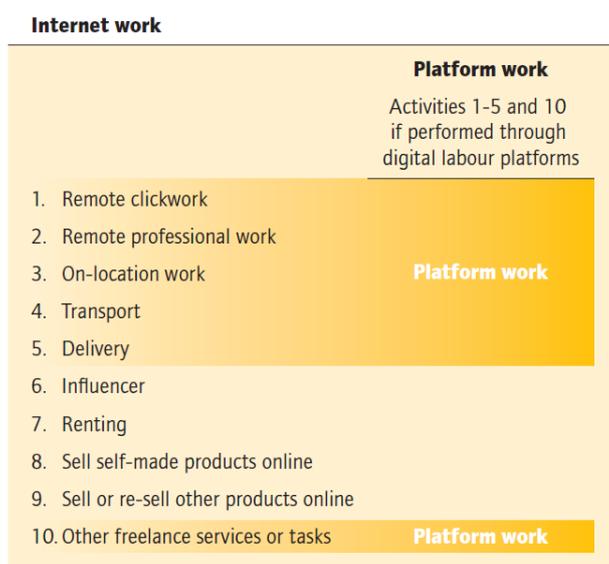
Por su parte, Piasna, Zwysen y Drahokoupil (2022), separa las actividades a partir del “trabajo en internet”¹³ y “trabajo en plataformas”¹⁴ ampliando los límites anteriormente mencionados:

¹³ Internet Work: “Esta es una categoría amplia que abarca posiblemente todas las actividades destinadas a generar ingresos mediante el uso de plataformas en línea, sitios web o aplicaciones móviles. Esto incluye servicios mediados digitalmente, así como la venta de bienes (pero, de manera importante, excluyendo la venta de segunda mano de pertenencias por parte de individuos) y el alquiler de activos en línea. Estas actividades generalmente se llevan a cabo sin un contrato explícito o implícito de empleo a largo plazo. El trabajo en internet no necesariamente está mediado por plataformas en línea, y solo un subconjunto de las actividades definidas como trabajo en internet puede realizarse, por lo general, a través de plataformas digitales de trabajo” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 11).

¹⁴ Platform work: “Esta categoría sólo incluye el trabajo realizado en plataformas de trabajo en línea y es un subconjunto del trabajo en internet. De la lista de actividades clasificadas como trabajo en internet, solo algunas pueden potencialmente realizarse a través de plataformas de trabajo, a saber, el trabajo remoto por clic; el trabajo profesional remoto; el trabajo presencial; el trabajo de reparto; el transporte; y la categoría residual de «otras» actividades freelance, es decir, las categorías 1 a 5 y 10, como se muestra en la Figura 1. El primer paso para identificar el trabajo en plataforma es, por lo tanto, considerar únicamente la prestación de servicios mediados por plataformas y excluir el alquiler de alojamiento, la generación de ingresos a través de redes sociales y la venta de productos en línea. En el segundo paso, para identificar el trabajo en plataforma dentro

Agrupamos las fuentes en línea para generar ingresos en dos categorías: trabajo en internet y trabajo en plataformas, siendo este último un subconjunto del trabajo en internet que abarca aquellas tareas que pueden realizarse en una plataforma. La Figura 1 ilustra el alcance y la superposición entre estas dos categorías. Definimos el trabajo en un sentido amplio como una actividad que implica esfuerzo mental o físico con el objetivo de generar ingresos (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 13).

Figura 2. Internet work and plataform work



Fuente: Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 11.

Respecto a lo metodológico de las muestras, el enfoque de ETUI señaló como un problema que caracteriza a otros relevamientos, el uso de muestras on linte opt-in (auto seleccionadas) por su “calidad inconsistente”. Por lo tanto, a una primer ola de encuesta sobre el trabajo en Internet y plataformas digitales (realizadas en 2018-2019) se basó “en muestras probabilísticas estándar reclutadas fuera de línea y representativas de toda la población adulta en cinco países de la UE en Europa central y oriental” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 8) con entrevistas en la casa de los encuestados y asistidos por computadora; y , para la segunda ola al cual se dirige en artículo anteriormente citado, fue empleada “otra técnica estándar de muestreo probabilístico, la entrevista telefónica asistida por computadora (CATT), que se ha convertido en el estándar de oro del muestreo probabilístico, dada la viabilidad limitada de las entrevistas cara a cara en el contexto de la pandemia.” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 8).

de este tipo de actividad, solicitamos a los encuestados que proporcionarán el nombre del sitio web, la plataforma o la aplicación que suelen utilizar en su trabajo en internet (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022: 13).

Por otra parte, la gran mayoría de la bibliografía construye un perfil medio de trabajador en su mayoría hombre de 30 años de edad con educación secundaria completa caracterizando un alto nivel educativo para la realización de tareas sub-calificadas en zonas urbanas (Berg et al., 2019; OIT, 2021; Madariaga et al., 2019; Garavaglia, 2021; Carneiro, Moscon y Gondim, 2024). En algunos casos, aparece de manera sobrevalorada la figura del trabajador joven estudiante universitario que realiza tareas como un complemento de sus ingresos económicos. En tal caso, resulta de gran aporte la discusión planteada al respecto por Piasna (2024) quien relativiza estos datos al señalar que más bien se trataría de una fuerza laboral con mayores niveles educativos que aquellos trabajadores que no realizan trabajo en internet, y que es utilizado en todo caso, como complemento a otros ingresos dados los altos niveles de precariedad laboral actuales.

Y, por último, otro aspecto destacable de los informes es la ausencia de indicadores que registren los aspectos corporales-afectivos-cognitivos puestos en juego por los trabajadores; como así también los “reducidos” alcances de la definición del trabajo que es definido, de forma predominantes, a partir del uso/aplicación de/por plataformas. Si bien, el caso de Chile se aproxima a plantear algunas cuestiones vinculadas a “demandas emocionales”, las cuales serían puestas en juego por los trabajadores, aún resultan escasas las precisiones respecto de sus definiciones y alcances para indagar con mayor profundidad la exposición a la cual son sometidos los trabajadores digitales en la actualidad. En la misma dirección, una discusión más compleja sobre las implicancias de la intrincada relación entre cuerpo/emociones y “lo digital” permitiría lograr una identificación más adecuada y operativa de las prácticas concretas de apropiación de las energías corporales asociadas a los procesos metabólicos del capital en las sociedades cuyas relaciones están atravesadas por la lógica digital.

Además, en algunos casos, en los cuales el registro de la “presencia” de los trabajadores, es comprendida en la tensión entre “trabajo físico” y/o “trabajo mental” (Madariaga et al., 2019; OIT, 2021) o trabajo por “internet” y trabajo “físico” (Piasna, Zwysen y Drahokoupil, 2022), esto termina profundizando una división cartesiana que escinden cuerpo-mente; emoción/razón¹⁵. A los efectos prácticos, esta división convalida teorías que se alejan de comprender de manera más cabal los mecanismos vigentes de dominación, dificultando definiciones operativas que habiliten registrar las múltiples realidades concretas en que se expresa el fenómeno del trabajo en las sociedades digitales.

¹⁵ En Scribano y Lisdero (2019), y Lisdero y Del Corro (2024) hemos profundizado acerca de esta impostura, argumentando las aperturas posibles que una mirada desde una sociología de los cuerpos/emociones puede aportar para la definición conceptual de las transformaciones del trabajo en el contexto de las Sociedades 4.0. A diferencia de lo presentado hasta aquí, donde sólo se han recuperado definiciones operacionalizadas de algunos estudios cuantitativos disponibles (sin pretensión de exhaustividad). No obstante lo anterior, en las conclusiones de este artículo se recupera este argumento, para enfatizar la potencia de este marco teórico a la hora de pensar estrategias cuantitativas.

En otras palabras, ante la dificultad de “medir” el trabajo digital, nuestra propuesta se basa en operar – como instancia inicial - un desplazamiento teórico-conceptual hacia una perspectiva que defina espacios, relaciones, procesos, mecanismos, subjetividades, etc en función de re-pensar las configuraciones y apropiaciones de las energías corporales socialmente construidas en el marco de sociedades digitales. Así, cuerpo/emociones, trabajo y digitalización vueltos el marco de comprensión y clasificación del conjunto de “prácticas productivas” de una sociedad, repone una mirada global, no determinista ni esencialista, que recupera la materialidad de las relaciones sociales en su vínculo con las formas de valorización del capital en nuestros días.

Conclusiones

Llegado a este punto, hemos explorado una primera radiografía que buscó delimitar un fenómeno complejo y controvertido, como lo es el trabajo digital, para luego avanzar en el reconocimiento de las dificultades que “arrastran” los instrumentos a partir de los cuales se construyen las pretendidas certezas sobre el fenómeno. La revisión que presentamos en este artículo, del conjunto de estudios explorados, dejan ver que alejados de una tarea sencilla, dar cuenta de uno de los fenómenos cuya presencia es abrumadora en nuestra cotidianidad resulta para nada una tarea sencilla.

Lo primero que podríamos decir al respecto es que esta certeza (acerca de la dificultad de hacer registrable el trabajo digital) es, en parte, paradójica. Por una parte, la multiplicidad de experiencias y la diversidad de dimensiones que se incluyen dentro del trabajo digital adquieren –por momentos - una apariencia volátil o difícil de “captar” a través de nuestros instrumentos de investigación. Por otra parte, esta dificultad contrastan con lo que parecer ser el rasgo más destacable del fenómeno: todo lo digital “deja una marca”. En otras palabras, nos cuesta construir un registro fiable sobre lo que por definición es “una huella”. Piasna (2020) lo expresa de la siguiente manera: “Cada gig mediada por plataformas de trabajo en línea deja un rastro digital que contiene información, tal como, la naturaleza de la tarea, la remuneración proporcionada, el número de horas trabajadas o de tareas completadas, y la identidad tanto del solicitante o cliente como del trabajador” (Piasna, 2020: 6).

En el paso de “las huellas digitales” que dejan la expansión de las relaciones sociales mediadas por las TIC, a la posibilidad de construir bases de datos, codificarlas e interpretarlas, se juega un profundo dilema de conocimiento que parece marcar nuestra época (más allá del fenómeno del trabajo). Así, esta primera paradoja nos conduce a pensar las geopolíticas del conocimiento, que distribuyen no sólo las posibilidades de acceso a las bases de datos, sino a las capacidades necesarias del conocimiento orientado a de-codificar la complejidad y multiplicidad de información. No se trata sólo de la accesibilidad, sino también de la (en parte) inconmensurabilidad asociada –entre otras- a las superposiciones de huellas que

nuestras prácticas cotidianas imprimen en el mundo digital. Reflexionar acerca de las reconfiguraciones de las epistemologías necesarias para acceder, disponer y procesar información en nuestras sociedades, es un punto clave para comprender los procesos de dominación y las re-escrituras de las geometrías globales en curso.

Otro rasgo relevante asociado a esto, nos permite ver cómo la opacidad de las bases producidas por las huellas digitales, tiene su correlato en la incapacidad de los mecanismos de contralor que parecieron marcar el pulso del conocimiento en el siglo XX: podríamos no tener acceso a las bases de datos privadas de las plataformas que median los procesos de trabajo, pero en tanto actividades “productivas” debería dejar “huellas” más allá de las mismas – por ejemplo en los registros fiscales. Esta característica de las plataformas puede ser leída como una política “silenciosa” que – al final de la cadena – adviene un impulso para gestionar las energías sociales. Es decir, la incapacidad de acceder y gestionar “las huellas” adviene como un signo (naturalizado) del poder que permea la dimensión cotidiana del conocimiento: todo un dato acerca del juego de disposiciones implicadas en el taller oculto de la producción en nuestras sociedades digitales.

Una segunda reflexión, asociada a la in-capacidad de “captar” el trabajo digital, nos remite a repensar ciertos sesgos empiristas a la hora de “hacerlo registrable”. Parte de esta problemática se expresa en los complejos sistemas de clasificación dispuestos a capturar la multiplicidad de tareas y prácticas laborales emergentes, tal como hemos podido reconstruir de manera inicial. Entre otros problemas, la necesidad de “objetivar” la “relación digital” ha conducido a procesos de operacionalización que se mantienen opacos respecto de lo que parece ser la clave de una mirada crítica sobre esa relación, esto es, la forma en que nuestros sentidos interactúan con los sensores de los dispositivos y artefactos digitales. La relación digital se objetiva, acriticamente, a partir de la existencia de un “contacto entre individuos” por la vía digital; en la propia acción de “machear”, en la existencia/no existencia del “pago digital”; o en la “localización” (presencial, no presencial) de algunas de las tramas del proceso. En el mismo sentido, la relación laboral se da por confirmada sólo en el momento en que un trabajador “a” recibe remuneración por su tarea (al menos con una hora trabajada en el día/semana/mes), o si la tarea ocupa tiempo considerable de la vida cotidiana del sujeto (trabajo principal, secundario, etc.). Incluso allí donde los instrumentos son capaces de captar el ciertas categorías “atípicas”, tales como cuentapropismo, autónomo, o pluriempleo; en todos estos casos aún persiste una forma empirista de concebir el tiempo/espacio, relacionada a una concepción acotada de cuerpo-que-trabaja.

Las estadísticas oficiales existentes sobre el mercado de trabajo no se adaptan bien a la medición de la economía de las plataformas en línea, ya que, por lo general, no son lo suficientemente sensibles para captar el empleo esporádico o secundario, al tiempo que tampoco logran distinguirlo de otras actividades económicas. (Piasna, 2020: 5.)

Así, entendemos que la sensibilidad exigida al instrumento, es sobre sobre todo, testimonio de un sesgo teórico vinculado a la concepción de trabajo digital. La relación entre tiempo, espacio y cuerpo deben repensarse a la luz de los instrumentos de registro, sin abandonar la materialidad de la superficie en la que se inscribe el intercambio sensorial con los artefactos digitales. Es necesario reflexionar acerca de las re-configuraciones de los sentidos como marca de los procesos de estructuración digital: mirar, tocar, escuchar, etc. implica, en el taller oculto del trabajo digital, experiencias que rompen las tradicionales maneras de objetivar el tiempo-espacio de trabajo. Y como tal, las formas en que pensamos los registros, los modos de preguntar en nuestras encuestas, etc. que heredan una concepción de esta relación que quizás puede haber funcionado para buena parte del siglo XX, pero que ahora parece volverse un obstáculo epistémico para aprender la especificidad de este fenómeno.

Desplazarse desde el artefacto como objetivación específica que nos permite captar la relación digital, nos abre el juego a pensar en qué sentido las experiencias de los sujetos dispuestos en las cadenas digitales advienen productivos en múltiples y constreñidos tiempos-espacios que –producto de la potencia fenomenal de la individuación digital– permite conectar como nunca antes factores de producción digital.

Superar los sesgos empiristas implica, entonces, re-pensar un marco de comprensión que oriente los instrumentos de registro y amplifique las concepciones de los usos “productivos” de las energías corporales (¿Qué tiempos-espacios? ¿qué dimensiones de lo corporal? ¿qué “desgastes”/afecciones como “marcas” del cuerpo-productivo? ¿Qué sentidos puestos en juego en relación a los instrumentos digitales? ¿Qué lugar ocupan las emociones como mediación de las relaciones y como objeto valorizable? ¿Qué relaciones con los otros en función de las instancias de cooperación habilitadas por la mediación digital?)

Se impone, desde nuestra perspectiva, un trabajo teórico que problematice los principales términos de la ecuación, digitalización y trabajo, otorgando claridad a un punto de partida al proceso de operacionalización que reconozca la complejidad de las transformaciones en curso. Así, aunque parezca una obviedad, nos gustaría cerrar este artículo estableciendo algunas definiciones general que puedan servir como punto de partida para esta tarea.

En primer lugar, aunque parezca una obviedad, es necesario afirmar que asistimos globalmente a una *metamorfosis digital del mundo del trabajo*, para lo cual es importante entender a la digitalización como un proceso de estructuración social, y al trabajo digital como un campo de experiencias desde el cual podemos reconstruir la *metamorfosis del trabajo* como parte de esa lógica.

La primera noción la caracterizamos desde tres aspectos centrales que definen la lógica y su contenido. Primero, retomando la idea de Giddens (2003) acerca de la estructuración social: al momento

de examinar las tendencias actuales comprendemos a esta lógica no como una presencia metafísica global, ni como un estado de sugestión de efectos individuales. Tampoco es posible definir exclusivamente a las “sociedades digitales” por la mera “presencia” de infraestructuras digitales, la cual no es más que el andamiaje material del fenómeno. En cambio, la “digitalización de la sociedad” es entendida como un “proceso de estructuración social”, y por lo tanto, debe pensarse en función de las particularidades que adquieren ciertas “propiedades estructurales” en y por sus contextos específicos: esta singularidad en la instanciación de la lógica digital debe ser tenida en cuenta al mirar contextos como el latinoamericano como parte de un todo no determinado. De allí, la creciente indeterminación en la renovación de tiempos/espacios de la sociedad digital, o en la híbrides de sus expresiones, los cuales se entienden en función de las causas/consecuencias que ha tenido la incorporación de TIC (robotización, internet, IA, etc.) en términos de relaciones sociales.

Un segundo aspecto refiere a las dificultades de las teorías sociales por encontrar criterios que permitan comprender las transformaciones presentes en las “sociedades digitales”. En ese sentido, recuperamos la idea de “metamorfosis” (Castel, 1996) para pensar que nos encontramos ante una sociedad capitalista que, pese a los discursos de cambio, preserva lógicas de acción por las cuales se reinventan mecanismos de metabolización/expropiación de las energías corporales de los sujetos.

Y, por último, un tercer aspecto, se vincula a la expansión de una política de las sensibilidades, por las cuales existen ciertos modos “correctos” “poner le cuerpo”, de ser/sentir/estar, en la sociedad. Estos modos se hallan articulados a una determinada economía política de la moralidad (Scribano 2012) que regula las prácticas cognitivo-afectivas de los agentes.

Puntualmente el último punto, nos abre el juego para complejizar el marco de comprensión del segundo término que conviene aclarar: trabajo digital. Este término nos interesa en tanto permite dar cuenta de un campo de discusión acerca de las particulares configuraciones que tienen los-cuerpos-que-trabajan en el contexto de las sociedades atravesadas por la lógica digital que venimos describiendo.

En este sentido, más allá de las múltiples miradas teóricas acerca de las experiencias laborales asociadas al “trabajo digital” (“trabajo de plataformas”; “micro-tareas”; “crowdkorking” o “crodwourcing”; “trabajo en línea”; “teletrabajo”, entre otras), nuestra perspectiva pretende poner en centro del debate las experiencias de “poner el cuerpo” en los procesos productivos que se desarrolla en un marco más general caracterizado como “Sociedad 4.0” (Scribano y Lisdero, 2019), y, por lo tanto, nuestro punto de partida asume la intersección entre una sociología de los cuerpos/emociones y la re-definición del trabajo digital. Se pretende re-establecer las mediaciones entre la vitalidad de los cuerpos y las emociones como objetos de explotación, desde la cual se efectiviza una reelaboración de la corporalidad asociada a la superficie donde se despliegan los dispositivos/tecnologías digitales, buscando

la conexión entre estos elementos y los procesos de acumulación y reproducción de las estructuras capitalistas de las sociedades del siglo XXI.

Así, procesos de trabajo, marcos institucionales, modos de administración y gestión, espacios y usos de tecnología, todos estos elementos que suelen ser problematizados en las definiciones de trabajo, y operacionalizados en los instrumentos de medición, se conjugan en nuestra mirada desde lo que los mismos informan acerca de la actualización de los mecanismos metabólicos de capital caracterizado, en sus formas, por la lógica de estructuración digital aludida. Cabe aclarar, que comprendemos al cuerpo más allá de la tajante división cuerpo y emoción/ razón y emoción/ trabajo físico y mental, inscribiendo nuestra la propuesta de mirar al trabajo digital desde las sensibilidades construidas como condiciones y resultado de la interacción entre las condiciones del trabajo corporal y la expansión de las tecnologías digitales en la sociedad.

En definitiva, comprender el trabajo digital desde una perspectiva crítica implica no sólo registrar sus expresiones empíricas, sino también revisar en profundidad los marcos desde los cuales estos datos se construyen y adquieren sentido. A lo largo de este artículo, intentamos mostrar que las herramientas convencionales de medición, aún siendo necesarias, resultan insuficientes para capturar la densidad material, afectivo-corporal y relacional de las formas actuales de trabajo. De allí que consideramos urgente abrir el juego hacia perspectivas que reconozcan en las corporalidades afectadas y en las emociones movilizadas por la lógica digital, dimensiones centrales para repensar qué, cómo y para qué se mide el trabajo en el siglo XXI. El desafío, entonces, no es sólo técnico, sino profundamente epistemológico y político: implica disputar el sentido mismo de lo que cuenta como trabajo y, por ende, lo que se vuelve visible, regulable y transformable en el marco de las sociedades digitales

Bibliografía

- ANSOLEAGA, E.; AHUMADA, M.; ALARCÓN-MENDOZA, C.; GARRIDO CER, J.; REYES-MARTÍNEZ, B. (2024). Trabajo de plataformas digitales en Chile: Precariedad, brechas de género y salud mental. *Digitrabes em contexto: caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas digitais em cinco países da Iberoamérica*, (4), 99-120.
- BERG, J.; FURRER, M.; HARMON, E.; RANI, U.; SILBERMAN, S. (2019) *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: ¿Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital?*. Ginebra: OIT.
- CARNEIRO, L.; MOSCON, D.; GONDIM, S. (2024). *Digitrabes em contexto: caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas digitais em cinco países da Iberoamérica*. Santiago de Chile: Ariadna Ediciones.
- CASTEL, R. (1996). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- DIAS, L.; CUNHA BENTIVI, R.; MOREIRA, S.; MA DE CARVALHO ALVEZ, H. (2024). “Caracterizando os digitrabes no Brasil”, en *Digitrabes em contexto: caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas digitais em cinco países da Iberoamérica* (79-88). Santiago de Chile: Ariadna Ediciones.
- GARAVAGLIA, P. (2022). *El avance de las plataformas de trabajo en Argentina. Complejidades y desafíos en los sectores de reparto, transporte y servicio doméstico*. Buenos Aires: CIPPEC-BID.
- GIDDENS, A. (2003). *La Constitución de la Sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- LISDERO, P., y DEL CORRO, L. T. (2024). Trabajo digital: aportes desde una sociología de los cuerpos/emociones a una definición desde el Sur Global, en “Trabajar en el siglo XXI: digitalización de prácticas y sensibilidades en Rafaela (págs. 41-66)”, A. Colombo y Pellón Ferreyra, I. Rafaela: Ediciones UNRaf.
- MADARIAGA, J., BUENADICHA, C., MOLINA, E. y ERNST, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*. Buenos Aires: CIPPEC-BID - OIT.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. Ginebra: OIT.
- PIASNA, A. (2020). *Counting gigs. How can we measure the scale of online platform work?* Working Paper 2020.06, Brussels: ETUI.
- PIASNA, A.; ZWYSEN, W.; & DRAHOKOUPIL, J. (2022). *The platform economy in Europe. Results from the second ETUI. Internet and Platform Work Survey*. Brussels: ETUI.

SCRIBANO, A., y LISDERO, P. (2019). Digital labour, Society and the Politics of Sensibilities. New York: Palgrave Macmillan.

Experiencia Sensorial en la sociedad 4.0. ¿Es pertinente un enfoque etnográfico tradicional?

Diego Quattrini

Profesor investigador de la Universidad Nacional de Villa María. Email: diegoquattrini@unvm.edu.ar

Agustina Sanchez

Licenciada en Biología, Becaria Doctoral por temas estratégicos CONICET, CONFyNES UNVM.

Email: contactoagustinasanchez@gmail.com

Resumen: El avance de la digitalización interpela las prácticas metodológicas de la etnografía, especialmente el lugar que ocupa la observación participante en investigaciones cualitativas. Este trabajo reflexiona sobre los desafíos que presentan los entornos digitales para el quehacer etnográfico, considerando la necesidad de implicación sensible y situada por parte del investigador. La irrupción de plataformas, pantallas y dispositivos móviles transforma las rutinas, la noción de campo y los modos de registrar lo cotidiano. En este contexto, se analiza cómo se entrelazan lo digital y lo material, dando lugar a experiencias híbridas, cuerpos reconfigurados y nuevas formas de atención y exposición. A través del estudio de las prácticas digitales de artesanos emprendedores, se examina la validez de herramientas propias de la etnografía clásica frente a las dinámicas de la sociedad 4.0. El trabajo de campo revela tensiones en la apropiación tecnológica por parte de trabajadores manuales, que abren la posibilidad de repensar las sensibilidades emergentes y las estrategias de observación en escenarios digitales.

Palabras claves: Etnografía, Sociedad 4.0, campos híbridos, sensibilidades

Introducción: Algunas consideraciones sobre la Sociedad 4.0

A menudo se tiende a pensar el espacio online o digital como un ámbito separado y paralelo al espacio físico de la co-presencia, sin concebirlos como mundos interconectados dentro de la vida cotidiana. En este sentido, las prácticas que involucran Internet pueden analizarse inicialmente como un espacio específico de sociabilidad. En el entorno virtual, las personas generan códigos culturales particulares a partir de una extensión de su propia corporalidad e incorporan nuevas formas de relaciones afectivas. Esto ha llevado a situar —y a veces separar— en los análisis las experiencias cotidianas, distinguiéndolas según su inserción en el mundo online y offline, es decir, entendiendo que existen diferencias entre las vidas dentro y fuera del llamado ciberespacio. No obstante, a esta perspectiva se le puede sumar una mirada que permita pensar en nuevas configuraciones sociales, observando la superposición de múltiples mundos de la vida que desbordan tanto lo geográfico como lo presencial (Van Dijck, 2016; Scribano, 2023; Gómez Cruz, 2017; Marcus, 2001).

Partiendo de estas posibilidades analíticas, este artículo propone reflexionar sobre la pertinencia de la perspectiva antropológica y el trabajo de campo etnográfico para abordar las interacciones que se desarrollan en y a través de los nuevos medios de comunicación. El interés aquí radica en examinar las sensibilidades construidas y reguladas en relación con los espacios digitales. La propuesta consiste en explorar en qué medida las etnografías nacidas de la experiencia corporal del cara a cara —entre “nativos” e investigadores—, especialmente la observación, pueden aplicarse al estudio de las formas de sociabilidad generadas por la digitalización. De esta reflexión surge una pregunta central: ante esta nueva realidad —cuyas características se discutirán—, ¿deberían los enfoques y técnicas originarios de la etnografía extenderse, adaptarse o transformarse por completo?

Para abordar esta cuestión, se presenta un estudio en desarrollo realizado por un equipo de investigación sobre las sensaciones y prácticas laborales de distintos tipos de emprendedores que utilizan redes sociales como parte de sus herramientas de trabajo. En esta investigación se han implementado diversas estrategias metodológicas etnográficas para observar las tareas rutinarias y los saberes prácticos, tanto explícitos como tácitos, que emergen en el contexto del trabajo digital. El objetivo del grupo es analizar las transformaciones que las nuevas tecnologías provocan en las vivencias cotidianas, reproductivas y productivas. En este marco, se busca consolidar una propuesta metodológica adecuada para el análisis de prácticas digitales, especialmente aquellas relacionadas con las rutinas de publicación en redes sociales y sus conexiones con la Inteligencia Artificial. En particular, se pretende debatir las implicancias de las plataformas digitales en la organización laboral y en la configuración de sensibilidades, centrándose en el heterogéneo mundo del emprendedurismo. Lo que se observa es un proceso continuo de vinculación con aplicaciones digitales, que se convierten progresivamente en instrumentos de ocio y trabajo corporizados, un fenómeno facilitado por la expansión de la tecnologización en la vida cotidiana (Sadin, 2018).

La metodología utilizada se basa en un diseño etnográfico orientado a “captar la experiencia sensorial del uso digital”, considerando tanto la capacidad operativa cotidiana de los agentes como la significación que adquieren los objetos materiales que median en la sociedad 4.0. En términos generales, se priorizaron técnicas clásicas de recolección de datos, como la entrevista en profundidad y el registro de observación presencial. En este artículo se reflexiona sobre un caso particular: la observación de un proceso de capacitación en herramientas digitales para artesanos de la ciudad de Córdoba (trabajadores pertenecientes al Circuito de Ferias de Interés Cultural y Turístico del Barrio Güemes en Córdoba, Argentina)¹⁶. Este dispositivo permitió adoptar una posición contemplativa privilegiada en el campo,

¹⁶ Los talleres se organizaron alrededor de un proyecto de extensión financiado por la Universidad Nacional de Villa María y titulado “Escalamiento de la economía social y solidaria en la rama del artesanado y el espacio público. Facilidades y

acompañando y observando detalladamente la construcción de saberes digitales. Se analizó cómo estos sujetos incorporan la tecnología, observando el uso ergonómico del celular, así como sus relatos sobre decisiones, problemas y aciertos en el uso cotidiano del dispositivo.

Este enfoque resultó útil para detectar el avance de la tecnologización en las prácticas de un grupo caracterizado por su trabajo manual —con esfuerzo mental, físico y emocional—. Como también para advertir la incidencia particular de la Inteligencia Artificial en los significados y exigencias laborales, especialmente en un sector con dificultades en competencias digitales. Se constató en este sector, cómo las plataformas se han normalizado a través del uso obligatorio de dispositivos móviles para la venta, promoción y distribución de productos artesanales. Esta lenta transformación implicó asumir otras sensibilidades, códigos culturales y formas de comunicación, alternando habilidades emocionales-inmateriales como el manejo de la interacción social, con los clientes como entre la misma comunidad.

En definitiva, se buscó captar las prácticas y sensaciones constituidas dentro, fuera y por medio de las plataformas, aprovechando los procesos de intercambio que se desarrollaron durante las capacitaciones. En este marco, se realizan consideraciones sobre la validez y el alcance explicativo de los datos construidos en la investigación. Una preocupación inicial fue definir el espacio de campo etnográfico, lo que llevó a afirmar su carácter híbrido —material-corporal, virtual, digital y móvil—. Un punto analítico desarrollado fue explicitar la digitalización y sus usos actuales, reflexionando sobre la relación entre métodos tradicionales y prácticas rutinarias de aprendizaje digital. Esto condujo a considerar las características generales de la sociedad 4.0 y sus dimensiones offline y online que aquí se presentan. ¿Es pertinente hoy dejar de pensar en la etnografía clásica? ¿Se podría concebir un tipo de etnografía que enfoque el intercambio entre ambos espacios, reconociendo la continuidad entre ellos?

Por consiguiente, asumir intervenciones metodológicas implica también examinar los nuevos modos de interacción, las emociones y expresiones que trae lo digital, así como las formas de crear comunidades e identidades culturales. Para alcanzar este objetivo, se presta atención sociológica y antropológica a las prácticas reales de los agentes, incluyendo sus mediaciones materiales y corporales. El análisis del teléfono inteligente y las formas actuales de regulación del cuerpo y las emociones constituyen ejes centrales que localizan la acción social y señalan el camino hacia estrategias metodológicas adecuadas.

La propuesta argumentativa de este artículo se estructura en tres partes: primero, se presenta la idea de etnografía y su relación con la construcción particular del “campo”; luego, se señalan brevemente las transformaciones de la sociedad 4.0, asumiendo que la nueva política de las sensaciones obliga a repensar la cuestión metodológica; y, por último, se exponen algunos datos obtenidos mediante técnicas

capacitación en canales de comunicación, comercialización y difusión digital”. Las capacitaciones se llevaron a cabo durante el segundo semestre del año 2022.

clásicas de observación etnográfica, mostrando sus potencialidades y limitaciones para analizar las prácticas de digitalización.

Etnografía, trabajo de campo y cuerpo y emociones

La etnografía puede definirse como un enfoque metodológico específico, que implica tanto un método como un contexto/texto particular, constituyéndose así en un diseño de investigación propio (Gandia, Cena y Quattrini, 2017). Esta propuesta metodológica construye una concepción y una práctica orientadas a comprender y producir conocimiento desde la perspectiva de los actores, apoyándose en la descripción, la observación y la interpretación de la acción social.

Según Sautu (2003), todo diseño de investigación parte de un protocolo tradicional —con fundamentos epistemológicos— en el que se especifican las tareas requeridas para su ejecución. En este sentido, la etnografía, como cualquier otro diseño, está condicionada por un paradigma que articula teorías generales y una visión particular de la ciencia y del mundo práctico, orientando así la concepción sobre la naturaleza de la realidad. A partir de este andamiaje se toman decisiones que inciden en la construcción de los datos y en las estrategias teórico-metodológicas para acceder a ellos. De este modo, la etnografía asume el carácter interpretativo de la cultura, de las formas de vida tanto cognitivas como afectivas, así como de la estructura social total. Su valor radica en ofrecer herramientas heurísticas para comprender el desarrollo de la vida cotidiana, marcado en un tiempo y espacio específicos. El investigador planifica procedimientos para observar, escuchar, dialogar y construir evidencia empírica (Londoño Palacio, 2012; Sautu, 2003), culminando en un texto escrito que dialoga con lo observado y objetivado.

La etnografía, entonces, es una estrategia metodológica orientada a comprender en profundidad los modos de vida de un grupo social, a través de la inmersión prolongada del investigador en el campo. Desde sus orígenes clásicos, se ha consolidado como un modo de conocimiento situado, centrado en la experiencia directa, el registro minucioso y la reflexividad etnográfica. Malinowski (1973), uno de los fundadores del método etnográfico moderno, estableció la importancia de “estar allí”: compartir espacio y tiempo con las personas estudiadas, participar en sus prácticas cotidianas y registrar los acontecimientos desde una cercanía corporal, emocional y temporal sostenida.

Uno de los principios fundamentales del enfoque etnográfico es la inmersión en el campo, entendida como convivencia y presencia corporal junto a los sujetos de estudio. La observación participante, la observación sistemática, las notas de campo y las entrevistas abiertas permiten acceder a los significados que los actores atribuyen a sus acciones. A su vez, la subjetividad y la experticia del investigador son esenciales para desarrollar la capacidad de observar, escuchar y experimentar. Guber (2001) destaca que el trabajo de campo implica una construcción relacional en la que silencios, emociones,

resistencias y complicidades adquieren un valor propio. Hacer etnografía requiere, por tanto, reflexividad constante, sensibilidad y apertura, lo que implica una atención crítica al lugar, la historia, los afectos y la subjetividad en la producción y co-construcción del dato (Hammersley y Atkinson, 1994).

En este sentido, la etnografía reivindica la presencia y las capacidades del investigador-observador, quien debe producir y compartir una experiencia para captar significados generales. Es fundamental que el investigador conozca el terreno, interactúe, comparta y converse para adentrarse en la conciencia práctica de una comunidad. Al ser ajeno a la comunidad, el etnógrafo debe desarrollar una empatía recíproca que le permita hacer familiar lo exótico y exótico lo familiar (Lins Ribeiro, 1999). Definir la población y sus características implica identificar las identidades y culturas que se configuran en el marco de la investigación, así como asumir las relaciones sociales en el campo que habilitan el acceso al conocimiento.

El campo, entendido como espacio de investigación, incluye personas, objetos, sucesos y, especialmente, las relaciones que se establecen. Tradicionalmente, se lo concibe como lugares concretos y físicos, pero también puede ser un espacio de encuentro, como ocurre en contextos urbanos. En todos los casos, el sujeto de estudio se define en función de los objetivos de la investigación. Esto implica construir el campo de manera analítica, guiado por una teoría autoconsciente que oriente la selección y priorización de aspectos de la realidad dentro del universo empírico. Así, definir el campo exige establecer criterios de selección tanto teóricos como geográficos: delimitar el espacio de investigación, identificar los vínculos sociales relevantes, precisar las preguntas que guiarán el trabajo y determinar las prácticas a observar. De este modo, la etnografía, con su diseño, “fabrica” un objeto texturizado que se aproxima a lo real (Wacquant, 2024), engranando estructura y significado experiencial de manera reflexiva. En tal sentido, resulta relevante la propuesta de Marcus (2001) sobre la etnografía multilocal, especialmente útil en contextos de globalización y movilidad, que invita a seguir circuitos, conexiones y desplazamientos, más allá de comunidades cerradas o territorios únicos.

El acercamiento al grupo a examinar es un paso a consolidarse, donde se define el lugar social de investigación y el conjunto de actividades de observación sobre las regularidades rutinarias. El etnógrafo debe escuchar, ver, oler, gustar, palpar y reflexionar. La definición procesual del campo implica convivir con un grupo social concreto, ya sea mediante observación no-directa o participante, compartiendo espacios y tiempos (Castro-Lozano, 2013). Solo es posible incorporar la cultura investigada socializándose en ella. Como sostiene Wacquant (2024), la etnografía es un conocimiento producido por el actuar sobre el fenómeno, en el mayor grado posible, desde el cuerpo y las emociones.

La gestión emocional es, por tanto, parte central del proceso etnográfico. El investigador se convierte en un agente que debe desplegar disposiciones que le permitan acercarse a las prácticas y rutinas

cotidianas del grupo estudiado. Siguiendo a Scribano y Sena (2009), la mirada etnográfica integra una apreciación sobre las políticas de las sensaciones¹⁷, las cuales conforman la base de la estructura cultural y pueden mostrar ciertos mecanismos de regulación y de selección del orden social. Incorporar en la narrativa la textura emocional y los lenguajes expresivos específicos facilita el registro de información sobre las cualidades de los procesos, objetos y sujetos investigados. Así, se recupera la dimensión sensible y política del trabajo etnográfico, especialmente en contextos del Sur Global, enfatizando una etnografía que no se abstrae de las acciones colectivas, el conflicto ni de las relaciones afectivas que atraviesan la regulación del poder en los territorios (Silla, 2022).

Captar el “sentir/pensar” cultural proporciona un conocimiento sobre la experiencia cognitiva de los sujetos. Parte de la tarea etnográfica consiste en hacer explícitos los conocimientos, emociones y justificaciones de los participantes, infiriendo las formas cognitivas y afectivas acumuladas culturalmente. Indagar sobre un sentir que se aprehende corporalmente implica asumir un tipo de información mediada y estimulada por la cultura, transformada por los protagonistas en una realidad inteligible y razonada. En este sentido, las emociones y sensaciones pueden ser comprendidas como respuestas bio-psico-sociales vinculadas a esquemas lingüísticos y conceptuales de interacción cultural (Luna Zamora, 2002). El análisis de las emociones se presenta así como una estrategia para comprender la inter-contextualidad situada, sin perder de vista el contexto histórico y cultural. Los sentimientos experimentados por una clase de personas, junto con los códigos para sentir y expresar sus vivencias, ofrecen indicios sobre el sentido y la vinculación de las prescripciones morales y las creencias socialmente constituidas.

Actualmente, este “sentir/pensar” se configura en un campo con múltiples capas multimediales, donde coexisten y se potencian diversos estados emocionales (Serrano Puche, 2016). Las aplicaciones de redes sociales instituyen nuevos tipos de expresiones emocionales, que, aunque contextualizadas, forman parte de un régimen de sensaciones y de una novedosa forma de intercambio: aparecen reacciones como “me gusta”, “me enoja”, “me divierte”, “me entristece”, “me importa”, entre otras (Papacharissi, 2009). Estas manifestaciones, en combinación con la palabra escrita, permiten observar aristas de los mundos emocionales donde el enojo, la ansiedad, la frustración y la euforia representan, de manera superpuesta, formas culturales e identificaciones específicas.

¹⁷ La visión y división del mundo y su implicancia sobre las prácticas reales se configura alrededor de que Scribano (2012) denomina políticas de los cuerpos/emociones. Estas políticas fijan categorizaciones culturales sobre los cuerpos, las distancias entre ellos, las energías materiales y simbólicas están disponibles para otros, y fundamentalmente recrean sensibilidades que producen una cierta presencia de pautas hegemónicas.

Sociedad 4.0: Condiciones digitales y culturales

La Sociedad 4.0 se configura a partir de la asignación de mediaciones inteligentes a los sistemas electrónicos, que irrumpen de manera significativa en la vida cotidiana. Hoy, la expansión tecnológica impregna de forma paulatina y constante en todos los ámbitos de la existencia (Sadin, 2018). Esta nueva conectividad crece a en torno a lo que Fuchs y Sandoval (2014) denominan la “trama del trabajo digital”, un modo de producción y reproducción basado en la presencia de medios digitales como canales privilegiados de expresión económica, social y cultural. En este contexto, surge un modelo de gestión y mercantilización masiva de datos, impulsado por el desarrollo de computadoras potentes y accesibles y por la inversión en cálculos algoritmos y en tecnologías. Esto da origen, entre otros cambios, a un nuevo “procesamiento del lenguaje natural” generativo y establecido por la Inteligencia Artificial. Lo que aparece una nueva capacidad analítica que da lugar a cambio profundo en la relación con lo tecnológico, emergiendo la figura del “bot” como un nuevo gestor social. Sadin los denomina “entidades inmateriales no vivientes”, agentes conversacionales que incorporan comportamientos conductuales e inciden en las relaciones sociales.

Las operaciones digitalizadas por algoritmos están presentes en múltiples aspectos de la vida diaria: redes sociales, motores de búsqueda, sistemas de recomendación, aplicaciones de navegación, entre otros. Estas acciones automáticas son sensibles a las conductas humanas y permiten una interacción fluida, rápida, reactiva, interpretativa e independiente (no supervisada) (Sadin, 2018). Además, clasifican, ordenan e intervienen conjeturando intereses sobre los perfiles de los usuarios, con el fin de predecir qué contenidos resultan más permeables a sus sociabilidades (Pariser, 2017).

A su vez, y de manera paralela, este proceso de digitalización se ha visto favorecido por la omnipresencia y ubicuidad de dispositivos digitales que posibilitan una conexión permanente (Serrano-Puche, 2016). El uso de la portabilidad móvil¹⁸ modificó de manera masiva las prácticas emocionales, impactando en los ritmos corporales de las poblaciones. Scribano y Lisdero (2019) denominan a este fenómeno “sensibilidad de plataforma”, es decir, el surgimiento de una política de las sensaciones construida a partir de la conectividad y aprensión de lo digital. El estar siempre en línea implica otro tiempo y espacio, adquirir otro lenguaje, nuevas formas de atención, y consagrarse a la búsqueda de lo instantáneo y rápido. Así surge una sociedad 4.0 con modos de percepción y sensación deslocalizados, normalizados en el confort y regulados por patrones algorítmicos que proyectan una libertad gestual condicionada por las reglas de cada plataforma (Scribano, 2021).

¹⁸ Es importante pensar la relación entre los teléfonos inteligentes y el concepto de realidad móvil. Se puede inferir que la institucionalización del celular como prótesis corporal o cuerpo interfaz genera una intersección entre las movi­lidades corporales y las prácticas digitales comandadas por la presencia de los algoritmos. En este sentido, lo “móvil” permite quebrantar la idea de la contraposición de la dimensión de lo online y lo offline y situar la sociabilidad digital en los contextos físicos donde sucede una variedad de procesos en un mismo tiempo, con distintos ritmos (Gomez Cruz, 2017).

En este sentido, se evidencia una metamorfosis del cuerpo y las emociones que provoca nuevos conocimientos, habilidades sociales y técnicas corporales que privilegian la manipulación táctil y visual. El “saber tocar” se convierte en una experiencia cognitivo-afectiva que permite vincularse con las nuevas características del mundo. Aprender a manejar dispositivos digitales implica incorporar conocimientos prácticos para relacionarse en la virtualidad. Aún más, esta tecnologización redefine las formas de desplazarse, imponiendo ciertas distancias materiales entre cuerpos. Los sujetos habitan el espacio bajo una interfaz corporal donde emerge una regulación del tacto: los “clics y el touch”, materializados en el movimiento preciso del dedo, que no solo transforman gestos cotidianos, sino que generan gramáticas específicas de acción (como comprar, vender o expresar). Las consecuencias es la emergencia de formas sensibles normalizadas de tocar, que proyectan identidades singulares, a menudo aisladas y compulsivas, que sortean la copresencia física. Así, muchos individuos, aunque estén vinculados en espacios materiales concretos, necesitan tocar la pantalla para sentirse conectados a la plataforma, práctica que en cierto modo suplanta simbólica y prácticamente los momentos del cara a cara.

Otro aspecto relevante es la nueva gramática de lo estético y emocional, donde predomina la necesidad de mirar y “saber mostrarse” a través de lo digital. El aprender a exponerse en redes sociales es un conocimiento técnico-afectivo que se desarrolla en la tensión entre el deseo de sentirse agradable y la capacidad de agradar socialmente. La sensibilidad de plataforma se construye bajo las reglas de la visibilidad, que dependen del manejo y difusión de la imagen, desplazando en parte al contenido verbal argumentativo. Mantenerse visible para “alimentar el algoritmo”, transforma aspiraciones y mandatos existenciales, y redefine la acumulación de poder simbólico y los procesos de reconocimiento. Ahora, las formas de jerarquización se miden también por la cantidad de seguidores, “likes”, comentarios y posts compartidos, instaurando una “economía del like” (Sadin, 2022). En este contexto, el intercambio de la acción de mirar y clickear en internet genera un saldo de reputación efímera que debe renovarse constantemente.

Detrás de este fenómeno, se encuentra una reconversión de sociabilidades, anexada a la posibilidad continua de exponerse y venderse el sí mismo en el mercado digital. Esto impulsa la adquisición y regulación de nuevas técnicas corporales vinculadas a la expresividad y formas renovadas de capitalización personal. El cuerpo depende de su prótesis tecnológica y de su uso, y se metamorfosea en un agente con “la cámara en la mano” (Scribano, 2021), generador de imágenes y en constante búsqueda de aprobación/alago social. Lo estético creativo necesita de un acoplamiento del mundo sensible a lo digital y a un intercambio intenso y permanente de emociones volátiles. Los creadores de contenido, gracias a su sociabilidad tecnológica, manipulan códigos culturales que refinan la experiencia de sentir. Las políticas de las sensaciones se construyen dialógicamente con la exposición de la

presentación social de la sociedad 4.0, donde la producción de un perfil requiere desarrollar elementos visuales que se adapten al régimen de seducción y disfrute digital.

En definitiva, analizar las sensibilidades de plataforma implica comprender cómo lo móvil, virtual, digital y material (cuerpo y emociones) operan mutuamente. Internet y las aplicaciones no solo constituyen una nueva red de conocimientos, sino también un espacio moldeado por dispositivos materiales e inmateriales que influyen en las sociabilidades y generan otros conocimientos prácticos sociales. Por ello, es imperioso abordar estas relaciones de manera integrada, diseñando instrumentos de investigación que incluyan las dimensiones virtuales, móviles y materiales de nuestras rutinas, buscando asumir los modos de desarrollar la conciencia práctica, las características interactivas, las formas expresivas y las técnicas corporales de la sociedad 4.0. Es por esto que es importante aclarar las relaciones entre los métodos tradicionales de investigación social, su potencialidad y limitaciones y el mundo rutinario actual.

¿Cómo pensamos las rutinas digitales en la sociedad 4.0?

Como se ha señalado, el enfoque etnográfico ha buscado históricamente mapear el campo de estudio siguiendo las conductas y códigos culturales de grupos previamente seleccionados. Desde distintas posiciones epistemológicas, la etnografía ha logrado trazar descripciones analíticas y densas sobre la circulación de sujetos, procesos y objetos materiales y simbólicos. Elegir la etnografía, aquí, se justifica por la necesidad de explorar el universo cultural, en este caso del trabajo digital y del emprendedurismo, especialmente en lo relativo a la apropiación de recursos móviles/digitales y la reproducción de tareas rutinarias y saberes prácticos que la sustentan. Por ello, la observación del cuerpo sigue siendo fundamental para comprender la relación con los instrumentos digitales, las transformaciones en la administración de los tiempos (productivos y reproductivos) y, principalmente, las sensibilidades que allí se desarrollan. La inserción en el mundo digital plantea un problema metodológico: ¿cómo trabajar dentro de ese campo? ¿Qué significa presenciar corporalmente este espacio tangible e intangible, mediado por formas de regulación inmateriales y simbólicas?

Estas preguntas han sido abordadas por investigaciones que emplean procedimientos propios de lo que se ha denominado “etnografía virtual”. Hine (2000) fue una de las pioneras en preguntarse por las estrategias metodológicas para abordar las relaciones entre internet y el trabajo de campo, indagando sobre las formas de captar el proceso de habitar este espacio social. Posteriormente, otros trabajos han sido relevantes para contextualizar el mundo virtual/digital y el crecimiento y consumo de las redes sociales en las prácticas cotidianas (Hine, 2004, 2000; De Sena y Lisdero, 2015; Pink et al., 2015). La

etnografía virtual se consolidó como un método de investigación, concentrándose en comunidades online y en culturas constituidas por interacciones sociales digitales (Bazzano, 2020)

En un primer momento, surgieron las etnografías propias del ciberespacio, también conocidas como etnografías de internet. Estas sostenían que era posible estudiar comunidades en línea fijándose únicamente en lo que ocurría “en la pantalla”. Describían la red como un espacio de anonimato y desconexión del cuerpo, estableciendo una clara separación entre el mundo virtual y el real (Aller, 2021). Sin embargo, aunque las personas participen en espacios sin estar físicamente presentes, esto no significa que no estén en un lugar concreto. Al conectarse a relaciones en la red, sus cuerpos y emociones siguen atravesados por relaciones identitarias personales objetivadas en un entorno material, es decir, conformadas bajo un “habitus” propio e histórico de un territorio habitado. Esta realidad influye en su experiencia, por lo que las etnografías comenzaron a buscar conexiones “híbridas” entre lo que sucede online y offline (Kozinets, 2015). Se trata de un modo de investigar que cuestiona e incorpora el papel de lo digital, tanto como objeto de investigación como instrumento para el proceso.

De este modo, se abre la posibilidad de pensar en la trayectoria del cuerpo y las emociones en su relación con la tecnología y en cómo se transforman los modos en que sentimos y percibimos el mundo. La etnografía digital innova el campo metodológico, no solo por los desafíos que presenta la aprehensión de nuevos objetos y sujetos, sino porque las herramientas permiten desarrollar nuevas preguntas y análisis. Esto responde a que los métodos de investigación tienen su origen en momentos histórico-epistémicos específicos y conforman en función de determinados procesos de sociabilidad (Gómez Cruz, 2017).

Observar las formas de rutinización es otra manera de señalar lo que ha cambiado en los modos de relaciones y de comunicaciones. Lo rutinario es el eje que revela cómo se organizan las prácticas y qué sentido les damos, mostrando tanto la continuidad como las transformaciones. En la vida cara a cara, las rutinas suelen ser lentas y muy ligadas a un lugar específico, mientras que en el mundo digital todo sucede más rápido y de manera más dispersa. Al estudiar lo habitual y ver cómo se conecta con todo lo que rodea a las personas, se puede comprender cómo coexisten ambos espacios y cómo se negocia una identidad en medio de estos cambios sociales y tecnológicos. El estado de la sociedad 4.0 posee un régimen de intensidades sensoriales y afectivas en el que se mezclan y articulan ambos mundos. Aunque las cualidades emocionales se reformulan, mantienen su capacidad de mediar entre nuestras impresiones y el mundo exterior en sus diversas dimensiones. Esto provoca que el análisis sobre tecnología digital y emociones sea complejo y amplio, siendo observación sobre las exigencias rutinarias, junto con los pequeños gestos y las narraciones de justificación sobre ellas, una forma de entender las sensibilidades en las plataformas digitales.

El punto de partida es entender las prácticas en internet como parte integral de la actividad rutinaria cotidiana, inseparable de las condiciones materiales de existencia. En palabras más precisas, se trata de abordarlas en sus dimensiones interrelacionadas: lo virtual, como aquello que queda plasmado en la nube; lo digital, en tanto acciones vinculadas efectos de las plataformas; lo móvil, entendido como los procesos intersección continuos entre la materialidad y la conectividad, a través del cuerpo-interfaz; y, por encima de todo, lo material, es decir, las formas en que estructuramos nuestras técnicas y emociones corporales. Internet puede concebirse así como un espacio extendido que exige la vinculación y continuidad entre estos entornos. Aquí, las sensaciones se transforman, pero siguen siendo el puente esencial entre lo que sentimos y la construcción de las conciencias prácticas, objetivadas en la experiencia corporal tras configurarse bajo la dinámica del trabajo digital.

Por ello, es fundamental una etnografía que permita des-familiarizar tanto las prácticas cotidianas pequeñas como las grandes, cuyas formas se realizan gracias a la intermediación tecnológica, abriendo un camino para comprender el montaje algorítmico y los procesos de significación cultural y de agencia. En este sentido, resulta válido reivindicar el uso de la observación clásica y el diálogo profundo con los sujetos nativos, protagonistas de estas prácticas, para registrar su experiencia con objetos digitales y sus historias particulares. Esto implica asumir un espacio de acercamiento necesario que genere proximidad, reciprocidad y empatía, herramientas clave de la etnografía. Hacer preguntas, repreguntar y encontrar las formas adecuadas para hacer hablar a quienes investigamos son estrategias para aproximarnos a los sentidos y significados desconocidos para el investigador.

La etnografía clásica sigue siendo una herramienta fundamental para comprender lo social hoy, ya que permite un encuentro profundo y detallado con los nativos en el campo, facilitando un proceso de reconocimiento y fluidez personal indispensable para la descripción. Las narrativas que emergen de esta práctica mantienen su vigencia para analizar la compleja interrelación espacial que imponen las condiciones de digitalización. A continuación, se presentan dos ejemplos de relatos derivados del trabajo de campo que permiten apreciar la incorporación de las prácticas digitales en la vida cotidiana. Estos relatos surgieron de una observación participante durante un taller de capacitación dirigido a emprendedores artesanos con limitadas habilidades digitales, donde se registró minuciosamente el proceso de enseñanza y aprendizaje. El hallazgo fue posible gracias a la elaboración de fichas y notas detalladas que incluían descripciones de capacitadores, alumnos y alumnas, acciones, interacciones, ambientes y las percepciones del equipo observador a lo largo del taller. A continuación, se transcriben dos notas de campo que consideramos significativas para comprender las nuevas formas de rutinización en la actualidad.

Durante el taller, como parte del equipo de investigación, asumimos dos funciones. En primer lugar, actuamos como mediadores entre los talleristas y los artesanos, acercándonos a las personas para ayudarlos en el aprendizaje de las herramientas digitales. A su vez, cuando termino la jornada, llenamos una nota de registro sobre lo que observamos en dicha experiencia. Lo primero que noté, fue que quienes cursaron los talleres mostraron en su mayoría cierta rigidez e inseguridad en el uso del celular, aunque la mayoría poseía conocimientos previos. Se visualizaba a la vez, que era muy importante el curso para ellos, ya que estaban muy atentos a lo dictado por cada capacitador. Cuando nos acercamos a ellos se pudo contactar cómo los movimientos con el celular llegaban a ser precisos, pero lentos. A su vez, muchos y muchas se notaban nerviosos e inseguros con las actividades que debían realizar y con los nuevos saberes que debían incorporar. Cuando practicamos las maneras de usar su celular personal para las tareas que se demandan en el taller, observamos, al menos en cuatro personas de más de 50 años que empleaban un solo dedo para su manejo, el índice y muy pocas veces el pulgar. Además, ellos solo podían ver de cerca el celular, solicitando de manera permanente nuestra ayuda para buscar los botones de comando de las aplicaciones. Un artesano preguntó a quienes estábamos colaborando con los ejercicios pedagógicos: ¿Viene un celular bien grande? Porque con este yo necesito anteojos. Otro dijo frente a una tallerista muy joven, vos se te hace fácil porque ya naciste con el celular (nota de campo realizada por el equipo de investigación en el marco del taller de capacitación en habilidades digitales, en octubre 2022).

En mi caso estuve colaborando con una participante del taller de unos 60 años que fabricaba agendas personales y vasijas artesanales. Mientras íbamos repasando acciones y ejercicios sobre los programas del taller, en especial con Instagram, la artesana señalaba que le costaba usar las aplicaciones sobre redes sociales, y se enojaba por para ella le parecía que no lograba mostrar en sus publicaciones y posteos las características reales que consideraba que poseía su producto. Se habló mucho con ella sobre el tema de las publicaciones y las condiciones mínimas que debía tener en cuenta para que estas sean visibles y copadas, como sacarle fotos a sus productos y enseñarlos a través de pequeñas historias cotidianas. Lo que se percibió es que para esta persona esto era una tarea muy ardua, que le llevaba mucho tiempo realizar un posteo y que luego se quedaba pendiente de las reacciones de sus pocos seguidores (nota de campo realizada por el equipo de investigación en el marco del taller de capacitación en habilidades digitales, en octubre 2022).

La copresencia compartida de la etnografía permite, en este caso, observar las acciones cognitivas y corporales mediante las cuales estos trabajadores se adaptan a las nuevas normativas de interrelación. Estas narrativas dan cuenta de las exigencias permanentes que imponen los procesos de reproducción y producción del mundo laboral. Esto puede leerse a partir de un diálogo profundo con los nativos, quienes, desde sus propias experiencias materiales y articulando el razonamiento práctico con sus emociones, dan

cuenta de momentos conflictivos que implica el adquirir nuevos conocimientos orientados a resolver problemáticas cotidianas. A partir de la puesta en común de estas experiencias particulares de algunos artesanos, se puede reflexionar sobre cómo los actores quedan excluidos de las actualizaciones de la trama del trabajo digital, dando lugar a un momento estructural marcado por trayectorias formativas desiguales.

Un segundo aspecto relevante es que, a medida que se profundiza el trabajo de campo, se observa que la realidad cotidiana no presenta una dicotomía tan clara entre lo real y lo digital, lo móvil y lo virtual. Sumado a la premisa de que existe una conquista paulatina de lo digital que transforma las formas de sociabilidad, los saberes, los ritmos, la atención en el trabajo y las prácticas creativas, observar la multidimensionalidad permite comprender la emergencia de una sensibilidad de plataforma. Así, la etnografía planteada puede mostrar algunas aristas de este fenómeno. Por ejemplo, las narraciones muestran cómo el cuerpo, regulado a partir de la interfaz de las plataformas, ordena el día a día de los informantes. Estos para acomodarse a las nuevas reglas de sociabilidad necesitan mejorar el manejo del celular, estar atentos a los procesos de virtualización, ser parte de la lógica de la conectividad que propone la digitalización del trabajo y aprender emocionalmente a enlazarse con el nuevo mundo exterior. Lo que sucede aquí es la conformación de técnicas corporales reguladas por formas de percepción y sensación que privilegian nuevos sentidos. Esto puede visualizarse al incorporar en el análisis la presencia corporal y la atención sobre la aprehensión simbólica y material de los objetos digitales. Desde lo material, el celular aparece como un objeto físico que requiere un dominio táctil y visual específico. En las escenas observadas, el uso predominante del dedo índice, la búsqueda lenta de comandos y la necesidad de acercar el dispositivo al rostro evidencian que el cuerpo debe adecuarse a una tecnología móvil, virtual y digital que no ha sido conformada para él.

Estas observaciones llevan a asumir lo multifacético de lo social, en la que las aplicaciones, plataformas y algoritmos median la interacción, generando un nuevo campo de análisis. Estas herramientas algorítmicas demandan rapidez, eficiencia, ritmos y modos de acceso al trabajo —cuestiones que se pueden observar con claridad con la etnografía digital—, pero también requieren cierta familiaridad y apropiación cultural. Esto último, conduce a valorar la reflexión sobre la reapropiación de elementos heurísticos de los métodos tradicionales con los cuales las ciencias sociales han abordado históricamente los procesos de conformación cultural.

La nota de campo etnográfica clásica se admite como parte de evidencia del proceso de incorporación de habilidades digitales y la tensión entre el cuerpo y la tecnología. Deja entrever saberes previos, percepciones sensoriales e incluso condiciones materiales desiguales. Sin entrar de lleno al mundo online, este enfoque situado da pistas para comprender cómo los cuerpos viven y procesan las transformaciones permanentes, visibilizando el lugar comunitario, individual y afectivo de los procesos

de aprendizaje simbólico. En este marco, la dialéctica entre lo digital, lo móvil, lo material y lo virtual no puede reducirse a una interacción técnica, sino a su configuración dialéctica, y su intervención sobre las trayectorias y desigualdades, ya sean laborales como formativas (Anton Cuadrado y Levratto, 2021). Indudablemente, lo que ocurre, es que emerge un nuevo espacio de exposición y sociabilidad: las redes sociales, que en este caso no solo funcionan como canales de promoción y venta, sino que son agentes inmatrimales que interpelan a un sujeto complejo, construido ahora bajo una nueva política de la sensibilidad. Lo emocional depende de experimentar táctilmente el mundo y de sostener allí una imagen pública atractiva. Sin duda que esto implica nuevas temáticas a abordar en las investigaciones: habilidades expresivas, nuevos modos de interacción, jerarquizaciones, entornos diferenciales. Como también en términos antropológicos, una manera diferente de proyectarse y encontrarse con la alteridad.

Finalmente, la implementación de este tipo de etnografías lleva a asumir que la dimensión de la trama digital atraviesa varias aristas: el cuerpo acompañado y dictaminado por el movimiento del celular, un sujeto conectado y disponible, y un individuo mayormente deslocalizando tanto en su trabajo como su vida íntima. Esta movilidad, sin embargo, conlleva también cierta precarización, ya que se impone una disponibilidad constante que diluye y redefine el tiempo/espacio (laboral y personal).

Consideraciones finales

El tránsito por los distintos momentos y procedimientos metodológicos implica un modo particular de interlocución e interrelación con los sujetos de estudio. La definición y planteamiento del campo etnográfico conllevan una mirada atenta a las relaciones y conexiones que se establecen con los conocimientos presentes en el territorio, así como a las presunciones sobre la complejidad de la realidad social. El método se configura entonces como un dispositivo de encuentro entre dos realidades distantes, aunque no tan diferentes; mientras que la aproximación a la conciencia ajena queda simultáneamente limitada y habilitada por la estructura y el marco de diálogo, empatía y reciprocidad con las identidades analizadas.

La propuesta del estudio fue aplicar principios de la observación participante clásica para abordar las sociabilidades y sensibilidades mediadas por la creciente digitalización. Esta medida metodológica se conformó a partir de la experiencia compartida corporal y de un entramado de relaciones vinculares, facilitado en nuestro caso por los talleres de capacitación desarrollados. Las prácticas observadas resultaron sumamente complejas, propias de un momento de construcción simbólica particularmente denso. Como ocurre en muchos contextos actuales, asumir este tipo de metodologías requiere ajustes no solo en las formas de registro, sino también en las maneras perceptivas y relacionales. En el campo híbrido

y entrelazado de la sociedad 4.0, el ejercicio de la observación demanda una atención multifocal que permita captar dinámicas con temporalidades discontinuas y mediatizadas.

Uno de los aspectos centrales fue comprender la construcción de dimensiones cognitivas y afectivas en los emprendedores artesanales, integrando elementos técnicos, materiales, corporales, afectivos, contextuales y, por encima de todo, expresivos/culturales. Las interacciones mediadas por pantallas, la incorporación progresiva de aplicaciones móviles, los gestos pausados frente a dispositivos poco familiares, las dudas reiteradas, las consultas espontáneas entre pares y la tensión con nuevas técnicas corporales expresivas constituyeron dimensiones observables que forman parte de los esquemas intrincados de las sensibilidades de plataforma. En cada uno de estos aspectos, el cuerpo y las emociones de los protagonistas aparecieron, aunque de manera diferenciada, como el lugar desde donde se construye la identidad y se regulan las prácticas.

La exigencia sobre los gestos técnicos y las nuevas formas de agencia implica una transformación en la manera de habitar y objetivar el mundo, proceso que se incorpora paulatinamente en gran parte de la población. En este sentido, los registros etnográficos sobre la capacitación permitieron observar la multidimensionalidad con que se configura la realidad cultural contemporánea. Se examinó el impacto de las condiciones virtuales, donde las sensibilidades quedan expuestas a integrarse en el mundo de las "nubes"; la dimensión digital, donde las emociones se acumulan y transforman en moneda de cambio; la dimensión móvil, que interpela al cuerpo como interfaz y lo ubica en un espacio-tiempo complejo; y la dimensión material, que actúa como nexo entre el régimen emocional y la construcción de conciencias prácticas.

El registro etnográfico, entonces, permitió analizar la digitalización como una extensión temporal y espacial de formas de ordenamiento superpuestas y entrelazadas. El desafío no radica en sustituir la observación clásica, sino en mantenerla y enriquecerla con nuevas herramientas que reconozcan las condiciones actuales de hibridación entre lo digital, lo corporal y lo territorial. Observar lo digital desde una etnografía situada, corporal y sensible habilita a complejizar los análisis y reconocer las múltiples formas en que los sujetos habitan y negocian su presencia en los mundos digitales. Las decisiones metodológicas no son definitivas; cada elección abre nuevas preguntas que invitan a continuar reflexionando sobre las complejas interacciones entre lo técnico, lo afectivo y lo social.

Bibliografía

- ANTON CUADRADO, R., & LEVRATTO, V. (2021). “La construcción de la identidad digital en las redes sociales.” *RELACES*, 13(36), p. 23–32.
- ALLER, R. (2021). “Etnografías digitales: El quehacer antropológico en y a través de internet.” *Revista Inclusiones*, 8(Esp.), p. 1–22.
- BAZZANO, M. M. (2020). “Reflexiones metodológicas en torno a la aplicación conjunta de la etnografía virtual y la entrevista en profundidad para el estudio de las emociones.” *Norus*, 8(13), p. 81–100.
- CASTRO-LOZANO, J. A. (2013). “El aguante en una barra brava: Apuntes para la construcción de su identidad.” *Folios* (38), p. 167–184.
- 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: CICCUS.
- DI PROSPERO, C. (2017). “Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia”. *Virtualis*, 8(15), p. 44–60.
- FUCHS, C., & SANDOVAL, M. (Eds.). (2014). *Critique, social media and the information society*. New York: Routledge.
- GANDÍA, C., CENA, R., & QUATRINI, D. (2017). “Estrategias del diseño metodológico y la aproximación de los datos: Los obstáculos en los procesos de aprendizaje de la metodología de investigación en estudiantes de ciencias sociales”, en *Metodologías de la investigación: Estrategias de indagación I* (pp. 43–70). Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- GÓMEZ CRUZ, E. (2017). “Etnografía celular: Una propuesta emergente de etnografía digital.” *Virtualis*, 8(16), p. 77–98.
- GUBER, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- HAMMERSLEY, M., & ATKINSON, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- HINE, C. (2000). *Virtual ethnography*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- _____ (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- KOZINETS, R. V. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- LINS RIBEIRO, G. (1999). “Descotidianizar. Extrañamiento y conciencia práctica, un ensayo sobre la perspectiva antropológica”, en J. Boivin, M. Rosato, & A. Arribas (Eds.), *Constructores de otredad* (pp. 232–237). Buenos Aires: Eudeba.

- LONDOÑO PALACIO, O. L. (2012). “La etnografía desde las narrativas digitales.” *Itinerario Educativo*, 26(59), p. 143–166.
- LUNA ZAMORA, R. (2002). “La naturaleza de las emociones desde la perspectiva sociológica”, en C. del Palacio Montiel (Coord.), *Cultura, comunicación y política*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- MALINOWSKI, B. (1973). *Los argonautas del Pacífico occidental*. Barcelona: Península.
- MARCUS, G. (2001). “Etnografía en/del sistema mundo. El surgimiento de la etnografía multilocal.” *Alteridades*, 11(22), p. 111–127.
- PAPACHARISSI, Z. (2009). “The virtual geographies of social networks: A comparative analysis of Facebook, LinkedIn and AsmallWorld”. *New Media & Society*, 11(1–2), p. 199–220.
- PARISER, E. (2017). *El filtro burbuja: Cómo la red decide lo que leemos y lo que pensamos*. Buenos Aires: Taurus.
- PINK, S., HORST, H., POSTILL, J., HJORTH, L., LEWIS, T., & TACCHI, J. (2015). *Digital ethnography: Principles and practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- SADIN, E. (2018). *La humanidad aumentada: La administración digital del mundo*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- _____ (2022). *La era del individuo tirano*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- SAUTU, R. (2003). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.
- SCRIBANO, A. (2012). *Teorías sociales del Sur: Una mirada post-independentista*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- _____ (2023). *Emotions in a digital world. Social research 4.0*. New York: Routledge.
- SCRIBANO, A., & DE SENA, A. (2009). “Construcción de conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones sobre la autoetnografía como estrategia de investigación.” *Cinta de Moebio*, (34), p. 1–15.
- SERRANO-PUCHE, J. (2016). “Internet y emociones: Nuevas tendencias en un campo de investigación emergente.” *Comunicar*, 24(46), p. 19–26.
- SILLA, R. (2022). “La etnografía y la observación participante frente al estudio de asociaciones entre humanos y no humanos.” *Diferencia(s). Revista de Teoría Social Contemporánea*, 14, p. 55–72.
- VAN DIJCK, J. (2016). *La cultura de la conectividad*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.
- WACQUANT, L. (2024). “Elogio de la construcción densa”. *Disparidades. Revista de Antropología*, 79(2).