

DIGITALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES: UN CASO DE ESTUDIO

Cena R., González M., Miret M., Schellino L.

Centro de Conocimiento, formación e Investigación en Estudios Sociales, (CConFlInES) unidad ejecutora de CONICET-UNVM

RESUMEN

Este artículo se propone explorar los procesos de digitalización de las políticas sociales con componente laboral y/o educativo, a partir de las percepciones de las juventudes receptoras. La metodología implementada ha implicado el trabajo con análisis documental y la realización de e-entrevistas mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación e internet. Los vínculos identificados entre políticas sociales orientadas a jóvenes y TICs e internet, permiten advertir tres ejes: el primero de ellos refiere a los diversos canales formales y no formales para la implementación y seguimiento de las intervenciones estatales; El segundo de ellos refiere a los propósitos con los que las personas jóvenes receptoras de políticas sociales han utilizado esas diversas plataformas; El tercer eje se relaciona con las particularidades que han asumido las políticas sociales orientadas a jóvenes durante la pandemia; y Se concluye que existe un complejo entramado de prácticas, usos y significados de las TICs en las políticas sociales que excede a la accesibilidad, donde lejos de configurarse como un hecho aislado, los resultados aquí expuestos manifiestan el carácter social y colectivo. Adicionalmente los diversos canales digitales permiten identificar espacios otros -en muchos casos no previstos por las administraciones estatales- que hacen a un uso social de las TICs mostrando el "dinamismo" que adquieren de las políticas sociales en sociedad.

ABSTRACT

This article proposes to explore the processes of digitization of social policies with a labor and / or educational component, based on the perceptions of the receiving youth. The methodology implemented has involved working with documentary analysis and conducting e-interviews mediated by Information and Communication Technologies and the internet. The links identified between youth-oriented social policies and ICTs and the Internet allow us to notice three axes: the first refers to the various formal and non-formal channels for the implementation and monitoring of state interventions; The second of them refers to the purposes with which young people receiving social policies have used these various platforms; The third axis is related to the particularities that youth-oriented social policies have assumed during the pandemic; and It is concluded that there is a complex network of practices, uses and meanings of ICTs in social policies that exceeds accessibility, where far from being configured as an isolated event, the results presented

here manifest the social and collective character. Additionally, the various digital channels allow the identification of other spaces - in many cases not foreseen by the state administrations - that make a social use of ICTs, showing the "dynamism" they acquire from social policies in society.

PALABRAS CLAVE

intervenciones estatales, joven, digitalización, internet, estado.

KEY WORDS

State Interventions, Young, Digitization, Internet, State.

CONTEXTO

Este trabajo ha sido financiado por la Universidad Nacional de Villa María (n° de referencia Resolución Rectoral 415/2020)

INTRODUCCIÓN

En este escrito proponemos analizar las políticas sociales orientadas a jóvenes a partir de la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en su diseño y ejecución. Su significatividad radica en tres ejes que se intersectan: a) la importancia de las TICs e internet en las sociedades contemporáneas; b) el desarrollo progresivo y continuo de un Estado Ampliado (Madrid, 2001); y, c) las juventudes como grupo poblacional específico que problematiza algunos supuestos en relación al objeto de estudio.

En primer lugar, se comprende la incorporación de las TICs e internet a las sociedades contemporáneas como un proceso de transformación paulatino y creciente. Constituyen un artefacto cultural que involucra una serie de reglas, códigos y significaciones construidas socialmente en diálogo con potencialidades técnicas y tecnológicas, y los usos y apropiaciones de las personas usuarias (Duek y Largui, 2018). De este modo, ni preeminencia de la técnica ni universalización de los usos, sino un producto-productor de prácticas sociales. Esta incorporación ha sido definida por Scribano (2019) como sociedades 4.0, concepto que permite advertir transformaciones vinculadas a la economía, a los procesos productivos, al trabajo, las prácticas de recreación, de comunicación, de compra, etc. Éstas poseen una serie de características distintivas en las interacciones sociales mediadas por las TICs e internet¹. Una de ella se vincula al veloz desarrollo de las redes sociales y el enorme crecimiento de su comercialización. La totalidad de las interacciones cotidianas -sin hacer distinciones entre el mundo off line-online- se han visto involucradas en las TICs ya sea desde los teléfonos celulares, las tabletas o los relojes inteligentes, han permeado las actividades laborales, de recreación y ocio, de ejercicio, de intimidad, etc. Scribano (2019) sostiene que la aparición de Big Data, la “Economía de los Encargos” (Gig Economy), el Internet de las Cosas (IoT) y la nube son elementos que vuelven a la sociedad 4.0 una realidad cada vez más clara, contundente e innegable.

En segundo lugar, estas características, han sido denominadas transformaciones digitales y se ha identificado su influencia en todas las esferas de la vida cotidiana, incluso en el ámbito estatal. Ello ha implicado modificaciones en los modos de organización, la cultura

¹ Se entiende Internet como una estructura comunicativa-cultural (Cabrera Paz (2001) citado en Benitez Larghi, Aguerre, Camalari, Fontecoba, Moguillansky y Ponce de León, 2011) que no sólo se apropia de otros objetos, espacios y prácticas; sino que permite reorganizar esas prácticas, esas informaciones e interacciones que los agentes jóvenes ponen en juego cuando interactúan con la Red.

institucional y los métodos involucrados en la administración pública a partir de la incorporación de las TICs. Si bien hace algunos años se sostenía que la incorporación de los medios y de la comunicación electrónica equivaldría a la desnacionalización y desestatificación de la información (Castells, 2001), los datos muestran una necesaria presencia estatal en la regulación de su uso y en su incorporación e inversión en infraestructura básica. Adicionalmente, lo que podría intuirse como un síntoma de “democratización” no es más que la masificación en el acceso a las TICs sobre una creciente y compleja trama de desigualdades. De allí que se vuelva imprescindible analizar las condiciones de acceso, uso y apropiación (Benitez Larghi, Aguerre, Camalari, Fontecoba, Moguillansky y Ponce de León, 2012) como se aborda más adelante. Como un indicador significativo en relación a ello se advierte que aunque el 73% de los países de la región latinoamericana cuenta con una estrategia en relación a la incorporación de las TICs (BID-OCDE, 2017), “solo un 7% de los ciudadanos de ALC había hecho en 2017 una transacción del gobierno por Internet y apenas tres de los 26 países analizados permitirían iniciar en línea más del 50% de sus trámites (Roseth, Reyes y Santiso, 2018).

En lo que se ha denominado Era Digital (Madrid, 2001), en el caso de las intervenciones estatales, internet ha pasado a formar parte de lo que se ha denominado Estado Ampliado, siendo algunas de sus funciones centrales la socialización, la cohesión, la educación y la organización política, la regulación, etc. (Madrid, 2001). El Estado se modifica con cada incorporación tecnológica que realiza, transformando sus intervenciones e impactando necesariamente en la sociedad. En los inicios del siglo XXI, de la mano de la digitalización de la sociedad (Scribano y Lisdero, 2019), se han advertido los modos en que el uso y acceso a las tecnologías e internet se presenta como nodal en las intervenciones estatales e incluso su inscripción en diversas plataformas (Cena, 2014; Sordini, 2017; Weinmann y Dettano, 2020; Dettano y Cena, 2020).

Se advierten así ciertas transformaciones en la esfera estatal a partir de la llegada de las TICs, la noción de Estado ampliado (Madrid, 2001), permite identificar cómo Internet ha generado progresivos cambios en la estructura organizativa del Estado y diversas acciones (informativas, comunicacionales, culturales) que impactan en su funcionamiento y sobre la sociedad en su conjunto. En su relación con los medios de comunicación y el surgimiento de Internet, estos cambios fueron acentuando otra estructura interactiva y relacional dentro de las diferentes áreas del Estado. Estructura que habilitó otras funciones basadas en la vinculación digital con las y los ciudadanos.

En este contexto, se observa que los países de América Latina y el Caribe se encuentran en un proceso de transformación digital² en diferentes aspectos de la vida social, cultural y política de sus poblaciones. Un análisis en esa dirección (Porrúa, Lafuente, Mosqueira, Roseth y Reyes, 2020) da cuenta de que dicho proceso se convierte en imperativo, en el

²Porrúa, Lafuente, Mosqueira, Roseth y Reyes (2020) definen a la transformación digital como “el cambio de cultura institucional, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y las empresas de forma eficiente, transparente y segura”(30).

marco de la pandemia por COVID-19, al establecer necesariamente otros modos de relación entre el Estado y la ciudadanía. Modos que modificaron las relaciones y profundizaron determinados mecanismos de digitalización en los bienes y servicios públicos, las comunicaciones e interacciones, así como el trabajo público/privado remoto.

En tercer lugar, se ha generalizado una creencia que sostiene una especie de “naturalidad” en la relación entre las juventudes y las TICs e internet (Rodríguez, 2012). Pues centrándose en el criterio etario atribuyen universalmente a la población joven habilidades, aptitudes y destrezas vinculadas a las TICs. Incorporar irreflexivamente el uso de algunas categorías como la de “nativos digitales” ocluye situaciones diversas, tendencias diferenciales y heterogeneidad en el acceso, uso y apropiación de las TICs e internet en un contexto de amplias desigualdades. Más aún, “su efectividad retórica las ha convertido en una moda y su aplicación taxativa propende a perder de vista todo el espacio de relaciones (jerárquicas, de autoridad, de poder y de intercambio) existentes entre la familia, los adultos y los jóvenes en relación con la apropiación de las TIC” (Duek y Largui, 2018: 129). En este sentido, su acceso, uso y apropiación se construye de manera relacional donde diversas variables sociológicas (clase, género, habitabilidad, edad, etc.) operan dialogando con las prácticas de las personas usuarias (Duek y Largui, 2018).

Interesa para este artículo hacer foco en la relación juventudes y TICs, con el objetivo de comprender los modos que adopta este vínculo cuando entran en juego las políticas sociales. Comprendemos a éstas producto-productoras de la sociedad sobre la que intervienen (De Sena y Cena, 2014; De Sena, 2016; Cena 2018), constituyéndose en abordajes de las expresiones de la cuestión social, proponiendo y reforzando una serie de sentidos en torno a aquello definido como problemática, sus alcances, los recursos puestos a disposición, las personas involucradas (Cena, 2020). Con este marco analítico, por un lado, se observa que son las juventudes –igual que las niñeces y las adolescencias– las que, bajo diferentes condiciones han protagonizado el encuentro con las TICs como parte de sus experiencias de vida (Urresti, 2008; Morduchonicz, 2008; Piscitelli, 2009). Esto significa que transitan y se integran, con distintas posibilidades, a un contexto social cada vez más digitalizado. Las juventudes del siglo XXI se caracterizan por disponer de una amplia oferta de dispositivos y artefactos digitales, que les brindan una variedad de espacios, bienes culturales, capitales simbólicos y otras formas posibles de socialización; pero también las define el uso y significados que les otorgan a esas tecnologías digitales (Cruz García, 2009). Por otro lado, se advierte que las TICs, tal como se ha mencionado anteriormente, generan otros entornos que implican el uso y apropiación de diferentes dispositivos conectados digitalmente. Esto configura diferentes escenarios que resignifican las maneras en que las personas jóvenes se comunican, informan, entretienen, se encuentran con otras y participan (Urresti, Line y Basile, 2015). Entre estos escenarios las políticas sociales, también canalizan su gestión y sus acciones a través de la digitalización.

En lo relativo a la categoría de juventudes se comprende como una construcción social, cultural e histórica, de carácter relacional, que debe ser estudiada en contextos situados.

Tales contextos implican procesos configurativos de identidades y trayectorias heterogéneas, donde las personas jóvenes producen y reproducen sus propios recorridos y horizontes de vida (Balardini 2002; Duarte Quapper, 2012; entre otros). Esta definición de juventudes descansa en una perspectiva dinámica que reconoce la pluralidad de formas de ser joven en las sociedades contemporáneas. Sociedades, como el caso de Argentina, que presentan estructuras cada vez más diferenciadas y segmentadas en las que las juventudes transitan múltiples transformaciones en su vida cotidiana. Son las generaciones jóvenes las que construyen su experiencia histórica y social –que también se torna generacional y personal– de la mano de las redes digitales e internet como canales para el acceso a las comunicaciones, los bienes culturales e informacionales (Urresti, Line y Basile, 2015). Es a través de esta “red de redes interconectadas” que las juventudes desarrollan una parte significativa de su cotidianeidad e intereses.

En relación a lo anterior, se explora sobre los diferentes modos en que las juventudes interactúan con las TICs. Cada joven posee experiencias diferenciadas con las TICs de acuerdo a la influencia de distintos factores que condicionan tal relación con las tecnologías. Entre ellos Barrantes (2007) menciona: i. los recursos económicos ii. las habilidades cognitivas para el uso de las TICs y, iii. el acceso físico a las TICs. Se advierte, de esta manera, la importancia de ir más allá del contexto de acceso/disponibilidad de infraestructura para acceder a las TICs, y ampliar la mirada hacia los usos y los capitales culturales y educativos que disponen las personas jóvenes respecto de aquellas. Esto significa superar la denominada brecha digital de primer orden –que refiere a las oportunidades de acceso a la información y las tecnologías–, y comprender *cómo y para qué* son empleadas las TICs por parte de las juventudes (Benitez Larghi et. al.,

En definitiva, la relación jóvenes y TICs invita a reflexionar acerca de los usos – instrumentales, no-instrumentales, comunicacionales, lúdicos, informacionales, entre otros– que se entretienen en la vinculación con el Estado, en particular con determinadas políticas sociales, así como se presentan los modos en que las juventudes se apropian de tales recursos digitales y los dotan de significados a partir de sus propias experiencias y objetivos.

Con este paraguas analítico que invita a poner en tensión algunos supuestos en relación a las juventudes, en este escrito se propone explorar los modos en que las TICs e internet han permeado la implementación de políticas sociales, recuperando las percepciones de las personas jóvenes receptoras de las mismas.

OBJETIVOS

Analizar las políticas sociales orientadas a educación y trabajo desde las percepciones de las juventudes urbanas destinatarias, en el período 2020- 2021 en la provincia de Córdoba. Específicos:

- 1- Identificar los componentes centrales de las políticas sociales vinculadas a educación y trabajo orientadas a las juventudes;
- 2- Examinar las percepciones de las y los jóvenes destinatarios de las intervenciones estatales en relación a las políticas sociales y a los actores estatales y no-estatales involucrados;
- 3- Identificar las vinculaciones entre género y juventudes en relación al diseño e implementación de las políticas sociales objeto de análisis;
- 4- Explorar las prácticas de las juventudes vinculadas a la digitalización de las políticas sociales.

METODOLOGÍA

Este escrito se inscribe en un proyecto de investigación³, que posee como objetivo analizar las políticas sociales orientadas a educación y trabajo, desde las percepciones que tienen las juventudes urbanas destinatarias de conglomerados de la provincia de Córdoba (Villa María, Villa Nueva, Bell Ville y San Francisco), durante el período 2020-2022. Aquí se retoma uno de los ejes centrales vinculados a las juventudes y las políticas sociales: aquel vinculado a la digitalización como un rasgo de lo que se denomina Estado Ampliado, siendo una particularidad extendida en las sociedades del siglo XXI.

Las transformaciones acaecidas por y a partir de la incorporación de las TICs a la vida cotidiana han implicado una convergencia entre tecnologías y sentidos (Scribano, 2019), dando lugar a particulares formas de ser, estar e interactuar. De allí que se vuelva pertinente el estudio de las políticas sociales en relación a la incorporación de las TICs y el uso de técnicas específicas para su abordaje y estudio.

Una primera etapa se centró en el análisis documental (Solanilla 2007) que permitió una aproximación a las intervenciones sociales del Estado, específicamente a los modos en que se establece la incorporación de las TICs e internet. A partir del registro y análisis de documentos, fuentes de datos, comunicaciones oficiales todas disponibles en la web, se elaboró una grilla con las diversas políticas sociales orientadas a jóvenes de los territorios estudiados.

Una segunda etapa supuso la realización de e-entrevistas a diferentes jóvenes que participan de las intervenciones sociales en el transcurso del año 2020 y/o 2021. El objetivo fue conocer las características de dicha población y acceder a los marcos de referencias y percepciones en relación a las políticas sociales y su digitalización. Es decir, el acercamiento a las percepciones respecto de las intervenciones estatales de las que

³ “Políticas sociales en educación y trabajo: un mapeo de las percepciones de las juventudes en la provincia de Córdoba, Argentina”, dirigido por la Dra. Rebeca Cena.

participan, desde su propia realidad, vivida y sentida. En el marco de la pandemia, las entrevistas se desarrollaron a través del uso de internet y aplicaciones como Facebook, Google Meet y WhatsApp. La incorporación de la e-entrevista facilitó la comunicación con las personas que se mostraron predispuestas a narrar sus experiencias cotidianas, a la vez que permitió una organización de los relatos, en una construcción colectiva desde el diálogo y la reflexión con un interlocutor que participa activamente de la era virtual (Quattrini, 2018).

En términos de la población, se seleccionaron personas que hayan participado en 2020 y/o 2021 de políticas sociales con componente de empleo y/o educativo de corte nacional, provincial y/o municipal en las ciudades mencionadas. Adicionalmente se trabajó con intervenciones estatales que estén orientadas a jóvenes y que referencian a la cuestión de empleo, inserción laboral, desempleo, informalidad, la no finalización del secundario, salario mínimo, vital y móvil, etc. En relación a la muestra, la misma fue direccionada no probabilística y se tuvieron en cuenta la máxima variación (género, etaria, personas en situación de discapacidad) y, luego, confirmativa (buscando la saturación teórica de las categorías utilizadas).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Pandemia por COVID 19 y digitalización de las intervenciones estatales

El análisis de las políticas sociales orientadas a jóvenes que se presentan en este artículo se sitúa en un contexto específico: el escenario de pandemia de COVID-19 que tuvo su inicio en el año 2020 a nivel global. El avance inusitado de la circulación del virus, llevó a los Estados a tomar diferentes medidas de carácter sanitario, sociales y económicas que permitieran amortiguar los efectos de la crisis que generó la pandemia en cada realidad social. En el caso de América Latina cada país desarrolló sus propias estrategias y acciones, dando cuenta de sus múltiples desigualdades y, a su vez, de la fragmentación que caracteriza a la región (Delgado, 2020).

En Argentina en marzo de 2020, el Estado nacional tomó como medida excepcional el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO)⁴, que implicó el confinamiento total de las personas en sus hogares y el cierre de las instituciones educativas y los lugares de trabajo. En este marco, se destaca para este escrito dos elementos: i. la centralidad que adquieren las políticas sociales en las agendas estatales y, ii. la creciente digitalización de las intervenciones del Estado, en este caso las intervenciones sociales dirigidas a las juventudes.

⁴ La medida se tomó a partir del Decreto DNU N° 297/20. Para más información ver: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-297-2020-335741>

En primer lugar se advierte que las políticas sociales, ya para el primer semestre de 2020, acompañaron un paquete de medidas y decisiones, la mayoría de ellas relacionadas al tratamiento de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Dentro de dichas medidas a nivel nacional puede mencionarse el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el Refuerzo extraordinario en la Tarjeta Alimentar, los ingresos extras destinados a las personas receptoras de la Asignación Universal por Hijo y por Embarazo, entre otra serie de medidas significativas. Esta centralidad deriva de la cantidad y variedad de políticas sociales implementadas y de la casi inmediatez de su implementación junto con el ASPO. En el caso de las políticas sociales abordadas en este artículo, han implicado transferencias de ingresos a las juventudes receptoras. Ello las vuelve particularmente significativas en un contexto de transformación y restricción de las actividades laborales, donde en algunos casos ha implicado la disminución de los ingresos en las familias y en otros su cese.

En el cruce propuesto entre políticas sociales, digitalización de la sociedad y juventudes, en segundo lugar se identifican las transformaciones en el grado de digitalizaciones que las intervenciones sociales del Estado han manifestado en el contexto social aludido. Un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2021), da cuenta de que la pandemia del COVID-19 incrementó el uso y dependencia de las herramientas digitales tanto para la prestación y funcionamiento, como para el acceso a los bienes y servicios públicos. De esta manera los diversos gobiernos latinoamericanos debieron adaptarse, en alguna medida, al nuevo escenario y desarrollaron un conjunto de acciones tendientes a la digitalización de diversos y numerosos servicios (ya existentes y nuevos), para ofrecer distintos canales digitales que permitieran la continuidad de los servicios. En este marco las políticas sociales aparecen como una de las aristas de las herramientas y recursos digitales; particularmente en la gestión de la política, pero también -avanzado el tiempo de las restricciones- en su implementación en los diferentes territorios. Más allá de la creciente generación y uso de los servicios y bienes públicos digitales, el estudio subraya que la proporción de personas que hizo su último trámite en línea pasó del 21% antes de la pandemia, al 39% durante la misma; y, además, casi el 50 por ciento de los ciudadanos realizó su último trámite en persona en el marco de pandemia⁵ y las medidas de restricciones (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

Para el caso argentino se observa un desarrollo de plataformas y aplicaciones -en los diferentes niveles administrativos- para que las personas continuaran con la realización de sus trámites, transacciones y acceso a los servicios públicos y programas sociales de manera remota. Un servicio clave fue la creación de la plataforma "AUTENTICAR"[#] que tiene como objetivo unificar distintos servicios de acreditación de identidad en un mismo sitio web (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021). Dicha plataforma agrupa a otros

⁵ El informe citado se realizó sobre la base de tres fuentes de información que recuperó tres perspectivas diferentes: 1- la de los ciudadanos/as a partir de la realización de encuestas a más de 32000 personas de trece países de América Latina y El Caribe; 2- la de funcionarios/as, aquí se realizaron alrededor de 4600 encuestas a nueve países de la región, y 3- la de autoridades del gobierno digital (once cuestionarios en total) y seis breves estudios de caso, entre ellos Argentina (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021)

proveedores de autenticación de identidad que ya se venían utilizando por distintos organismos gubernamentales.

Respecto de las características de acceso y uso de las TICs en Argentina, se observa que, para el año 2020, el 90% de los hogares cuenta con acceso a internet y en términos poblacionales el 85,5% lo utiliza (INDEC-EPH, MAUTIC, 2020). En relación al uso, la población muestra diferencias en términos etarios: el mayor uso de internet se registra en los grupos que se encuentran comprendidos entre los 13 y los 29 años de edad y más de 94 por cada 100 personas de esas edades lo utilizan (en otras palabras entre el 93,9% y 95,3% de la población).

El acceso juvenil a las plataformas digitales estatales

En el cuadro 1 se sistematizan algunas dimensiones que permiten una caracterización de las políticas sociales orientadas a jóvenes, y da cuenta de algunos aspectos que hacen a los modos de acceso que presentan las mismas a partir de determinado proceso de digitalización. Se observa que tales intervenciones estatales, se caracterizan por ser de transferencias de ingresos con componentes adicionales ya sean educativos, como es el caso del Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR), con componente laboral como en el caso del Programa de Experiencia Laboral de Jornada Corta para Mujeres (Por MI), y también con ambos componentes simultáneamente como es el caso del Programa de Inserción Profesional (PIP).

En un proceso de digitalización de las políticas sociales, más aún en el contexto de pandemia, se advierten diferentes usos y apropiaciones respecto de la relación TICs-políticas públicas, que como se amplía más adelante, se centraron en la realización de distintos tipos de trámites. En este sentido, los canales digitales que se utilizaron se diferencian entre los niveles administrativos. Las intervenciones estatales de carácter nacional se centralizaron en las plataformas oficiales del gobierno, entre ellas: la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) que sumó a la atención presencial con turnos, diferentes recursos para la atención virtual en el contexto de pandemia a través de su página web⁶, como en el caso del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE); también la Atención Virtual de las Oficinas de Empleo locales como el caso del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, y desde su propia plataforma como es el PROGRESAR, entre otras plataformas oficiales que ampliaron sus servicios y recursos digitales. Por su parte las políticas sociales de jurisdicción provincial, se unificaron en un único sitio web denominado Ciudadano Digital⁷ (CiDi).

⁶ Para más información ver: <https://www.anses.gov.ar/>

⁷ En la página oficial del gobierno provincial se indica que el CIDI es una plataforma tecnológica que brinda la posibilidad a las ciudadanas y ciudadanos a acceder de forma simple, en un único lugar y mediante una misma cuenta de usuario a todos los trámites y servicios digitales que brinda el Gobierno de la provincia de Córdoba (Ver: <https://cidi.cba.gov.ar/portal-publico/que-es>).

Esta plataforma funciona desde la WEB y como aplicación para teléfonos móviles y concentra todos los trámites y servicios digitales del Gobierno de la Provincia de Córdoba donde se accede a datos personales y trámites de la administración pública. También se destaca el uso de otros canales digitales alternativos como las redes sociales que, como se verá a continuación, habilitan otros modos de acceder a la información y comunicaciones respecto de la política en cuestión.

El contexto de pandemia que se transita desde inicios del año 2020 puso en jaque el rol del Estado respecto de la digitalización de los bienes y servicios públicos, agudizando algunos procesos que potenciaron los canales digitales existentes o generando otras herramientas y funciones digitales que permitieron la relación entre aquel y la ciudadanía. En el caso de las políticas sociales estos procesos giraron en torno a una adaptabilidad en el nuevo escenario socio-sanitario o bien a la suspensión de la política. En el primero se ubica al IFE que surge como respuesta inmediata a las consecuencias económicas del ASPO y desarrolla su plataforma de solicitud y seguimiento totalmente virtual; este ingreso contó con tres pagos⁸ y luego se dio por finalizado. Para el segundo, se ubican aquellas políticas sociales con componente de empleo provinciales que se vieron suspendidas durante la pandemia, por ejemplo el Programa Primer Paso (PPP), el PIP y el Programa Por MI. Los mismos fueron reanudados por reempadronamiento a través del CiDi a un mes y medio de su suspensión⁹.

Resulta significativo detenerse en el acceso a las TICs que presentan las juventudes estudiadas, sobre todo, en un contexto de pandemia, en el que las modalidades que asumieron las políticas sociales adquieren otros sentidos desde los entornos virtuales. Para ello se aproximan a algunos elementos que permiten explorar el contexto de accesibilidad (Benítez Larghi, et.al., 2012) a las TICs: 1. las características que asumieron los distintos canales digitales empleados; 2. el tipo de recurso tecnológico utilizado por las personas jóvenes; y, 3. la conectividad y/o acceso a internet que éstas poseen.

Sobre las plataformas digitales estatales se advierte que se constituyen en lugares de intercambio e interacción entre las intervenciones sociales del Estado, las juventudes y su potencial/efectiva participación en las mismas. En el contexto mencionado se observa que las personas jóvenes (como los demás grupos poblacionales) intensificaron el uso de los canales digitales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021), en y por vía de internet, para resolver sus propias urgencias y necesidades, vinculadas, como se verá, a la gestión/funcionamiento/desarrollo de la política social durante el ASPO.

⁸ El IFE es un ingreso monetario no contributivo que se otorgó en 2020 de manera excepcional. Hubo tres períodos de pago en: abril, junio y agosto. Para más información consultar:
<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/emergencia-sanitaria-covid-19-ingreso-familiar-de-emergencia>

⁹ En el 2021 surge una nueva convocatoria desde el Ministerio del Empleo y la Economía Familiar del Gobierno de la provincia de Córdoba, denominado Programa de Inserción Laboral (PIL) en Nuevas Tecnologías. Dicho programa tiene cinco líneas de promoción del empleo y capacitación que son: PIL en Centros de Contacto y Procesos de Negocios; PIL en Comercio Electrónico; PIL en Industria de Maquinarias Agrícolas; PIL en Nuevas Tecnologías; y, PIL en Comercio Exterior.

Cuadro Nº1. Políticas Sociales, Juventudes y Digitalización de las Intervenciones

Denominación y jurisdicción	Tipo de Política Social	Canal digital	Contexto de pandemia
Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) - Nacional	Transferencia de dinero	Página Web de la ANSES a través de Mi ANSES	Se origina como respuesta al aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO). Decreto 310/2020
Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo (PJMyMT)) - Nacional	Transferencia de dinero con componente en educación y empleo	Sistema de Atención Virtual y presencial en Oficina de Empleo Local.	Continuó su inscripción a través del sistema de Atención Virtual y el dictado del Curso de Introducción al Trabajo (CIT)
Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR) - Nacional	Transferencia de dinero con componente educativo	Página de PROGRESAR y aplicación propia	Continuó su inscripción a través de la página de PROGRESAR. Proceso de selección tardío
Programa Primer Paso (PPP) - Provincial	Transferencia de dinero con componente empleo	Plataforma de Ciudadano Digital, SMS y correo electrónico	Se suspende al inicio del ASPO y se retoma en julio del 2020. Nueva convocatoria 2021.
Programa de Inserción Profesional (PIP) - Provincial	Transferencia de dinero con componente en educación y empleo	Plataforma de Ciudadano Digital, SMS y correo electrónico	Se suspende al inicio del ASPO y se retoma en julio del 2020.
Programa Primer Paso Aprendiz (PPPA) - Provincial	Transferencia de dinero con componente en educación y empleo	Plataforma de Ciudadano Digital, SMS y correo electrónico	Se suspende al inicio del ASPO y se retoma en julio del 2020. Nueva convocatoria 2021
Programa de Experiencia Laboral de Jornada Corta para Mujeres (XMI) - Provincial	Transferencia de dinero con componente empleo	Plataforma de Ciudadano Digital, SMS y correo electrónico	Se suspende al inicio del ASPO y se retoma en julio del 2020.
Programa de Inserción Laboral (PIL) - Provincial	Transferencia de dinero con componente en educación y empleo	Plataforma de Ciudadano Digital, WhatsApp y correo electrónico	Iniciada en el año 2021

Fuente: Elaboración propia en base a INDEC,

En cuanto al acceso a diferentes canales, las plataformas estatales¹⁰ avanzaron en dos direcciones: en algunos casos se orientaron hacia una actualización, en poco tiempo, de los recursos y mecanismos disponibles en cada una de las plataformas digitales existentes (salvo excepciones en las que se crearon nuevos servicios, sobre todo vinculados al escenario de pandemia); y en otros, a la utilización de canales alternativos como el uso de diferentes redes sociales.

En los relatos de las juventudes se identifican diferencias con respecto al abordaje digital de las políticas sociales nacionales y las dependientes de la jurisdicción provincial. Mientras las primeras, tal como se aprecia en el Cuadro 1, establecieron plataformas individualizadas por áreas ministeriales u otros organismos públicos, expuestas en las páginas oficiales del gobierno nacional; las segundas se unificaron en un único sitio denominado CiDi de uso casi obligatorio por las ciudadanas y ciudadanos de la provincia de Córdoba.

En relación al segundo elemento mencionado, los recursos tecnológicos utilizados preferencialmente por las juventudes estudiadas son: el teléfono celular y la computadora (netbook, notebook, y en menor medida PC de escritorio). Estos dispositivos habilitan un potencial acceso a internet y, con ello, de conectividad, de manera remota, a las políticas sociales desde los espacios privados que habitan las juventudes. En esta línea se señalar que ha comenzado a tensionarse la brecha digital de acceso (Benítez Larghi, et al. 2014), brecha digital de primer orden, sin perder de vista las desigualdades existentes entre jóvenes según clase social, género, etnia y territorio, en relación al acceso y uso de las TICs.

El último de los elementos que se recupera hace referencia a la conectividad e infraestructura para el acceso a internet (Benítez Larghi, et. al., 2012). Como se ha señalado las juventudes tienen accesibilidad diferenciada a las TICs. No obstante se viene experimentando en Argentina un proceso de mayor consumo y circulación de diferentes bienes culturales y económicos que ha alcanzado a los sectores más postergados de la sociedad (Kessler (2013). Esta situación también tiene lugar frente a las TICs que se vuelven un objeto cada vez más accesible. En esta dirección se observa que las personas jóvenes entrevistadas disponen de una infraestructura adecuada (ya sea propia o mediante un vínculo cercano), que favorece una “conectividad” frecuente.

¹⁰ En términos generales el concepto de plataforma se refiere a una entidad que conecta individuos y organizaciones con el objetivo de compartir un recurso/propósito común (Cusumano, Gawer y Yoffier (2019), citado en Canals y Hulskamp, 2020). Específicamente, las plataformas digitales son los sitios/lugares/portales de Internet que almacenan información diversa de una empresa, institución u organización, mediante las cuales las personas (usuarios) pueden acceder para buscar información, gestionar datos, hacer trámites, entre otros usos y funciones. En este sentido, facilita la realización de múltiples tareas en un mismo momento y lugar.

La búsqueda de información y autogestión como prácticas frecuentes

Las prácticas y relaciones que se entretajan entre las personas jóvenes y las TICs, constituyen sentidos que, como se ha señalado, problematizan los diferentes accesos, usos y apropiaciones que se presentan en sociedades cada vez más digitalizadas, en este caso desde las intervenciones estatales. En las experiencias relevadas, la búsqueda de información a través de diversas plataformas y sitios de internet aparece como un modo de acercarse a la política social, conocer sus características y condiciones, saldar dudas e inconvenientes. Este primer elemento vinculado a los "para qué" son posibilitados desde diversos recursos tecnológicos y entornos virtuales implicando en algunos casos la autogestión en el acceso a la información y la realización de trámites¹¹ como estrategias para acceder y participar de la política social, como lo expresa una de las jóvenes entrevistadas:

S: No, la verdad que no estaba enterada del plan PIP, estaba enterada del PPP, pero no del PIP. Me enteré cuando vi la publicación esa y busqué información, después me llamó la empresa pero antes no, no lo conocía.

L: Claro, entiendo. ¿Y buscaste información por alguna red social o como es que te interiorizaste del plan?

S: Primero en la página oficial de Córdoba y después una vez que salí sorteada, como no tenía mucha idea me metí en un grupo en Facebook...

S: Dónde otros usuarios de esos planes publican cosas... Consultas, dudas, cuando nos dieron de baja por ejemplo por la pandemia entre todos nos comunicamos lo que estaba pasando!

De forma paralela, navegan en redes sociales, diarios online, búsquedas en Google, etc. para obtener información alternativa como fechas de cobro, cambios en la continuidad del programa, entre otras, considerando estas herramientas como espacios que no sólo dan respuestas a sus necesidades de información sino que también habilitan el intercambio de experiencias, por ejemplo, compartiendo inquietudes en grupos de Facebook.

En relación con lo anterior, respecto del uso que las juventudes realizaron de estas plataformas digitales durante el contexto de pandemia, se observan algunos vaivenes que van caracterizando este proceso de digitalización. Por un lado las juventudes entrevistadas señalaron que los canales oficiales han ido mejorando sus servicios digitales destacando su valor comunicacional-informacional, particularmente porque hicieron que ciertos trámites sean más sencillos. Por otro lado, las plataformas digitales son percibidas, en algunos casos, como insuficientes, sobre todo en aquellas instancias donde no resuelven

¹¹ Tomamos como referencia la definición de "trámite" de Roseth, Reyes y Santiso (2018): "Los trámites constituyen el conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho –generación de un registro, acceso a un servicio, obtención de un permiso– o para cumplir con una obligación" (citado en Banco Interamericano de Desarrollo, 2021)

sus dudas, necesidades o reclamos e incluso no existe un canal digital directo de comunicación. Ambas percepciones dan cuenta del lugar dinámico que tienen las juventudes en esta relación políticas sociales y digitalización, dado que se constituyen en agentes activos que sobre la marcha ponen en juego estrategias concretas (Finquelevich, 2002) con las distintas tecnologías digitales disponibles.

G: La ventaja es la rapidez, la primera vez que fui beneficiado de progresar tenías que presentar unas planillas que tenía que firmar la universidad, a su vez si habías cambiado tu domicilio tenías que ir a un Municerca para certificarlo con 2 testigos.

G: Eso cambió y ahora es mucho más simple.

G: Pero el hecho de no tener una persona en frente que pueda manejar tu reclamo o decirte porque no te lo otorgaron es más tedioso.

Estas particularidades en relación a los trámites produce cambios, entre los que se destacan el Autoservicio o Front office, en donde la digitalización de los servicios del Estado se vincula a la autogestión de las juventudes como personas receptoras sin intermediación sincrónica de agente estatal (Porrúa, Lafuente, Mosqueira, Roseth y Reyes, 2020). De modo que el uso y modos de apropiación de aquellas (Barrantes, 2007) configura las estrategias y prácticas tecnológicas que median en el vínculo con las políticas sociales.

Entre la continuidad y la interrupción: algunos ejes de problematización

En este proceso de digitalización, las políticas sociales ya venían incorporando paulatinamente diferentes canales, plataformas y vías de comunicación mediadas por las TICs e internet. Para el caso de Argentina, en 2017 se crea la plataforma digital del Estado y en el año 2018 se crea la Agenda Digital Argentina¹². Particularmente en lo relativo a las políticas sociales el contexto de pandemia permeó su puesta en marcha (Concha Roldán) y evidenció además de las aplicaciones y páginas oficiales, el uso de otras plataformas como YouTube (Cena, 2014), Facebook (Sordini, 2017; Dettano y Cena, 2020); e Instagram (Weinmann y Dettano, 2020). No obstante, el contexto pandémico puso aún más en evidencia su incorporación y permitió visibilizar algunas prácticas vinculadas al diseño, gestión e implementación de las políticas sociales.

R: Ese cambio cuándo percibiste que se dio? desde el Aislamiento Social Obligatorio en el contexto de la pandemia o desde antes?

G: Desde antes

G: No se bien la fecha

G: Creo que en 2015 o 16

¹² Se mencionan aquí dos ejes principales que tiene el gobierno nacional desde 2017, vinculado a la Plataforma Digital del Sector Público Nacional: 1. La plataforma web de [argentina.gob.ar](https://www.argentina.gob.ar) y, 2. MiArgentina que es un complemento que permite crear un perfil exclusivo y personalizado, y se encuentra dentro de dicha plataforma. Para ingresar la dirección web es: <https://www.argentina.gob.ar/>, adicionalmente ver el Decreto 996/2018 y Decreto publicado 87/2017.

Adicionalmente a un contexto de implementación paulatino de las TICs e internet en las políticas sociales, el contexto pandémico agudizó y profundizó no solamente su incorporación masiva, sino que además adquirió determinadas particularidades. Respecto a la creciente incorporación de la digitalización, esto se encuentra en sintonía con una serie de países a nivel regional que digitalizaron rápidamente muchos de sus servicios implicando también una creciente proporción de personas que usó Internet para hacer trámites, mostrando diferencias previo a la pandemia y durante la misma (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021). En relación a las particularidades de las políticas sociales orientadas a jóvenes con componentes de empleo, observamos que la digitalización también permeó su ejecución en el contexto pandémico, particularmente cuando se suspendieron y/o interrumpieron (tanto en lo relativo a la contraprestación como en la transferencia de los ingresos). Tal fue el caso de los programas de empleo de la provincia de Córdoba, donde la digitalización en relación a la suspensión adquirió diversos caminos y matices que podrían resumirse del siguiente modo: a) acceso a la información por diversos medios masivos de comunicación como páginas webs, diarios y radios; b) búsqueda de información por diversos canales de colaboración conjunta -como redes sociales-; y, c) canales de comunicación poco formales como envío de mensajes de texto.

P:.. y bueno en Abril avisan que lo cortan por lo de la pandemia hasta nuevo aviso y así que estuvimos dos meses y medio sin cobrar [...] Cuando lo que iban a cortar creo que lo escuche en la radio y después lo corrobore en noticias, busque en google noticias y lo de hoy por medio de creo que de Facebook o de Instagram entre, yo sigo las páginas del Gobierno y ahí avisaban que retomaban y también por la radio generalmente escucho mucho cadena 3.

Otra de las jóvenes expresa:

S: Primero en la página oficial de Córdoba y después una vez que salí sorteada, como no tenía mucha idea me metí en un grupo en facebook..

S: Dónde otros usuarios de esos panes publican cosas..

S: Planes*

S: Consultas, dudas, cuando nos dieron de baja por ejemplo por la pandemia entre todos nos comunicamos lo que estaba pasando!

S: después ya nos mandaron un mensaje de texto muy informal, diciendo que se daba de baja el plan hasta nuevo aviso. No nos dijeron más que eso, bueno ahí el grupo este que te digo, algunos les llegó un mail, a algunos un mensaje de texto como a mí. Al principio no me lo creí

Un último elemento que se vuelve significativo se relaciona con los modos en que han asumido esas interacciones mediadas por las TICs e internet. Cimadevilla (2009) sostiene y propone una serie de elementos a tener en cuenta en los procesos de comunicación en la virtualidad, donde el tipo de comunicación, la comprensión del mensaje, el acceso a

respuestas y la solución de la problemática ayudan a complejizar la mirada que se reduce al acceso o no de los servicios y/o canales de comunicación. Uno de dichos elementos se relaciona con la interrupción o la imposibilidad de la comunicación, más allá de la existencia de un diseño de la intervención estatal que lo contemple. Al respecto las juventudes manifestaron:

R: ok, y el PROGRESAR tiene algún teléfono, página o persona donde vos puedas averiguar cuándo cobrás o no?

Y: Si mande pero no tuve respuestas

R: mandaste la consulta por la página web?

Y: Si si

M: No hice todo por internet mediante atención virtual

R: y como te resulto la atención virtual? te fue fácil hacer todo por ahí? ya habías hecho otros trámites de esa manera?

M: No, no, se me complicó porque tardaron 3 meses en contestar..

S: Para comunicarnos ningún número de teléfono, solo un número de whatsapp que te contestan cuando quieren, y muy poca información, muy poco lo que te dejan escribir, como en un momento te dejan de dar bola. Porque seguramente se les acumulo un montón de mensajes.

Entre la continuidad de una serie de estrategias de digitalización de las intervenciones estatales que se venían dando en Argentina y lo disruptivo del contexto pandémico, se han podido identificar diversos ejes analíticos en relación a las TICs e internet en las políticas sociales orientadas a jóvenes. Lo más evidente es la celeridad de los procesos de digitalización que si bien ya se venían implementado, el contexto pandémico ha permitido su puesta en evidencia. Adicionalmente se observa que las características que ha asumido dicha digitalización ha mostrado algunas dificultades sobre todo en aquellas situaciones en que se han suspendido las política sociales y los canales de comunicación han sido poco formales. Por último, es relevante mencionar la interrupción o la imposibilidad de establecer una comunicación fluida, de entendimiento mutuo (Cimadevilla, 2009), lo que invita a problematizar más allá de la existencia o no de canales y plataformas.

CONCLUSIONES

Los vínculos identificados entre políticas sociales orientadas a jóvenes y TICs e internet, permiten advertir tres ejes a partir de los cuales comenzar los procesos de problematización. El primero de ellos refiere a los diversos canales formales y no formales para la implementación y seguimiento de las intervenciones estatales. Ello se inscribe en un contexto de celeridad en la incorporación de las TICs al Estado donde comienzan a visualizarse el uso de diferentes plataformas y sitios web para la gestión de las intervenciones estatales. El segundo de ellos refiere a los propósitos con los que las

personas jóvenes receptoras de políticas sociales han utilizado esas diversas plataformas. De este modo, la búsqueda de información, la realización de trámites de inscripción, reempadronamiento, consulta de pagos, etc. han permitido observar algunos usos vinculados a las TICs en las políticas sociales y, también, algunas dificultades y limitaciones en su apropiación. El tercer eje se relaciona con las particularidades que han asumido las políticas sociales orientadas a jóvenes durante la pandemia a partir de tres movimientos que interesa explicitar: la continuidad o interrupción de las intervenciones estatales mediadas por la digitalización, las estrategias implementadas por la población receptora para “saldar” la falta de información y las modalidades de comunicación en el contexto pandémico (y el vínculo estado-juventudes receptoras de políticas sociales).

A partir del análisis realizado se ha identificado un complejo entramado de prácticas, usos y significados que excede a la accesibilidad. Se ha advertido procesos sociales y técnicos donde lejos de configurarse como un hecho aislado, los resultados aquí expuestos manifiestan el carácter social, colectivo de un entramado de prácticas y sentidos que adquieren relevancia en una compleja red de interacciones socio-técnicas (Duek y Largui, 2018). En relación a ello interesa remarcar dos reflexiones que son complementarias. La primera de ellas, es recuperar los diversos modos de ser, estar y habitar las juventudes lo que invita a correrse de dualismos que reducen y obturan cualquier oportunidad analítica. Aquello que Cimadevilla (2009) llama falacias que ocuyen las bases estructurales de los procesos de desigualdad al proponer clasificaciones binarias entre incluidos y excluidos, conectados y desconectados. Si se parte de un abordaje complejo y diverso de las juventudes, las interacciones con las TICs en el marco de las políticas sociales son también heterogéneas invitando a identificar una diversidad de situaciones que nos muestran la imposibilidad de encasillar o que superan ampliamente la existencia de pares dicotómicos y excluyentes. En estas realidades heterogéneas las juventudes entran en diálogo con las TICs como agentes activos, es decir como constructores de aquello que se produce y reproduce en esta relación con las intervenciones estatales a través de su digitalización.

La segunda de ellas se vincula con los espacios otros donde las políticas sociales mediadas por las TICs se desenvuelven. A partir de la identificación del uso de las juventudes de canales formales e informales para interactuar con las políticas sociales, emergen espacios otros significativos para su puesta en marcha como los mencionados Grupos de Facebook y de WhatsApp. Estos canales alternativos no formales permiten identificar espacios otros -en muchos casos no previstos por las administraciones estatales- que hacen a un uso social de las TICs mostrando el “dinamismo” que adquieren de las políticas sociales en sociedad.

BIBLIOGRAFIA

[1] Balardini, S. (2002). *Jóvenes, tecnología, participación y consumo*. Buenos Aires: CLACSO.

[2] Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la pandemia. Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Nueva York: BID.

[3] Barrantes (2007). Análisis de la demanda por TICs ¿Qué es y cómo medir la pobreza digital? *DIRSI*. Disponible en: http://www.dirsi.net/files/02-Barrantes_esp_web_18set.pdf

[4] Benítez Larghi, S., Aguerre, C., Calamari, M., Fontecoba, A., Moguillansky, M., & de León, J. P. (2012). De brechas, pobrezas y apropiaciones. Juventud, sectores populares y TIC en la Argentina. *Revista Versión*, (27).

[5] Benítez Larghi, S., Lemus, M., Moguillansky, M. y Welschinger Lescano, N. (2014). Más allá del tecnologicismo, más acá del miserabilismo digital. Procesos de co-construcción de las desigualdades sociales y digitales en la Argentina contemporánea. *Revista Emsambles*, Año I, N° 1, Dossier, 57-81.

[6] Castells, M. (2001). *Internet y la sociedad red*. La factoría, 14(15), 1-13.

[7] Cena, R. (2014) Acerca de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual. En: De Sena, A. (comp.) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, pp. 155 - 186.

[8] Cena, R. (2018) Políticas sociales desde el abordaje de la complejidad: productos en proceso y procesos en producto. En: II Jornadas de Sociología de la UNVM "Problematizando y Desnaturalizando la realidad desde la mirada sociológica". Lugar: Villa María.

[9] Cena, R. (2020). Pandemia por COVID-19 y los desafíos de avizorar/ocultar problemas sociales. Un análisis desde las políticas sociales como grafías. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (9), 93-102. <https://doi.org/10.6018/azarbe.456461>

[10] Chahbenderian, F. (2017). Créditos y transferencias: una reflexión en torno a la expansión del consumo en América Latina. *Novos Rumos Sociológicos*, 5(8), 71-91.

[11] Cimadevilla, G. (2009). Sociedad digital, sociedad dual. *Signo y pensamiento*, 28(54), 68-81.

- [12] Cruz García, X. (2009). Jóvenes del siglo XXI, identidades multimedia. *Tramas*, 31, pp. 229-234.
- [13] Delgado García, D. (2020). *Estado, Sociedad y Pandemia: ya nada va a ser igual*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-FLACSO.
- [14] De Sena, A. (2016) Políticas Sociales, emociones y cuerpos. *RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v. 15, n. 44, p. 173-185, agosto de 2016. ISSN: 1676-8965.
- [15] De Sena, A., & Cena, R. (2014). ¿ Qué son las políticas sociales? Esbozos de respuestas. *Las políticas hecha cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*, Estudios Sociológicos Editora, pp. 19-49.
- [16] Dettano, A., & Cena, R. (2020). Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 11(15), 57-72. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- [17] Duarte Quapper, K. (2012). Sociedades adultocéntricas: sobre sus orígenes y reproducción. *Última Década*, 36, 99-125.
- [18] Duek, C., & Largui, S. B. (2018). Infancias y tecnologías en Argentina: interacciones y vínculos intergeneracionales. *Nómadas (Col)*, (49), 121-135.
- [19] Finguelevich, S. (2002). La informática y los jóvenes: redes sociales de inserción, acción y contención. En: Simposio Latinoamericano y del Caribe *La informática y los jóvenes*. La Habana.
- [20] Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020) Informes técnicos. Vol. 5, nº 103. Accesos a internet. Disponible en: <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-26-153>
- [21] Kessler, G. (2013). Ilegalismos en tres tiempos. En: Castel, Kessler, Merklen y Murard, *Individuación, precariedad, inseguridad. ¿Desinstitucionalización del presente?* Buenos Aires: Paidós.
- [22] Madrid, J. (2001). Internet y la transformación del Estado. *Ámbitos*, N° 6, 1° semestre, pp. 21-34.

- [23] Morduchowicz, R. (2008). *La generación multimedia: significados, consumos y prácticas culturales de los jóvenes*. Buenos Aires: Paidós.
- [24] Piscitelli, A. (2009) *Nativos Digitales. Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*. Buenos Aires: Santillana.
- [25] Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B. y Reyes, A. (2020) *Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo: Washington. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- [26] Quattrini, D. (2018) Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos. En Gandía, C., Vergara, G., Lisdero, P., Cena, R. y Quattrini, D. *Metodologías de la investigación: estrategias de indagación II*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, pp. 177-196
- [27] Rodríguez, E. (2012). *Jóvenes y tecnologías de la información y la comunicación en América Latina: tendencias recientes y desafíos a encarar desde la ética y con enfoque de género*. Disponible en: <http://www.celaju.net/wp-content/publicaciones/2017/09/Jo%CC%81venes-y-tecnologi%CC%81as-de-la-informacio%CC%81n-y-la-comunicacio%CC%81n-en-Ame%CC%81rica-Latina1.pdf>
- [28] Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., & Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank.
- [29] Scribano, A. (2019) Confianza en la Sociedad 4.0. En Cervio, A. y Bustos García, B. (comp.) *Confianza y Políticas de las sensibilidades*. Ese Editora: Ciudad de Buenos Aires, pp. 147-168.
- [30] Solanilla, M. U. (2007). La metodología cualitativa para la investigación en Ciencias Sociales. Una aproximación “mediográfica”. *Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico*, 1(1).
- [31] Sordini, M. V. (2017). El uso de internet en relación a programas sociales. *Boletín Científico Sapiens Research*, 7(2), 51-64.
- [32] Urresti, M. (Ed.) (2008). *Ciberculturas juveniles*. Buenos Aires: La Crujía.

[33] Urresti, M.; Linne, J. y Basile D. (2015). *Conexión total: los jóvenes y la experiencia social en la era de la comunicación digital*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Grupo Editor Universitario.

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