



NUEVAS TECNOLOGÍAS E INCLUSIÓN SOCIAL

NOVAS TECNOLOGIAS E INCLUSÃO SOCIAL

NEW TECHNOLOGIES AND SOCIAL INCLUSION

Laura Ferreño

Universidad Nacional de Avellaneda, Observatorio de Ciudadanía Cultural
lferreno@undaav.edu.ar

María Laura Gimenez

Universidad Nacional de Avellaneda, Observatorio de Ciudadanía Cultural
mgimenez@undav.edu.ar

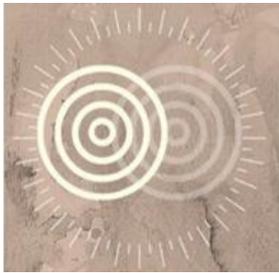
Resumen

El estudio del mundo social se enfrenta a nuevas realidades: la sociedad de información y las subjetividades, en cambio constante, cuestionan a las ciencias sociales y las metodologías de conocimiento. Profundizando este complejo entramado, la pandemia generada por el COVID-19 trastoca el mundo conocido. Presumiblemente a ciegas, políticas gubernamentales centradas desde una perspectiva sanitarista “encerraron” a las personas y coartaron las libertades individuales mediante instrumentos de vigilancia que podríamos suponer acordes a las instituciones de encierro, pocos cuestionados, sin embargo, debido al miedo social y la incertidumbre sanitaria imperante.

La irrupción en la vida cotidiana de nuevas tecnologías disponibles en internet y aplicaciones de telefonía móvil evidencian nuevos mecanismos de disciplinamiento y control de la población. Ante estos cambios, una parte de la ciudadanía parece más dispuesta a incorporarlas por su practicidad, sin interpelar por debatir sus implicancias; otra, por el contrario, las naturaliza desde la ajenidad.

En consecuencia, en esta realidad en movimiento permanente, la producción de la evidencia en las ciencias sociales transita por recorridos de “deconstrucción” de las epistemologías tradicionales en la búsqueda de diseñar metodologías que construyan datos en un entramado social con una dinámica particular que requiere de soportes tecnológicos para su acercamiento, no exentos de las tensiones que enfrenta la producción de evidencia. En el entresijo de este contexto, las teorías que las sustentan también deben “deconstruirse”.

El artículo se propone explorar a partir de estos presupuestos, los posibles derroteros que estos cambios imponen a la sociedad en general y a los grupos vulnerables, en particular.



Palabras clave: Estado, nuevas tecnologías, políticas públicas, grupos vulnerables, ciencias sociales.

Resumo

O estudo do mundo social enfrenta novas realidades: a sociedade da informação e as subjetividades, em constante mudança, questionam as ciências sociais e as metodologias do conhecimento. Aprofundando essa estrutura complexa, a pandemia gerada pelo COVID-19 perturba o mundo conhecido. Presumivelmente às cegas, as políticas governamentais centradas de uma perspectiva sanitariana "trancaram" as pessoas e restringiram as liberdades individuais por meio de instrumentos de vigilância que poderíamos assumir de acordo com as instituições de confinamento, poucos questionados, no entanto, devido ao medo social e à incerteza sanitária predominante.

A irrupção no cotidiano das novas tecnologias disponíveis na internet e aplicativos de celular mostram novos mecanismos de disciplina e controle da população. Diante dessas mudanças, uma parte da cidadania parece mais disposta a incorporá-las por sua praticidade, sem questionar para debater suas implicações; outro, pelo contrário, naturaliza-os de fora.

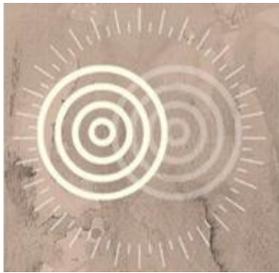
Consequentemente, nesta realidade em permanente movimento, a produção de evidências nas ciências sociais percorre percursos de "desconstrução" das epistemologias tradicionais na busca de metodologias que constroem dados em um quadro social com uma dinâmica particular que exija apoio tecnológico para sua abordagem, não isenta das tensões enfrentadas pela produção de evidências. Nas complexidades desse contexto, as teorias que as sustentam também devem ser "desconstruídas".

O artigo se propõe a explorar, a partir desses pressupostos, os possíveis caminhos que essas mudanças impõem à sociedade em geral e aos grupos vulneráveis, em particular.

Palavras-chave: Estado, novas tecnologias, políticas públicas, grupos vulneráveis, ciências sociais.

Abstract

The study of the social world is facing new realities: the society of information and subjectivity in constantly change, question the social science and knowledge methodologies. Deepening this complex network, the COVID-19 pandemic disrupts the known world. Presumably at blind, politics focused on sanitary perspectives "locked out" the population and restrained the individual rights thru surveillance instruments very similar the one in locked out institutions rarely questioned because the social afraid and the sanitary uncertainty of the moment.

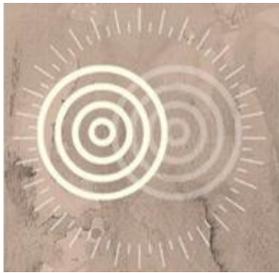


The use of new available technologies in internet and mobile applications in daily live, show new mechanisms to discipline and control the population. At these changes, a part of the citizens seems more willing to adopted them for their practicality, without interpellate to debate its implications, another part, conversely naturalize them from alienation.

The consequence of this reality in constantly moving, is that the production of evidence in social sciences runs thru a process of deconstruction in the traditional epistemologies to design methodologies to build data in a social network with a particular dynamic that requires technology support for it approach, not exempt from the tensions faced by the generation of evidence. In the mesentery of this context, the theories that support them also have face a “deconstruction”.

The propose of this article is to explore the possible directions that these changes impose to the society in general and to the vulnerable groups in particular.

Keywords: State, New Technologies, Public Politics, Vulnerable Groups, Social Science



1. Introducción

La pandemia del COVID 19 supuso para los diversos niveles de gobierno —en tanto política de Estado— un desafío respecto al acceso equitativo y la inclusión de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los sectores de la ciudadanía más vulnerables. El reto no fue ni es menor, ya que estas personas carecen de soportes económicos y socioculturales, es decir, adolecen de capital social, uno de los componentes fundantes de la igualdad de derechos en el siglo XXI. Estos no constituyen, sin embargo, el único grupo afectado, los adultos mayores; los “rezagados tecnológicos”, personas con telefonía móvil “vieja” o “nueva” pero con aparatos económicos y con escasas prestaciones adolecen de las mismas trabas, aun cuando pudiera tener el conocimiento requerido para el uso de estas nuevas herramientas tecnológicas; como así también quiénes debieron adaptarse a una nueva realidad virtual: todos los niveles educativos, desde la educación inicial hasta el universitario, supuso un desafío para directivos, docentes, no docentes y estudiantes; en los tres poderes de la administración pública; y en las empresas privadas.

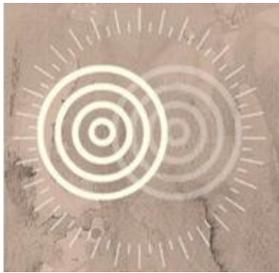
A estos inconvenientes se le sumó en la Argentina cuando nos alejamos de los centros urbanos, la escasa o nula señal de internet que brindan las empresas privadas proveedoras del servicio, problema que verificamos con menor o mayor intensidad en todo el territorio nacional. Allí donde la cantidad de clientes se reduce, internet se vuelve un bien escaso y por momentos inaccesible sin importar la condición social de quienes habiten en esas zonas rurales.

La invisibilización de esta problemática, y en consecuencia su naturalización, emerge desde las diversas dimensiones que se analice.

Así, desde los niveles gubernamentales nacional y subnacional se impuso la visión de la ciencia informática que partió del supuesto que el empleo masivo del celular era una herramienta para la comunicación inclusiva, y en tal sentido, suponía un punto de inflexión, tanto para la adquisición como para el empleo de nuevos instrumentos, fundamentalmente de aplicaciones (apps) diseñadas para ejecutarse en los teléfonos móviles inteligentes de última generación, generalmente costosos cuyo uso se sustenta en saberes preliminares de las opciones que ofrece. En principio, la idea —interesante de por sí— permitía la localización de las personas mediante instrumentos georreferenciadores, situación que potenciaba la información obtenida bajo el supuesto alcance de estas nuevas herramientas a toda la ciudadanía.

La virtualidad implicó además un empleo cotidiano de opciones que se implementaron: desde consultas médicas online hasta turnos para múltiples acciones presenciales (vacunación, atención sanitaria, entre otras) y una variedad de trámites que repentinamente se realizaron de manera parcial o íntegramente virtual (como las legalizaciones de documentos públicos o los trámites burocráticos).

Sin embargo, ¿toda la población tenía la posibilidad y el conocimiento previo como para emplear masivamente los diversos instrumentos disponibles y a menudo obligatorios de los entes gubernamentales? La centralidad de este presupuesto del cual partieron las administraciones públicas argentinas puede que fuera plausible en países donde la equidad es



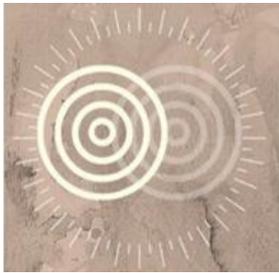
un atributo extendido, pero en América Latina, en general, y en Argentina, en particular, donde amplias masas de su población requieren de los subsidios del Estado para sobrevivir, implica una apuesta difícil de sortear para quienes diseñan este tipo de aplicaciones de acceso masivo en todo el país.

Las ciencias sociales también están siendo interpeladas por los cambios que impuso la pandemia. Las epistemologías tradicionales debieron “deconstruirse” en la búsqueda de metodologías que permitan la “producción” de datos referidos a un entramado social con una dinámica específica. Esta especificidad refiere a la relación de ajenidad que establecen con estos nuevos soportes tecnológicos, circunstancia que requiere una política propia de acercamiento. El origen es múltiple, señalemos las dos causas más relevantes; la primera, procede de ese sentimiento de otredad respecto a las nuevos aparatos “inteligentes” (televisores, computadoras de escritorio, notebooks, tablets, celulares) que proviene de la distancia económica, y —aún más grave— cultural, a partir de la cual estas personas construyen sus vínculos con las nuevas tecnologías; la segunda, por la carencia de conocimientos, habilidades e intereses previos para poder utilizar ampliamente las opciones que estos brindan.

Esa alteridad ya no solo se refiere a vínculos y relaciones desiguales interpersonales, es decir, la carencia de capital social mencionado anteriormente. Para muchas comunidades argentinas que viven aisladas en el interior profundo de nuestro país, así como a muchas otras desperdigadas por zonas periurbanas o relegadas a zonas marginales de nuestras grandes urbes (Área Metropolitana de Buenos Aires —AMBA—, Rosario, Córdoba y Mendoza quizás resulten los casos más paradigmáticos, pero no los únicos) también refiere a ese otro “tecnológico”. En la misma situación se encuentran los adultos mayores y los “rezagados tecnológicos”. En el mejor de los casos, los vínculos con internet para estos grupos refieren al acceso a portales de noticias o redes sociales (como Facebook o WhatsApp), pero los desafíos de la nueva realidad virtual exceden ampliamente este uso más extendido de internet.

El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre las avatares que afrontan las metodologías cuantitativas y cualitativas en este nuevo contexto social, haciendo hincapié en las tensiones que enfrenta el Estado en la producción de evidencia que propenda al diseño creativo de herramientas de inclusión tecnológica dirigidas a sectores vulnerables, dialogando con las plataformas miArgentina, Cuidar, Datos Argentina y con el *Relevamiento del impacto social de las medidas del Aislamiento dispuestas por el PEN [Poder Ejecutivo Nacional]*, elaborado por la Comisión de Ciencias Sociales de la Unidad Coronavirus COVID-19 del MINCyT-CONICET-AGENCIA (Ministerio de Ciencia y Tecnología - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas - Agencia) a partir de los datos suministrados por investigadores y docentes universitarios de todo el país, que analiza los alcances efectivos del decreto (Decreto de Necesidad y Urgencia —DECNU 297/2020— del PEN) cuando se inició el confinamiento en el 20 de marzo de 2020.

Entre las cuestiones que emergieron cuando se llevó a campo estos marcos teóricos informáticos diseñados para otras realidades, se destacan dos elementos. El primero es la distancia entre un mundo pandémico centrado en la virtualidad y las personas, a quienes en muchos casos se accedía a través de referentes territoriales porque las nuevas tecnologías les



resultan por los motivos expuestos, ajenas. Durante la primera etapa del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio —ASPO— decretado por el PEN en el marco de la pandemia COVID-19 estos referentes territoriales, en tanto referente culturales, se convirtieron en nexo entre el Estado y la población en situación de vulnerabilidad. El segundo hallazgo refiere a los desafíos metodológicos de las ciencias sociales para trabajar en los nuevos contextos virtuales. Algunos de estos hallazgos y los retos emergentes, serán el eje de nuestro análisis.

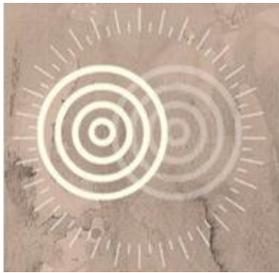
2. Presupuestos teóricos

2.1. Dimensiones en disputa

Pandemia COVID-19 y humor ciudadano es uno de los debates inherentes en el presente a los gobiernos democráticos. Interpelaciones referidas al cercenamiento de las libertades individuales y las medidas de control estatales, tales como el cierre de fronteras o coerciones positivas vinculadas con la vacunación (como los certificados QR que permiten el ingreso a espacios cerrados a quienes están vacunados) subyacen en el incumplimiento de normas sanitarias elementales como el uso de barbijo o mascarillas. ¿Cuál es el origen de este tipo de actitudes? ¿Hay un descreimiento de parte de la sociedad hacia la eficacia de este tipo de medidas, o por el contrario, el origen de estos comportamientos nace de un desencanto hacia la dirigencia política mundial, más allá del arco político que represente? Constituyen dos de los interrogantes, a nuestro entender centrales, pero no los únicos.

Quetglas (2021a) nos da algunas pistas para contestar estas preguntas cuando plantea entre las dimensiones a considerar, la opacidad de la gestión estatal que percibe un porcentaje de la población; la desconfianza hacia “la política” y las burocracias públicas tanto por sospechas de ineficiencia y/o corrupción como por un largo proceso de desprofesionalización; y la brecha que emergió entre las formas de gestión gubernamental y los “nativos digitales”. El problema entre ciudadanía e inteligencia artificial (IA) se complejiza cuando miramos el panorama que se presenta hacia el futuro, debido a que la tensión no solo se vuelve irresoluble sino que tiene una escalada entre actores que pugnan desde lugares muy disímiles de la sociedad: por un lado, quienes están hiperconectados, con acceso a canales muy diversos de información y un Estado que al pretender controlarla, estimula un conflicto irresoluble; y por otro, quienes pugnan por acceder a la conectividad, aunque solo sea para disponer de un canal de vínculo para el acceso a la ayuda estatal.

Pareciera entonces que la discusión ya no gira tanto respecto a si las herramientas que se emplean desde el Estado son adecuadas o no, para centrarse en cambio, en su obsolescencia. Tema recurrente en la narrativa de la dirigencia argentina, pero que ha producido pocos efectos concretos si lo analizamos desde los desafíos que suponen el acceso a la IA por parte de la ciudadanía. Ese es un espejo que nos devuelve una imagen dolorosa cuando percibimos que un porcentaje cada vez mayor de la ciudadanía no puede acceder a las nuevas tecnologías, por falta de recursos o por carecer de capital social para su uso. En tal sentido, resulta evidente que desde el inicio de la pandemia *“las transformaciones en la base sociotecnológica de la sociedad no tuvieron un correlato categórico en el mejor diseño de*



políticas públicas... hay modos de ejercer la representación, comunicar y liderar que están agotados” (Quetglas, 2021a).

Esta cuestión se vuelve imperiosa cuando se pone el foco en la población en situación de vulnerabilidad, que vive en lugares de difícil acceso y escaso o nula conectividad. Esa Argentina profunda, olvidada a fuerza de acciones de invisibilización sostenidas a través del tiempo, hoy tiene la posibilidad de una revancha que la historia le negó. Pero la solución debe ser creativa y adaptarse a las diversas realidades territoriales y las necesidades específicas de cada grupo, como plantea Quetglas (2021b) *“no pueden ser iguales las respuestas para jóvenes o personas mayores, con o sin experiencia laboral, mujeres u hombres, etc.”*

El impacto de la pandemia no afecta a todos los países de igual forma; las clases sociales ni los diferentes grupos etarios también sufren las medidas diferenciadamente. Si bien todos los estados se enfrentan a una crisis sanitaria y económica, los países subdesarrollados padecen, además, las consecuencias de sus estragos sociales: aunque esta emergencia demande más Estado, sus capacidades operativas no se constituyen rápidamente, por lo tanto, las respuestas al aumento de la economía en “negro” y la informalidad laboral en Estados de Bienestar minúsculos y con una estructura burocrática administrativa que tiende a obstaculizar aquellas acciones que resultan imperiosas en este contexto (Malamud y Carreiras, 2020), conllevan incremento de pobreza y pérdida del poder adquisitivo de la sociedad en su conjunto.

Algunos indicios en este sentido se encuentran en el incremento perceptible en barrios vulnerables del déficit de integración, la deserción escolar, las familias con problemas de socialización, una juventud mal empleada o inempleable y la inestable incorporación al mercado laboral de sus habitantes. Todas estas dimensiones son indicios de la emergencia y/o crecimiento de la vulnerabilidad y la incertidumbre como horizonte para estos sectores sociales, así como la pérdida o carencia de capital social. El corolario de este proceso de exclusión es la desafiliación (Castel, 1997) de quienes viven en los intersticios sin encontrar un “lugar” en la estructura social, habitan los márgenes laborales y territoriales de la sociedad.

Para explicar este proceso de desafiliación, Merklel (2000) utiliza una metáfora, la mutación de la lógica del agricultor (vida basada en la certidumbre y la planificación) por la del cazador (la incertidumbre y la necesidad de resultados inmediatos sustentan una lógica de la astucia en busca de oportunidades). Estos cambios en sus proyectos de vida afectan sus soportes culturales, los cazadores no consiguen credenciales de pertenencia, la incertidumbre que padecen los adultos en el mercado laboral se reproduce además en todos los niveles educativos (jardín, primario, secundario y superior). Debido a que instituciones como las empresas y las escuelas se vuelven marginales para estos grupos, se acelera su disociación del resto de la sociedad, expresada de múltiples modos, entre ellos, la distancia cultural y el extrañamiento que perciben respecto a los ámbitos cotidianos de los grupos integrados, por ejemplo, los espacios de recreación de las grandes ciudades (Merklel, 2000). No solo el acceso a los bienes culturales deviene en un mecanismo de clasificación social, sino la divulgación de sitios de internet con fines informativos o de capacitación ordenan pertenencias e intereses de grupo.

Durante el siglo XX América Latina se caracterizó por la conformación de una “*democracia de baja intensidad y altamente delegativa*” (O'Donnell, 1997) signada por la preeminencia de



los liderazgos políticos personalistas. Una consecuencia de esta particularidad fue el escaso desarrollo de instrumentos de control y transparencia como canales vinculantes con la ciudadanía. Argentina no fue ajena a este proceso, sus secuelas crujen en el presente ante una sociedad que asiste asombrada a la flagrante contradicción y tensión entre estas prácticas y la emergencia de la IA como una herramienta de vínculo directo entre los gobiernos y la ciudadanía, conviviendo y a la vez socavando el poder sobre el cual se sustentaban las viejas prácticas.

Sin embargo, este es un proceso de larga data que la pandemia visibilizó aún más. El colapso en Argentina de un Estado que hasta los años '70 había tenido protagonismo en las políticas redistributivas y el posterior retorno democrático en la década siguiente, implicó la aparición de una gran diversidad de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), cuyo protagonismo suplió los vínculos con las diversas áreas gubernamentales, producto de la crisis de representación se profundizó a partir de entonces. Estos cambios produjeron un distanciamiento entre los actores que debían encontrar mecanismos de representación de sus intereses y las fuerzas políticas que supuestamente los debían representar. Ese espacio fue ocupado por las OSC.

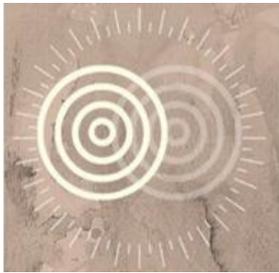
Este quiebre de la sociedad, tal como venía conformándose durante las décadas anteriores a la crisis petrolera de los años '70 llevó en Argentina a un aumento de la pobreza desconocido hasta entonces, ¿con qué capital social contarían a futuro esos ciudadanos que sobrevivieron en los intersticios que el Estado o ellos mismos iban generando? La pregunta es relevante debido al aumento exponencial de quienes han quedado en los márgenes de la sociedad durante estas décadas, con las consecuencias que para estos supone.

Este despojamiento de bienes que facilitan la inserción social de las personas conlleva una reducción de su capital social, en tanto este se constituye a partir del

conjunto de recursos actuales o potenciales ligados a la posesión de una *red durable de relaciones* más o menos institucionalizadas de interconocimiento y de interreconocimiento; o, en otros términos, a la *pertenencia a un grupo*, como conjunto de agentes que no sólo están dotados de propiedades comunes (susceptibles de ser percibidas por el observador, por los otros o por ellos mismos), sino que también están unidos por *vínculos* permanente y útiles.

Bourdieu, 2014: 221

Estos vínculos son importantes porque determinan el volumen de capital social de una persona, el cual depende de su capital económico, cultural y simbólico. Estas redes, en tanto estrategias de inversión social conforman lazos que pueden ser conscientes o no cuyo fin es la utilidad directa. Una consecuencia de esta característica es que sus fronteras son difíciles de franquear debido a que por un lado, los intercambios entre sus miembros “*transforma las cosas intercambiadas en signos de reconocimiento... y determina a la vez los límites del grupo*” (Bourdieu, 2014: 222); y por el otro, manifiesta el grado de capital delegado (que puede ser muy desigual entre sí) en un individuo del grupo que es quien concentra y se transformará en mediador hacia afuera de la red.

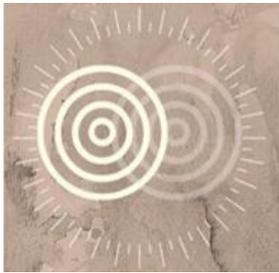


En consecuencia, las capacidades socioculturales de la ciudadanía variarán en función del volumen de su capital social. Así, mientras los grupos más vulnerables priorizarán las redes de reciprocidad o asociaciones de intercambio, es decir, aquellas instituciones informales sustentadas en los usos y costumbres, lealtades personales y lazos de afinidad; quienes cuenten con un capital social significativo se focalizarán en generar estrategias para insertarse en ámbitos laborales y sociales, y en consecuencia, su interés se direccionará hacia aquellas instituciones que les brindan garantías o derechos (Arcidiácono, 2011). Por lo tanto, es necesario reflexionar respecto a los mecanismos más idóneos para incluir (y en tal sentido “reciudadanizar”) a quienes carecen de suficiente capital social, para que las instituciones formales constituyan algo más que un lugar de paso —en el mejor de los casos— en tanto ámbito burocratizado donde se tramitan los subsidios estatales, y se transformen en lugares de estar, esto es, espacios de pertenencia y no de ajenidad.

Este entramado de relaciones puede canalizarse mejor en las grandes ciudades y áreas metropolitanas debido a que estas comunidades cuentan con una presencia activa del Estado nacional y provincial que llega directamente al territorio a través de las agrupaciones de base, y a la vez, del gobierno local como interlocutor político, ya que este como dador de recursos carece de relevancia (Rofman, Gonzalez Carvajal, y Anzoategui, 2010). Este solapamiento de los poderes de los diversos niveles gubernamentales conlleva la intervención de diversas jurisdicciones político-administrativas. En cambio, en las zonas rurales y periurbanas, la presencia del gobierno local y de los diversos Programas Nacionales que asisten a los productores minifundistas se convierten en soportes para el acompañamiento en mejoras no solo del ingreso sino de la calidad de vida de esos grupos más vulnerables. La extensión territorial del país y la intermitente inversión en infraestructura posiciona a los actores sociales rurales en una situación de inequidad.

En Argentina las consecuencias de la pandemia se reconfiguran permanentemente. Entre las más importantes, mencionaremos: el aumento de las diversas opciones de virtualidad que ante el repliegue hacia el hogar del trabajo y la escolaridad agudizó el desafío de analizar un fenómeno con tantas aristas; y la emergencia del agotamiento de las formas de concebir y de “hacer” política en Argentina, que disoció las dirigencias partidarias y gubernamentales de las necesidades de la ciudadanía, situación que replicó en territorios muy disímiles entre sí e involucró a todas las clases sociales.

La nueva realidad se trató de sortear con explicaciones que se volvieron lábiles con el paso del tiempo, el corolario de estas prácticas discursivas fue que el sustento de racionalidad y la construcción de la verdad se tornaron cambiantes y difusas. Como resultado, las tensiones entre diversos sectores de la sociedad y las instituciones y/o quienes se encontraban a su cargo se incrementaron, llevando a un “estado de perplejidad muy agudo en variados debates y elaboraciones de los ámbitos públicos” (Rivas, 2021: 1). Este *écart* (Jullien, 2017), en tanto distanciamiento que sale de la norma, desorganiza el contrato social vigente y revela el “entre”, es decir, las tensiones de la diversidad ante las distintas posibilidades de vinculación entre las pluralidades y la singularidad impuesta desde los organismos estatales, a partir de las medidas del PEN al decretar primero el ASPO y luego el DISPO, que impusieron la modalidad online en los vínculos tanto sociales (parentales y de reciprocidad) como institucionales (incluido todo los niveles educativos). Estas tensiones de lo diverso son



constitutivas de la sociedad, pero el contexto de aislamiento las profundizó debido a múltiples y disímiles factores.

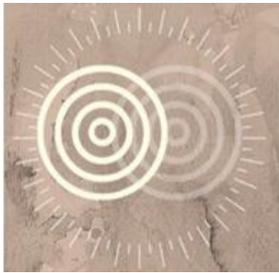
La virtualización de los procesos burocráticos gubernamentales agravó en muchos casos la distancia entre la población y el Estado, la brecha entre representantes y representados se aceleró. Esta percepción, más allá de su veracidad, derivó en demandas de la ciudadanía que amplificaron los medios en un abanico muy amplio, desde el cuestionamiento de la necesidad de una política de aislamiento de la población hasta la discusión por los laboratorios a los que se le compraban vacunas. Las políticas públicas sanitarias se volvían más opacas cuanto más transparentes supuestamente se mostraban. La respuesta de parte de la ciudadanía fue la desconfianza hacia las instituciones y la dirigencia a su cargo, el *écart* en estas circunstancias se acentuó.

En este contexto sin embargo emergieron fenómenos nuevos. Paralelamente al empoderamiento de muchas personas que en estas nuevas circunstancias llevaron adelante trámites online en algunas áreas estatales, se verificó para muchas otras, la inequidad en el acceso a estas nuevas tecnologías como en la ajenidad ante un mundo tecnológico inasible. A la pauperización y/o marginación del capital humano se le sumó la carencia de las credenciales necesarias y el conocimiento de dimensiones culturales imprescindibles para la vida inmersa en estas nuevas herramientas de IA, dimensiones que se deben tener en cuenta en cualquier régimen político sustentado en la igualdad de oportunidades.

La alfabetización tecnológica (Rivas, 2021) es una estrategia de política pública imprescindible para fortalecer las democracias del siglo XXI. La ausencia de estos debates en la actualidad se debe, en parte, al incremento de personas alfabetizadas funcionales. La discusión más urgente, frente a esta realidad, es aquella referida al abandono estudiantil en todos los niveles escolares, situación que se agudizó durante la pandemia.

Para un Estado con estructuras obsoletas, estos desafíos se vuelven muy complejos de afrontar. Cómo destacará Castells (1997) en un texto que paradójicamente tiene más de dos décadas, la crisis no solo es de legitimidad sino también de operatividad en el funcionamiento de las burocracias públicas.

Las respuestas a cuáles serían los mecanismos más idóneos para revertir este proceso de expulsión ciudadana, que en Argentina se inicia a mediados de la década de 1970, a medida que pasa el tiempo se vuelven más intrincadas. El primer indicio es el reconocimiento que la desafiliación social es un riesgo latente cuando las relaciones de proximidad de una persona (que son sustentadas en sus inscripciones territoriales, incluidas en estas sus redes de parentesco e instrumentales) tienen “una falla que le impide reproducir su existencia y asegurar su protección” (Castel, 1997: 31). A ello se le suma, la pérdida de estructuras dadoras de sentido, como las interacciones insertas en proyectos de grupo. Durante la vigencia del ASPO ¿cómo reformularon estos lazos las personas en situación de vulnerabilidad carentes de trabajos en blanco? Pareciera que en la actualidad, tal como plantea Castel (1997) para otro contexto histórico, las zonas fronterizas entre quienes viven integrados a la sociedad, en situación de vulnerabilidad, reciben asistencia social estatal y/o padecen un proceso de desafiliación deberían reformularse. Ello no será posible si no se realizan propuestas creativas sustentadas en un contrato social inclusivo que revierta las



situaciones de precariedad, vulnerabilidad, exclusión, segregación, relegamiento y desafiliación.

Los estados, contracara del problema, ¿qué mecanismos ofrecieron para combatir el COVID-19? La respuesta a esta pregunta tuvo escasas divergencias a nivel mundial, la irrupción de nuevos consensos sociales: encierro y control a través de las nuevas tecnologías.

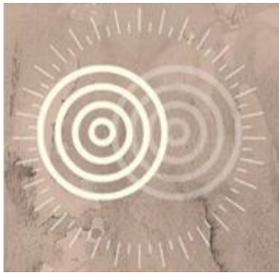
2.2. Estados y pandemia: Instrumentos de control social

En Asia Oriental, los gobiernos ya contaban con instrumentos informáticos de control de la población previamente a la aparición del COVID-19. Cuando la pandemia hizo sentir su virulencia, la vigilancia digital pareció el mecanismo más acertado para controlarla desde sus inicios no solo en los países asiáticos. La idea de que la política sanitaria para combatir la enfermedad se diseñara a partir de diversos softwares que permitirían controlar los movimientos de las personas, para de este modo, procesar la información obtenida y mediante su análisis e interpretación (*big data*) tomar las decisiones, de una opción plausible se transformó en parte de la vida cotidiana de la población en muchos países del mundo. Esta capacidad de concentrar datos de la población fue más fácil de implementar en aquellos estados —como los asiáticos— donde la conciencia crítica hacia la vigilancia digital era escasa (Han, 2020), debido a que el mundo de las nuevas tecnologías es un paradigma cultural al cual adscribe la mayoría de sus ciudadanos.

Paralelamente, en muchas democracias “occidentales”, países de la Unión Europea, EEUU o Argentina, por citar solo algunos casos, debido a la protección de los datos personales esta posibilidad parecía imposible de implementar. Sin embargo, cuando el cierre de fronteras mostró su ineficacia, el encierro de la población y los instrumentos digitales de control estatal fueron naturalizados por parte de una ciudadanía ante el pánico que infundían las cifras de enfermos y muertes diariamente difundidas a través de los medios de comunicación. Este cambio de paradigma, que hubiera resultado difícil de predecir antes de la pandemia, llevó a que Han (2020) se preguntase si la soberanía no residía en los poseedores de *big data*, en tanto propietarios de los instrumentos de control que indujeron la aceptación de cambios de conducta en las personas, tales como el aislamiento o el uso de barbijos. Israel, del mismo modo que países como Corea o China, mediante aplicaciones para celulares informaban a los usuarios de estas plataformas si habían estado en contacto con infectados, en la cercanía de posibles focos de infección o personas contagiadas.

En tal sentido, como plantea Oszlak, algunas de las respuestas a la pandemia revelaron las aristas naturalizadas del problema:

quienes gobiernan también pueden ser artífices –inconscientes, involuntarios o deliberados– de los peores escenarios imaginables. Podrían ser cómplices activos de las fuerzas incontroladas del mercado o la ciencia. Podrían utilizar las innovaciones tecnológicas para ejercer el más férreo y despótico control social, haciendo añicos los valores e instituciones de la democracia. O, simplemente, podrían ignorar las señales y tendencias que ya pueden advertirse, y seguir gestionando “como de costumbre”, haciendo caso omiso de los



procesos en curso, con lo cual, condenarían a sus sociedades a situaciones de miseria y dependencia inimaginables.

Oszlak, 2020a: 29

A finales de los años '70, mucho antes del nuevo escenario impuesto por estas nuevas tecnologías descritas por Oszlak, Michel Foucault caracterizó la biopolítica como formas de racionalización impuestas desde el liberalismo a partir del siglo XVIII para encarar los problemas que la población plantea a los gobiernos, entre ellas, las políticas de vacunación, “salud, higiene, natalidad, longevidad, razas...” (Foucault, 2012: 359).

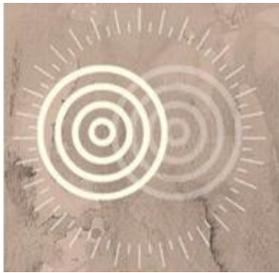
La biopolítica demostró que se adecua a los nuevos tiempos; el biopoder, en tanto poder que se ejerce sobre los individuos y no sobre los territorios, también.

A partir de la biopolítica el autor describe cómo se gobierna la vida de la población a través de tecnologías, prácticas, estrategias y racionalidades políticas, constituidas por un conjunto de saberes muy diversos como la medicina, la sociología, la biología, la psicología, la psiquiatría y las estadísticas que permiten determinar la “normalidad”; las normas se erigirán como el instrumento que ordena la vida de las personas. El concepto le permite demostrar que el liberalismo, desde su prédica de libertad individual se sustenta en prácticas continuas de observación, vigilancia, registro y monitorización de la ciudadanía; y aunque el control no sea coercitivo, este tipo de poder —el biopoder— se ejerce mediante la “normatización” y logra el objetivo de producir determinados modos de vida en detrimentos de otros posibles.

La biopolítica volvió a aparecer en escena desde la propagación del COVID-19 en Argentina mediante las medidas primero de aislamiento y luego de distanciamiento social; el uso obligatorio de barbijos; el teletrabajo para un porcentaje importante de la población; la escolarización virtual; el lavado de manos y el uso de alcohol en gel en la vida cotidiana (como si cada persona estuviera por ingresar a un quirófano cada vez que realiza acciones rutinarias); la prohibición de las expresiones de afecto (saludos socialmente esperables como besos, abrazos o apretones de mano) quedaron prohibidas debido a la transmisión del virus, del mismo modo que la restricción de los vínculos solo entre convivientes y el uso de transporte público; los movimientos de las personas estuvieron monitoreados desde plataformas gubernamentales —como la aplicación Cuidar— del mismo modo que los permisos de circulación que la población gestionaba para trasladarse. Estas “normas”, si bien son medidas tendientes a evitar la diseminación de la enfermedad, constituyeron un inédito tipo de biopoder que naturalizaron un nuevo escenario de la biopolítica, en tanto que como ya se mencionara, permitieron la cotidianización de nuevos instrumentos de vigilancia y control social.

Deleuze (2006) auguró que instituciones de encierro como el hospital, la escuela o la familia, que respondían a las necesidades de las sociedades disciplinarias, iban a carecer de sentido ante el avance de las sociedades de control, en las cuales

lo esencial ya no es una marca ni un número, sino una cifra: la cifra es una contraseña [mot de passe], en tanto que las sociedades disciplinarias están reguladas mediante consignas [mots et ordre], tanto desde el punto de



vista de la integración como desde el punto de vista de la resistencia a la integración. El lenguaje numérico de control se compone de cifras que marcan o prohíben el acceso a la información (Deleuze, 2006: 3).

Deleuze vaticinaba que a futuro habría mecanismos de control que proporcionarían datos permanentemente de las localizaciones de personas, vehículos y objetos, del mismo modo que los utilizados para el rastreo de animales salvajes sea un animal dentro de una reserva o un hombre en una empresa (collares electrónicos). Instrumentos que no solo brindarían información georreferencial, sino que además en algunos casos constituirían identificaciones de membresía o acceso (como las tarjetas que validan acceso a instituciones o transporte público), aunque su posesión no necesariamente válida en todas las circunstancias su pertenencia o ingreso.

También auguró una medicina capaz de detectar, por ejemplo, enfermos potenciales o grupos de riesgo, es decir, localizar y vigilar a quienes es preciso controlar, sin médicos ni enfermos “reales”. Las crisis de las instituciones disciplinarias parecían destinadas a desaparecer paulatinamente a partir de un nuevo régimen de dominación centrado en el control.

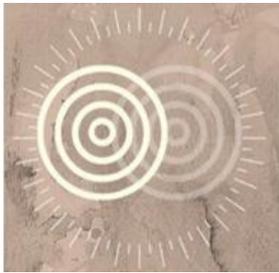
Paradójicamente a partir de la pandemia, en las sociedades de control la incapacidad de los gobiernos para dar respuestas novedosas a los nuevos desafíos surgidos por el COVID-19, devino en una “reactivación” de instituciones disciplinarias de “encierro” como los hospitales y la familia, las cuales brindaron mecanismos de vigilancia que potenciaron el control ciudadano. La coexistencia de mecanismos de control y de vigilancia —unos y otros, propios de regímenes de dominación social específicos— potenció y a la vez volvió más sofisticada y eficiente los instrumentos del biopoder estatal.

2.3. Marchas y contramarchas en la búsqueda de respuestas

El uso de estos nuevos y viejos mecanismos de control no siempre fueron aceptados por la ciudadanía. La población se manifestó en diversos países en contra de las medidas impuestas obligatoriamente como el aislamiento social —en Argentina—, la vacunación o el pasaporte sanitario europeo que certifica la pauta completa de vacunación contra el COVID-19 —en Francia—, imprescindible para circular por la Unión Europea y en algunos países para el ingreso a espacios cerrados como los museos.

Parte del problema tiene su origen en que los estados, tanto los socialistas como capitalistas, carecían de planificación para dar respuesta a una enfermedad que en un mundo globalizado, rápidamente tomó escala mundial. Tampoco los debates vigentes y previos al COVID-19 se interpeaban por estas cuestiones, por lo tanto, al no encontrarse en las agendas estatales ni de los organismos supranacionales, tampoco hubo opción a explorar ni la posibilidad de articular una solución exitosa rápidamente.

La irrupción de la pandemia evidenció otros problemas, como la escasa coordinación entre los niveles de gobierno; las falencias de los centros de información de crisis y la demora en los procesamientos de datos que deberían realizarse en tiempo real (Rivas, 2020); y la coordinación de políticas sanitarias entre países, acción que hubiera potenciado los resultados. La capacidad de respuesta ante el COVID-19 evidenció la enorme distancia que separa a los



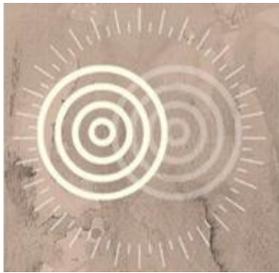
países desarrollados de los emergentes, brecha que se acrecienta debido al crecimiento vertiginoso de las nuevas tecnologías, y a la vez, a las escasas posibilidades (originadas en déficits estructurales que arrastran en su mayoría) de incorporar estos nuevos desarrollos con la celeridad requerida (Oszlak, 2020b). Oszlak (2020a; 2020b) denominó “era exponencial” a la rapidez con la que se está produciendo la aceleración de los cambios tecnológicos. Frente a este panorama, el papel desempeñado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante los primeros meses fue decepcionante; como consecuencia, la desprotección ante el COVID-19 de los países más pobres del mundo se agudizó.

Por lo expuesto —y aquí solo hemos mencionado algunas de las dimensiones que emergieron— resulta perentorio que todos los estados cuenten con instrumentos que les permita anticipar y dar respuesta a los múltiples desafíos futuros, tanto aquellos que refieren al devenir de la pandemia como a los que se vinculan con desarrollos tecnológicos en el corto y mediano plazo. Los estados deben proteger a la población más vulnerable también de estas inequidades “nuevas” y evitar que se profundice la desigualdad social ante la irrupción de las plataformas informáticas. Asimismo, debe protegerse y proteger a la ciudadanía de la dependencia tecnológica que tienen con las grandes potencias y las empresas multinacionales que controlan la innovación científica (Oszlak, 2020a).

El mundo tal como lo conocemos desaparece rápidamente, robots que suplantán el trabajo humano tanto en las fábricas como en las tareas domésticas; la revolución digital que amenaza en transformar al formato papel en libros y medios de comunicación como diarios y revistas en un objeto de culto antiguo; la automatización de aviones y de automóviles; avances científicos que permitirán la manipulación genética; y los *chatbots*: *bots* de conversaciones que simulan un diálogo mediante un programa que emite respuestas automáticas, proliferan tanto en páginas de internet de empresas privadas como gubernamentales. Estos cambios no solo impactan en la vida cotidiana de las personas, también permiten diseñar modelos predictivos e identificar patrones repetitivos que favorecen tomas de decisiones más certeras.

La paulatina naturalización de estas innovaciones y sus efectos en la organización de las rutinas cotidianas sustancian un cambio respecto a las formas en que mapeamos y procesamos las coordenadas de la vida diaria. Este “giro cultural” interpela “al modo en que pensamos sobre el modo en que pensamos” (Geertz, 2008: 64); y si bien Clifford Geertz analizaba estos cambios de los instrumentos de razonamiento en el mundo literario y de las ciencias sociales, todas las transformaciones mencionadas para el presente y futuras (big data, robótica, IA, entre otras) interrogan al ser humano en tanto muchas de sus decisiones serán tomadas por máquinas que predicen e inducen sus comportamientos y acciones. Sin embargo, surgen algunos interrogantes: ¿en qué medida la ciudadanía es consciente de estos cambios? La emergencia de esta “era exponencial” al disparar la desigualdad social supone un desafío nodal para los estados modernos, pero estos ¿están explorando respuestas para propender a la inclusión social?

Hubo diversas respuestas a esta última pregunta a través de la historia, para el evolucionismo la “cultura” alcanzada por un pueblo en su conjunto expresaba su grado de desarrollo tecnológico, los diferentes estadios se establecían a partir de la comparación entre los distintos grupos, pero este razonamiento se puede aplicar también hacia el interior de cada territorio y



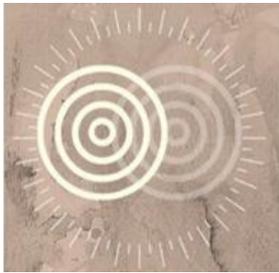
el despojo —partiendo desde la civilización y retrocediendo hacia los orígenes de las herramientas más rudimentarias— puede dejar de ser una herramienta de análisis para transformarse en un dato de la realidad como en el presente. Los poderes estatales y las instituciones que los encarnan deben preguntarse qué tan dispuestos están a tolerar una sociedad que tiende cada vez a la exclusión en los países emergentes y pobres; deben necesariamente anticiparse y empezar a diseñar estrategias que reviertan este drama de la sociedad actual y den respuestas eficaces. La sola posibilidad que los diferentes ámbitos gubernamentales se hagan estos interrogantes también supone un giro cultural de sus dependencias y funcionarios públicos, en tanto, deben replantearse las formas de construir el conocimiento y de diseñar las políticas públicas.

Si como plantea Oszlak (2020a) parece inexorable que los servicios gubernamentales se sustenten en plataformas ¿cómo interactuarán con estas quienes tiene problemas de acceso a ese tipo de servicios o a internet, ya sea por ajenidad con las nuevas tecnologías, por deficiencias en las señales o por carecer de los soportes físicos a través de los cuales se emplean estas plataformas? Por caso, la aplicación del gobierno nacional miArgentina se presenta como el “perfil digital ciudadano para gestionar trámites, sacar turnos, acceder a tus credenciales y recibir información personalizada” (<https://www.argentina.gob.ar/miargentina>).

Paradójicamente, aplicaciones gubernamentales masivas como miArgentina o Cuidar que permiten que las actividades de vigilancia y control (facilitadas por el reconocimiento facial y permisos para la movilidad de las personas) se vuelven más sofisticadas, no siempre resultan fáciles de validar. En el caso de miArgentina, la validación de la identidad, luego de descargarla en los celulares resulta engorrosa porque es necesario el reconocimiento facial, la acción se dificulta aún más cuando los celulares no son de última tecnología, las personas son adultos mayores o están poco habituadas al uso de estas herramientas tecnológicas por carecer de los soportes culturales y educacionales indispensables.

¿La IA podrá modificar los roles y vínculos entre los gobiernos y la ciudadanía en su conjunto, o quedará circunscripto a ciertas clases sociales? El autor cree que sí porque plantea que estos instrumentos de gestión transformarán en un futuro profundamente tanto las pautas de organización como de interacción de la vida social, respecto a “nuestro hábitat, costumbres y modalidades de recreación, la manera de informarnos, comunicarnos, transportarnos, alimentarnos o atender nuestra salud” (Oszlak, 2020a: 105).

Entre las consecuencias, quizás Oszlak vislumbra opciones más sostenibles con los grupos vulnerables, una administración estatal sustentada en las redes, gobiernos más vinculados con la población, situación que favorecerá la participación ciudadana en la gestión y diseño de las políticas públicas. No queda claro, sin embargo, cómo se realizará la interacción con los destinatarios para brindar soluciones rápidas y factibles a partir de los aportes de la *big data* para alcanzar un “Buen Vivir” (Oszlak, 2020a) cuando estos se encuentren en las zonas más alejadas de los centros urbanos argentinos y de difícil acceso. Las empresas de telefonía móvil ofrecen aparatos económicos desde el equivalente aproximado de un salario mínimo en Argentina; sin embargo ¿podemos suponer que su adquisición reduce la brecha digital para los sectores más pobres? ¿esos celulares permiten acceder y emplear plataformas como



miArgentina y resolver los trámites *online* del presente? Las limitaciones de estas herramientas para resolver los problemas de inequidad, sesgo ideológico y discriminación deben incorporarse a las agendas gubernamentales. La educación deberá ofrecer respuestas alternativas a las actuales para evitar problemas de deserción de los sectores vulnerables que arrastra desde hace décadas y que tienden a consolidarse como estructurales. Detrás de la emergencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), la robótica y la IA, están estas nuevas demandas laborales que actualmente son difíciles de satisfacer.

Si bien las nuevas tecnologías eliminan las discrecionalidades de la burocracia pública y de la política, estos actores en muchos casos constituían los únicos mediadores entre los poderes estatales y la ciudadanía; sin intermediación, la reconfiguración de estos vínculos con los sectores más vulnerables aún es difuso. La IA y los sistemas informáticos de algoritmos que inducen la toma de decisiones de manera automatizada impactan, tanto en el sector público como privado, no solo repercuten en la vida de la población, sino que además no cuentan con la posibilidad de rendir cuentas por estas.

Tácitamente se ha reformulado el contrato social en el cual intervinieron dos actores participantes: una amplia variedad de sectores vinculados con las nuevas tecnologías y los Estado-Nación —cuya capacidad de intervención como dique de contención es muy diverso, debido en parte a que también se beneficia de la información obtenida mediante estos nuevos dispositivos disponibles, aunque desconocemos en qué medida cruzan los datos—. Ambos “consensuaron acuerdos” mediante nuevas normativas o a través de usos y costumbres recientes. La ciudadanía, en cambio, fue y es hasta el momento un mero espectador de estos nuevos dispositivos creados para su vigilancia y control; y si bien ello supuso la posibilidad de nuevas opciones de conexión para la población de zonas rurales pobres y alejadas de las ciudades, muchas personas aún no han podido acceder a estas oportunidades.

¿Cómo generalizar y ampliar la utilización ciudadana de la web y la digitalización de los servicios públicos, ampliando el papel de los gobiernos como plataformas para brindar mayores servicios personalizados?

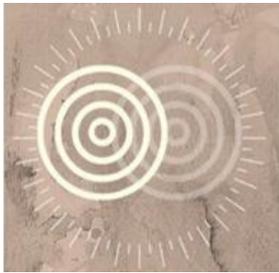
Oszlak, 2020a: 246

Esta es la pregunta que interpela a los posibles escenarios metodológicos para su respuesta.

3. Presupuestos metodológicos

3.1. Las ciencias sociales y la pandemia

La irrupción de la pandemia puso la mirada en la urgente necesidad de medidas de corto plazo que acompañaran las transformaciones en la organización social y económica de la sociedad. La capacidad de gestión en esos procesos se nutre de conocimiento sobre las transformaciones y los actores. Las ciencias sociales aportan análisis y propuestas sobre una realidad en movimiento permanente, a través de los paradigmas epistemológicos cuantitativos y



cualitativos, diferenciables y con autonomía propia que disputan el espacio como estrategia de conocimiento.

La complejización de la realidad en estudio y la búsqueda de respuestas inauguró la “triangulación de metodologías” como alternativa para la generación de conocimiento, preservando la objetividad de las ciencias sociales gracias a la puesta en práctica de instrumentos de medición validados en el mundo académico. La preocupación sobre los diseños de investigación guió el interés de científicos sociales de procedencias diversas. La dicotomía entre cuantitativos y cualitativos devino en la valorización de la “ruta mixta” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018). La combinación de metodologías inició un nuevo camino superador para las miradas academicistas.

Los análisis sociales, en la búsqueda de armonizar el paradigma metodológico a la realidad en estudio enfrentó un dilema cuyo esclarecimiento llevó a la metodología a sortear el nuevo escenario social en Argentina en pos de la objetividad científica.

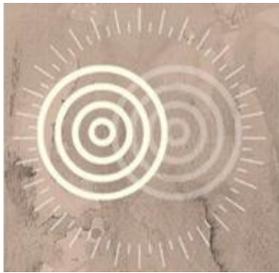
Como sostuvo Sautu “los bloques teóricos” atraviesan la investigación social y comprenden desde los supuestos teóricos y epistemológicos del paradigma elegido, las teorías de la problemática en estudio hasta aquellos que corresponden a “la medición, la observación y la construcción de los datos y la evidencia empírica” (Sautu, 2003: 17).

Los estudios sociales sean cuantitativos o cualitativos focalizan su atención en diseños metodológicos desde la construcción de marcos teóricos que validan los hallazgos o resultados de la investigación, la teoría, los objetivos y la metodología articulan entre sí, con ello reconocemos las implicancias metodológicas de la teoría (Sautu, 2003; Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

La defensa de la disciplina se enmarcó en el desarrollo de “sistemas coherentes de hipótesis, conceptos, métodos de verificación, todo aquello que se suele vincular con la idea de ciencia”. En consecuencia, ¿por qué no decir que es una ciencia, si lo es?” (Bourdieu, 2002: 81).

La certidumbre del método científico abrazó a los diseños cualitativos aun cuando estos se definen desde el constructivismo, el interpretativismo y la fenomenología. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Las ciencias sociales iniciaron un recorrido metodológico que incluía esquemas flexibles que se adaptan al objeto de estudio y pueden ser redefinidos durante el proceso de recolección de datos (Robson, 2002); a la vez el investigador no recoge datos para evaluar modelos o teorías preconcebidas (Taylor y Bogdan, 1996), sino que intenta construir conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de la realidad y consciente de que él mismo es una herramienta de este proceso (Robson, 2002; Hammersley y Atkinson, 1994). Las miradas cualitativas se acercaron a la construcción del dato desde las vivencias y experiencias del sujeto (Schütz, 1972) considerando lo social como una estructura que solo puede ser comprendida teniendo en cuenta todas las asociaciones y significados a partir de un acabado fenomenismo, que debe el hecho como contenido de conciencia, en tanto hecho pensado, actuado y vivido.

La tensión de los paradigmas al interior de la sociología no logró superar la fortaleza que el método científico positivista tiene para la disciplina, en tanto aspiró a integrar espacios



académicos. La rigidez del método científico de esta escuela empañó la formulación de los problemas de investigación, que devinieron en una adaptación de preguntas de la realidad a los instrumentos y herramientas de la ciencia.

El nuevo escenario social de la pandemia iluminó la tensa relación entre la ciencia social y la realidad, complejizada por la irrupción de la tecnología artificial, que alejaron las estrategias de construcción de los datos de los problemas de investigación. Los científicos se enfrentaron con nuevos desafíos, construir datos sin un acercamiento directo al objeto de estudio, a través de las tecnologías comunicacionales.

¿Cómo pensar el diseño de investigación cuando las herramientas metodológicas están pensadas para una vinculación directa entre el investigador y el objeto?

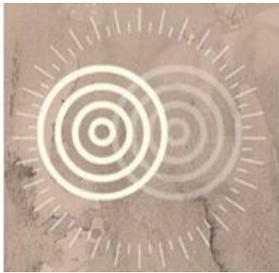
El escenario del relevamiento es la antítesis de las realidades desde las cuales la sociología propuso sus instrumentos, lo cual llevó a enfrentar dos problemáticas a resolver: la primera fue el diseño del instrumento de medición: la segunda, el trabajo de campo. Si bien se conocía el problema que motivó el trabajo, el acercamiento al objeto de estudio dadas las condiciones de la pandemia era imposible, tanto para conocer el territorio como para llevar adelante el trabajo de campo. ¿Cómo conocer al objeto de estudio a la distancia?

El diseño transversal exploratorio brindaba las herramientas para este acercamiento, entendiendo que “estos estudios tienen como propósito comenzar a estudiar variables potenciales en un momento específico” (Hernández-Sampieri y Torres Mendoza, 2018: 177). Sin embargo, el método científico de conocimiento indaga, describe y explica variables definidas teóricamente.

La necesidad de generar conocimiento cuestionó los modos de acercamiento al objeto de estudio, recurriendo a tecnologías impensadas como las plataformas de Google y Zoom que se incorporaron como herramientas en el trabajo de campo para la observación y las encuestas. Las redes sociales vehiculizaron relevamientos de investigaciones a la vez que confluyeron en un espacio intangible de información privada y pública.

El Estado a través de plataformas digitales expuso información sociodemográfica que se nutrió de estas nuevas herramientas. Encuestas sencillas, con preguntas concisas y claras para ser interpretadas fácilmente por los encuestados pueden ser respondidas desde celulares o computadoras, definiendo allí un criterio de selección de las unidades muestrales. Entonces ¿el capital social se incorpora como variable en un muestreo no probabilístico?

La vinculación de la metodología con la tecnología inauguró un espacio de discusión sobre el diseño y aplicación de nuevas estrategias de construcción de datos. El recorrido transitado incorporó diversas decisiones técnicas, que se ejemplifican en la plataforma miArgentina y en el Relevamiento elaborado por la Comisión de Ciencias Sociales de la Unidad Coronavirus COVID-19 del MINCyT-CONICET-AGENCIA, para analizar el impacto social de las medidas que decretó el PEN cuando se inició el confinamiento en marzo de 2020.



3.2. La aplicación de plataformas digitales y la interacción social

El aceleramiento en la digitalización de los procesos burocráticos en la gestión pública, en el ámbito educativo, en el ámbito de salud movilizó transformaciones en la organización social y en la vinculación de los actores, entre ellos mismos y entre las esferas públicas y privadas.

En nuestra sociedad, la aplicación miArgentina es un claro ejemplo de los desarrollos tecnológicos para la digitalización de los procesos del Estado. Como portal de acceso único del ciudadano para la interrelación con los organismos de la administración nacional, la plataforma es un instrumento de gestión donde se obtienen turnos para renovaciones y documentos personales para el DNI, pasaporte, certificados de ANSES, certificados de discapacidad, certificado de vacunación COVID-19, información sobre cobertura médica, licencia para conducir entre otros.

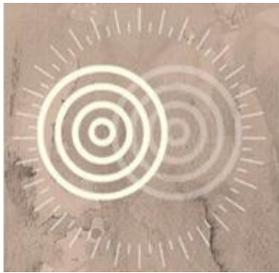
Aquello que debía ser un recurso de optimización de los procedimientos tiene un impacto social no esperado, la marginación de los sectores vulnerables, de los adultos mayores y de las zonas rurales del interior del país.

¿Cómo se producen estas desigualdades? Hay dos limitantes: la primera es el conocimiento de los ciudadanos de las plataformas digitales para la tramitación burocrática. El desconocimiento de la existencia de esta posibilidad cercena la acción de los actores sociales, los paraliza, solo el “boca a boca” entre los pares actúa como superador.

Conocer la plataforma señala una diferencia entre los actores. Sin embargo, aún bajo este conocimiento, la asimetría entre pares continúa. El recorrido hacia la utilización de las plataformas se vincula con el capital social de cada actor. Aun conociendo la existencia, su empleo resulta complejo para aquellos con conocimientos informáticos. Esta segunda limitante genera una búsqueda constante de soluciones, de cuya ausencia, el impacto negativo sobre las subjetividades da forma a un “hastío” (Simmel, 2002) y a la decepción en los actores que buscan respuestas por los canales a los cuales puedan acceder. Así la vinculación a través de la presencia en espacios y dependencias públicas deviene en un recurso reclamado y lejano.

La plataforma *Cuidar* devino en un permiso de circulación, de control de movilidad de los ciudadanos en el ámbito geográfico de residencia. El acceso a la plataforma por telefonía celular o por computadoras imprimiendo permisos clasificaba a los pares en “habilitados o no habilitados”. El desconocimiento de las razones que habilitaban a la circulación, motivó que parte de la población viera reducida su capacidad de trabajo, gestiones administrativas, atención médica. El control sobre los cuerpos llegó a ser una forma de “autocontrol” de la circulación social bajo la exhibición pública en los medios de comunicación de los infractores de la norma.

La clasificación sanitarista de los sujetos dejó a las ciencias sociales en un lugar ambiguo y de desconcierto. ¿Cómo pensar lo social cuando la sociedad se organiza desde las formas históricas de aislamiento y/o cuarentena para evitar los contagios de la enfermedad? La respuesta del gobierno a este interrogante fue el estudio de problemáticas como circulación, distancia, transporte y movimientos en las grandes aglomeraciones abordadas como



dimensiones de las ciencias sociales y humanas, importantes tanto para el durante como para el después de la pandemia.

El durante fue analizado en el Relevamiento del MINCYT sobre los alcances de los primeros días de la cuarentena. La preocupación del Estado Nacional por conocer el impacto social de las medidas de aislamiento motivó que el organismo del estado indagara sobre las consecuencias del ASPO iniciado a mediados del mes de marzo del 2020, a través de un relevamiento enviado a instituciones académicas que, gracias al trabajo con las asociaciones civiles de fuerte presencia territorial pudieron acercar estas encuestas a referentes que interactuaban en zonas vulnerables. Las universidades actuaron como encuestadoras y los integrantes de las asociaciones civiles, los encuestados.

Si bien el aislamiento limitaba la posibilidad del trabajo de campo, la estrategia de recolección de datos con un formato de “red”, donde las unidades muestrales eran interpretadas por los actores de las asociaciones civiles fue, en ese contexto, el trabajo de campo seleccionado.

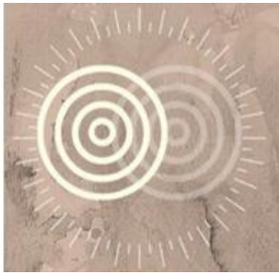
El enfoque académico acerca un diagnóstico general de los efectos que la irrupción de las medidas gubernamentales de tipo sanitario generaba en la sociedad. Los hallazgos del relevamiento imbricaron la mirada académica con la información que circulaba en la sociedad, desde una descripción que se focalizaba en los sectores más vulnerables, aquellos expuestos a la informalidad laboral.

El diseño del relevamiento a través de referentes territoriales funcionó como una “*radiografía federal y social del momento y fue elevado al Poder Ejecutivo, que lo tuvo entre sus insumos durante las primeras reuniones en la quinta de Olivos...*”. El trabajo da cuenta del “sentido común” que circulaba respecto de la enfermedad, las dudas y la incertidumbre resultado del desconocimiento y de las estrategias laborales familiares y locales. El conocimiento sobre “percepciones, miradas y acciones de los actores” queda trunco frente a la ausencia de análisis técnicos que potencien la formulación de políticas públicas, que acompañen este proceso.

Las ciencias sociales atraviesan cuestionamientos hacia dentro de la disciplina, buscando hallar respuesta a la realidad a la vez que enfrentan nuevas inquietudes hacia sus métodos.

Un ejemplo exitoso es la digitalización de los procedimientos administrativos que confluyó en la página de internet Datos Argentina (<https://www.datos.gob.ar/>) que contiene información de libre acceso al ciudadano, expuestos como base de datos. Este sitio reúne en un solo lugar actividades públicas del estado (licitaciones, audiencias, planes sociales, entre otros) y acciones privadas (cantidad de cargas mensuales de la tarjeta SUBE, cantidad de personas que viajan en tren por ramal, prestaciones médicas en instituciones de salud públicas, volúmenes de producción comercializados, cabezas de ganado, producción fabril, turismo entre otras).

Esta matriz de datos organizada por año y meses es un registro social y económico del estado nacional que en lenguaje coloquial explica “son tuyos. Podes crear visualizaciones, aplicaciones, y grandes herramientas con ellos”. Las ciencias sociales enfrentan la encrucijada de “deconstruirse” debido a la concentración de datos estadísticos de manera exponencial en



páginas oficiales y a los cambios en el rumbo de la metodología acuñada desde hace más de 100 años.

4. Reflexiones finales

Las acciones implementadas para frenar los efectos de la propagación de la pandemia del COVID-19 desde la perspectiva sanitarista clásica (control del virus mediante disciplinamiento social a través de la vigilancia) se complementaron con la visión de la ciencia informática que ofrecía nuevas y sofisticadas tecnologías para alcanzar estos objetivos.

El supuesto de que las aplicaciones para telefonía móvil constituían una herramienta de comunicación inclusiva a la vez que cumplían la función de controlador social tuvo dificultades para alcanzar tales presunciones, cuando en Argentina no toda la ciudadanía tiene recursos como para mantener en funcionamiento la línea de manera permanente.

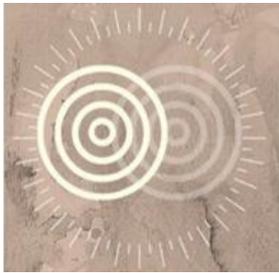
Los procesos de trabajo del sector administrativo, la educación y la salud debieron adaptar sus procedimientos a esta nueva mirada, a la vez que los recursos humanos —aún aquellos con capital social— atravesaron “capacitaciones” de forma autodidáctica profundizando asimetrías sociales estructurales.

Estos indicios nos obligan a interpelarnos respecto a en qué medida estas plataformas fueron exitosas en las distintas clases sociales dispersas en distritos urbanos, periurbanos y rurales de todo el país. Como ejemplos, mencionaremos los casos de “Buenos Aires Vacunate” (<https://vacunatepba.gba.gob.ar/>), la propuesta de voluntaria de inscripción de la Provincia de Buenos Aires para acceder a la vacunación contra el COVID-19, a pesar de la amplia campaña de difusión que el gobierno provincial desarrolló, gradualmente fue habilitando la demanda espontánea sin turno previo para acceder a la primera dosis y se amplió los lugares de vacunación mediante la habilitación de postas en la vía pública; de este modo, se esperaba incluir a quienes por carecer de un capital social mínimo no estuvieran registrados en el sistema. De manera similar, desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para facilitar la vacunación en villas, asentamientos y barrios populares, instaló postas fijas y una móvil para cumplir este objetivo.

Este trabajo exploratorio aspira a iniciar un camino en la reflexión respecto del lugar de las nuevas tecnologías en las políticas de estado y en ciencias sociales. La experiencia de los casos presentados deja interrogantes que se irán dilucidando en la medida que la política pública y las ciencias sociales logren apropiarse de este recurso, externo, pero valioso a la hora de definir tanto políticas inclusivas como de generar conocimiento científico.

Sin embargo, aunque el camino ya se inició, en nuestra sociedad esta discusión debe partir del reconocimiento de las asimetrías, tanto en el acceso a la tecnología como del capital social que cada actor dispone.

Quizás sería valioso indagar propuestas descentralizadoras —mediante el traspaso de recursos económicos, tecnológicos y personal científico— que empoderen los gobiernos locales. Su



cercanía a la población objeto, su conocimiento del territorio y del capital de cada comunidad permitirían elaborar un diagnóstico más preciso y diseñar respuestas más certeras a las problemáticas más acuciantes; constituyen además un camino plausible para contrarrestar los efectos de la desafiliación social.

Este puede constituirse a mediano plazo en un camino que no sólo construya ciudadanía, sino que además, vuelva innecesaria la búsqueda de nuevos paradigmas para comprender la cambiante realidad social.

5. Bibliografía

Arcidiácono, P., (2011). "El protagonismo de la sociedad civil en las políticas públicas: entre el "deber ser" de la participación y la necesidad política". *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, N° 51, 153-176 pp. Caracas, Venezuela. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533683006>

Bourdieu, P., (2002). "La Ciencia que incomoda". en *Sociología y Cultura*, Grijalbo-Conacultura, México, pp. 79-94.

Bourdieu, P., (2014). *Las estrategias de reproducción social*. Siglo Veintiuno editores, Buenos Aires.

Castel, R., (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Paidós, Buenos Aires.

Castells, M., (1997). "¿Fin del Estado nación?". *El País*, 25 de octubre de 1997. Recuperado en: https://elpais.com/diario/1997/10/26/opinion/877816803_850215.html

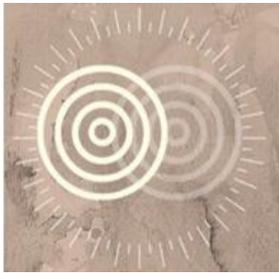
Comisión de Ciencias Sociales de la Unidad Coronavirus COVID-19 (2020). Kessler, G., (Coord.). *Relevamiento del impacto social de las medidas del Aislamiento dispuestas por el PEN. Marzo 2020*. Recuperado en: https://www.conicet.gov.ar/wp-content/uploads/Informe_Final_Covid-Cs.Sociales-1.pdf

Comisión de Ciencias Sociales de la Unidad Coronavirus COVID-19 (2020). Kessler, G., (Coord.). *Resumen ejecutivo Relevamiento del impacto social de las medidas del Aislamiento dispuestas por el PEN. Marzo 2020*. Recuperado en: https://www.conicet.gov.ar/wp-content/uploads/Resumen_Ejecutivo_Covid-Cs.Sociales.pdf

Deleuze, G., (2006). "Post-scriptum sobre las sociedades de control". *Conversaciones*. Polis 13 | 2006. Recuperado en: <http://journals.openedition.org/polis/5509>

Foucault, M., (2012). *Nacimiento de la biopolítica. Curso en el Collège de France (1978-1979)*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Tercera reimpresión.

Geertz, C., (2008). "Géneros confusos. La refiguración del pensamiento social". AAVV (2008). *El surgimiento de la antropología posmoderna*. Barcelona: Gedisa editorial.



Glaser, B., y Strauss, A., (1968). *The Discovery of Grounded Theory*. Aldine Publishing Company, Chicago.

Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). “*Etnografía*”, Cap. 1, 7. Paidós, Buenos Aires.

Han, B.-C., (2020). La emergencia viral y el mundo de mañana. *El País*, 22 de marzo de 2020. Recuperado en: <https://elpais.com/ideas/2020-03-21/la-emergencia-viral-y-el-mundo-de-manana-byung-chul-han-el-filosofo-surcoreano-que-piensa-desde-berlin.html>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C., (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw Hill, Ciudad de México.

Jullien, F., (2017). *La identidad cultural no existe*. Barcelona: Taurus.

Malamud, A., y Carreiras H., (2020). Parte 2: Un nuevo mapa político. Capítulo 4. “Geopolítica del coronavirus”. Grimson, A., (2020), (Editor). *El futuro después del COVID-19*. Jefatura de Gabinete-Argentina Futura. Buenos Aires, Argentina. Recuperado en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el_futuro_despues_del_covid-19.pdf

Merklen, D., (2000). “Vivir en los márgenes: la lógica del cazador”. Svampa, M., (Editora). *Desde abajo*. Biblos & Universidad Nacional Sarmiento. Buenos Aires.

O'Donnell, G., (1997). *Contrapuntos: ensayos escogidos sobre autoritarismo y democratización*. Paidós, Buenos Aires, Argentina.

Oszlak, O., (2020a). *El Estado en la era exponencial*. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP. Buenos Aires. Libro digital, PDF. Recuperado en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el_estado_en_la_era_exponencial_-_oscar_oszlak_0.pdf

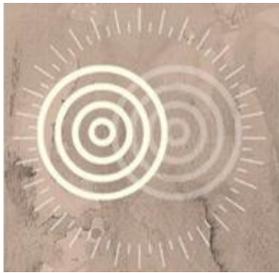
Oszlak, O., (2020b). “Los impactos de la ‘era exponencial’ sobre la gestión pública en los países emergentes”. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, N° 76, pp. 5-38. Caracas, Venezuela. Recuperado en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/01/076-01-OOszlak.pdf>

Portantiero, J. C., (1989). *La sociología clásica: Durkheim y Weber*. Serie Universidad Abierta. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires.

Quetglas, F., (2021a). “Necesitamos un pacto ético”. *La Nación*, 11 de junio de 2021. Recuperado en: <https://www.lanacion.com.ar/opinion/necesitamos-un-pacto-etico-nid11062021/>

Quetglas, F., (2021b). “Pobreza: de la sensibilidad a la responsabilidad”. *La Nación*, 5 de julio de 2021. Recuperado en: <https://www.lanacion.com.ar/opinion/pobreza-de-la-sensibilidad-a-la-responsabilidad-nid05072021/>

Restrepo, E. (2016). “‘Cultura ciudadana’ en Bogotá: biopolítica, hegemonización y pánico cultural en la época del culturalismo”. *Polisemia* Vol. 12, N° 21, pp. 15-28. Recuperado en: <http://www.ram-wan.net/restrepo/documentos/cultura-ciudadana.pdf>



Rivas, P., (2020). “Crisis de civilización. Pandemia y reproducción sistémica”. Quito (inédito).

Rivas,P., (2021). “Los dilemas democráticos de la inteligencia artificial”. Quito (inédito).

Robson, C. (2002). *Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. Blackwell, Oxford.

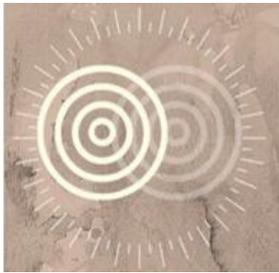
Rofman, Adriana; Gonzalez Carvajal, M. Lara y Anzoategui, Mirtha (2010). “Organizaciones sociales y Estado en el conurbano bonaerense: un estudio de las formas de interacción”. En Rofman, Adriana (comp.), *Sociedad y territorio en el conurbano bonaerense. Un estudio de las condiciones socioeconómicas y sociopolíticas de cuatro partidos: San Miguel, José C. Paz, Moreno y Morón*. Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento.

Sautu, R., (2003). *Todo es teoría*. Lumiere, Buenos Aires.

Simmel, G., (2002). “La metrópolis y la vida mental”. En *Sobre la Individualidad y las formas sociales*. Universidad Nacional de Quilmes, Quilmes.

Schütz, A. (1972). *Fenomenología del mundo social*. Buenos Aires, Paidós.

Taylor, S., J., y Bodgan, R., (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Paidós, Paidós.



Laura Ferreño

Doctora en Antropología Social (IDAES-USAM). Actualmente se desempeña en la UNDAV como profesora titular ordinaria-dedicación exclusiva, coordinadora del Observatorio de Ciudadanía Cultural y presidenta de la Comisión de Enseñanza e Investigación del Consejo Superior.

Fue profesora/investigadora visitante en el IELAT-UAH, España y en la Universidad Paris VII Denis Diderot. Directora de proyectos de investigación y extensión; becarios y tesistas. Cuenta con publicaciones en Argentina y en el exterior.



María Laura Gimenez

Doctora en Sociología y Magister Scientie en Ciencias Sociales del Trabajo. Profesora Asociada Regular de la materia de Sociología de la Cultura e investigadora del Observatorio de Ciudadanía Cultural de la UNDAV, donde codirigió proyectos de transferencia tecnológica cuyo análisis se centró en la interacción entre la política pública y la sociedad civil en el Municipio de Avellaneda.