

POLÍTICAS SOCIALES EN ENTORNOS DIGITALES: PRÁCTICAS DE CUIDADOS Y EMOCIONES ONLIFE

María Victoria Sordini* y Rebeca Cena**

Title: Social policies in digital environments: care practices and onlife emotions

Abstract: In this article, we analyze how care is configured regarding emotions in digital environments where recipients of second-generation income transfer programs in Argentina interact during 2024. In particular, we observe how the digitalization of social policies configures on-life care practices that foster the emergence of virtual communities to streamline, energize, and guide the management of Income Transfer Programs. These communities, nucleated by the interdependence between those who know and master the digital paths to access social programs and those who require support or assistance to complete a procedure using digital technologies, are scenarios for exploring not only contemporary expressions of approaches to the social issue, but also the modalities that care assumes in digital environments. A virtual ethnography was carried out on the Facebook and WhatsApp platforms, which allows us to observe the reciprocal influence between platform users, the emotional contagion and the construction of a community that, although self-organized -in bonds of reciprocity and gratitude-, reproduces in individual feelings (despair, anger, rage, sadness, discouragement) a social structure that does not strengthen care for the Other, that does not guarantee employment opportunities, that perpetuates the situation of lack and need, that persists in vulnerability and dependence.

Keywords: social policies; care; emotions; digitalization.

Resumen: En este artículo analizamos cómo se configuran los cuidados en términos de emociones en entornos digitales donde interactúan receptores de los programas de transferencias de ingresos de segunda generación en Argentina, durante 2024. En particular, observamos cómo la digitalización de las políticas sociales configuran prácticas de cuidado onlife que propician la emergencia de comunidades virtuales con el objeto de agilizar, dinamizar, guiar la gestión de los Programas de Transferencias de Ingresos. Estas comunidades, nucleadas por la interdependencia entre quienes conocen y dominan los recorridos digitales para acceder a los programas sociales y quienes requieren de apoyo o asistencia para realizar un trámite mediante tecnologías digitales, son escenarios para explorar no sólo las expresiones contemporáneas de los abordajes de la cuestión social, sino también las modalidades que asumen los cuidados en

* María Victoria Sordini

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5984-3948>

Institución: Instituto de Humanidades y Ciencias Sociales (INHUS) del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
Email: msordini@mdp.edu.ar

** Rebeca Cena

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5006-1261>

Institución: Centro de Conocimiento, Formación e Investigación en Estudios Sociales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Cconfines-CONICET)
Email: rcena@unvm.edu.ar

entornos digitales. Se realizó una etnografía virtual en las plataformas Facebook y Whatsapp que permite observar la influencia reciproca entre las personas usuarias de las plataformas, el contagio emocional y la construcción de una comunidad que, aunque autoorganizada -en lazos de reciprocidad y gratitud-, reproduce en el sentir individual (desesperación, la bronca, la ira, la tristeza, el desgano) una estructura social que no fortalece el cuidado del Otro, que no garantiza oportunidades de empleo, que perpetúa la situación de carencia y necesidad, que persiste en la vulnerabilidad y la dependencia.

Palabras claves: políticas sociales; cuidados; emociones; digitalización.

Introducción

El uso de las tecnologías digitales metamorfoseó la vida cotidiana en el siglo XXI, desde las maneras en que se trabaja, se estudia, se consume, se socializa, se accede al ocio y a la salud, hasta las maneras en que los Estados intervienen en la protección social. La evolución de las aplicaciones sociales como plataformas para interactuar en la vida de todos los días impactó en los modos de gestión y comunicación gubernamental en general (Luna Reyes et al., 2015) y, particularmente, en los modos de gestión de las políticas sociales (De Sena, 2024).

Esta serie de transformaciones, interpela el quehacer estatal y sus procesos de intervención mediante políticas sociales, impactando indefectiblemente en la sociedad en la que se inscriben. En este marco, no puede eludirse la importancia que el vínculo Estado-poblaciones asumió a través de las políticas sociales y, más aún, la presencia de internet y las tecnologías en su gestión. Sin pretensiones de exhaustividad, la bibliografía especializada identificó

que inicialmente los portales gubernamentales representaban los espacios predilectos para presentar información sobre las intervenciones estatales; luego se popularizaron otros entornos que permitieron interacciones como Blogs (De Sena, 2024), canales de YouTube, grupos y páginas de Facebook, grupos de WhatsApp y Telegram, que señalaron entornos donde las personas receptoras compartían inquietudes y soluciones vinculadas a la política social (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020); ello se vió exacerbado por la socialización de información de las intervenciones estatales en otras redes sociales como Tik Tok y supuso además el diseño de aplicaciones específicas para su gestión e implementación (Cena, 2024).

El conjunto de transformaciones que Scribano (2020) sintetiza bajo el concepto de Sociedad 4.0 señalan metamorfosis en el mundo de los cuidados. Así en un continuum entre tecnologías y agencia humana, los cuidados se inscriben en las interacciones sociales sin ser lo

otro de lo humano. Cuidados, tecnologías y política social se intersectan, en los trabajos que despliegan las mujeres receptoras de políticas sociales en la realización de actividades vinculadas a las condicionalidades, a la producción y reproducción de la vida propia y de otro, y que -en lo que supone la gestión de la política social- significa una vuelta al espacio de lo público que impacta al interior de la unidad doméstica (Cena, 2019). De este modo, comprendemos que las prácticas de cuidado circulan tramando redes de solidaridad, relaciones de poder y de desigualdad (Martín Palomo y Terron Muñoz, 2024), que edifican y suponen emociones.

En tanto prácticas cognitivo-afectivas, las emociones modifican el mundo al ser una expresión de nuestro conocimiento y comprensión de las realidades, siempre portadoras de interpretaciones y sentidos (Scribano, 2023). Sin caer en escisiones entre lo vivido y lo virtual (Chirico y Gaggioli, 2019), las tecnologías influyen en los modos en que expresamos nuestras emociones.

Del universo de políticas sociales (regulación del mercado de trabajo, infraestructura básica y de corte asistencial), este escrito aborda aquellas que operan en la distribución secundaria del ingreso por fuera del mercado de trabajo formal, particularizándose en las transferencias de ingresos de segunda generación. Estas se delimitan como programas de transferencias monetarias orientados al aumento del “capital humano” y la inclusión laboral, que toman como población receptora a niños, niñas, jóvenes y personas adultas (Giambruno Leal, 2023). Si bien es extensa la bibliografía que sostiene que

los PTI se han caracterizado como “programas estrellas” de abordaje a la pobreza incluso reconociendo su implementación en América Latina y en el Sur Global, con una amplia centralidad, masividad y continuidad en el tiempo durante las últimas décadas (De Sena, 2018), su abordaje desde los procesos de digitalización y cuidados aún es incipiente. De allí que en este escrito nos proponemos comprender cómo se configuran los cuidados en términos de emociones, en entornos digitales donde interactúan receptores de los programas de transferencias de ingresos de segunda generación en Argentina, durante 2024.

Política social, digitalización y cuidados tecnológicos

En Argentina, los Programas de Transferencias de Ingreso (PTI) tuvieron una presencia incipiente desde finales de la década del '90 del siglo XX, mostrando un crecimiento paulatino y sostenido a partir de la primera década del nuevo siglo. La masividad en su cobertura (De Sena, 2018) consolida un modo de abordaje de la cuestión social mediante las transferencias de dinero para una polifonía de demandas como la alimentación, la vivienda, el desempleo, la violencia por motivos de género, el acceso y permanencia en educación, etc. Las políticas sociales implican un perfil vertebrador de las sociedades contemporáneas (Cena, 2020) porque configuran procesos de estructuración social que establecen modos de sociabilidad y emociones (De Sena, 2016) en los que predomina el rol de las mujeres en la titularidad de las mismas, en la administración del dinero y

en la responsabilidad de los cuidados sociales (Molyneux, 2008; Rodríguez Enríquez, 2011; De Sena, 2014; Cena y Dettano, 2020a; Sordini y Arriola, 2023).

La vinculación entre políticas sociales y cuidados constituye un aspecto normativo para algunos roles sociales, por ejemplo, al designar a las mujeres madres como responsables de cumplir con los controles de salud y educación de sus hijos/as. Así, tanto la gestión (trámites de ingreso y permanencia) de la política social como la política social en sí misma supusieron prácticas de cuidados para sí, para otras personas y para el entorno (Martín Palomo y Terron Muñoz, 2024). El cuidado es una actividad que incluye todo aquello que las personas realizan para mantener, continuar o reparar su “mundo”, a saber, sus cuerpos, sus individualidades, su entorno; cuidar es mantener una red compleja que sostiene la vida (Tronto, 1990). Todas las personas atraviesan grados variables de dependencia e independencia, de autonomía y de vulnerabilidad a lo largo de la vida (Tronto, 1993). Más que una división estática entre personas que son cuidadas por y personas que cuidan, Martín Palomo (2016) propone ver a cada persona como el centro de una red compleja de relaciones de cuidado, en la que cada una es cuidada y cuidadora según el aspecto, momento o circunstancia.

La interdependencia es la base de la autonomía (Fisher y Tronto, 1990; Tronto, 1993; Martin Palomo, 2016), se constituye como una característica universal porque todas las personas requieren cuidados; y todas las personas suponen un aspecto dependiente según el momento del

ciclo vital (cuidados físicos, económicos, emocionales) (Herrero, 2006).

“El cuidado alude a un proceso interactivo en el que las personas se ayudan mutuamente para realizarse y transformarse. Supone una conciencia íntima de apertura del yo, en la experiencia de compartir emociones, ideas, recursos, técnicas y conocimientos” (Krmotic, 2016: 207)

Guzman Castillo y otros (2010) retoman las ideas de Noddings (1984) para subrayar que la noción anglosajona de “care” implica:

“preocuparse por otra persona, en su aspecto más significativo, es ayudarle a crecer y adaptarse (...) y cuando nos preocupamos consideramos el punto de vista de la otra persona y qué es lo que espera de nosotros. Nuestra atención, nuestra ocupación mental está en aquel del que nos ocupa” (Noddings, 1984:9-24 citado en Guzman Castillo et al, 2010:52).

Los autores proponen adoptar un enfoque más humano para establecer los valores que guían la dimensión ética del cuidado y reconocer la autonomía del Otro, en detrimento de vínculos asimétricos.

Los cuidados y las tecnologías se encuentran estrechamente ligados, dado que constituyen un continuum entre tecnologías y agencia humana. Ello es útil para pensar en los cuidados y en el ‘technological care’ que subrayan la inseparabilidad entre el cuidado y las tecnologías digitales (Lancelot, 2019). Amplia bibliografía cuestiona la oposición errónea entre tecnologías

supuestamente «frías» e inhumanas y cuidados supuestamente «cálidos» y humanos” (Lancelot y Guchet, 2023: 5 *traducción propia*).

En el caso de la población destinataria de programas sociales, la autonomía emerge como efecto del entramado sociotécnico de relaciones cambiantes, provisionales, precarias (Martin Palomo y Muñoz Terrón, 2024) y de asistencia a la emergencia:

“Puesto que nuestras vidas y modos de existencia están fundamentalmente entrelazados con técnicas, y puesto que estas técnicas están insertas en todos los espacios e intersticios de nuestros entornos vitales, el cuidado está necesariamente también, y por extensión, entrelazado con las técnicas” (Lancelot y Guchet, 2023: 8 *traducción propia*).

En este marco, las prácticas de cuidados se encuentran mediadas por lo tecnológico (Alinejad, 2021), donde “mirar”, conocer, intercambiar información y estados, compartir experiencias y saberes “a la distancia”, supone e implica a las tecnologías como experiencias de lo vivido mediadas digitalmente. Este abordaje permite explicar mejor de dónde proviene el cuidado, en qué entornos se manifiesta y cómo proliferan sus prácticas.

Las políticas sociales y las tecnologías digitales se vinculan a través de los procesos de inscripción, gestión y evaluación de las intervenciones estatales. Estas modalidades renovadas requieren competencias en las personas destinatarias, por ejemplo, la identificación biométrica para acceder, inscribirse y consultar

información sobre los programas. En este marco, ser receptor de una intervención estatal sucede en esferas diversas, que involucran e integran los procesos de digitalización, y que adquieren sentido en una misma experiencia vital (Cena, 2022).

Así, se configuran modos de socialización que requieren del aprendizaje, entrenamiento, práctica de competencias vinculadas a las TICs para quienes tienen acceso a los dispositivos digitales y a internet (1). En este marco, se constituyen algunas comunidades virtuales (Van Dijck, 2016) en las que se traman lazos para facilitar el acceso a las políticas sociales. Por ejemplo, en la plataforma Facebook se crean grupos temáticos en los que participan quienes comparten interés por un determinado programa social. Allí, las personas que crean comunidades, administran y/o moderan las interacciones entre sus miembros son un eslabón clave de la política social (Cena y Dettano, 2022) porque allí suceden mediaciones que colaboran con la implementación y acceso a los programas sociales. De este modo, muestran un bagaje de información sobre la política social que comparten, a saber: cómo se realizan los trámites, cómo se usan las aplicaciones, cuáles son los requisitos de inclusión o exclusión, las posibilidades de compatibilidad, los períodos de demora de determinados actos administrativos, etc. (Sordini, 2017; Cena y Dettano, 2020b). Toda esa información constituye la gestión de la política social en la vida cotidiana de sus receptores, y es un indicador de las expresiones contemporáneas de la cuestión social y de los cuidados, movilizando nuevas

preguntas de investigación y la revisión de esquemas analíticos.

En este contexto, el transcurso de la vida cotidiana sucede en el discurrir entre lo *online/offline* (Hine, 2004), o como nombran otros autores, habitamos la vida en una modalidad *onlife*, es decir, en una modalidad en la que se borra el umbral entre el “aquí analógico” y el “allá digital” (Floridi, 2013; Gómez Cruz y Ardèvol, 2013; entre otros). Por ello, desde la segunda década del siglo XXI, todo lo que incumbe al acceso y permanencia en políticas sociales para las personas destinatarias de las mismas, o todo lo referido a la gestión e implementación de los programas para técnicos gubernamentales sucede en el mundo *onlife*.

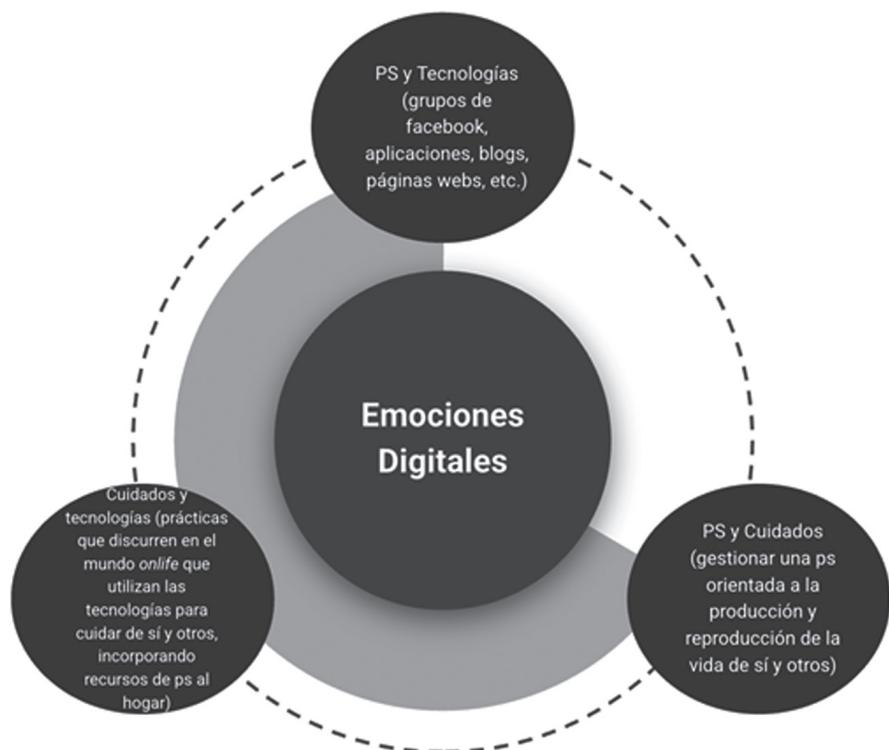
En este horizonte, la socialización *onlife* supone que han cambiado las creencias, las normas sociales, las reglas de cortesía y las interacciones sociales y estas nuevas sociabilidades también implican modificaciones en las experiencias y sensibilidades. Las emociones como prácticas que transforman el mundo tienen un impacto directo en cómo lo sentimos, y esto les otorga un rasgo epistémico porque en y a través de estas prácticas adquirimos conocimiento sobre nuestro entorno. Las emociones no son solo reacciones pasivas ni respuestas ante el mundo, sino que también son activas en la construcción del conocimiento y en la comprensión de nuestras realidades. En este punto, no deben considerarse respuestas individuales o subjetivas internas. Son mecanismos fundamentales a través de los cuales interpretamos y damos sentido al mundo que nos rodea. Las emociones, por tanto, pueden ser vistas como una forma de

conocimiento que es esencial en la mediación entre nuestra percepción del mundo y la forma en que actuamos en él.

En este contexto, las tecnologías digitales no son simplemente herramientas virtuales, sino que influyen en la manera en que las emociones se expresan, se perciben y se comparten. Las tecnologías mismas están implicadas en las formas de esas emociones. “es posible ver claramente cómo se elaboran las reglas de las prácticas digitales para “traducir” las emociones.” (Scribano, 2023: 17) En este escrito entenderemos que las emociones digitales son una forma de emociones que se producen, circulan y reproducen en y a través del mundo de la vida *online/offline* es decir, emociones de redes sociales elaboradas por medios digitales y expresadas a través de las aplicaciones de interacción (Scribano, 2023)

A partir de estos aportes problematizamos cómo se configuran los cuidados en términos de emociones, en entornos digitales donde interactúan receptores de los programas de transferencias de ingresos de segunda generación. En particular, observamos cómo la digitalización de las políticas sociales configura *prácticas de cuidado onlife* mediante aplicaciones digitales de los programas o plataformas digitales que propician la emergencia de comunidades virtuales que tienen por objeto agilizar, dinamizar, guiar la gestión de los PTI. Siguiendo la figura 1, para las personas titulares de los PTI garantizar el acceso a los mismos permite complementar, junto a otros recursos, la reproducción de la vida. En este marco, la digitalización de las políticas sociales constituye una arista más en el análisis de las tecnologías de cuidado.

Cuidados, tecnologías digitales, PTI de segunda generación y emociones



Fuente: elaboración propia.

Metodología

Para responder al objetivo, se implementó un diseño de investigación cualitativo basado en la etnografía virtual (Hine, 2004; De Sena y Lisdero, 2015; Cena y Dettano, 2020b). Ello implicó poner en diálogo la realización de observaciones y entrevistas en entornos virtuales, como así también, relevar y analizar documentos correspondientes a los PTI de segunda generación con componente laboral de alcance provincial (Plan Primer Paso, Primer Paso Aprendiz y Programa de Inserción Laboral XMÍ) (2) y con el programa alimentario Tarjeta Alimentar (3) de alcance nacional.

Estos programas son representativos al objeto de estudio porque: presentan una amplia trayectoria en su vigencia (mayor a dos décadas en algunos casos); para su inscripción y seguimiento se requiere el uso de la Aplicación Ciudadano Digital (CIDI) o la aplicación Mi Argentina; en materia de diseño de programas sociales es novedoso el empalme entre la tarjeta AlimentAR y la tarjeta de la Asignación universal por Hijo (4) (AUH) en tanto se superponen las transferencias y las personas titulares que cobran ambos programas en una misma cuenta bancaria, constituyendo de este modo a los programas con mayor alcance de cobertura nacional en Argentina.

Los entornos virtuales proliferaron su presencia en las prácticas cotidianas convidando a procesos de reflexividad donde los modos y estrategias de observación e indagación del mundo social son actualizados. Las transformaciones del mundo y, por ende, de los objetos de conocimiento implican calibrar de manera constante, los “modos de ver”, registrar y analizar. Ello requiere de la permanente reflexividad y vigilancia epistemológica (Bourdieu, 2008; Wacquant y Bourdieu, 2008)

La etnografía virtual en general, y la observación de los entornos virtuales y el predominio de lo visual, en particular, requiere una comprensión crítica de “la política de la mirada” (Scribano y Lisdero, 2018) que permite reflexionar sobre las condiciones para una estrategia de indagación de/con lo visual. La experiencia en/con la imagen digital presenta como complejidad la “fantasía” de la representación de lo real (Scribano y Lisdero, 2018).

En el caso de las políticas sociales, se describió su despliegue en el mundo digital. Siguiendo a Gómez Cruz y Ardèvol (2013) el “campo”, en los estudios sociales cualitativos, es un conjunto de relaciones que requiere considerar la centralidad de las múltiples conexiones entre diversos lugares donde los actores participan en la actividad que refiere al objeto de estudio. Los autores retoman a Hastrup y Olwig para subrayar: “la etnografía en esta estrategia se convierte tanto en un proceso de seguimiento de conexiones como en un período de habitabilidad” (1997:8) (citado en Gómez Cruz y Ardèvol, 2013:37). Anteriormente identificamos que la gestión territorial de las políticas sociales por parte de las

poblaciones destinatarias, constituye una práctica extendida que supone un número de interacciones con diferentes jurisdicciones estatales (barriales, municipales, provinciales o nacionales), institucionales (dispensarios, salas de atención primaria de la salud, escuelas, centros de integración, iglesias, organizaciones no gubernamentales, cooperativas, etc.) e interaccionales (centro vecinal, dirección del centro de salud, dirección de la escuela, relaciones entre pares, etc.). También su gestión supone un discurrir entre diferentes entornos vinculados a los procesos de digitalización de las intervenciones estatales (grupos de Facebook, canales de whatsapp, telegram, blogs, aplicaciones, canales de youtube, etc.). En el marco de la creciente digitalización de las políticas sociales, seguir las conexiones entre espacios de socialización de receptores de PTI de segunda generación implica considerar la yuxtaposición permanente entre las interacciones *online* y las *offline*, es decir, una perspectiva *onlife* que asume un borramiento entre posibles dualizaciones entre “el aquí (analógico)” y el “allá (digital)” (sensu Floridi). Además, no es necesario diferenciar entre lo “real y lo virtual” porque el mundo de la vida virtual/móvil/digital proporciona herramientas para conocer el mundo en general (Scribano, 2023). Este trabajo implicó una etnografía digital en plataformas como Facebook y WhatsApp.

De la totalidad de entornos virtuales, los Grupos de Facebook han ganado protagonismo y popularidad en las personas receptoras de políticas sociales en Argentina, siendo espacios útiles para canalizar dudas, acceder a información, resolver un problema administrativo,

compartir experiencias en relación al tránsito por las intervenciones estatales, así como redirigir hacia otros entornos/espacios de abordaje -principalmente WhatsApp-. Los Grupos de Facebook de receptores de políticas sociales se han multiplicado, y han asumido una conformación masiva en cantidad de participantes y flujo de interacciones diarias.

Facebook es la más antigua plataforma multimedia de expresividad donde “vive” gran parte del mundo virtual/digital para un amplio número de personas. A pesar de las nuevas plataformas de uso masivo, Facebook todavía persiste en la particularidad de crear y mantener la sensación de estar en el barrio, de estar junto a otros, a la espera de los intercambios (Scribano, 2023). Las cualidades de la plataforma muestran cómo es un espacio apropiado e ideal para realizar etnografía digital: observación de imágenes y video, observación de interacciones a través de comentarios públicos, entrevistas virtuales mediante chat, uso de *emojis*, revisión histórica de las publicaciones junto con sus contenidos e interacciones, almacenamiento de información, etc.

Por otro lado, WhatsApp se caracteriza por crear un ambiente que fomenta la interacción y el intercambio de contenido (Guíñez-Cabrera y Mansilla-Obando, 2021). La plataforma es gratuita y fácil de usar (Rubio Romero y Perlado Lamo de Espinosa, 2015); también presenta una riqueza creativa que combina texto, *stickers*, *emojis*, audios, foto y video (Sampietro, 2016). Scribano (2023) sostiene que WhatsApp es un medio de expresión de emociones, un canal de comunicación de percepciones:

“mirar, tocar y ver en Whatsapp conecta con las impresiones y percepción de lo recibido y enviado, con lo fotografiado, grabado y/o escrito, y en esa línea se abre la puerta a una modalidad recursiva y permanente de la realidad” (Scribano, 2023: 66)

El trabajo de campo se organizó en dos etapas. En primer lugar, se realizó la identificación y registro de los entornos virtuales para reconstruir la arquitectura donde se alojan las interacciones observadas. Se construyó una matriz de registro y observación para sistematizar sobre cada grupo de Facebook identificado: fecha de observación, nombre del grupo, cantidad de miembros, publicación privada o pública, fecha de creación del grupo, cantidad de interacciones diarias, carácter, etc.

En total se registraron nueve grupos de Facebook. Si bien la denominación de los nueve grupos observados se encontró vinculada directamente con los nombres de los programas, también aparecen palabras que aluden a los objetivos de los grupos como “información” “consultas”, así como referencias de organismos estatales que implementan las prestaciones, como por ejemplo “ANSES”. Un elemento distintivo de las denominaciones de los grupos es que la mayoría de ellos se incorporó a más de un programa social. Por ejemplo, “Tarjetas Asignación universal Alimentar y Verde” o “PROGRAMAS DE EMPLEO CÓRDOBA CAPITAL (PIP- PILA-XMI- PPP- PPA- PIL)”. A continuación, explicamos una tabla donde se detallan los grupos observados, su carácter y cantidad de participantes.

Tabla 1: Grupos de Facebook

Nro grupo	Denominación	Carácter	Cantidad de Participantes
G1	ANSES CONSULTAS AUH, Alimentar, SUAF	Público	245.000
G2	ANSES CONSULTAS Y FECHAS DE COBRO 2024: AUH, SUAF, Alimentar, Bonos, PNC..	Privado	240.000
G3	planes sociales (alimentar, suaf, ahu etc)	Privado	306.00
G4	PROGRAMAS DE EMPLEO CÓRDOBA CAPITAL (PIP- PILA-XMI- PPP- PPA- PIL)	Público	23900
G5	PROGRAMAS DE EMPLEOS (INTERIOR DE CÓRDOBA) XMÍ/PPP/PIP/PIL/PILA	Público	404
G6	Tarjeta Alimentar AUH SUAF	Público	907.852
G7	Tarjeta Alimentaria Anses	Público	355.660
G8	ASIGNACION POR HIJO , EMBARAZO, TARJETA ALIMENTAR Y PLAN MIL DIAS	Público	246.004
G9	Auxiliares escolares Cba	Público	2.418

Fuente: elaboración propia

En segundo lugar, al interior de cada grupo de Facebook se observaron y analizaron las publicaciones vinculadas a políticas sociales de segunda generación que expresaran prácticas de cuidados y colaborativas vinculadas al cuidado de sí y de otros. Para ello, se construyó una matriz para sistematizar los siguientes elementos de cada publicación: prácticas de cuidados (asesorar, contener, ayudar, colaborar, advertir), relaciones de género, emociones en la narrativa, emociones en emojis, imagen y video.

Para la realización de este escrito, se analizaron publicaciones mediante un muestreo por saturación teórica (Glaser y Strauss, 1967), es decir, se sistematizaron hasta alcanzar la saturación de las dimensiones detalladas en la matriz. De este modo, el análisis e interpretación fueron guiados por la teoría fundamentada (Glasser

y Strauss, 1967). El análisis e interpretación se realizaron, entonces, a partir de interacciones en publicaciones, comentarios de publicaciones y chats grupales de las plataformas mencionadas. En este artículo se presentarán fragmentos o citas de esas interacciones.

Respecto a la confidencialidad y consentimiento informado en la investigación digital tomamos normas sugeridas por la Asociación Sociológica Británica: “No se exige confidencialidad en el caso de observaciones en lugares públicos, actividades realizadas en público u otros entornos en los que la ley o la costumbre no establecen normas de privacidad.” (Papademas e IVSA, 2009: 254 citado en Scribano, 2023:11). Las observaciones se realizaron en Grupos de Facebook y Grupos de WhatsApp de acceso público respetando la anonimidad de las personas

participantes en dichas plataformas. La información relevada se utilizó solo a los fines de este trabajo.

¿Qué lógica se aplica al cuidado en entornos virtuales?

Las prácticas de cuidados soportan abordajes que oscilan entre resaltar su transversalidad en la vida cotidiana y su reducción a ciertas condiciones de dependencia o vulnerabilidad. El cuidado en sentido restringido es el que reciben las personas para su supervivencia, aquí el cuidado es imprescindible para la vida; no obstante, el cuidado en sentido amplio es el que circula entre quienes podrían realizar ciertas actividades pero que las delegan (Tobío, 2024) en otras esferas como la familiar, estatal, relacional o mercantil. Identificamos que los cuidados forman parte extendida de las prácticas sociales, adhiriendo al paradigma de la interdependencia (Fisher y Tronto, 1990; Tronto, 1993; Guzman Castillo et al, 2010; Herrero, 2013). Comprendemos que las prácticas del cuidar circulan, suponen complejos ensamblajes en la vida cotidiana entre posiciones sociales, demográficas y de género, entre relaciones de dependencia e interdependencia, entre tecnologías.

Tomando como premisa una postura interdependiente, ensamblada y circular de los cuidados, en el trabajo de campo podemos señalar, al menos, tres sentidos en que los cuidados se dirigen: desde los programas orientando prácticas de las mujeres madres en condiciones de vulnerabilidad hacia hijos e hijas; en el cuidado de sí respecto a la alimentación, pero también la búsqueda de empleo y capacitaciones;

y en las prácticas que despliegan las personas receptoras en los entornos analizados. Prácticas que, como hemos advertido, suponen asesorar, contener, ayudar, colaborar, advertir sobre los procesos de inscripción y permanencia en los programas sociales.

Desde su dimensión normativa, las maneras de cuidar se asumen en contextos y escenarios institucionales que definen y delimitan qué, cómo y cuánto cuidar. Así, se identificó que los modos en los que las políticas sociales plantean sus objetivos, cristalizan maneras de definir el cuidado, principalmente en aquel referido a la salud, alimentación y educación de los hijos e hijas de personas en condiciones de pobreza y/o vulnerabilidad. Se observa una correlación entre el ser mujer y la reproducción, convirtiéndolo en una insignia exclusiva de cuerpos feminizados (Gutiérrez-Rodríguez, 2013) que articula discursos, se recrea en instituciones -como políticas sociales- e incluso se ancla en las acciones, interacciones y prácticas, y con ellas, en las emociones.

Adicionalmente, los programas sociales señalan prácticas de cuidado para sí mismos, al contener lineamientos respecto a lo saludable, lo nutritivo, lo económicamente productivo, lo laboral, etc. En la etnografía realizada se exploraron las prácticas de cuidado desplegadas por la población receptora de los programas sociales en los entornos analizados. En otros escritos identificamos que son frecuentes las consultas que denotan falta de claridad y certidumbre respecto a los modos de acceder a estas prestaciones que proveen recursos económicos para el cuidado. Esas incertidumbres despiertan otras

emocionalidades como el miedo, la ansiedad, la angustia y el enojo, que movilizan búsqueda de asesoramiento, ayuda y colaboración entre el grupo de pares.

Si observamos en el marco de los PTI, la AUH incluye el programa *Plan 1000 días* (5) para fortalecer el cuidado integral de la salud durante el embarazo y la primera infancia. Esta intervención contiene cinco modalidades de implementación: Asignación por Cuidado de Salud Integral, Leche - Plan 1000 días, Asignación por Embarazo, Asignación por Prenatal y Asignación por Nacimiento y Adopción. Estas intervenciones varían según el periodo de gestación o se focalizan para personas destinatarias menores de tres años; algunas se cobran una sola vez y otras una vez al año. En el grupo de Facebook analizado emerge la confusión y una débil credibilidad sobre el cobro de los programas, según se exemplifica en el siguiente fragmento, asociada a la saturación de información al respecto. La incertidumbre, en tanto estado de bajo nivel de certezas, motoriza dudas, interrogantes y prácticas enfocadas en definir la situación para alcanzar el cobro de la prestación. Luego de “*haber leído en muchos lugares*”, las personas receptoras no logran saldar las brechas entre lo que se conoce, comprende e interpreta del programa y lo que resta conocer, de allí que se motoricen prácticas como el compartir dudas e inquietudes entre pares en los entornos bajo análisis.

“*Hola chicas leí por muchos lugares que este mes cobramos cuidados para la salud. Quisiera saber?*”

1 si es oficial.

2 si corresponde al año pasado.

Como las libretas desde ya muchas gracias. Y espero sus respuestas” [sic] (MPAN9) [18 me gusta, 47 comentarios] [respuesta] “*Hola chicas hasta que tiempo se puede reclamar el retenido de embarazo?*” (MPAN10)

[respuesta] “*Lo mismo pregunto mi bebé cumple 4 meses esté mes me corresponde-ría???*” [Sic] (MPAN13)

[respuesta] “*Cuidado salud es los mil días o la leche como le dicen también. Es para menores de 3 años que acreditando control de salud y vacunación*” (MPAN18)(6)

Al respecto baste mencionar la *Asignación por cuidado de salud integral* que se acredita automáticamente al presentar los controles de salud y vacunación anuales de menores de tres años (7), donde sus procedimientos y operatorias no se identifican con claridad. Distintas interacciones en el entorno analizado afirman que son iguales, se unifican, se confunden los nombres y no hay certezas sobre propósito y población destinataria. Dentro del universo de consultas que se presentan, las personas receptoras dudan si les corresponde el cobro, no saben si es “oficial” la información que circula e incluso no tienen claridad respecto a los mecanismos de reclamo. Se observan por saturación frases como

“*El cuidado de salud es lo mismo que la libreta? O la libreta se paga aparte???*”, “*Alguien me dice que es cuidado de salud?? Me sale en mis asignaciones*”, “*Una*

consulta Cuidado de salud sale en las liquidaciones ?”, “Hola una pregunta cuando se empieza a cobrar cuidado de salud??”, “cuanto se cobra por un hijo?”, “alguien me dice si cuidados de salud es igual a mil días. qué es mil dias?”, “Hola Chicas Ami El Otros Días No Me Aparecía Alimentar. Ahora Si Pero Dice También Cuidado Salud De Que Será?” etc. (Grupo de Facebook Asignación por hijo, embarazo, tarjeta alimentar, consultado 29-8-2024).

En la observación realizada la tarea de cuidado no es definida con claridad y, en consecuencia, su correspondencia monetaria se asocia más al azar que a un reconocimiento claro. En los casos más acertados se vincula “cuidado integral de salud” con la “libreta sanitaria”. Si bien aparece el cumplimiento de un papel social normativo vinculado al cuidado, por ejemplo, desde el rol de madre y titular del programa para informarse sobre requisitos, monto de la prestación etc., esas experiencias reiteradas en la vida cotidiana performan una rutina, una práctica que se forja en emociones atadas a la incertidumbre y el miedo. El modo de ver es un “hacer” con compromiso sensorial (Alinejad, 2021) que se diferencia de la práctica mediática de uso de Facebook, es un “hacer” que va más allá de compartir, comentar, consultar en la plataforma.

Se observa el uso de Facebook como un recurso que muestra una iniciativa colectiva en la comunidad digital que, si bien no arroja tramas de reciprocidad duraderas (porque se reiteran las mismas preguntas, la conversación

es asincrónica y se participa comentando de manera aislada y fragmentada una experiencia personal referida al tema de la consulta de cada publicación, se intercambian posicionamientos con carga moral) su existencia es un recurso cotidiano para la organización del cuidado de las infancias y adolescencias de mujeres en condiciones de precariedad laboral, de bajos recursos económicos, etc. En la trama de actores e instituciones que constituyen el proceso de cuidado en la sociedad 4.0, los entornos virtuales muestran protagonismo en los modos de socialización y de intercambio de información que orienta la toma de decisiones vinculadas a las políticas sociales que acompañan con cobertura económica las tareas de cuidado.

Siguiendo a Tronto (1993), el cuidado implica un proceso en el que intervienen actores en distintos niveles, fases, instituciones que toman posición ante la tarea; en esa toma de posición subyacen relaciones de poder. ¿En qué medida la relación entre la baja claridad en los modos de implementación de la política social y la sensación de incertidumbre que se observa en las comunidades virtuales confunde, constriñe o potencia las tareas de cuidado asociadas al programa? ¿De qué manera la política social configura modos de cuidar? Si bien la política se propone acompañar con una cobertura económica la tarea de controles pediátricos, implica una tarea más para las mujeres cuidadoras al requerir la búsqueda de información y certezas. ¿En qué medida “la desinformación” construye una carga mental en los cuidados que se expone en los entornos virtuales? ¿Qué emociones se observan en esos contextos?

Emociones: gratitud, enojo y frustración

Las políticas sociales suponen y configuran emocionalidades producto de su ligazón con las condiciones materiales de existencia, que, al impactar sobre aspectos materiales y simbólicos, afectan los cuerpos/emociones de la población (Tonkens et al, 2013; De Sena y Scribano 2020; Dettano y Cena 2021; Cena y Dettano 2022; Betzelt y Bode 2022; Jupp 2022). Así las emociones se encuentran presentes tanto en los diseños de las políticas sociales, en la implementación, en la red de agentes intervenientes, así como en la población receptora.

Lo que los sujetos hacen —y las posiciones en que lo hacen— modela y configura sus emociones, organizadas continuamente con base en prescripciones y normas. Heller (1980) refiere a «mundos sentimentales», como resultado de las tareas y prácticas que los sujetos desarrollan, pero siempre bajo determinadas posiciones marcadas por la edad, el género, el nivel educativo y de ingresos (Schieman, 2006). Así las estructuras sociales, las estratificaciones y desigualdades, se incorporan en los mundos de la vida, habilitando diferentes posiciones que organizan mundos emocionales complejos, superpuestos y cambiantes. Problematicar las emociones a la luz de las estructuras del siglo XXI, supone reconocer grandes determinantes como la creciente presencia de las tecnologías de la información y la comunicación, la heterogeneidad del mercado de trabajo y la masividad de las intervenciones estatales orientadas a atender las situaciones de pobreza o desempleo. Una y otra vez las emociones digitales son un componente que aparece de forma reiterada en el tránsito por

las intervenciones estatales, modelando las condiciones materiales de existencia.

En las prácticas de cuidados que orbitan los procesos de intervención estatal se configuran emocionalidades digitales que —como la gratitud, el enojo y la frustración— advierten sobre las experiencias de la población receptora en la intervención estatal. Asumimos en este escrito una mirada interdependiente de los cuidados, que circulan más allá de los determinantes que los sujetos soportan, como el género, la edad, la clase, el nivel educativo, su desempeño ocupacional, etc. Partimos de una definición amplia de cuidados, una perspectiva multidimensional que supone incluir “(el cuidado físico, cuidado emocional y moral, cuidado práctico, cuidado financiero y vivienda) y puede ser intercambiado mediante copresencia física, a distancia o a través de prácticas de delegación de cuidado” (Lamas-Abraira, 2023: 20) al tiempo que resistimos cualquier división tajante entre copresencia y distancia.

Las prácticas que las personas receptoras despliegan en los entornos analizados, suponen cuidados vinculados a asesorar, contener, ayudar, colaborar, advertir a pares sobre el proceso de inscripción, realización de trámites, sorteo de obstáculos administrativos, acceso a cuentas, etc.

“Gracias por todo lo que hacen”
(VPPPCBA2)

“Gracias [nombre propio] x pensar en todos nosotros, Dios los bendiga y les de muchísimo trabajo. Y Dios nos bendiga a quienes buscamos también” [sic] (PPACBA13)

“Gracias por aportar información de muchísima ayuda para todos los que buscamos empleo!” (MXMICBA26)

La gratitud, como sentir que se expresa y comparte en las interacciones analizadas, se relaciona con el asesoramiento, con la socialización de información que es valiosa, con compartir convocatorias o sorteos (8) de las políticas sociales, con acompañar postulaciones, recomendaciones para puestos de trabajo, etc., todas ellas condensando prácticas de cuidados. En otras palabras, las prácticas de cuidar-se entre pares, entre quienes reciben o quisieran recibir políticas sociales movilizan estados emocionales. En los entornos analizados las expresiones narrativas de gratitud, se refuerzan con el uso de *emojis* con expresiones como “me gusta”, “me encanta”, “me importa” de otros usuarios.

La gratitud en las prácticas de cuidados, señala la identificación del “beneficiario” [quien es advertido y asesorado en los procedimientos de la política social], “el benefactor” [quienes invierten su tiempo, dedicación, conocimientos, y recursos -utilización del celular, de datos, etc. en asesorar y advertir-] y el beneficio [información, socialización de procedimientos, sorteo de obstáculos, etc.] (Mora, 2021: 3). Añadido al carácter interaccional, reflejo del lazo social en términos de simelianos, la gratitud señala cierta evaluación y el reconocimiento de algo que se podría haber negado *“se basa en un pensamiento contrafáctico: nace cuando nos damos cuenta de las diversas opciones o caminos que podrían haberse dado y reconocemos el curso que ha acabado teniendo lugar como resultado de la*

acción benevolente de un benefactor” (Mora, 2021: 3). Las y los usuarios de los entornos analizados, acuden movilizados por las operatorias de las políticas sociales -que no siempre son claras y concretas-, por lo que despiertan incertidumbres que movilizan la búsqueda de información alternativa y dinamizan los lazos virtuales. En línea similar, para Fuentes (2021) la gratitud da cuenta de la construcción social de lo valioso o de valores producidos socialmente, que en el caso analizado transversalizan las prácticas de cuidados *onlife*. Para Simmel, la gratitud desencadena un proceso en el que las partes quedan ligadas de un modo particular de compromiso e interdependencia incommensurable (porque no hay medidas comunes para equiparar lo que se recibe con lo que se puede dar), formando parte del lazo social (Ruggieri, 2022). El encuentro virtual trama un lazo entre quienes tienen la misma urgencia, necesidad e incertidumbres. Ello colabora en el aumento de posibilidades de obtener respuesta inmediata o rápida que incide en la resolución cotidiana de las tareas de cuidado *onlife*.

Así como las emociones no son estados internos y aislados, tampoco se presentan como la única expresión emocional frente a una situación o contexto. Las sociabilidades alrededor de la política social y los cuidados, organiza cierta ecología emocional (Scribano, 2020), entendida como esa “familia” de emociones que permite comprender ciertos procesos, que dejan al descubierto a veces unas sensibilidades a veces otras (De Sena y Cena, 2024). De este modo, según recientes estudios empíricos, orbitan a la complejidad de las políticas sociales y los

cuidados emociones como el orgullo, abnegación, alegría, pero también incertidumbre, miedo, enojo y frustración (De Sena y Cena, 2024). En el particular caso de este estudio, el enojo y la frustración se modula al calor de expectativas no cumplidas en relación al acceso a la política social: si por un lado la gratitud es orientada hacia los pares que asesoran, contienen e informan sobre los procedimientos; por otro lado, el enojo se presenta frente a los obstáculos que la política social posee en el acceso y permanencia como el cierre de las convocatorias, de inscripción a las políticas sociales -que nunca son permanentes-, la falta de oportunidades laborales -incluso de aquellas mediadas por los programas sociales-, las limitaciones y restricciones en relación a la edad, así como las exclusiones producto de sorteos y operatorias complejas que resultan confusas y difíciles de aprehender.

En los fragmentos siguientes, el enojo es producto de experimentar una omisión o devaluación sorpresiva (Mustaca, 2018), supone una evaluación de partida que arroja como resultado que determinadas situaciones son injustas, despertando enojo, bronca, frustración. El enojo es producto de “*una expresión genérica atribuible a un conjunto de emociones como la frustración, el resentimiento, culpa, entre otras que se vivencian a partir de la participación en procesos cuyos resultados no coinciden con los deseados*” (Dettano y Cena, 2024: 6).

“*Hacemo muchos busco empleo..tengo 29 y tengo mucha experiencia, pero da bronca que no te crean capaz por tu edad*” (MPPPCBA19) [sic]

“*Me da bronca tener 41 y no conseguir empleo no hay oportunidades para los de nuestra edad y si hay son trabajos mal pagos*” (VPPPCBA9) (9)

“*Hola [nombre personal] Sabés que es desesperante y frustrante que por tener 54 años quedes excluido de toda oportunidad laboral. Mi vida cambió cuando en octubre del 2021 me fracturé el cráneo, más limitada estoy aún. Igualmente continúo buscando. Emprendí sola, cómo pude, sin inversión venta de productos de dietética onLine y necesito darle forma, un socio. Porque emprender sola no se puede. Te felicito y si en algo puedo ayudar, cuenten conmigo*” (MPPMCBA5)

La significatividad sociológica de estudiar el enojo (Schieman, 2006), la frustración, la bronca -en este caso en entornos donde circulan prácticas de cuidados entre pares receptores de políticas sociales- es que permite reconstruir los esquemas y valores a partir de los cuales el tránsito por la política social es evaluado y sentido. Los entornos analizados, permiten compartir y poner en común también estados emocionales que despiertan reafirmaciones (con las reacciones de apoyo como los “me gusta, me importa, etc.”). Estas emociones organizan las experiencias, se inscriben en las condiciones de su expresión en entornos digitales y habilitan a expresar qué es lo esperable, deseable en el marco de las políticas sociales bajo análisis. Así la desilusión, la frustración, la tristeza, el enojo y la bronca supone expresar situaciones evaluadas como injustas y que sean reconocidas por los pares, es

decir, que coincidan en la evaluación de la situación que lo generó (Velasco Domínguez, 2016; Nurit Shabel, 2019; Silva, 2021). En términos de Alinejad (2021) refiere a un compromiso sensorial que conecta con una sintonía íntima cuando se trata, por ejemplo, de experiencias sensibles compartidas con otro/as significativos.

Conclusiones

Este trabajo abordó las prácticas de cuidado y las políticas sociales desde los espacios de socialización digital. La investigación social no puede eludir que el umbral entre lo digital y lo analógico se yuxtapone porque la vida cotidiana se co-construye permanentemente mediante interacciones sociales presenciales y virtuales. En tanto espacio de socialización, toda práctica de interacción social implica emociones. La pregunta sobre qué sienten las personas que participan de las comunidades virtuales, qué emociones predominan y cómo se expresan es un interrogante sobre la acción de las prácticas de cuidado *onlife* y sobre la gestión digital de los cuidados que orbitan las políticas sociales.

La masividad de las comunidades virtuales que en sus plataformas conecta a miles de personas en torno a la gestión de las políticas sociales, y los cuidados que allí acontecen, es un escenario que la sociología no puede dejar de observar. Titulares de programas sociales, motivados por el acceso o permanencia en estos, se encuentran en el mundo digital desde espacios individuales, domésticos o privados, desde la punta de sus dedos sobre los dispositivos móviles individuales hacia el espacio público, virtual y masivo. Las tareas de cuidado y gestión de las políticas de

cuidado, se comparte en el mundo digital y junto a ello, se explicitan los modos de habitar, percibir, significar y sentir esa tarea.

Las plataformas Facebook y WhatsApp mostraron su potencial como espacios que propician la organización colectiva en torno a las necesidades que requiere atender la vulnerabilidad digital en la gestión de programas sociales. Mediante la comunidad virtual se vehiculiza un grado de autonomía para la autogestión de trámites digitales. Entonces, la compleja red de interdependencias que constituye los cuidados también tiene su dimensión virtual. El espacio virtual toma un lugar central en la gestión digital de programas sociales e impacta en dos esferas de cuidado: las estrategias que implican las políticas sociales en el cuidado de hijos/as (en el caso de Tarjeta Alimentar, AUH cobro de la prestación, compra de alimentos) y que se materializan a partir de las orientaciones conseguidas en Facebook, por ejemplo; y, las estrategias de cuidado entre pares que implica la atención a las necesidades y demandas de otras personas usuarias de la plataforma. El espacio virtual muestra ser nodal en la planificación y gestión de recursos (tangibles, intangibles y/o digitales) para asistir y cuidar mediante programas sociales. Entonces, a partir de este recorrido se propone la consideración de las plataformas digitales que permiten el encuentro entre destinatarios de programas sociales como herramientas tecnológicas de cuidado ('*technological care*').

Facebook y WhatsApp influyen en los modos en que las emociones, los comportamientos y las interacciones se expresan, se perciben y comparten. Así las tecnologías mismas están

implicadas en los modos en que se configuran esas emociones (Scribano, 2023) y por extensión interacciones, prácticas de cuidados, etc. La arquitectura digital de las plataformas delimita, con sus herramientas, los modos de sentir aceptados y aceptables por la comunidad, pero, sobre todo, viables en su expresión. Las plataformas, como espacios de interacción, no funcionan de manera autónoma e independiente de las conexiones que sostienen con otros elementos humanos y no humanos (como el lenguaje, los cuerpos, las mentes, los deseos, las habilidades prácticas, las tradiciones de uso).

Los entornos virtuales también se organizan a partir de relaciones de poder y desigualdad. Las interacciones también muestran prescripciones entre pares respecto a cómo gestionar las políticas sociales y allí, se cristaliza un imaginario social cargado de juicios sobre las mujeres, titulares de programas, cuidadoras, desempleadas, madres, etc. Se disputan sentidos, valores y propiedades respecto a los recursos materiales y simbólicos que hacen a la gestión de los cuidados a partir de las prestaciones de los programas sociales.

Para finalizar, la estructura de sensibilidades que organiza las prácticas de cuidado *onlife* da cuenta de amplios sectores sociales que, en tanto titulares de programas de atención a la pobreza, al desempleo, al complemento alimentario, actúan en su vida cotidiana, y actúan junto a los otros que cuidan, desde la frustración, el enojo, la ira, la incertidumbre, la bronca. Se observa una influencia recíproca entre las personas usuarias de las plataformas, un contagio emocional y la construcción de una comunidad que,

aunque autoorganizada -en lazos de reciprocidad y gratitud-, reproduce en el sentir individual una estructura social que no fortalece el cuidado del Otro, que no garantiza oportunidades de empleo, que perpetúa la situación de carencia y necesidad, que persiste en la vulnerabilidad y la dependencia. A partir de este recorrido, se observa que las políticas sociales configuran modos de cuidar a los Otros desde la desesperación, la bronca, la ira, la tristeza y el desgano.

Notas

(1) En el cuarto trimestre de 2023, se registró que el 61,0% de los hogares urbanos tiene acceso a computadora (de escritorio, portátiles o tabletas electrónicas) y el 93,4%, a internet (red fija o móvil). Además, los datos muestran que, en la Argentina, 90 de cada 100 personas usan teléfono celular y 89 de cada 100 utilizan internet (INDEC, 2024)

(2) Estos programas operan como políticas sociales que transfiriendo un ingreso mensual buscan insertar a la población en puestos de trabajo bajo la modalidad de “pasantías” o “entrenamientos laborales”. Constituyen un tipo de política social con una presencia de más de 20 años de implementación. Así el Programa Primer Paso (PPP), nació en 1999 y desde entonces se fue renovando. Se encuentra orientado a personas con residencia en la provincia de Córdoba, que contengan de 16 a 24 años, estableciendo cupos de un 5% para personas con discapacidad -sin límite de edad- y otro 5%

es reservado a personas en situación de vulnerabilidad o en recuperación de adicciones. Observar programas de empleo toma relevancia en un contexto en el cual, en el cuarto trimestre de 2024 la tasa de desocupación para el Gran Córdoba es de 8 y de subocupación es de 13,9 mientras la media de los aglomerados urbanos de Argentina es de 6,4 y 11,3 respectivamente. Así, el Gran Córdoba se posiciona como una de las ciudades con mayor desocupación de la región pampeana (INDEC, 2025).

(3) Se destina a madres y padres con hijos e hijas de hasta 17 años de edad que al momento estén percibiendo la Asignación Universal por Hijo (AUH), mujeres embarazadas que perciben la Asignación Universal por Embarazo (AUE) y personas discapacitadas destinatarias de la AUHD y a madres con 7 o más hijos que perciben Pensiones No Contributivas. La tarjeta permite comprar alimentos en los comercios habilitados con servicio de *posnet* (MDS, 2020). Según el monitoreo oficial y últimos datos disponibles, en el 1º trimestre de 2021, se registraron 1.566.987 titulares de cobro de la Tarjeta Alimentar; en el segundo trimestre de 2022 el 93% de titulares de AUH recibieron también la prestación Alimentar (Administración Nacional de la Seguridad Social, 2021, 2022). La cuestión alimentaria toma relevancia en un contexto en el cual “entre 2010 y 2024, la inseguridad alimentaria infantil en la Argentina mostró una tendencia sostenida al alza, con picos en 2018, 2020 y 2024. En el último año, el 35,5% de niños/as y adolescentes (NNyA) atravesó inseguridad alimentaria, y el 16,5% inseguridad alimentaria

severa” (González Sisto y Tuñon, 2025) Más de la mitad de NNyA atravesaron inseguridad alimentaria en al menos un año entre 2022 y 2024 (González Sisto y Tuñon, 2025).

(4) La Asignación Universal por Hijo para Protección Social constituye un programa de transferencias de ingresos para personas con hijos/as menores de 18 años desempleadas o empleadas en la economía informal, homónimo del Régimen de Asignaciones Familiares para trabajadores formales. Se diferencian en la titularidad donde la AUH selecciona preferentemente a mujeres, mecanismos de control -cumplimentar con salud y educación de hijos e hijas- y penalidades -baja por no demostración de cuidados en salud y educación-. Se complementa con la Asignación Universal por Embarazo. Para más información ver Administración Nacional de la Seguridad Social (2022). En el segundo trimestre de 2022 la AUH cubrió 4.304.708 niños, niñas y adolescentes, la AUHD a 55.325 personas con discapacidad y la AUE a 73.505 personas gestantes (Administración Nacional de la Seguridad Social, 2022).

(5) <https://www.anses.gob.ar/embarazo-y-nacimiento/plan-1000-dias#:~:text=El%20Plan%201000%20d%C3%ADas%20es,primeros%203%20a%C3%Blos%20de%20vida>

(6) Fuente Grupo de Facebook Asignación por hijo, embarazo, tarjeta alimentar, consultado 29-8-2024.

(7) <https://www.ansesgob.ar/embarrazo-y-nacimiento/asignacion-por-cuidado-de-salud-integral>

(8) Alude a una modalidad de política social de empleo que recurre al sorteo público como modo de asignación de las transferencias en la provincia de Córdoba.

(9) Fuente: Grupo de WhatsApp observado. Registro 18 de agosto de 2024.

Bibliografía

Alinejad, D. (2021). “Techno-emotional mediations of transnational intimacy: social media and care relations in long-distance Romanian families”. *Media, Culture & Society*, 43(3), 444-459.

Betzelt, S. y Bode, I. (2022). “Emotional regimes in the political economy of the ‘welfare service state’. The case of continuing education and active inclusion in Germany”. *Working Paper*, 178/2022.

Bourdieu, P. (2008 [1973]) “La ruptura”, en Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. *El oficio de sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Cena, R. (2020) “Sobre políticas sociales y emociones pre-pandemia: algunas líneas analíticas en torno a la desconfianza”, en De Sena, A. & Herrera, J. (eds.) *Audio libro: Diálogos en y desde la pandemia*. Min. 00:33:09–01:03:34. Disponible en: <https://www.clacso.org/presentacion-audio-libro-dialogos-en-y-desde-la-pandemia/>

----- (2022) “¿Dónde están las Políticas Sociales? sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0.”

Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social, 18 (2022): 243-262.

----- (2024) Bienestar móvil. Las intervenciones estatales en el capitalismo de plataforma: políticas sociales y aplicaciones móviles. En De Sena, A. (comp.) *Políticas Sociales y Emociones en la era digital*, Estudios Sociológicos Editora: Buenos Aires 23-44.

Cena, R. y Dettano, A. (2020a) “Emociones en torno a los cuidados sociales mediados por las políticas sociales: entre el deber moral y la postergación”. *Investigación & Desarrollo*, 28(1), 68–103. <http://dx.doi.org/10.14482/indes.28.1.152.4>

----- (2020b) “About Waiting: A Reading from Social Policies and Emotions in the Context of a Pandemic”. *Social Policy & Society*, 22 (3), 531 – 544. <https://doi.org/10.1017/S1474746422000331>

----- (2022) “¿Quiénes hacen la política social?: Tramas de actores, acciones, (des)intereses y emociones en administradores de grupos de Facebook vinculados a las políticas sociales”, en Sordini, V. (comp.) *Hacer Políticas Sociales: Estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, 157-185.

Chirico, A., & Gaggioli, A. (2019). “When virtual feels real: Comparing emotional responses and presence in virtual and natural

- environments". *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 22(3), 220-226.
- De Sena, A. (2014) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- (2016). "Políticas sociales y emociones: Presentación. *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, 15(44), 119-124.
- (2018). *La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- (2024) *Políticas Sociales y Emociones en la era digital*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- De Sena, A. y Cena, R. (2024) "Policromías emocionales en receptoras de políticas sociales: una exploración de las políticas de las sensibilidades". *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES)*, 16(45), 22-35. Disponible en: <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/issue/view/644>
- De Sena, A. y Lisdero, P. (2015). "Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño", en A. De Sena (ed.). *Caminos Cualitativos. Aportes para la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS.
- De Sena, A. y Scribano, A. (2020). *Social Policies and Emotions: a look from a global south*. Camden: Palgrave Macmillan.
- Dettano, A. y Cena, R. (2020). "Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales". *Revista Tsafiqui* (15), 57-72. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- (2021). "Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina". *Sphera Publica*, 1(21), 137-158. <http://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/415/14141477>
- (2024). "Emociones en una política social en contexto de pandemia por COVID-19: dimensiones del enojo". *Reflexiones*, 104(2), 1-21.
- Fuentes, S. (2021) Política de la gratitud y el don: altruismo social en un programa de familias de tránsito en Buenos Aires. *Miríada: Investigación en Ciencias Sociales*, 13(17), 219-249.
- Fisher, B. y Tronto, J. C. (1990). "Toward a Feminist Theory of Caring", en E. Abel, & M. Nelson (Eds.), *Circles of Care*. New York: SUNNY Press, 36-54.
- Floridi, L. (2013) "Web 2.0 vs. the Semantic Web: A philosophical assessment". *Episteme: A Journal of Individual and Social Epistemology*, 6(1), 25-37.
- Giambruno Leal, D. (2023) "¿Avanzando hacia las transferencias monetarias condicionadas de "segunda generación" en Latinoamérica? El caso de Chile". *Revista Temas Sociológicos*, 33, 263-292.
- Glasser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Oxford: Aldine Press.
- Gómez Cruz, E. y Ardèvol, E. (2013) "Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach". *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(3), 27-46. <https://doi.org/10.16997/wpcc.172>

- González Sisto, V. y Tuñon, I. (2025) *Inseguridad alimentaria en la infancia argentina: un problema estructural observado en la coyuntura actual. Informe de investigación*. Buenos Aires: Observatorio de la Deuda Social Argentina/Universidad Católica Argentina
- Guzmán Castillo, F., Tabasco Martín, M. y Romanach Cabrero, J. (2010) “Fundamentos éticos para la promoción de la autonomía: hacia una ética de la interdependencia”. *Alternativas*, 17, 45–61.
- Guiñez-Cabrera, N.A. y Mansilla-Obando, K. (2021) “WhatsApp Web con fines académicos en tiempos de la COVID-19”. *Apertura*, 13(2), 54–69.
- Gutiérrez-Rodríguez, E. (2013). “Trabajo doméstico-trabajo afectivo: sobre heteronormatividad y la colonialidad del trabajo en el contexto de las políticas migratorias de la UE”. *Revista de estudios sociales*, (45), 123-134.
- Heller, A. (1980). *Teoría de los sentimientos*. México: Editorial Fontamara.
- Herrero, Y. (2006). “Ecofeminismo: una propuesta de transformación para un mundo que agoniza”. *Cuadernos Mujer y Cooperativismo*, 8, 74-80.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad*. Barcelona: Editorial UOC.
- INDEC (2024) *Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH cuarto trimestre de 2023*. Informes Técnicos, 8(1). Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- (2025) “Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH) Cuarto trimestre de 2024”. *Informes técnicos*, 9 (63).
- Jupp, E. (2022). “Emotions, affect and social policy: austerity and Children’s Centers in the UK”. *Critical Policy Studies*, 16 (1), 19–35.
- Krmotic, C.S. (2016). “El cuidado como objeto de políticas sociales: su actual problematización en el contexto latinoamericano”. *Sociedade em Debate*, 22(1), 195–215.
- Lancelot M. (2019). Prise en charge de la maladie de Parkinson par stimulation cérébrale profonde : enjeux philosophiques d'un soin technologique, Thèse de doctorat, Université Paris Diderot.
- Lancelot, M., & Guchet, X. (2023). Introduction – What is Technological Care? *Cahiers François Viète*, III-15. <https://doi.org/10.4000/cahierscfv.4356>
- Lamas Abraira, L. (2023). “Re-circular el cuidado en la (post)pandemia: (in) movilidad e hiperconexión en las familias transnacionales chinas entre Zhejiang y España”. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia* 15(2), 15-36.
- Luna Reyes, L., Gil García, J. y Sandoval, R. (2015) *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Toluca de Lerdo, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Martin Palomo, M. (2016). *Cuidado, vulnerabilidad e interdependencias. Nuevos retos políticos*. Madrid: Centro de estudios políticos y constitucionales.
- Martín Palomo, M. y Terron Muñoz, J. (2024). *Tecnologías y cuidados*. Madrid. Ed: Catarata.
- Molyneux, M. (2008). “Justicia de género, ciudadanía y diferencia en América Latina”, M.

- Pietro (editor) en *Mujeres y escenarios ciudadanos*. Ecuador: Flacso.
- Mora, A. M. (2021). “La experiencia de la gratitud como experiencia religiosa”. *Analysis. Claves de Pensamiento Contemporáneo*, 29, 1-9.
- Mustaca, A. (2018) Frustración y conductas sociales. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 36, núm. 1, 2018, pp. 65-81 <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4643>
- Noddings, N. (1984). *Caring: A feminine approach to ethics and moral education*. Beckerley: University of California Press
- Nurit Shabel, P. (2019). “Porque nos daba bronca. Las emociones en la producción de la acción política de niños/as en una casa tomada”. *Revista de Antropología Social* 28(1), 117-135.
- Papademas, D., & International Visual Sociology Association (IVSA). (2009). IVSA Code of Research Ethics and Guidelines. *Visual Studies*, 24(3), 250–257.
- Rodriguez Enriquez, C. M. (2011). *Programas de transferencias condicionadas de ingreso e igualdad de género ¿Por dónde anda América Latina? División de Asuntos de Género*. Chile: Naciones Unidas/Cepal.
- Rubio-Romero, J. y Perlado Lamo de Espinosa, M. (2015). “El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios”. *Icono*, 14(13), 73–94.
- Ruggieri, D. (2022). “Being grateful to Georg Simmel. Emotions, gratitude, and the relational concern of sociology in the globalized society”. *Digitalum*, 28, 1-9.
- Sampietro, A. (2016). Emoticonos y multimodalidad. El uso del pulgar hacia arriba en WhatsApp. *Aposta*, 69, 271-295 <http://apostadigital.com/revistav3/hereroteca/asampietro.pdf>
- Schieman, S. (2006). “Anger”, en E. Stets y Jonathan H. Turner (comp.), *Handbook of the Sociology of Emotions*. Springer Science+Business Media, LLC, 493-515.
- Scribano, A. (2020). “La vida como Tangram: Hacia multiplicidades de ecologías emocionales”. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad* (RELACES), 12(33), 4-7.
- Scribano, A. (Eds.). (2023). *AI and Emotions in Digital Society*. IGI Global.
- Scribano, A. y Lisdero, P. (2018) “Experiencia visual e investigación social: hacia una crítica de la economía política de la mirada digital”. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(9), 165–181.
- Silva, L. L. (2021). “The Efficacy of Anger: Recognition and Retribution”, en Falcato, A. (eds.) *The Politics of Emotional Shockwaves*, Switzerland: Palgrave Macmillan, Cham, 27-55.
- Sordini, M. V. (2017). “El uso de internet en relación a programas sociales”. *Sapiens Research*, 7(2), 51-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6535272>
- Sordini, M. V., y Arriola Miranda, A. M. (2023). “Comedores populares en Perú y Argentina: Las mujeres ante la necesidad colectiva de comer”. *Diálogo andino*, (71), 220-235.
- Tobío, C. (2024) El trabajo de cuidados, las mujeres y la tecnología. En Martín Palomo, M.

- y Terron Muñoz, J. *Tecnologías y cuidados*. Madrid. Ed: Catarata.
- Tonkens, E., Grootegoed, E., y Duyvendak, J. W. (2013). “Introduction: Welfare state reform, recognition and emotional labor”. *Social Policy and Society*, 12(3), 407-413.
- Tronto, J. (1990) *Gender and caring: Work and welfare in Britain and Scandinavia*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Tronto, J. (1993). *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Routledge.
- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Velasco Domínguez, M. L. (2016). “Emociones, Orden de Género y Agencia. Vergüenza e ira entre mujeres indígenas originarias de los Altos de Chiapas”, en Ariza, M. (coord.) *Emociones, afectos y sociología: diálogos desde la investigación social y la interdisciplina*. México: UNAM, 329-372.
- Wacquant, L. y Bourdieu, P. (2008). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.