

Digitalización y trabajo profesional en la política socioasistencial en Uruguay

Digitalization and professional work in social and welfare policy in Uruguay

Soledad Camejo, Yoana Carballo y Laura Vecinday

Fecha de presentación: 04/04/24

Fecha de aceptación: 02/09/24

Resumen

En este trabajo compartimos un conjunto de reflexiones sobre la integración y expansión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la gestión de servicios y prestaciones socioasistenciales en Uruguay. Elaborado a partir de un proyecto de investigación de carácter exploratorio y descriptivo sobre las funciones y efectos de las TICs en los procesos de control, rastreo y clasificación de las poblaciones, prestaciones sociales y el trabajo profesional en las políticas de protección social; el presente artículo se propone exponer y extender las discusiones desarrolladas en dicho proyecto, recuperando y actualizando materiales de trabajo y parte de las reflexiones. Las observaciones se ubican temporalmente en las primeras dos décadas del siglo XXI e incluyen la intensificación de este proceso durante la emergencia sociosanitaria generada por el COVID-19. En dicho período asistimos a una serie de transformaciones institucionales y tecnológicas que motivan el debate acerca de su contribución a los saberes y capacidades estatales, su carácter transparente u opaco, las nuevas formas de vigilancia que habilitan, además de su participación en la propia constitución del “problema” social y de la “solución” ensayada. Por ello, nos detenemos a examinar el desempeño de estas innovaciones tecnológicas considerando su contribución a la automatización de tareas y procesos propios de

Abstract

In this article we share a set of reflections on the integration and expansion of new information and communication technologies (ICTs) in the management of social assistance services and benefits in Uruguay. Produced based on an exploratory and descriptive research project on the functions and effects of ICTs in the processes of control, tracking and classification of populations, social benefits and professional work in social protection policies, this article aims to expose and extend the discussions developed in this project, recovering and updating related materials and reflections. The observations are temporally located in the first two decades of the 21st century and include the intensification of this process during the social and health emergency generated by COVID-19. In this period we witness a series of institutional and technological transformations that motivate the debate about their contribution to state knowledge and capabilities, their transparent or opaque nature, the new forms of surveillance that they enable, in addition to their participation in the very constitution of the social “problem” and the “solution” tested. For this reason, we stop to examine the performance of these technological innovations considering their contribution to the automation of tasks and processes typical of socio-care policy, and especially, their effects on the configuration and nature of professional work. We consider that the management of the

13

la política socioasistencial, y especialmente, sus efectos sobre la configuración y naturaleza del trabajo profesional. Consideramos que la gestión de la pandemia contribuyó a acelerar procesos ya insinuados antes que a producir fenómenos “nuevos” en cuanto a la organización y el control del trabajo en las políticas y servicios sociales.

Palabras clave

Tecnologías de la información y la comunicación, política socioasistencial, trabajo profesional.

pandemic contributed to accelerating processes already suggested, rather than producing “new” phenomena in terms of the organization and control of work in social policies and services.

Keywords

Information and communication technologies, social and welfare policy, professional work.

Introducción

En este texto, nos proponemos reconocer y comprender las innovaciones tecnológicas más sobresalientes integradas a los saberes y capacidades estatales asociados a la introducción, institucionalización y expansión de las tecnologías digitales y sus efectos sobre la configuración y naturaleza del trabajo profesional en el área socioasistencial.

Si bien el uso de la tecnología para gestionar la política socioasistencial se ha vuelto cada vez más prevalente por efecto de su penetración en casi todos los detalles de la vida social, su análisis referenciado a campos específicos permite, sin escapar de la necesaria comprensión global de estos usos, aproximarnos a los efectos específicos y diferenciales que produce en cada ámbito de aplicación concreto. El uso de algoritmos y análisis de datos está cada vez más extendido en muchas áreas de la política pública, como la justicia penal, por ejemplo, donde se utilizan para predecir la probabilidad de que una persona cometa un delito o para informar decisiones sobre la prisión preventiva apoyándose en una variedad de datos e inferencias comportamentales. También en las políticas de salud podemos ver cómo la medicina basada en evidencia se sirve del análisis de datos y los modelos computacionales para estandarizar y automatizar las prácticas médicas.

La organización y mediación de las nuevas TICs o tecnologías digitales (TDs) en el mundo del trabajo ha dado lugar al llamado trabajo de plataformas que constituye un objeto reciente para las investigaciones sociales. Áreas y sectores como el financiero y las políticas de inclusión financiera, las dedicadas al turismo, en la industria de la moda y hasta en el fútbol, es posible observar cómo las TICs se han incorporado de diversa forma a sus bases de organización y funcionamiento, bajo la consigna de ofrecer mayor apertura, intercambio, transparencia, neutralidad, eficiencia, entre otras, como la promesa de progreso y modernización. Son ejemplos de nuestra realidad local la expansión de la telemedicina en el campo de la salud, que fue un recurso desarrollado durante la pandemia, contexto que, además, en Uruguay favoreció desarrollos como la plataforma Coronavirus UY, una aplicación móvil del Ministerio de Salud Pública que permitió dar seguimiento a distintos aspectos relacionados al COVID- 19. De la misma forma, en la educación, el uso de las tecnologías se vio favorecida en el contexto nacional de

emergencia socio sanitaria por la utilización intensiva de la plataforma educativa del Plan Ceibal creada en 2007.

En suma, estamos ante alteraciones de aspectos de la política pública de la mano de escenarios que favorecen la incorporación de tecnologías cuyos usos políticos también se hace necesario atender, en el marco de estructuras de poder que encuadran relaciones sociales asimétricas (Alston, 2019; Carracedo, 2002; Desrosières, 2011; Oszlak, 2020; Vecinday, 2020).

En este sentido, entendemos que es necesario comprender en cada campo de aplicación cuáles son los efectos producidos por la mediación de las TICs. En este caso, nos enfocaremos en la incorporación de las TICs en la política socioasistencial reciente, en la cual esta mediación ha sido menos explorada. De este modo, tomando como base el análisis de experiencias de innovación tecnológica en Uruguay, abordamos sus efectos sobre la configuración y naturaleza del trabajo profesional en el área social.

Como estrategia metodológica, recuperamos y actualizamos fuentes, materiales documentales y revisiones bibliográficas compiladas en el marco del proyecto investigación “Funciones y efectos colaterales de la introducción de sistemas de información para la protección social”, desarrollado entre 2019-2021 por las autoras de esta comunicación y financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Universidad de la República.

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo general examinar las funciones (instrumentales y simbólicas) y los efectos (buscados y colaterales) de la introducción de los sistemas de información en el campo de la protección social de Uruguay. Bajo una estrategia metodológica de carácter cualitativo llevada a cabo mediante análisis bibliográfico, revisión documental y entrevistas focales a informantes calificados, el proyecto incorporó varias dimensiones de análisis entre ellas: i) Contextualizar la introducción de sistemas de información en la protección social en el marco de la reforma del Estado, ii) Analizar los fundamentos y supuestos sobre los cuales se apoya y legitima la construcción de sistemas informáticos para la protección social, iii) Explorar la particularidad del marco normativo que regula el acceso y tratamiento de la información registrada en las bases de datos asociadas a la protección social, iv) Describir y analizar las funciones y los efectos colaterales de los sistemas de información sobre la gestión de las poblaciones destinatarias de las prestaciones del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), v) Describir y analizar las funciones y los efectos colaterales de los sistemas de información sobre la gestión del trabajo en las prestaciones del MIDES.

El presente artículo, con un corte temporal acotado y centrado alrededor del escenario de la crisis socio sanitaria, recupera y actualiza parte de los materiales de trabajo del proyecto de investigación mencionado, al tiempo que se propone exponer y extender las discusiones allí desarrolladas. El foco está centrado en discutir las implicancias que tiene hacia las profesiones del área socio asistencial la interrelación entre algunos elementos vinculados a la incorporación de TICs en las políticas sociales de Uruguay.

En un primer apartado, exponemos algunos elementos conceptuales y desarrollos teóricos que han orientado la discusión en torno a las innovaciones tecnológicas en el campo social. Posteriormente, nos enfocamos en la expansión específica en la política socioasistencial de Uruguay. En este apartado discutimos algunas de las innovaciones concretas, analizando especialmente la creación del servicio

“ventanilla única MIDES-BPS¹” y la teleasistencia en el contexto de pandemia, y dos innovaciones provenientes de períodos anteriores, por un lado, el Índice de Carencias Críticas (un algoritmo de selección de poblaciones vulnerables que comenzó a operar en 2005 y se instaló como mecanismo de focalización novedoso en el ámbito nacional) y, por otro, el desarrollo de un sistema de información digital denominado SART (Software de Monitoreo, Administración y Resolución de Trámites), desarrollado dentro del MIDES. Entendemos que las innovaciones mencionadas, en su heterogeneidad y agregado, sin ser exhaustivas del conjunto de cambios incorporados, y sin la pretensión de agotar las múltiples dimensiones que componen este proceso de incorporación tecnológica, permiten discutir algunas de sus consecuencias sobre el trabajo técnico profesional.

A continuación, y luego de discutir estas innovaciones, nos enfocamos en el análisis de sus efectos performativos sobre el trabajo profesional, dentro de las tareas requeridas por las políticas socioasistenciales. En este apartado introducimos una serie de interrogantes sobre la pretendida transparencia, el carácter de opacidad, la automatización de decisiones y los énfasis cuantitativos de las nuevas tecnologías, que alcanzan un sorprendente efecto expansivo sobre los procesos de intervención en los que se sostienen las políticas socioasistenciales.

Estado, innovaciones tecnológicas y políticas sociales

Especialmente vinculada con los procesos de creciente focalización de las políticas sociales y como respuesta a sus requerimientos, la incorporación de las TICs ha significado una serie de transformaciones tanto al interior del Estado como hacia las poblaciones a las cuales la Administración Pública ofrece servicios y prestaciones². Cuando desde distintos organismos internacionales se promueve la incorporación de las TICs para la gestión de las políticas y los servicios públicos, generalmente se hace hincapié en los beneficios de sus usos, destacando la optimización de recursos dentro del conjunto de utilidades instrumentales que se le atribuyen. Sin embargo, el análisis de su incidencia en aspectos más controversiales suele permanecer por fuera de los puntos de mira.

El informe de Alston (2019), relator especial de las Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, es uno de los primeros trabajos con base empírica que identifica y logra dimensionar los efectos controversiales de la digitalización del Estado, que hasta entonces no habían sido puestos de relieve en la literatura revisada. Para Alston, nos encontramos frente al surgimiento de los Estados de Bienestar Digital, en los cuales las políticas de asistencia y protección social “[...] se basan cada vez más en datos y tecnologías digitales que se utilizan para automatizar, predecir, identificar, vigilar, detectar, singularizar y castigar” (2019, p. 5). La denominación es sugerente porque se encamina a dimensionar las implicaciones de la introducción de estos dispositivos tecnológicos en la hechura de las políticas de protección social. La mediación de las TICs aparece a lo largo de este proceso, para

¹ Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) - Banco de Previsión Social (BPS), Uruguay.

² Las consecuencias que también alcanzan a las poblaciones destinatarias de la asistencia, es una dimensión que por razones de espacio no abordaremos en este artículo.

informar, en el sentido más amplio de la palabra, es decir, dar forma y sentido a los contenidos sustanciales en los que se fundamenta la política social.

Si bien la información ha sido una necesidad y un recurso de los Estados modernos para el desarrollo de sus funciones de gobierno, con la introducción de mecanismos digitales para su registro y tratamiento se abre un nuevo campo de problemas e interrogantes sobre sus efectos. La magnitud de la transformación cuantitativa que trae consigo la digitalización de los acervos de información del Estado desemboca en alteraciones cualitativas del fenómeno. Un “cambio radical” que rompió los límites de la capacidad de vigilancia del Estado gracias a la introducción masiva de ordenadores a través de los cuales el volumen de ficheros, la centralización y la velocidad entre los puntos del sistema y otros aspectos dejaron de ser un problema (Carracedo, 2002).

La construcción de la mirada oficial -estatal- requiere de distintos saberes, capacidades, instituciones y actores que, de forma creciente, interactúan con estas nuevas tecnologías y, al hacerlo, alteran sus prácticas profesionales y los procedimientos estatales. Además de suponer nuevas relaciones sociales y nuevas asimetrías de poder entre el Estado “gestor” y las poblaciones “gestionadas”, la incorporación de las TICs al interior del Estado también ha implicado cambios en la distribución y jerarquización de roles y saberes profesionales y en los espacios ocupacionales de las profesiones que participan de la política socioasistencial, sobre todo en su nivel de ejecución terminal. Nuevos saberes y capacidades profesionales ganan notoriedad en esta creciente especialización y división del trabajo destinado a la puesta en funcionamiento de las transferencias socioasistenciales (Vecinday, 2020; Arcidiacono y Perelmiter, 2021). En el caso que nos ocupa, vemos proliferar nuevos saberes representados en profesionales de la informática y la geografía, por ejemplo, y la ampliación de campos ocupacionales de disciplinas como la economía, la ingeniería y la estadística que “descubren” en la política socioasistencial un objeto reclamable para su *expertise*. A su vez, las profesiones “tradicionales” de la asistencia – trabajadoras/es y asistentes sociales - están presenciando la mutación de la naturaleza de su labor más que su desplazamiento, producto de esta nueva configuración de los saberes estatales permeada por el uso y mediación de las TICs tanto en la construcción del problema como en los ensayos para su resolución.

Como bien señala Huws (2009), no se trata solamente del desarrollo de habilidades para operar con computadoras pues, frecuentemente, esta capacidad está subordinada a otras habilidades centrales. El punto es si el empleo “en sí” puede ser sometido a,

um processo de modificação (que pode tomar a forma de rotinização ou total mercadorização) que está mudando a sua natureza. Trabalhadores sociais, por exemplo, podem ver-se preenchedo formulários padrões numa tela de computador em vez de redigi-los no papel ou entregar relatórios mais nuançados e profissionalmente qualificados para seus clientes [...] (Huws, 2009, p .49).

Gran parte de las investigaciones sobre la mediación de las nuevas tecnologías en el mundo laboral, se ha orientado a explorar estas expresiones en el llamado trabajo de plataformas. Raichelis (2010) indica que los estudios sobre las empresas del sector privado concluyen que las TICs,

intensificam os processos de trabalho, produzem um efeito mais controlador sobre o trabalho, organizam e encadeiam as tarefas de modo que desapareçam os tempos mortos, quantificam as tarefas realizadas e permitem a avaliação fiscalizatória do desempenho, entre outros (Raichelis, 2010, p. 767).

Muchas de las observaciones señaladas por los estudiosos del capitalismo de plataformas se corresponden con expresiones similares cuando la mediación de las TICs sucede en el campo de la política pública. Sobre estos procesos ampliatorios del control y la vigilancia que, el uso de las TICs permite, Lyon (Bauman y Lyon, 2013) advierte que en la medida en que nuestra vida cotidiana se vuelve más transparente para los organismos que nos vigilan, nuestro conocimiento sobre cuáles son las actividades de estos organismos se vuelve más opaco, y ello vale también para quienes trabajan cuando su tarea es monitoreada y evaluada con auxilio de estas tecnologías.

El control del trabajo para el que cooperan las TICs se despliega también sobre decisiones constitutivas de funciones socioprofesionales tales como la identificación de las y los destinatarios y destinatarios de las políticas públicas. Sobre este punto cabe la especial mención al uso de algoritmos. Estos mecanismos envuelven cálculos sobre los cuales se apoya la automatización de decisiones. Estos cálculos orientan decisiones, desencadenan procesos automáticos y, aunque desconocemos la manera en que han sido producidos (Desrosières, 2011), sabemos que “[...] conclusiones, juicios y veredictos se toman basándose en esta información, sin que sea contrastada con el individuo afectado” (Carracedo, 2002, p.448).

Innovaciones tecnológicas en el campo socio asistencial del Uruguay actual

En Uruguay durante el siglo XXI asistimos a un proceso de expansión de las TD dentro del campo asistencial. En la primera década del presente siglo se dieron una serie de novedades tecnológicas e institucionales, pautadas por un contexto de creciente preferencia por la adopción de programas de transferencia de renta condicionada para enfrentar la pobreza y la indigencia que ya se registraba en toda América Latina desde la década de los noventa del siglo XX. En el caso de Uruguay, para su puesta en funcionamiento se impulsaron reformas al interior del Estado y la administración pública y se innovó en tecnologías como soporte para la gestión de estas transferencias socioasistenciales.

En este marco nos encontramos con una serie de cambios institucionales entre los que se destaca la creación de un nuevo Ministerio que tendrá al uso de las TIC's como mediación central en el desarrollo de acciones asistenciales. Entre las diversas innovaciones tecnológicas aparecen algoritmos, sistemas de información digital y nuevas plataformas digitales que se van instalando en el nuevo Ministerio de Desarrollo Social. De esas innovaciones podemos destacar y exponer nuevas plataformas informáticas que direccionan las acciones como el Sistema de Monitoreo y Administración de Resolución de Trámites (SMART) desarrollado para el registro y la gestión administrativa de las acciones y programas sociales de esta institución. Este sistema, puesto en funcionamiento a partir de 2010, permite contar con información sobre las intervenciones, las características de las familias, las prestaciones ofrecidas y las actividades desarrolladas en los programas socioasistenciales; mediante formularios en línea se

registran digitalmente las etapas de la intervención (diagnóstico, plan de trabajo, seguimiento, egreso). Además, levanta información sobre la cantidad de familias atendidas por cada equipo, altas y bajas, su ubicación geográfica y datos básicos del grupo familiar. El sistema permite que los profesionales accedan desde el inicio de la intervención a

“[...] posibles consultas previas realizadas por el ciudadano y sus respectivas derivaciones [...] así como conocer el historial de consultas y el derrotero que los consultantes han hecho entre los distintos servicios o programas del MIDES u otra parte de la institucionalidad pública” (DINEM-MIDES, 2013, p. 77).

De manera que, el registro informático de las intervenciones pasó a ocupar un lugar neurálgico en la conformación de la tarea de profesionales que se insertan en estos espacios ocupacionales.

Es en este marco de expansiones tecnológicas que también surge, en 2005, el Índice de Carencias Críticas (ICC), un algoritmo particularmente significativo ya que se propone como nuevo mecanismo de focalización de las prestaciones y los servicios ofrecidos por el MIDES. En tanto mecanismo de selección de poblaciones beneficiarias de asistencia, se encuentra dentro de los llamados proxy means test que combinan y ponderan distintas características monetarias y no monetarias de los hogares. El ICC inicialmente fue construido para focalizar las transferencias condicionadas de renta, y posteriormente se ha propuesto su uso para el conjunto de los programas focalizados en pobreza e indigencia.

Esta expansión que ya se venía procesando en el país, en el contexto de la crisis socio sanitaria adquiere nuevas expresiones. Si bien los funcionamientos institucionales, como ya dijimos, no son totalmente novedosos, hasta el momento no se habían expresado de forma tan sistemática algunos mecanismos, como fue, por ejemplo, la teleasistencia incorporada como dispositivo de intervención en algunos programas sociales dirigidos a la infancia y personas mayores de 70 años (Lema, 2021). El uso de este recurso “a distancia” fue incorporado al repertorio de respuestas institucionales como herramienta de intervención y gestión de procesos. En el contexto de emergencia sociosanitaria, se instrumentó una experiencia piloto en el MIDES, como parte de un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la asistencia a población en condiciones de pobreza: la “ventanilla única digital o inteligente MIDES-BPS”, propuesta como alternativa a las visitas domiciliarias del MIDES. Según consta en documentos institucionales, esta iniciativa se propuso

[...] desarrollar una plataforma que permita integrar el proceso de identificación, selección y recertificación de los beneficiarios de los tres principales programas de transferencias monetarias del Uruguay [...] validar la potencial elegibilidad para el otorgamiento o la continuidad de un beneficio, se generará un índice de confiabilidad de la información declarada, a partir del cruce automático con otros sistemas de información del Estado. Este algoritmo permitirá que el MIDES realice visitas domiciliarias en aquellos casos donde el índice tenga un valor bajo. Adicionalmente, se prevé que este mecanismo mejore la productividad de estas visitas, ya que sólo relevarían información no disponible a través de registros administrativos (BID, 2020, pp. 8-9).

Esta experiencia contribuyó con el cometido estatal (de eficiencia y transparencia), que encuentra en estos soportes tecnológicos una vía ecuánime, para garantizar el acceso a las prestaciones sociales, “[...]”

brindar a la población de mayor vulnerabilidad socioeconómica del país, un acceso más justo, eficiente y ágil a las tres principales prestaciones monetarias no contributivas del sistema de protección social” (MIDES, s/f). Por su parte, el informe final del BID (2023), destacó que “[...] el Proyecto contribuyó a esta estrategia al financiar la integración y sincronización de bases de datos entre MIDES y BPS, la implementación de mecanismos de ciberseguridad y protección de datos, y la compra de hardware” (p.3). Además, coadyuda a controlar aquello que, desde el punto de vista de la gestión de la política, constituye un buen desempeño de la burocracia callejera: objetividad, neutralidad y productividad.

Estas experiencias que aparecen en la crisis sociosanitaria se suman entonces a plataformas digitales ya conocidas por los trabajadores de la política socioasistencial, como el Sistema de Monitoreo y Administración de Resolución de Trámites (SMART) y el algoritmo del ICC, que se instaló como mecanismo por el cual se procesó una automatización de decisiones vinculadas a la selección de poblaciones para el conjunto de los programas focalizados en pobreza e indigencia.

Si consideramos estas innovaciones tecnológicas brevemente descritas, sin ser exhaustivas del conjunto de transformaciones acontecidas, aparecen algunas implicancias significativas para el ejercicio de las profesiones vinculadas al servicio social, que no se agotan o no pueden ser analizadas por el mero énfasis en la sustitución de acciones humanas por ejecuciones tecnológicas. Por la propia naturaleza de la tarea y por las necesidades de legitimación de la política pública, el algoritmo puede reemplazar alguna de las funciones profesionales, pero no toda función profesional puede ser desplazada por estos mecanismos aun cuando también se vean influenciadas por ellos en algún punto del proceso de trabajo. La mediación algorítmica puede estar presente en parte del proceso de trabajo cuando, por ejemplo, se determina -en términos coloquiales- “el lugar de la persona en la fila”, es decir, la pertinencia y la prioridad para su atención de acuerdo a la ponderación algorítmica de sus fragilidades.

Por ejemplo, la función de selección de poblaciones beneficiarias cuando la asistencia se amplió bajo el formato de transferencias de renta se “algoritmizó” mediante el ICC. Sin embargo, las transferencias de renta suelen acompañarse de transferencias simbólicas para, entre otros objetivos, elevar el capital humano de la población receptora. Esta función de administrar las “fragilidades individuales” —al decir de Castel (1997)— no puede ser desplazada totalmente por aparatos tecnológicos porque demanda el “cara a cara” del vínculo interpersonal.

Algo similar ocurre con los programas de teleasistencia. Si bien se trata de un recurso que tensiona y desplaza el vínculo de “terreno o cara a cara”, lo hace de forma parcial pues hasta el momento ha sido utilizado como “alternativa” (durante la emergencia sociosanitaria por COVID-19 o en zonas rurales sin servicios, por ejemplo) y no como desplazamiento de las formas típicas del vínculo interpersonal que supone la intervención social; y aquí quedan instaladas una serie de interrogantes a explorar asociadas a quién realiza la tarea de teleasistencia, los objetivos y cómo se produce esa convivencia con las formas de atención presenciales.

La “ventanilla única digital o inteligente” supone un mecanismo que avanza en los procesos de postulación, selección poblacional y verificación, y en este caso, sustituye en buena medida el tradicional mecanismo de las “visitas”, que queda como recurso de “excepción” cuando hay información que no se encuentra en ningún registro administrativo del área social; y la pretendida productividad

radica en que el burócrata callejero —genéricamente llamado operador— releva ya no un estado de situación sino fragmentos definidos a priori. Si bien la visita social que realiza el MIDES ya estaba determinada mediante un formulario con escaso margen para registrar aquello que solo la mirada profesional puede capturar en situación³, la experiencia avanzó en ensayar una forma de reducir aún más los márgenes de discrecionalidad de los operadores en nombre de la transparencia y la eficiencia.

Estos ejemplos muestran cómo la digitalización y los algoritmos permiten desarrollos que sirven al control del trabajo de profesionales y de las unidades ejecutoras del Estado y/ o de los prestadores tercerizados de servicios sociales. También sirven a la estandarización de las prácticas profesionales, lo que, a su vez, colabora con el control y evaluación del trabajo mediante la ingeniería de sistemas de información sobre los desempeños y sus resultados.

Las TICs y sus efectos performativos sobre el trabajo profesional

Tomadas en su conjunto las TICs alcanzan un sorprendente efecto expansivo sobre los procesos de intervención técnico profesional de quienes actúan en los ámbitos terminales de ejecución, aunque no solamente. Señala Oszlak (2020) que el uso y expansión de las plataformas al interior del Estado han permitido construir “microservicios” con capacidad para concentrar varias funciones, de verificación de domicilio, cambios de núcleos en hogares, entre otras. Los argumentos sobre la velocidad, capacidad de respuesta y la interoperabilidad de este tipo de servicios son los atributos con que estas innovaciones tecnológicas han ganado espacio y legitimidad como capacidad estatal (p.135). No obstante, en el campo social, los atributos antes mencionados no representan o garantizan, necesariamente, intervenciones asertivas que integren la profundidad de las situaciones problemáticas objeto de la asistencia social.

Como hemos expuesto, estos avances conllevan la incursión de saberes expertos capaces de alimentar y actualizar los registros de información y datos almacenados, bajo una racionalidad que tiende más a la reducción de la complejidad que a la observación detenida y crítico reflexiva, que las profesiones asistenciales tradicionales producen a partir de una racionalidad transversalizada por valores ético-políticos sobre los procesos sociales que informan, que van más allá, y no pueden ser medido por criterios de eficiencia. Las innovaciones tecnológicas han complejizado la densidad político-institucional del campo social. La convivencia entre racionalidades y agentes portadores de intereses y visiones configura una de las disputas que se suceden entre la información (clasificada, uniformizada) y la interpretación (fundada).

Los soportes de la política socioasistencial basados en las TICs cooperan integrándose a las formas de observación y clasificación a través de las cuales se producen y reproducen los saberes expertos y colaboran con las funciones de construir flujos de población al tiempo que permiten el control y la vigilancia de los recursos, el trabajo y la “productividad” de agentes profesionales.

³ Por ejemplo, con anterioridad el MIDES ya había instrumentado la geolocalización y entrada directa de los datos desde las computadoras del Plan Ceibal a sus registros administrativos, como forma de economizar el trabajo de crítica y consistencia de los viejos formularios en papel.

Un enorme cambio posibilitado por el desarrollo tecnológico que permite el control remoto, sin necesidad de la co-presencia del vigilante y el vigilado. En ese sentido, la ubicuidad de las TICs las jerarquiza como recurso para perseguir viejos objetivos y neutralizar los intentos de escapar al control del trabajo⁴. Por una razón intrínseca a las posibilidades de expansión de estos recursos en la gestión estatal, o empresarial/financiero, la vigilancia masiva y ubicua,

[...] no es simplemente algo opcional. Si se bloquea la vigilancia, la eficacia de los algoritmos cae en picada y muchos de los modelos de negocio existentes empiezan a derrumbarse. La vigilancia y las violaciones de la privacidad son, por tanto, una parte necesaria de la lógica algorítmica del capitalismo digital. No son un error, sino una característica constitutiva que impulsa su desarrollo. Su continuo impulso también conlleva una concentración muy desigual de la propiedad de los datos, que se extrae mediante la vigilancia digital (Mosco, 2014, como se citó en Prodnik, 2022, p. 12).

La necesidad de recoger y procesar información a gran escala, demanda que las administraciones modernas desarrollen mecanismos apoyados en las funcionalidades de las TICs para lograr la complicidad de quienes trabajan. La administración busca (necesita) la adhesión de las y los trabajadoras/es al uso de estos instrumentos. Para ello despliega múltiples estrategias siendo una de ellas, en el campo social, el no reconocimiento del trabajo realizado que no es registrado en los formatos dispuestos institucionalmente.

Dentro de las estructuras administrativas, el registro de las actividades que se desarrollan ha sido históricamente un mecanismo que entre otras funciones se utiliza para ejercer el control interno sobre las funciones, las personas y su desempeño. Es por ello, que las organizaciones como el Estado jerarquizan el tiempo dedicado al registro hasta límites que parecen incluso irracionales. Con la introducción de las TICs en la política socioasistencial y la digitalización de los acervos de información, no obstante, el registro de las acciones ha tomado nuevas dimensiones. El desarrollo tecnológico ha permitido incorporar nuevas y cada vez más sofisticadas plataformas en línea en donde se registra, consulta, gestiona y se controlan las intervenciones que son realizadas por profesionales del área social. Estas nuevas plataformas, compuestas por formularios elaborados para admitir determinada información, han venido a instalarse como elementos mediadores en las instancias de encuentro entre profesionales y la población a la que va dirigida la intervención. Se podría decir que, con la aparición de las plataformas digitales, la solicitud de adhesión o más precisamente la búsqueda de legitimidad vinculada al despliegue de instancias de registro, ha incorporado nuevas posibilidades de vigilancia y sanción.

Un argumento usualmente movilizado desde los puestos de control o supervisión dentro de las estructuras administrativas, tiene que ver con la promoción de estos registros en su carácter altamente utilitario, cuyos beneficios reportan también hacia quienes se invita, y prácticamente obliga, a llevarlos a

⁴ Una gran transformación que inhibe el desarrollo de estrategias defensivas clásicas de la clase trabajadora. Parker (1978) nos recuerda cómo los trabajadores abandonaban su tarea cuando advertían que estaban siendo observados: convocado el capataz para atestiguar sobre el comportamiento de un obrero bajo su supervisión, responde al magistrado que nunca logró observar al trabajador argumentando que “[...] siempre dejan de trabajar cuando ven que se acerca un capataz, se sientan y esperan hasta que se haya ido. Hasta sacan su pipa, si no están en una mina con gas. No dejan que nadie los observe” (p. 153).

cabo. Estudios regionales sobre este campo, han observado también, el efecto de reducción de las posibilidades del quehacer profesional,

[...] en la mayoría de los casos, funciones técnicas: corroborar y registrar información, sin dar el salto hacia fases analíticas o la posibilidad de proponer formas de acción profesional a partir de la nueva información existente. Las capacidades complejas tales como conocimientos teóricos, investigación social y capacidad de análisis de la realidad social, pasarían a un segundo plano [...] (Binimelis, Guarda y Vivero, 2021, p. 20).

Las propiedades de estos nuevos registros, vinculadas a la alta visibilidad y conexión a una red más amplia de informaciones virtuales pasibles de múltiples usos y de acceso rápido, casi inmediato, que parecen haber superado la inutilidad de lo que era plasmado en los tiempos del papel, en donde los esfuerzos dedicados parecían morir en los cajones, son también sus argumentos de legitimación. Para el accionar profesional, las plataformas se han vuelto canales de reconocimiento del trabajo y se han instalado también como prueba o evidenciación, en tanto sobre su base también es evaluado el trabajo realizado. En este sentido, se ha vuelto una recurrencia el relato de experiencias de profesionales que, al no registrar cada actuación realizada diariamente en los sistemas de información previstos para ello, corren el riesgo de que, desde escalafones superiores, les sean negados recursos porque administrativamente no se observa la necesidad del servicio o su desborde⁵; lo que afecta también la evaluación del desempeño profesional esperado.

El registro se promociona, así como forma de justificar el tiempo empleado y de evidenciar el “buen” desempeño. En otras palabras, lo que se hace es aquello que aparece registrado dentro de estas nuevas plataformas y cuanto más esfuerzo profesional sea dedicado a cumplir con las exigencias dispuestas por los parámetros establecidos, mejor será evaluado ese accionar. Entendemos que allí radica, un aspecto sustantivo del carácter performativo, es decir, modelador del trabajo profesional, de estos aparatos e instrumentos. La invitación no es sólo a mostrar, publicar o hacer transparente para la administración aquello que se realiza, lo cual, está en la línea de la presión por el control ejercida jerárquicamente, desde arriba hacia abajo, sino a mostrar aquello que fue solicitado, privilegiando o incluso considerando tan solo algunos aspectos previstos en los compartimentos estancos que componen los formularios en línea. En esa selección de lo que puede ser registrado no todo encuentra lugar.

En principio, si analizamos las características más preponderantes de esa selectividad, encontramos la sobre-representación de indicadores cuantitativos. Cabe señalar que, por obra de las nuevas tecnologías, la tarea se ha vuelto altamente mensurable en términos cuantitativos y estos indicadores de metas preestablecidas tienen efectos performativos, que será evaluado en función de tales metas e indicadores que “miden” el número de contactos mantenidos con una persona o la cantidad de personas atendidas por un programa. Detrás de las tecnologías digitales aparece lo que Mattelart (2002)

⁵ En el archivo documental construido sobre este campo, hemos registrado experiencias de profesionales que trabajan desde las Oficinas Territoriales del MIDES, así como también en diversos servicios del Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU); servicios a los que, le han sido negados recursos porque no se “veía” su desborde en las actas -plataformas digitales- de registro diario.

llamaría una racionalidad numérica. Parafraseando al autor, esta racionalidad ha sido guiada desde sus inicios por la búsqueda de la automatización del pensamiento, dentro de lo cual, lo mensurable se ha convertido en el prototipo de todo discurso verdadero. Esto parecería no poder ser de otra manera, ya que las mayores ventajas de las nuevas tecnologías tienen que ver con el caudal de la información y las expectativas puestas en el almacenamiento, procesamiento y análisis de las grandes cantidades, así como de lo que puede ser codificado digitalmente para acceder a lo que aún se desconoce. De hecho, los algoritmos se nutren de esas codificaciones numéricas bajo las cuales se simboliza la realidad.

Es desde esa racionalidad que se establecen los lineamientos de control hacia las profesiones que ejercen sus tareas de intervención directa con las poblaciones destinatarias de las políticas socioasistenciales. Las profesiones vinculadas al servicio social están invitadas a rendirle tributo a esa lógica en la que todo lo que pueda ser convertido en número será el material concreto con el que se perciba su trabajo. Puede que esto no represente ninguna novedad en relación con los mecanismos que caracterizan a las organizaciones administrativas, largamente analizados en las ciencias sociales. No obstante, como se ha dicho, las nuevas plataformas digitales y las herramientas informáticas desarrolladas introducen posibilidades nuevas. Se innova también en los mecanismos de vigilancia y control, ya que no hay necesidad de una supervisión humana ni de largas operaciones para escrutar el trabajo realizado. Las nuevas herramientas informáticas que tributan hacia la lógica de lo cuantificable permiten realizar cálculos estadísticos que pueden ser fácilmente aplicados accionando lo que ya ha sido desarrollado con tales fines. La información sobre las acciones puede ser agrupada, reagrupada y procesada para dar cuenta de los rendimientos y tensionar al máximo lo que se hace para convertirlo en un insumo tangible, es decir fácilmente mensurable.

La transparencia, la rendición de cuentas y la evaluación de resultados incentivan la exigencia del registro en detalle. Confundir información con conocimiento es uno de los riesgos de estos discursos que solo destacan las bondades de los sistemas de información y la digitalización de los servicios públicos. En ese sentido, Baráibar (2020) apunta que como resultado de la mayor descripción de la población vulnerable y de las respuestas construidas, la “descripción se vuelve explicación” en una clara muestra de la “fascinación por y con el dato” (p. 383).

Frente al crecimiento inflacionario de lo que se registra, es necesario entonces señalar el carácter selectivo de ese registro, ya que, si bien las situaciones vulnerables de la población sufren de una creciente vigilancia, hay una selección de aquello que se elige subrayar y sobre todo dejar sentado sobre lo que se hace. A pesar de la creciente documentación y la superabundancia de números que caracteriza la actual era informacional, también es usual en estos tiempos escuchar la frase de agentes profesionales que “solo importan los números y no las personas”. La frase es elocuente porque transmite una cierta frustración con respecto a las posibilidades y contenido del ejercicio profesional, pero captura sobre todo el afán por mostrar resultados, que no necesariamente está acompañado del mismo afán por provocar resultados.

Si el foco de atención tiene que ver con una lógica supeditada a lo que se recoge de aquello que sucede o se realiza con la intervención y sus resultados más inmediatos, lo que restaría discutir es si en la complejidad de las situaciones intervenidas, las acciones diseñadas efectivamente introducen

modificaciones que justifiquen el tipo de acciones que los números pretenden justificar. El afán por mostrar puede estar concentrado en la efectividad de las incidencias puntuales, de lo que puede ser inmediatamente recogido y convertido en un dato a ser publicitado, pero no necesariamente implica la existencia de incidencias significativas de las políticas en las trayectorias vulnerables.

En otras palabras, los números son construcciones. La superabundancia de números a la cual se tiende y que parece transparentar los procesos internos del Estado, como forma de dar cuenta a la ciudadanía de las acciones realizadas, no impide o no necesariamente garantiza que se invisibilicen u oculten falencias, ineficiencias o incongruencias a la interna del Estado, porque los números son construcciones y expresan de forma fragmentaria aquello en lo que se pone foco, a lo que se le suma que el tratamiento y uso de los números admite también opacidades. Decíamos que los algoritmos permanecen opacos tanto para los operadores como para las poblaciones sobre las cuales se toman decisiones y esto aparece de forma muy clara cuando observamos a la política socioasistencial. En el marco del proyecto de investigación que desarrollamos, se canalizó un pedido de acceso a la información pública dirigido al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) para conocer la metodología de cálculo y los ponderadores que componen el Índice de Carencias Críticas (ICC), principal mecanismo de focalización de las prestaciones y los servicios ofrecidos por el MIDES. En la respuesta recibida se negó el acceso a la información solicitada, argumentando que se trata de información de carácter reservado⁶. Sobre este punto, profesionales del derecho indican que el carácter opaco de los algoritmos parece incompatible con las normativas que regulan el derecho a la información sobre la elaboración de perfiles y sobre la lógica aplicada por el algoritmo. Señalan que sin esta información difícilmente puede discutirse la sugerencia o decisión tomada por el algoritmo. Y cuando el algoritmo se utiliza en el sector público "(...) la opacidad resulta aún más incomprensible, dado que actúan funcionalmente como normas. Si actúan en la práctica como normas, no se comprende el frontal incumplimiento de un principio tan básico como el de publicidad normativa" (Lazcoz y Castillo, 2020, s/n).

Reflexiones finales

A modo de síntesis de lo expuesto podemos subrayar que el creciente protagonismo de las TICs, asociado a la incorporación de nuevos sistemas de información, se expresa en el desarrollo de herramientas que procesan esa información y establecen resoluciones cruciales a la hora de intervenir con la población; aparecen allí los algoritmos, como nuevas instancias de resolución automática de problemas cuya pretensión de neutralidad parece haberlos eximido de la necesidad de escrutinio ciudadano. Esa nueva forma de ejecución de decisiones ha supuesto la sustracción de ciertas instancias decisorias de las potestades adjudicadas a las profesiones técnicas del área social, que responden a los diseños pautados en ámbitos fuera de su incidencia. Por su parte, la tarea se ha visto cada vez más configurada dentro de estos moldes, que direccionan en gran medida los cursos de la intervención,

⁶ La negación de la solicitud fue dispuesta al amparo de la Resolución ministerial N 1281/014, de fecha 29 de agosto de 2014, del MIDES, en donde se declara dicha información en calidad reservada.

supeditados al registro numérico y cuantificable de la realidad con la que se interviene. Las plataformas digitales no solo dan auxilio a quienes se orientan por ellas: también marcan las etapas de la intervención.

Atendiendo el conjunto de estos procesos nos encontramos con que los cambios asociados a la incorporación de las TICs en las políticas socioasistenciales no son meramente técnicos o instrumentales, sino que poseen una serie de implicancias en las formas en las que se interpretan los problemas sociales y las soluciones necesarias. En este breve documento evaluamos ese proceso histórico en su conjunto, a partir de algunos ejemplos ilustrativos —teleasistencia, ventanilla digital, SMART, ICC—, con vistas a proyecciones futuras. Nos encontramos con que la incorporación y extensión de las TICs en el campo de la política socioasistencial, transitó en un primer momento por el registro masivo y digitalización básica institucional de datos sobre la población destinataria, lo cual actualmente da lugar a un segundo momento, que podríamos llamar de desarrollo, donde tiene lugar el proceso de interoperabilidad más acabada en términos informáticos⁷, donde la “ventanilla digital” constituye un buen ejemplo, ya que es posible y se basa en diversos registros administrativos constituidos con anterioridad. Si bien es posible avizorar algunos de los efectos sobre los espacios ocupacionales de las profesiones asistenciales, su alcance es impredecible, por lo que deja planteado nuevos escenarios de exploración e investigación. Nos hemos enfocado en este caso en las afecciones hacia las profesiones del área socioasistencial, sin embargo, consideramos que hay suficientes indicios para replantearnos las afecciones más amplias que estos procesos traen para la vida democrática, más allá de sus repercusiones específicas sobre las prestaciones y los servicios sociales.

Lista de referencias

- Alston, P. (2019). La extrema pobreza y los derechos humanos. Informe del Relator Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos. Informes anuales Estados de bienestar digitales y derechos humanos (A/74/493). Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-poverty/annual-reports>
- Baráibar, X. (2020.). *De entusiasta decisión a dato ingrato: la política asistencial en el Uruguay progresista (2005 –2014)*. Tesis de doctorado. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Ciencias Sociales.
- Bauman, Z. y Lyon, D. (2013). *Vigilancia Líquida*. Buenos Aires: Paidós.
- Binimelis Espinoza, H., Guarda Cerón, D. y Vivero Arriagada, L. (2021). La transformación tecnológica del trabajo social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 1-27. Recuperado de: <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.2.06>

⁷ Si bien el desarrollo de esa función ya estaba desde el inicio del proceso digitalización de la política socioasistencial, por ejemplo, el Observatorio Social nace con la intención de compartir y socializar información entre las instituciones que componen en área social, en el 2021 se incorporó a la [plataforma estatal gub.uy](https://plataforma-estatal.gub.uy) -que entre otros trámites concentra el registro de antecedentes judiciales- (Ministro de Desarrollo Social, 2021).

- Carracedo, J. D. (2002). La vigilancia en las sociedades de la información. ¿Un panóptico electrónico? *Política y Sociedad*, 39(2), 437-455. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/POSO>
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Desrosières, A. (2011). Las palabras y los números. Para una sociología de la argumentación estadística. Apuntes de investigación del Cecyp, (19), Instituto de Investigaciones Gino Germani. Buenos Aires: UBA.
- Huws, U. (2009). A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. En: Antunes, R.; Braga, R. (Orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 37-58.
- Lazcoz, G. y Castillo, J. (2020). Valoración algorítmica ante los derechos humanos y el Reglamento General de Protección de Datos: el caso SyRI. *Revista chilena de derecho y tecnología*. 9, (1), 207-225. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-25842020000100207&lng=es&nrm=iso
- Lema, M. (16 de noviembre de 2021). *Los desafíos de la primera infancia en la pospandemia*. Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=3pDJB8xISOA>
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la Sociedad de la Información*. Barcelona, Editorial Paidós.
- Oszlak, O. (2020). *El Estado en la era exponencial*. Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-987-9483-38-1
- Arcidiacono, A., y Perelmiter, L. (2021). Asistir sin ventanillas: el trabajo estatal de trinchera en tiempos de COVID-19. *Estudios Sociales del Estado*; (7), 13, 181-217.
- Parker, M. (1978). Cómo dar órdenes. En J. Shafritz y Hyde. A. *Clásicos de la Administración Pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Prodnik, J. A. (2022). La lógica algorítmica del capitalismo digital. (Traducción de Carolina Monti, Ignacio Perrone, Emilio Cafassi y Guillermina Yansen), *Revista Hipertextos*, 10(18), e055. Recuperado de: <https://doi.org/10.24215/23143924e055>
- Raichelis, R. (2010). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Serviço Social & Sociedade*, n. 104, p. 750-772. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n104/10.pdf>
- Vecinday, L. (2020). Sistemas de información y prácticas de vigilancia en la protección social: controversias, tensiones y desafíos para el Trabajo Social. *Revista Plaza Pública*, año 13 (23): 58-75. Recuperado de: <https://ojs2.fch.unicen.edu.ar/ojs-3.1.0/index.php/plaza-publica/article/view/862/779>

Fuentes documentales

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). *Apoyo de emergencia a poblaciones vulnerables afectadas por coronavirus*. Propuesta de préstamo. Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/projects-search?country=§or=&status=&query=UR-L112>

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). Programa de apoyo de emergencia a poblaciones vulnerables afectadas por coronavirus en Uruguay (UR-L1172; 5105/OC-UR) Informe de terminación del proyecto (PCR). Disponible en: <https://www.iadb.org/es/proyecto/UR-L1172>
- DINEM-MIDES. (2013). Informe MIDES. Seguimiento y evaluación de actividades y programas 2011-2012. Ministerio de Desarrollo Social, Montevideo. Recuperado de: <http://dspace.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/432>
- Lema, M. (16 de noviembre de 2021). Los desafíos de la primera infancia en la pospandemia. Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=3pDJB8xISOA>
- Ministro de Desarrollo Social. (s/f) [¿Cómo solicitar Asignaciones Familiares del Plan de Equidad, Tarjeta Uruguay Social y Asistencia a la Vejez?](#) Recuperado de: <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/tramites-y-servicios/servicios/solicitar-asignaciones-familiares-del-plan-equidad-tarjeta-uruguay>
- Ministro de Desarrollo Social. (2021.) Nuevo Observatorio Social del Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado de: <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/comunicacion/comunicados/nuevo-observatorio-social-del-ministerio-desarrollo-social>

Cita recomendada

Camejo, S.; Carballo, Y. y Vecinday, L. (2024). E Digitalización y trabajo profesional en la política socioasistencial en Uruguay. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 13-29. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46957> ISSN 2591-5339

Esta obra está bajo la licencia Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional. La que permite compartir, copiar, distribuir, alterar, transformar, generar una obra derivada, ejecutar y comunicar públicamente la obra, siempre que: a) se cite la autoría y la fuente original de su publicación (revista, editorial y URL de la obra); b) se mantengan los mismos términos de la licencia. La licencia completa se puede consultar en: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Sobre las autoras

Soledad Camejo

Uruguaya. Doctora en Políticas Públicas. Docente e investigadora del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República, Uruguay. Correo electrónico: soledad.camejo@cienciassociales.edu.uy

Yoana Carballo

Uruguay. Doctora en Ciencias Sociales con especialización en Trabajo Social. Docente e investigadora en régimen de dedicación total del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República, Uruguay. Correo electrónico: yoana.carballo@cienciassociales.edu.uy

Laura Vecinday

Uruguay. Doctora en Ciencias Sociales. Docente e investigadora en régimen de dedicación total del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República, Uruguay. Correo electrónico: lauravecinday@gmail.com

