

## Conocimientos

Artículos derivados de procesos de investigación acreditados.

## Contribuciones

Ensayos y sistematizaciones sobre experiencias de intervención que aportan al debate y la reflexión.

## Consideraciones

Reseñas de obras de interés.

## Conversaciones

Entrevistas a especialistas reconocidas/os en la temática.



**ipps**

instituto de política,  
sociedad e intervención social  
facultad de ciencias sociales

# Abordajes híbridos para un Trabajo Social contemporáneo





**ConCienciaSocial. Revista digital de Trabajo Social.**

**Vol. 8 Nro. 15**

Noviembre de 2024

ISSN 2591-5339

**DIRECTORA**

**Natalia Becerra**

**EQUIPO EDITORIAL**

**Valeria Nicora**

**Gabriela Artazo**

**Lucas Herrera**

**Sofía Rizzo**

**Graciela Yacuzzi**

**Verónica Natalia Martínez**

**Juan Carlos Sabogal**

**EDITORIA DIGITAL**

**Mariela Messi**

**CORRECTOR DE ESTILO**

**Serafín González**

**Acerca de la revista**

Visite: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial> o póngase en contacto con nosotros a la dirección [concienciasocial@fcs.unc.edu.ar](mailto:concienciasocial@fcs.unc.edu.ar)

Revista Digital de Trabajo Social de publicación semestral editada por el Instituto de Política, Sociedad e Intervención Social (IPSIS) de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Universidad Nacional de Córdoba.  
Av. Valparaíso s/n - Ciudad Universitaria - Córdoba (5000) - Argentina.  
Te. +54 351 433 4114

**CONSEJO ACADÉMICO**

**Norberto Alayón**

Universidad de Buenos Aires. Argentina.

**Susana García Salord**

Universidad Nacional Autónoma de México. México.

**Margarita Rozas Pagaza**

Universidad Nacional de La Plata. Argentina.

**Marilda Villela Iamamoto**

Universidade do Estado do Río de Janeiro. Brasil.

**Cristina González**

Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

**Ángela María Quintero Velásquez**

Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia.

**Claudia Danani**

Universidad Nacional General Sarmiento. Argentina.

**Saúl Karsz**

Université Paris V. Francia

**Susana Cazzaniga**

Universidad Nacional de Entre Ríos. Argentina.

**Norah Castro Ortega**

Universidad Mayor San Andrés. Bolivia.

**Ana Josefina Arias**

Universidad Nacional de la Plata. Argentina.

**Sandra Iturrieta Olivares**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile.

**Alfredo Carballeda**

Universidad Nacional de la Plata. Argentina.

**Clarisa Ramos Feijó**

Universidad de Alicante. España.

**María Inés Peralta**

Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

**Alfredo Furlán**

Universidad Nacional Autónoma de México. México.

**Inés Torcigliani**

Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

**Rosa María Cifuentes Gil**

Consejo de Educación Popular de América Latina. Colombia.

**Adriana Clemente**

Universidad de Buenos Aires. Argentina.

**Mónica De Martino**

Universidad de la República. Uruguay.

**María Lorena Molina Molina**

Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

**Patricia Acevedo**

Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

**Dora Barrancos**

Universidad de Buenos Aires. Argentina.



*ConCienciaSocial se encuentra indexada en:*

**DOAJ (Directory of Open Access Journals)**  
<https://doaj.org/>

**Latindex Catálogo**  
<https://www.latindex.org/latindex/gCatalogo>

*E incorporada en los siguientes catálogos en línea:*

**Portal de Revistas de la Universidad Nacional de Córdoba**  
<https://revistas.unc.edu.ar/>

**Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología**  
<http://www.biblioteca.mincyt.gob.ar/>

**LatinREV. Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades**  
<http://flacso.org.ar/latinrev/>

**MIAR. Matriz de Información para el Análisis de Revistas. Universitat de Barcelona**  
<http://miar.ub.edu/>

**ERIH PLUS índice europeo de revistas académicas**  
<https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/>

**Latindex Directorio**  
<https://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=28010>

**OAJI. Open Academic Journals Index**  
<http://oaji.net/>

**REDIB. Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico**  
<https://www.redib.org/>

**Sherpa Romeo**  
<https://v2.sherpa.ac.uk/romeo/>

**Dialnet**  
<https://dialnet.unirioja.es/>

**Malena**  
<http://www.caicyt-conicet.gov.ar/malena/>

**Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas**  
<http://www.caicyt-conicet.gov.ar/sitio/concienciasocial-cordoba/>

# Contenidos

08

## **Editorial**

*Por Juan Carlos Sabogal Carmona*

13

## **Conocimientos**

*Digitalización y trabajo profesional en la política socioasistencial en Uruguay*

*Soledad Camejo, Yoana Carballo y Laura Vecinday*

*Personas en situación de calle: repensar viejas intervenciones para una problemática cada vez más actual*

*Franco Irusta*

*Trabajo Social y Pandemia: Estrategias de intervención y dilemas éticos*

*Renata Conrero*

61

## **Contribuciones**

*¿Partici-pasión o participación? Programas estatales de Participación Comunitaria en salud para mujeres cisgénero de sectores populares en Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

*Natalia Binachini*

*Ciencias Sociales, hibridez y Tecnologías 4.0: Oportunidades y desafíos*

*Gabriela Artazo, Mónica Eula y Matías Parano*

*Prácticas intersticiales de acción colectiva en el mundo digital*

*Elsa Marcela Rodríguez, Luciana Cristina Auderut Chiarani y Juan Cruz Girela*

*La hibridez como disputa cultural e institucional en el marco de una nueva institucionalidad*

*Fabian Calderón*

120

## **Conversaciones**

*Entrevista a Nicolás Rivas*

*Por Marianela Grasso*

# Contenidos

129

## **Consideraciones**

*Ciencias Sociales para superar las estructuras desiguales en  
Latinoamérica y el Caribe*

*Verónica Martínez*

# editorial

**POR JUAN CARLOS SABOGAL CARMONA**

Integrante del Comité Editorial de ConCienciaSocial

El número 15 de ConCienciaSocial, titulado *Abordajes Híbridos para un Trabajo Social Contemporáneo*, nos invita a reflexionar sobre las incesantes transformaciones de las prácticas disciplinares en términos teóricos, pero también políticos. Nos encontramos en un momento histórico que desafía las formas de pensar y hacer del Trabajo Social, donde las fronteras entre lo físico y lo virtual, lo local y lo global, lo histórico y lo emergente, parecen difuminarse cada vez más. Este fenómeno, que puede entenderse a través del concepto de hibridez propuesto por autores como Néstor García Canclini, Homi K. Bhabha o Stuart Hall, es el punto de partida de un debate fundamental para comprender cómo las Ciencias Sociales —y en particular el Trabajo Social—, se inscriben en una coyuntura que desafía nuestras lecturas de cómo se configura lo social hoy.

La hibridez, entendida como la coexistencia y el entrelazamiento de elementos culturales, sociales y tecnológicos, plantea un desafío, pero también una oportunidad. Desde García Canclini, esta hibridez se comprende como un proceso en el que lo moderno y lo tradicional se superponen, creando nuevas formas de pertenencia y significados (Canclini, 1995). Este

enfoque es clave para repensar las prácticas del Trabajo Social que deben confrontar los nuevos lenguajes, entornos y dispositivos que configuran nuestra realidad. Bhabha, por su parte, habla de lo híbrido como una "tercera dimensión", como un habitar los bordes de una realidad intermedia, intersticial, en una existencia fronteriza (Bhabha, 2007). En este espacio intermedio, el Trabajo Social puede desarrollar estrategias innovadoras que permitan tanto la defensa y protección de los derechos de las comunidades, como la resistencia frente a las estructuras de poder que siguen moldeando nuestras sociedades. En esta línea, Stuart Hall, al hablar de identidades culturales fluidas y contingentes, nos invita a considerar cómo las prácticas de intervención social también deben ser flexibles y abiertas a la transformación (Hall, 2010).

Los artículos que se presentan en este número abordan precisamente estas cuestiones, desde diversas perspectivas críticas y metodológicas. La hibridez no solo es un tema de estudio, sino una necesidad epistemológica para entender las transformaciones que están sucediendo a pasos acelerados. Las epistemologías que históricamente han caracterizado al Trabajo Social necesitan articularse con aquellas

8

emergentes que surgen de las demandas contemporáneas. En este sentido, algunas preguntas nos habitan: ¿cómo podemos, desde el Trabajo Social, responder a un presente que ya no es solo físico ni exclusivamente virtual, sino una mezcla de ambos? ¿Qué implicancias tienen estas nuevas formas de relación para pensar nuestras estrategias de intervención fundadas?

Este diálogo entre lo tradicional y lo contemporáneo, entre el devenir presencial y la virtualidad, nos desafía a (re) inventar y (re) crear estrategias de intervención que respondan a las problemáticas complejas de este tiempo. En un escenario donde la hibridez se impone como una realidad constatable, este número 15 de ConCienciaSocial nos convoca a pensar creativamente, a hibridar nuestras propias prácticas y a construir un Trabajo Social contemporáneo que sea capaz de dialogar tanto con sus raíces históricas como con los desafíos inéditos que enfrentamos.

La influencia de la tecnología en las intervenciones del Trabajo Social es innegable y forma parte central de los procesos de hibridación que atraviesa nuestra disciplina. La inteligencia artificial, las plataformas digitales, las redes sociales y los entornos virtuales están transformando radicalmente la forma en que se establecen los vínculos, se accede a recursos y se implementan estrategias de intervención. Estas herramientas, que inicialmente podían parecer ajenas o incluso contrarias a las formas tradicionales de nuestro trabajo, hoy se presentan como medios indispensables para tender puentes con poblaciones diversas y para intervenir en contextos donde la presencialidad ya no es la única opción. Venimos observando cómo las tecnologías no solo modifican los métodos de intervención, sino también las formas de construir conocimiento y generar

empatía, al permitirnos crear espacios virtuales que reflejan las dinámicas de lo cotidiano. Sin embargo, esta transformación no está exenta de tensiones: nos obliga a cuestionar cómo se sostienen perspectivas ético-políticas y cómo se construye el equilibrio entre la proximidad y el respeto a la singularidad en las intervenciones, y las comprensiones sucedáneas en la transformación de la sociedad del trabajo y la garantía de los cuidados. También nos plantea el desafío de problematizar la tendencia de ciertos paradigmas y discursos políticos hacia la automatización robotizada y la inteligencia artificial, que de a poco posiciona y desplaza el vínculo humano cara a cara, que sigue y seguirá siendo crucial en la práctica del Trabajo Social. Por otro lado, consideramos importante problematizar el papel fundamental que sigue teniendo la formación presencial en el Trabajo Social. Si bien la tecnología ha ampliado nuestras capacidades de intervención y formación, no podemos pasar por alto el valor insustituible de la experiencia pedagógica y didáctica del encuentro. La humanidad, quiénes somos y quiénes son los otros, lo cultural y lo político se han construido a partir de historias alrededor del fuego y el fogón, en la grupalidad, de compartir la palabra, de construir colectivamente. En el aula, el encuentro entre docentes y estudiantes crea un espacio de diálogo y construcción colectiva que va más allá de la transmisión de conocimiento (Freire, 1997). Es en estas interacciones presenciales, multidimensionales, plurisensoriales, donde se produce un aprendizaje encarnado, en el que los gestos, las emociones y la escucha activa, permiten una comprensión más profunda de las problemáticas sociales que abordamos. Y es en la experiencia de las prácticas preprofesionales, donde se ponen en acción los conocimientos y saberes adquiridos. El Trabajo

Social, como disciplina centrada en la complejidad de las relaciones humanas y las intervenciones necesarias para superar los obstáculos a la reproducción cotidiana de la existencia, se nutre de estas experiencias que solo pueden ser captadas y generadas por los sentidos y la presencia compartida.

La posibilidad de observar en tiempo real las reacciones de los otros, de discutir situaciones y abordajes con la riqueza de la interacción —no mediada por pantallas—, es fundamental para formar profesionales sensibles a las dinámicas interpersonales y los contextos en los que se desenvuelven las prácticas sociales. Paradójicamente, esta necesidad de lo presencial también nos invita a plantear algunas preguntas: ¿Cómo equilibramos la creciente virtualización de la enseñanza con la importancia de la formación experiencial en las aulas? ¿Cómo mantenemos la rigurosidad implícita en nuestras currículas académicas y la profundidad de la formación cara a cara, sin desvalorizar las posibilidades que la tecnología nos ofrece? La hibridez en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la práctica profesional del Trabajo Social nos invita a repensar la complementariedad entre lo virtual y lo presencial, reconociendo que ambas dimensiones, lejos de excluirse, pueden enriquecerse mutuamente cuando se manejan de manera crítica y consciente (Castells, 2000).

En la coyuntura actual, las innovaciones tecnológicas y las crisis sociales plantean desafíos significativos para el ámbito de las ciencias sociales y, en particular, para el Trabajo Social. Los artículos presentes en este número de ConCienciaSocial, destacan la necesidad de repensar nuestras prácticas en un mundo cada vez más digitalizado, en el que las metodologías tradicionales se ven cuestionadas por la inminente realidad híbrida que

enfrentamos.

El artículo de Artazo, Eula y Parano explora las profundas transformaciones que las innovaciones tecnológicas están provocando en las ciencias sociales y su impacto en la intervención social. A partir de un informe sobre la intersección entre problemas sociales y tecnología en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC), los autores abordan cómo la digitalización y el uso de *big data* han contribuido a acentuar las desigualdades estructurales contemporáneas. Subrayan la importancia de una vigilancia ética y crítica en la investigación social, destacando la necesidad de integrar epistemologías y metodologías híbridas para abordar los retos que presenta esta nueva realidad. En un enfoque similar, Camejo, Carballo y Vecinday reflexionan sobre la creciente incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión de políticas socioasistenciales en Uruguay, acelerada por la pandemia. Analizan cómo la automatización de tareas transforma tanto las prácticas profesionales como las estructuras de poder en el Trabajo Social, lo que requiere nuevas epistemologías y metodologías para enfrentar los desafíos contemporáneos.

La pandemia de COVID-19 obligó a los trabajadores sociales a adaptarse a nuevas realidades. Conrero, en su análisis, describe cómo estos profesionales en centros de salud asumieron responsabilidades inéditas, como la realización de hisopados y el uso de tecnologías para mantener el contacto con las personas a las que asistían. Este contexto plantea dilemas éticos, ya que muchas de estas tareas no formaban parte de su formación. Así, se plantea la necesidad de que el Trabajo Social se reinvente, combinando enfoques tradicionales con nuevas herramientas y estrategias. Nicolás

Rivas, en una entrevista con Marianela Grasso, refuerza esta idea al señalar que el Trabajo Social actual enfrenta el reto de intervenir en un contexto híbrido, donde la virtualidad ha ganado protagonismo. Rivas subraya la importancia de comprender la historia disciplinar del Trabajo Social para reimaginar sus prácticas y adaptar estrategias a cada situación, reconociendo tanto las limitaciones como las oportunidades que presentan los entornos digitales.

El trabajo de Calderón examina la implementación de la educación híbrida en la Universidad Nacional de La Rioja durante la pandemia, destacando las tensiones institucionales que emergieron al desafiar estructuras tradicionales y enfrentar limitaciones de recursos. La hibridez se presenta no solo como una necesidad pedagógica, sino también como una disputa cultural y política que exige una gestión reflexiva, capaz de integrar tecnología sin comprometer la equidad y el acceso a la educación.

La urgencia de nuevas estrategias también se ve reflejada en el trabajo de Irusta, quien aborda la situación de las personas en situación de calle en Córdoba. En un contexto de marginalidad creciente, el texto denuncia la insuficiencia de políticas de asistencia y reclama una reconfiguración de las intervenciones tradicionales, basadas en un enfoque de derechos. La falta de investigación en este ámbito, más allá de Buenos Aires, evidencia una vacancia académica que el Trabajo Social podría abordar, y que se convierte en una oportunidad para generar respuestas más adecuadas a los desafíos del presente. El artículo de Rodríguez, Auderut y Girela destaca el impacto de iniciativas comunitarias en barrios populares de Córdoba que buscan

reducir las brechas digitales. Estas prácticas colectivas no solo se apropian de la tecnología para incidir en el incremento de la conectividad, sino que también fortalecen la identidad comunitaria de la ciudadanía, a través de la gestión de políticas públicas en un contexto marcado por desigualdades persistentes.

Por otra parte, Bianchini examina la participación de mujeres cisgénero en programas de salud comunitaria en Buenos Aires, enfocándose en las tensiones entre autonomía y control estatal. A través de un enfoque crítico y feminista, la autora presenta relatos diversos que evidencian cómo las condiciones ambientales y socioeconómicas afectan la participación de estas mujeres, limitando su capacidad de influir en temas de salud y vivienda, especialmente durante la pandemia.

En este contexto de transformación, la reseña de Verónica Martínez sobre el libro de Karina Batthyány, *Los desafíos de las ciencias sociales en la coyuntura latinoamericana*, resalta el papel crítico y transformador que las ciencias sociales deben asumir para enfrentar las desigualdades estructurales en la región. Batthyány propone un conocimiento que articule saberes científicos y ancestrales, enfatizando la importancia de enfoques interdisciplinarios que impulsen una democracia más inclusiva y colaborativa, donde Estado, movimientos sociales y academia trabajen juntos en la construcción de sociedades más justas y sostenibles.

De este modo, el presente número de ConCienciaSocial nos invita a explorar el concepto de hibridez desde una perspectiva crítica, que incorpore tanto la tecnología como las formas tradicionales de intervención y enseñanza en el Trabajo Social. Los desafíos

actuales nos demandan sostener y renovar nuestras prácticas sin perder de vista los fundamentos ético-políticos y la defensa y garantía de los derechos humanos y la protección del medio ambiente como horizontes de nuestra disciplina.

## Referencias

- Bhabha, H. (2007). *El lugar de la Cultura*. Editorial Manantial.
- Canclini, N. (1995). *Culturas híbridas: Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Grijalbo.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Alianza Editorial.
- Freire, P. (1997). *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI.
- Hall, S. (2010). *Sin Garantías. Trayectorias y problemáticas en estudios culturales*. Envión Editores.

## 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-BPS<sup>1</sup>” 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 prestaciones<sup>2</sup>. 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

---

<sup>1</sup> Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) - Banco de Previsión Social (BPS), Uruguay.

<sup>2</sup> 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 situación<sup>3</sup>, 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.

---

<sup>3</sup> 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 trabajo<sup>4</sup>. 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

<sup>4</sup> 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 desborde<sup>5</sup>; 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)

---

<sup>5</sup> 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 reservado<sup>6</sup>. 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,

---

<sup>6</sup> 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 informáticos<sup>7</sup>, 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>

---

<sup>7</sup> 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](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=&sector=&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](mailto: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](mailto: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](mailto:lauravecinday@gmail.com)



## Personas en situación de calle: repensar viejas intervenciones para una problemática actual

*People Experiencing Homelessness: Rethinking Old Interventions for a Current Issue*

**Franco David Irusta**

Fecha de presentación: 23/04/24

Fecha de aceptación: 24/09/24

### Resumen

El presente escrito es una conclusión de diversas instancias reflexivas que, desde sus diversos contextos, me han permitido ir profundizando sobre aquellas problemáticas urbanas presentes en la ciudad de Córdoba y, en un plano más concreto, el fenómeno de las personas en situación de calle (PSC en adelante).

Dicha producción es parte de una serie de escritos que, en el plano de las intenciones, he ido redactando en búsqueda de no solo la profundización teórica sobre el fenómeno de calle, sino también, su problematización. Sumado a su vacancia académica a nivel nacional (concentrado en Buenos Aires), su vinculación con el Trabajo Social es casi inexistente dentro de la literatura de la profesión —principalmente en Córdoba— y, en un plano más general, de los escritos científicos. Por ende, es un desafío comenzar a dar cuenta de una temática que a mi entender se vuelve cada vez más necesario *hablar* y que, de manera directa, expresa un proceso muy grave de vulneración de derechos humanos.

### Palabras clave

Personas en situación de calle, pobreza urbana, ciudad, trabajo social, derecho a la ciudad.

### Abstract

*This document serves as a conclusion derived from various reflective instances that, from their diverse contexts, have allowed me to delve deeper into the urban issues present in the city of Córdoba and, more specifically, the phenomenon of people experiencing homelessness (hereinafter referred to as PEH). This work is part of a series of writings that I have been drafting with the intention not only of deepening the theoretical understanding of homelessness but also of problematizing it. In addition to its academic absence at the national level (primarily concentrated in Buenos Aires), its connection with Social Work is almost nonexistent within the literature of the profession -particularly in Córdoba- and more generally within scientific writings. Therefore, it is a challenge to begin addressing a topic that, in my view, increasingly demands discussion and directly reflects a very serious process of human rights violations.*

### Keywords

*Homeless people, urban poverty, city, social work, right to the city.*

## Introducción

El presente escrito es una conclusión de diversas instancias reflexivas que, desde sus diversos contextos, han permitido ir profundizando sobre aquellas problemáticas urbanas presentes en la ciudad de Córdoba y, en un plano más concreto, el fenómeno de las personas en situación de calle (PSC en adelante). En relación al último tema, sumado a la vacancia académica a nivel nacional (concentrado en Buenos Aires), su vinculación con el Trabajo Social es casi inexistente dentro de la literatura de la profesión y, en un plano más general, de los escritos científicos. Por ende, es un desafío comenzar a dar cuenta de una temática que se vuelve cada vez más necesario *hablar* y que, de manera directa, expresa un proceso muy grave de vulneración de derechos humanos.

En primer lugar, buscaré dar cuenta de cómo la problemática de PSC es posible entenderla como una manifestación de la cuestión social urbana. Dicha cuestión presenta características particulares que, a lo largo de los últimos años, se han ido profundizando y complejizando. Luego, se profundizará particularmente en la problemática de las Personas en Situación de Calle en tanto manifestación de la cuestión social urbana. Dicho proceso no se da en un lugar cualquiera, sino que, especialmente, dentro de las ciudades modernas. En la ciudad de Córdoba, los modos de combatir las expresiones de la pobreza se han balanceado en lógicas muy marcadas de intervención como el asistencialismo, el paternalismo o la represión.

Por último, se tendrá en cuenta el lugar del Trabajo Social en las ciudades modernas y sus problemáticas. Los desafíos que tenemos en la actualidad con respecto a estas expresiones y como se vuelve fundamental repensar viejas categorías que han sido baluarte en muchas intervenciones y que, al mirar los fenómenos urbanos —la situación de calle— carecen de potencialidad o pertinencia. Todo esto enmarcado en un contexto nacional político, social y económico muy complejo dónde los procesos que hemos estado atravesando en los últimos meses, a manera proyectiva, creo que tendrán un impacto negativo en la calidad de vida de las poblaciones en calle.

## Cuestión social urbana

Suriano (2000) expresa que las primeras manifestaciones de la cuestión social estaban remitidas a las “cuestiones urbanas” debido al proceso de desarrollo de las ciudades y su crecimiento desmedido poblacional dentro de una frágil planificación. Los procesos inmigratorios en dónde grandes cantidades de personas entraban al país ponían en tensión el orden social deseable para las elites del momento. En consecuencia, la preocupación del aumento y visibilidad de la pobreza dada la insuficiencia de trabajo, las condiciones sanitarias del mismo junto a las enfermedades consiguientes y el déficit habitacional, desarrollaron respuestas ad hoc enfocadas en la asistencia y en la segregación espacial con el objetivo de mitigar dichas situaciones. Es en este contexto dónde “comienza a plantearse en Argentina la cuestión social moderna” (Suriano, 2000, pp. 4).

Di Iorio (2019), siguiendo a Waquant, expresa que:

junto con la reestructuración global del capitalismo y los flujos financieros, la cristalización de una nueva división del trabajo y el desarrollo de industrias basadas en el uso de la información y las nuevas tecnologías, se produjo una modernización de la miseria caracterizada por el ascenso de la desigualdad en los contextos urbanos, sectorizada espacialmente y desconectada de las tendencias macro económicas (p.8).

Esta cuestión urbana, entendida “cómo aquel conjunto de problemáticas articuladas de las ciudades y que poseen una raíz estructural en las contradicciones del modo de producción capitalista en la ciudad” (Orellana y Panez, 2016, p. 69), toma centralidad a la hora de reflexionar sobre aquellos fenómenos sociales presentes la dinámica social de la ciudad de Córdoba. En este sentido, las ciudades han sido históricamente sitios propicios para examinar la pobreza, ya que, de manera palpable, condensan tres lógicas distintas: “la de la acumulación del capital, la de la acumulación del poder político y la de la reproducción de la vida humana” (Coraggio, 1997, p. 37).

En torno a esta caracterización, Janoschka y Sequera (2014) y Rosa (2017) señalan que se fue configurando un modelo de *ciudad neoliberal*, producto de una extensa gama de políticas desde el Estado que guardan interrelación y que, con matices, se han implementado en las ciudades. En este sentido, más allá del contexto social y económico del momento, el dispositivo fundamental -en lo que respecta a la cuestión urbana- es el Estado (Di Virgilio & Rodríguez, 2016). En estas ciudades neoliberales, el Estado es, ante todo, capitalista. Dado que reproduce mediante su acción u omisión (Oszlak, 1991) un tipo de sociedad determinada permitiendo “comprender y explicar adecuadamente lo que cambia en la ciudad y en la gestión urbana bajo este modelo” (Ornelas, 2000, p. 58).

## **De la invisibilidad a la agenda pública: procesos de problematización de la situación de calle en Córdoba**

El modelo neoliberal —y las consecuencias de sus políticas— demarcaron un escenario en la población signadas por la inestabilidad, la desprotección y en muchos casos, la extrema pobreza. Las políticas del momento tenían, como principal horizonte, contener aquellas poblaciones que habían quedado a los márgenes de dicho arquetipo económico. Por lo tanto, se concebía a los programas de protección social como “intervenciones públicas para (i) asistir a personas, hogares y comunidades a mejorar su manejo del riesgo social y (ii) proporcionar apoyo a quienes se encuentran en la pobreza extrema” (Holzmann y Jorgensen, 2000, p. 3).

Diversas investigaciones (Rosa, 2011; Boy, 2012; Bufarini, 2015), coinciden en que las transformaciones estructurales del momento, incidieron en las formas de mirar y abordar la problemática de las PSC. Una de ellas, es la aparición de una heterogeneidad de perfiles<sup>1</sup> que distaban de las concepciones tradicionales a las que se resumían la situación de calle: varón, persona adulta y solitaria. En este

---

<sup>1</sup> Se puede mencionar la aparición de familias completas como así también de sectores de clase media que, por cuestiones diversas, terminaron ingresando a la vida en el espacio público.

contexto, se comienzan a desarrollar los primeros programas y estrategias específicas hacia aquellas poblaciones que habitaban el espacio público.

En el año 2021, luego de un largo proceso de lucha por parte de organizaciones de la sociedad civil vinculadas al tema y otros actores sociales, se logra la sanción de la ley nacional 27.654 de “Personas en situación de calle y Familia sin techo” que, posteriormente, fuera reglamentada en el año 2023. Dicha sanción, pone por primera vez, una reglamentación a nivel país en relación al fenómeno de calle en pos de garantizar los derechos de las PSC. De ella, se desprende el Programa Nacional Integrar con algunos horizontes como la creación de Centros de Integración Social, la facilitación de gestión de tramites como el DNI, entre otras acciones.

En Córdoba, el fenómeno de calle ha cobrado fuerza y visibilidad -principalmente en el plano estatal- en los últimos años. Se puede mencionar como un primer antecedente importante el foro “cordobeses/as en situación de calle” realizado por la Facultad de Ciencias Sociales en el año 2019. El cual presentó los resultados del informe de la Defensoría del Pueblo reuniendo distintos actores sociales con relación al tema.

Por otro lado, la ordenanza 13.346 sancionada en el 2023 estableció, por primera vez, una normativa local sobre el tema. Dicho marco jurídico, presenta al “Programa de Atención y Acompañamiento Integral para Personas en Situación de Calle” el cual destaca una serie de objetivos y horizontes que buscan atender el fenómeno. La creación de la ordenanza, aún con su vaguedad en el recorte conceptual, junto con la sanción de la ley nacional de personas en situación de calle y familia sin techo, son indicadores de la inserción del fenómeno de calle en la agenda públicas en el país<sup>2</sup>.

El programa de Personas en Situación de Calle, perteneciente a la municipalidad, ha sido otro acontecimiento a destacar de los últimos años. El mismo, ha sido un dispositivo que ha mitigado considerablemente la presencia de personas durmiendo efectivamente en el espacio público. Dicho programa surge, de manera ad hoc, como una respuesta a la búsqueda de cumplimentar los protocolos de distanciamiento social pronunciados en la época del coronavirus.

La irrupción de la pandemia en el año 2020, fue un punto de clivaje a la manera en cómo se ha encarado la problemática en la ciudad. Es decir que la situación socio-sanitaria demostró que, ciertos grupos sociales, no estaban en condiciones de cumplir con medidas de aislamiento que requerían un confinamiento prolongado en un hogar (Bachiller, 2021). La institucionalidad de acciones, campañas y mesas de trabajo también son muestra de cómo la cuestión del sin hogarismo ha ido haciéndose presente en la agenda pública. Es decir que, muy paulatinamente, está siendo un problema político en construcción (Boy, 2012).

Se hace necesario resaltar que la participación directa del Estado en la temática ha sido muy importante. Ya que permitió la ejecución de recursos y acciones que, por la mera voluntad de las organizaciones, hubiera sido imposible. Paralelamente, posibilitó el acceso a servicios que, de manera independiente, las PSC hubiese sido muy dificultoso haber podido acceder<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Más allá de la lectura que se pueda hacer en relación a su implementación real en los territorios.

<sup>3</sup> Podemos mencionar aspectos como la atención médica, la higienización, vacunas, etc.

Cabe destacar que ya existían dispositivos que atendían a las poblaciones que habitan el espacio público, principalmente, las organizaciones de la sociedad civil. Podemos mencionar la Asociación Solidaridad por medio de la casa Félix fundada en 1988 y sus otros dispositivos “Esperanza” (1991) y la “Casa de María” (2005). Así también, en el plano estatal, el Programa de Atención Integral de la Problemática de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle del 2008 solo por mencionar algunas experiencias.

Dado el contexto sociosanitario del momento, la virtualidad acaparó una importancia vital no solo en la ejecución de actividades sino en la vida cotidiana misma. En ese sentido, y particularmente en el tema que nos compete, ha tenido una influencia y un impacto tanto positiva como negativamente. Las redes sociales se volvieron herramientas indispensables que contribuyeron, no solo al desarrollo del mencionado programa, sino también para poner el fenómeno de calle en el ámbito del conocimiento público. Las mismas, no solo incorporaron en la agenda mediática la problemática, sino que, paralelamente, permitió a la población cordobesa contribuir desde un lugar distinto a la participación directa en territorio. De modo ilustrativo se puede contemplar las denuncias vía WhatsApp del avistamiento de personas durmiendo en el espacio público, la donación económica mediante transferencia hacia las actividades de las organizaciones o, la mera difusión de campañas, entre otras.

Por otro lado, y no siendo un dato menor, la creciente virtualización de los procesos de la gestión de tramites en la ciudad ha sido, entre otros aspectos, una instancia de exclusión hacia estas poblaciones. No solo por la dificultad que, en muchos casos, implica el acceso a dispositivos con internet, sino que, paralelamente, la información y orientaciones para llevar adelante estos servicios también se encuentran en formato virtual.

Conviene subrayar que, salvo algunas excepciones, en las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con estas poblaciones tampoco existe un conocimiento sobre aquellos procedimientos que van más allá de la entrega alimentaria. Por tanto, la existencia de equipos técnicos que puedan asesorar y acompañar dichos procesos, han sido esenciales. Ya sea por ser ejecutores directos de la política pública (caso del Programa de PSC), o por la experticia y competencias de sus integrantes (TS que participan en las organizaciones).

De manera que las PSC se ubican, en muchos casos, en una situación de desconexión. Dónde no solo el acceso a los recursos es dificultoso sino también, el acceso a la información. Si a esto último, le sumamos el fuerte proceso de estigmatización que las PSC sufren diariamente en los diferentes espacios dónde transitan, entre ellas, las instituciones del Estado, podemos dimensionar que el acceso a bienes, servicios y derechos que, por su condición de ciudadanía deben ser garantizados, se vuelve en muchos casos una quimera.

Todo esto se da en un marco de apertura de la ciudad hacia procesos de modernización dónde, los negocios inmobiliarios, la flexibilización de leyes de regulación y los mencionados procesos de renovación urbana han ido “acentuando patrones de exclusión históricamente arraigados en la configuración urbana cordobesa” (Capdevielle, 2014, p. 144). Los planteos de la ciudad moderna y digital a los que se ha ido apuntando, buscando la facilitación y agilidad de los tramites y gestiones, definitivamente no acaparan a toda la población.

Si bien, como se expresó anteriormente, la presencia del coronavirus fue un punto de clivaje a la hora de trabajar en el fenómeno de calle en Córdoba, no lo fue así en su investigación. Más allá de los informes de la Defensoría del Pueblo, son contadas las producciones desarrolladas (Yoma y Herranz, 2020; Capdevielle et al., 2022; Di Donato et al., 2023; Gomez Oliveto, 2023; Huespe y Ottero, 2023;), explicitando la vacancia en la cuestión. En consecuencia, es posible pensar que las estrategias de trabajo —tanto estatal como de la sociedad civil— obedecen más a un hacer sustentado en la experiencia del día a día en territorio, que a intervenciones fundadas en un soporte teórico/científico.

Finalizando este punto, el modo en que la problemática ha irrumpido en la agenda pública ha sido importante. Tanto en el plano normativo, en la política pública como así también, el ya conocido involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil.

Sin embargo, es posible identificar algunas lógicas y visiones que subyacen al interior del abordaje del sin hogarismo en Córdoba. Dichas cosmovisiones obedecen a un proceso histórico de intervenciones que, en la actualidad, conviven —en forma contradictoria— en las prácticas cotidianas. Ya sea desde la construcción y concepción de la población destinataria, las intervenciones que involucran de manera directa a las PSC como así también, aquellos aspectos vinculados a otras dimensiones que, de forma indirecta, inciden en el fenómeno.

## *Lógicas de intervención (I): caridad*

Hacia fines del siglo XIX y principios del Siglo XX, las manifestaciones de la pobreza en la ciudad fruto de la distribución poca significativa del poder y la riqueza (Moreyra, 2003), generaron la creación de instituciones de beneficencia para la atención de las necesidades alimentarias de aquellas poblaciones que, según las miradas del momento, no lograban adecuarse a los horizontes de desarrollo del momento. En este contexto, el autor expresa que el modelo de asistencia social del momento estaba sostenido por una relación entre las organizaciones —principalmente de impronta religiosa— y el Estado. Dónde “los funcionarios públicos confiaban en una pléyade de instituciones caritativas para los servicios sociales sin un esquema planificador y las caridades dependían del Estado para su funcionamiento legal y económico.” (2003, p. 6).

La mencionada experiencia, con sus matices contextuales, puede servir de antecedente a la hora de reconocer los modos en que la situación de calle, en tanto problemática urbana, ha sido abordada en las últimas décadas. Dónde la atención de lo urgente y lo inmediato ha tenido la principal preocupación de aquellas organizaciones involucradas en el tema cómo así también, la construcción del sujeto asistido el cual, debe presentar determinados rasgos: con sesgos de suciedad, con sus pertenencias, ropa desarreglada, etc.

Lo Vuolo, quién recupera aportes de Lautier (1998) explicita que, al interior de las estrategias e intervenciones sociales sobre la pobreza, existen visiones que fundamentan a las mismas. En primer lugar, *la visión caritativa de la pobreza* reconoce como inaceptable a la pobreza en sí misma y reclama solidaridad hacia estas poblaciones. La caridad es impulsada por organizaciones que se especializan en esa actividad y que, en muchos casos, su existencia es debido al tema que las nuclea. Por otro lado, el

voluntariado tiene un peso muy fuerte en las formas de abordaje. Una característica principal, es que la actividad que se lleva adelante depende de los tiempos y voluntad/ganas de la propia persona voluntaria. Por ende, es común ver un constante recambio en las organizaciones del número de voluntarixs que se ofrecen a contribuir con la causa, en consecuencia, los procesos se renuevan. Otro punto a tener en cuenta es gente que, en su mayoría, es gente especializada o con conocimiento en el tema. El abanico de intereses por el cual participan en las actividades es muy amplio y puede ir entre un anhelo de ayudar hasta intercambios culturales (Dománico, Lujan e Irusta, 2020).

De lo expresado anteriormente, se puede reconocer que son escasas las intervenciones profesionales, específicas a la temática, sustentadas por un salario. Se puede mencionar a los equipos técnicos del programa de Personas en Situación de Calle o aquellos miembros de la red de alojamientos. Esto no hace más que resaltar el carácter voluntarista del fenómeno. En este sentido, es posible afirmar que uno de los principales rasgos presentes en la política pública destinada a las personas en situación de calle está centrada en el trabajo sobre “lo urgente” y “lo inmediato” empujado por una fuerte suma de voluntades. En resumen, la perspectiva de asistencialismo/caridad/lástima presente en las intervenciones hacia las PSC tiene un largo historial que, con el correr del tiempo, se ha ido sedimentando hasta hoy en día.

### **Lógicas de intervención (II): asistencia – represión**

Bachiller (2020), tomando lo expresado por el historiador Bronislaw Geremek, expresa que las intervenciones con las poblaciones marginadas se balancean entre la piedad y la horca, en otras palabras, la caridad y la represión/violencia. El autor afirma que dichas prácticas se encuentran presentes en los modos de intervenir con respecto al fenómeno de calle. Ya sea a partir de la creación de leyes y ordenanzas que penalizarán determinadas actitudes y formas de habitar la ciudad, o mediante la re adecuación del espacio urbano. Así también la creación de un tipo de “sujeto beneficiario” -digno de ser asistido- con determinados rasgos comprobables y alimentado desde un imaginario de connotaciones negativas y estigmatizantes.

Política represiva y política asistencial, pueden ser entendidas como las dos caras de la atención a la emergencia habitacional y como dos alternativas de control para regular socialmente a una forma de vida errante y subalterna (Biaggio y Verón, 2010). Un *tipo de vida* que, en muchos casos, su presencia disrumpe con el imaginario ideal de ciudad/espacio urbano hegemónico y ciudadano/habitante por el cual, la política asistencial debe contenerlo (Seveso et al., 2018). Este orden urbano (Duhau y Giglia, 2004), establece marcos regulatorios en relación qué lugares de la ciudad deben y pueden ser usados y quiénes pueden hacerlo. En esto, existe un fuerte proceso que ha ido centrando la mirada en aquellas poblaciones indeseables o que, bajo algunos criterios de *belleza*, dan mal aspecto a la ciudad.

Distintos autores (Boy, Marcus y Perelman, 2014; Segura, 2017), expresan la importancia de la mirada de los demás en relación al comportamiento de determinadas personas con determinadas características. Resaltando aspectos negativos cargados de estigmas los cuales llevan a que dichas poblaciones señaladas pierdan el derecho de anonimato (Delgado, 2007). En consecuencia, su presencia

no pasa desapercibida por el resto de la sociedad debido a la construcción desarrollada. En dónde, son más visibles por la sensación de temor, malestar o peligrosidad que por su situación de vulnerabilidad y exclusión.

Esto último obedece a una visión *asistencial-represiva* de la pobreza (Lo Vuolo, 1998), dónde la forma de ocuparse de ésta es mediante la asistencia, la rehabilitación y la corrección. La solución se desarrolla en un entramado asistencial-correccional (Waquant, 2009), oscilando entre la represión sobre aquellos que no cumplen lo reglado y la asistencia directa cómo mecanismo de control. Un ejemplo de esto es la arquitectura hostil cómo método de expulsión de los sectores pobres y particularmente, aquellos que habitan la calle. Si bien, no implica el uso de la fuerza explícita, si asume forma de violencia simbólica los cuales, mediante la adecuación del mobiliario urbano, limitan o anulan la experiencia de estos sectores<sup>4</sup>. Otro aspecto a resaltar ha sido el lugar que las fuerzas de seguridad tienen en la regulación del uso del espacio público. No solo con la presencia policial en las calles, sino también de políticas de seguridad cada vez más severas con determinadas poblaciones. Las intervenciones oscilan entre la presencia -en demasía- de agentes de seguridad en lugares que las PSC usualmente utilizan para sus diversas actividades cómo la vigilancia, cámaras de seguridad mediante, fuertemente centradas en estas poblaciones.

Todo esto no son más que estrategias de control espacial buscando alejar a las PSC de aquellos espacios que más utilizan y que, al mismo tiempo, posibilitan su no visibilización hacia el resto de la sociedad (Bachiller, 2009). Cómo expresa Valdez (2013), estas acciones se aplican en determinados espacios públicos, espacios de consumo e inversión. Por un lado, “son abiertos y seguros, pero por el otro se cierran y son excluyentes para determinados grupos sociales limitando su derecho a transitar y permanecer libremente” (p. 206).

## **Situación de calle y Trabajo Social: desafíos no solo académicos**

A modo de conclusión, es sumamente necesario reconocer la importancia de la producción de conocimiento sobre la realidad de las personas en situación de calle en el plano general, pero, sobre todo, en Córdoba. Desde ese objetivo, se recuperarán aportes que profesionales del Trabajo Social, desde sus diferentes escenarios de referencia y geografías, han reflexionado en relación al fenómeno de calle.

Orellana y Panez (2016) resaltan algunos desafíos con relación al Trabajo Social y su vinculación a las manifestaciones de la cuestión social urbana: en primer lugar, un i) *desafío teórico-metodológico* dónde se vuelve imperiosa la revisión de nuestros marcos conceptuales en relación a las problemáticas de la ciudad hoy. Poder preguntarnos también en relación a aquellos conceptos que son parte de nuestro discurso profesional cómo “pobreza”; “marginalidad”; “desigualdad”, etc. si entran en juego de la misma forma —o no— en relación a la cuestión social urbana. Sumado a esto, se torna fundamental la apertura al encuentro con otras disciplinas que también piensan la ciudad desde otras ópticas y así, pensar una

<sup>4</sup> Los “posa-brazos” en asientos de la terminal para que las personas no puedan acostarse es un ejemplo muy claro de esto.

intervención lo más integral posible. En esta línea, se desprenden los ii) *desafíos para nuestra formación académica* dónde no existe una maduración conceptual, dentro del Trabajo Social, relacionado al sin hogarismo como si se ha logrado en otras áreas (niñez, género, etc.).

Es imperativo comenzar a desarrollar instancias de formación (por más incipiente que sean), que logren no solo interpelar nuestras prácticas, sino también, generar nuevas estrategias de intervención especializadas en la situación de calle y su diversidad de perfiles (Matulic, 2010); logrando profundizar, desde diversas dimensiones (vivienda, salud, trabajo, consumo, etc.), el conocimiento sobre este fenómeno en tanto problemática social<sup>5</sup>.

Desde la suma de cuerpos teóricos que den cuenta de los fenómenos urbanos y, en particular la situación de calle, es que se podrán llevar adelante aquellos iii) *desafíos para los programas sociales*. Los autores se preguntan: “¿en qué medida los programas existentes contribuyen a la reproducción de las condiciones de relegación y marginalidad?” (Orellana y Panez, 2016, p. 84). En esta línea, Agüero y Garzón (2023) resaltan la importancia que profesionales del Trabajo Social logren asumir áreas de gestión y coordinación de las políticas referenciadas al sin hogarismo en tanto condición de posibilidad de dar respuestas reales a las demandas de las personas. En este sentido, no solo garantizar el acceso a dicha política pública, sino el acompañamiento posterior.

De ninguna manera se podrán problematizar los dispositivos existentes en nuestras ciudades y, en menor medida, medir su impacto real en la problemática de calle si no contamos con los suficientes fundamentos para analizarlos. Reconociendo que la existencia de PSC es, en parte, producto de las condiciones de exclusión y extrema desigualdad en la configuración de las sociedades actuales. Esto impone el superar las estrategias centrada en los emergentes y lograr pensar, en clave de perspectiva de derechos, dispositivos de prevención de la situación de calle. Es decir, achicar la brecha entre lo urgente y la estrategia/promoción (Maldonado, Rivero y Sfligoy, 2022). Paralelamente, se hace imperativo comenzar a discutir los modelos de ciudad dónde, las diversas políticas públicas, vienen signadas desde lógicas mercantilistas. Por ende, categorías como el derecho a la ciudad o de ciudades justas pueden ser ejes operativos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las PSC.

Por último, los *desafíos éticos-políticos* implican reconocer a la situación de calle como un problema social, Esto nos desafía como colectivo profesional, a tomar posición -dentro de la diversidad- de reivindicar a las PSC como sujetxs de derecho. Leilani Farha (2016), relatora especial de Naciones Unidas sobre el derecho a la vivienda, expresaba que lejos de “ser considerados como sujetos de derecho cuyos derechos han sido sistemáticamente negados, las personas sin hogar se han convertido en un grupo estigmatizado, objeto de criminalización, discriminación y exclusión social” (p. 20).

En este plano, se torna necesario ampliar el abanico de denuncia y mirada crítica hacia otras latitudes que, de forma directa o indirecta, inciden en este fenómeno. Asumir una posición ante los negocios y mercados inmobiliarios, revisar los modelos de organización urbanística, pensar dispositivos de promoción y visibilización del fenómeno de calle con el horizonte de evitar todo proceso de

---

<sup>5</sup> Suele suceder que se indaga a la situación de calle como una problemática subsidiaria de otras problemáticas sociales dejando de lado sus particularidades o, en otros casos, aplicando dispositivos o estrategias que no reconocen dicha particularidad.

estigmatización, la distancia entre la política pública y las posibilidades de acceso de las PSC, etc., son algunas otras aristas que debemos contemplar para una lectura más compleja del tema.

Sumado a esto no solo está el desafío de atribuir nuevos sentidos a las instituciones (Sespede & Hernandez, 2009), con una perspectiva de trabajo dónde la construcción de nuevos tipos de vínculos, identidades grupales o sentidos colectivos (Bellerín y Ramos, 2017); sino también construir alternativas junto con las propias PSC recuperando sus propios discursos, lecturas dónde “sus dolores, rabias, impotencias y esperanzas nos deben orientar para proponer enfoques pensados desde los bordes de la ciudad neoliberal donde buscamos, como profesión, nuestro lugar” (Orellana y Panez, 2016, p. 84).

## Concluyendo

La atención de lo urgente y lo inmediato, en los últimos años, ha sido eje de trabajo en relación de la problemática de calle. Es importante destacar el rol que el Estado cordobés ha tenido en los últimos años. Por ende, cabe preguntarse, ¿es posible pensar en la continuidad de dicha política pública en caso de ser cambiado el signo político de la gestión? Amén de eso, podemos afirmar que los modos de intervención hacia el sin hogarismo obedece a un modo particular de trabajo que está presente desde las primeras acciones en la ciudad. Dichas prácticas, fuertemente atravesadas por lógicas centradas en la caridad y la asistencia/control social, han apuntado en la satisfacción de ciertas necesidades básicas y, en el mejor de los casos, el acceso a un techo temporal. Por consiguiente, dicho accionar se transformó en el punto final de toda intervención para con las PSC.

En otras palabras, y tal como lo expresa Marcus (2007), dichas acciones “en lugar de actuar como una solución provisoria y de corto plazo para atenuar el problema habitacional, parecería haberse convertido en una solución permanente a una problemática perdurable” (p. 62). Al mismo tiempo, parte de estas intervenciones sociales para las PSC, han obedecido a nociones de orden y limpieza de la ciudad las cuales, la mera presencia de estas poblaciones, no solo resultan molestas para los intereses de “mostrar” la ciudad, sino que, paralelamente, van dejando sesgos de quién merece habitar -y quién no- los distintos espacios de la ciudad.

Es necesario desarrollar y superar estas intervenciones para que superen las lógicas asistencialistas y se enfoquen desde el paradigma de derechos, puntualizando en la creación de dispositivos que busquen la prevención del fenómeno de calle. En esto, la importancia de la investigación de la temática es fundamental para pensar estrategias, fundadas y situadas, en las particularidades que asume la problemática en Córdoba<sup>6</sup>.

En este marco, desentendernos del escenario social y económico del país es imposible. La suba irrisoria de precios, el retraimiento del Estado en materia de políticas públicas cómo así también, el empeoramiento de las condiciones de vida en muchas poblaciones. Esto hace pronosticar no solo la profundización de la situación de las PSC sino, de forma abrupta, el ingreso de muchas más personas a depender del espacio público como forma de subsistencia.

<sup>6</sup> Un ejemplo puede ser lo expresado en un texto del año 2015 en relación a las PSC y la salud mental (Yoma et al., 2015).

Como hemos podido ver, la problemática de personas en situación de calle es un fenómeno complejo en el cual, más allá del eje en el cual se puede hacer hincapié, implica una multidimensionalidad de factores a atender. En consecuencia, dicha pluralidad expresa un conjunto de demandas de intervención en la complejidad (Gómez, 2014), las cuales “contempla situaciones que a simple vista parecieran no resolverse únicamente en el marco de la disputa distributiva” (p. 24). Por ende, a una problemática compleja, es necesario dar respuestas complejas.

## Lista de referencias

- Bachiller, S. (2021). Covid-19 y personas en situación de calle en CABA: viejos y nuevos desafíos para las políticas públicas. *Ciudadanías. Revista De Políticas Sociales Urbanas*, (8). Recuperado de: <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/ciudadanias/article/view/1119>.
- Bachiller, S. (2023). La dimensión urbana del sinhogarismo (en tiempos de Covid-19): una posible agenda de investigación. En *XIV Reunión de Antropología del Mercosur. Universidad Federal Fluminense*. Rio de Janeiro.
- Biaggio, M y Verón, N. (2010). Entre la penalización y la asistencia: la construcción de “sujetos merecedores” de políticas públicas destinadas a la atención de la Emergencia Habitacional en la Ciudad de Buenos Aires. *MARGEN. Revista de Trabajo Social*, (57). Recuperado de: [www.margen.org/suscri/numero57.html](http://www.margen.org/suscri/numero57.html)
- Boy, M. (2012). *Adultos que viven en la calle: políticas públicas, usos y estrategias en torno a la ciudad. Buenos Aires, 1997-2011*. Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Bufarini, M. (2015). *Usos del espacio urbano público y políticas sociales. Análisis de la vida cotidiana de las personas sin hogar*. Tesis doctoral. Facultad de Humanidades y Artes, Universidad Nacional de Rosario.
- Bufarini, M. (2020). *Percibir y resistir los estigmas: Un estudio sobre la cotidianeidad de personas en situación de calle*. Universidad de Valencia. Kamchatka. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/348600246\\_Percibir\\_y\\_resistir\\_los\\_estigmas\\_Un\\_estudio\\_sobre\\_la\\_cotidianeidad\\_de\\_personas\\_en\\_situacion\\_de\\_calle](https://www.researchgate.net/publication/348600246_Percibir_y_resistir_los_estigmas_Un_estudio_sobre_la_cotidianeidad_de_personas_en_situacion_de_calle)
- Cabrera, P. (2008). Cap. 8. “Personas sin hogar”. En Hernández Pedreño, M. (Comp.) *Exclusión Social y desigualdad*. Universidad de Murcia: Servicio de Publicaciones.
- Capdevielle, J. (2014). Espacio urbano y desigualdades: las políticas públicas y privadas en la ciudad de Córdoba, Argentina (1990- 2011). *Cuadernos Geográficos*, 53(2), 135-158.
- Capdevielle, J., Cosacov, N., Cruz, F., Diaz Marengo, V., Elorza, A. L., Llao, M., Maldonado, R., Malecki, S. y Monayar, V. (2022). Reconstrucción y análisis de políticas públicas para la contención de la crisis sanitaria y social ocasionada por la pandemia de Covid 19 en Córdoba (2020). Documento de Trabajo nro. 8: Proyecto PISAC-COVID-19-00021: “La implementación de políticas públicas para dar respuesta a la crisis desatada por la pandemia COVID-19: una mirada desde las

- relaciones intergubernamentales y las redes de políticas". ANPCyT. Recuperado de: <https://tripcoviidiigg.sociales.uba.ar/publicaciones/>
- Coraggio, J. (1997). Descentralización, el día después. Cuadernos de Postgrado. Buenos Aires. CBC-UBA. Recuperado de: [http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/coraggio\\_descentralizacion.pdf](http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/coraggio_descentralizacion.pdf)
- Cosacov, N. y Perelman, M. (2011). Modos de apropiación de la ciudad, conflicto y gestión del espacio urbano. La construcción de fronteras en la Ciudad de Buenos Aires en Mercedes Di Virgilio, H., Merlinsky, G. y Rodríguez, M. (comps.). La cuestión urbana interrogada. Transformaciones urbanas, ambientales y políticas públicas en Argentina, Buenos Aires. Buenos Aires: El Café de las Ciudades. 291-322.
- Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. (2022). Personas en Situación de Calle. Córdoba, Argentina.
- Delgado, M. (2007). Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles. Barcelona, España: Anagrama.
- Di Iorio, J. y Farías, M. (2020). Problematizar las relaciones espacio-sujeto-situación de calle: el caso del Censo Popular en Buenos Aires, Argentina. *Revista Colombiana de Sociología*, 43(2). 215-237. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7491765>
- Di Nonato, A., Meinardo, S. y Pedrone, C. (2023) *¿Quién asume la responsabilidad de intervenir en situación de calle? Análisis del abordaje institucional basado en prácticas asistenciales en la problemática de situación de calle*. Tesis de grado. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad nacional de Córdoba.
- Dománico, F., Irusta, F. y Luján, M. (2020). *Recorridos: Reflexiones sobre la problemática de personas en situación de calle y el Trabajo Social*. Tesis de grado. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Córdoba
- Entel, A. (2007). La ciudad y sus miedos. La pasión restauradora. 1ra edición. Buenos Aires: La Crujía.
- Farah, I. (1990). Las transformaciones de la pobreza. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz.
- Farha, L. (2016). Sin hogarismo: crisis de derechos humanos. *Barcelona Societat. Revista de investigación y análisis social*. (20). 11-20. Recuperado de: <https://ajuntament.barcelona.cat/drets-socials/sites/default/files/revista-castellano/revista-barcelona-societat-20-cast.pdf>
- Garzón, R., y Agüero García, A. (2023). Personas en situación de calle con consumo problemático: Existencia o no de dispositivos de abordaje en la ciudad de Mar del Plata, 2020-2022. *Cátedra Paralela*, (23), 197–214. <https://doi.org/10.35305/cp.vi23.399>
- Gomez, Ana. (2014). Territorio y política social: un mejor Estado para un nuevo escenario. *Revista de Políticas Sociales 1 (0)*. 21-28. Recuperado de <http://www.publicacionesperiodicas.unm.edu.ar/ojs/index.php/rps/article/view/94>
- Gómez Oliveto, M. (2023). Derecho a la salud: acceso efectivo para las personas en situación de calle. Trabajo Final Integrador. Instituto de Investigación y Formación en Administración Pública.
- Hogar de Cristo. (2021). Del dicho al derecho: Trayectorias de Inclusión para Personas en Situación de Calle. Santiago de Chile, Dirección Social Nacional.

- Holzmann, R. y Jorgensen, S. (2000). Manejo social del riesgo: Un nuevo marco conceptual para la protección social y más allá. Documento de trabajo número 6 sobre Protección Social. EEUU, Washington, DC. Banco Mundial.
- Huespe, M. y Ottero, C. (2023). *(Re) pensar la situación de calle desde el Trabajo Social. Reflexiones a partir de la intervención estatal en la ciudad de Córdoba*. Tesis de grado. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Córdoba.
- INDEC. (2023). *Censo nacional de población, hogares y viviendas 2022*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Janoschka, M. y Sequera, J. (2014). Procesos de gentrificación y desplazamiento en América Latina, una perspectiva comparativista en Desafíos metropolitanos. Un diálogo entre Europa y América Latina, Juan José Michelini (ed.), 82-104. Madrid: Catarata.
- Ley Nacional N.º 27.654 de Personas en Situación de Calle y Familias sin Techo. (2021). Boletín Oficial de la República Argentina. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/255054/20211224>. Argentina: [s.n.]
- Maldonado, T, Rivero, F. y Sfligoy, M. (2022). *Repensando la situación de calle desde el Trabajo Social, con perspectiva de derecho. Crónicas Territoriales*. Universidad Nacional de Moreno. 125–131. Recuperado de: <http://www.publicacionesperiodicas.unm.edu.ar/ojs/index.php/rps/article/download/425/374/>
- Marcus, J. (2007). ¿Integración o vulnerabilidad?: el caso de las familias que viven en hoteles-pensión de la ciudad de Buenos Aires. *Cuaderno Urbano. Espacio, Cultura, Sociedad*. 6(0). Recuperado de <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/crn/article/view/1027>
- Moreyra, B. (2023). La cuestión social y los primeros gobiernos radicales en Córdoba: ¿ruptura, continuidad o transición? - Panel "El contexto federal". *Investigaciones y Ensayos*. (76). <https://doi.org/10.51438/254570551yE76e012>
- Matulic, M.V. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad. *Documentos de Trabajo Social*, (48).9-30.
- Orellana, V y Panez, A. (2016). El debate de la cuestión urbana y el Trabajo Social: contribuciones para pensar la profesión en territorios de relegación urbana. *Revista Perspectivas*, (27). 59–88. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229386>
- Ornelas, D. (2000). La ciudad bajo el neoliberalismo. *Papeles de población*, CIEAP/UAEM. 44-69. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/112/11202303.pdf>
- Palleres, G. (2023). Delimitación conceptual y métodos de medición de la situación de calle en la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Cuestión Urbana*, (13). Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Rosa, P. (2011) Excluidos por excelencia: Revisiones de un concepto para el caso de los habitantes de la calle. *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo*. N.º.7. 185-196.
- Rosa, P. (2012). *Pobreza urbana y desigualdad: la asistencia habitacional a personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires*. Dimensiones del hábitat popular latinoamericano. FLACSO Ecuador.

- Rosa, P. (2018). Exclusiones del espacio público de los habitantes de la calle en la ciudad de Buenos Aires. *Territorios*, (39). 157-173. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/5632>
- Segura, R. (2017). Ciudad, barreras de acceso y orden urbano. *Revista Argentina De Estudios De Juventud*, (11). <https://doi.org/10.24215/18524907e016>
- Suriano, J. (2001). *La cuestión social en Argentina: 1870-1943*. Buenos Aires: La Colmena/Grupo de Trabajo Movimiento Obrero y Sectores Populares.
- Seveso, E., Peano, A, Sanchez, A. y Valor, M. (2018) La convergencia asistencia/seguridad. Trama de regulación de la pobreza. *Revista de Estudios Sociales Contemporáneos*, (19). IMESC-IDEHESI/CONICET, Universidad Nacional de Cuyo, pp. 74-98.
- Waquant, L. (2009). *Castigar a los pobres El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Madrid. Ed. Gedisa.
- Waquant, L. (2015). *Parias Urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*. Manantial. 1era Ed. Buenos Aires.
- Yoma, S., Herranz, S., Buriyovich, J. y Díaz, R. (2015). Problemáticas emergentes. Personas en situación de calle en Mirar Tras los muros: situación de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad en Córdoba. Bonafé, L et al. 1era edición. Córdoba.
- Yoma, S. y Herranz, S. (2020). Expulsión institucional y situación de calle en salud mental: una discusión para repensar la externación. En *IV Congreso Internacional y VII Congreso Nacional de Psicología*. Ciencia y Profesión, 5, (1). 6-11.
- Valdés, E. (2013). Pobres y maltratados. La ciudad de Córdoba desde la segregación y las políticas públicas de seguridad ciudadana. *Anuario de la Escuela de Historia Virtual*. N°4. Recuperado de: <http://publicaciones.ffyh.unc.edu.ar/index.php/anuariohistoria>

### Cita recomendada

**Irusta, F. D. (2024).** Personas en situación de calle: repensar viejas intervenciones para una problemática actual. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 30-44. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46958> 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 el autor*

*Franco David Irusta*

Argentino. Licenciado en Trabajo Social. Centro de Investigaciones “María Saleme de Burnichón”, Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba. Proyecto de investigación: “Desigualdades sociales y disputas por la producción, reproducción y apropiación de los espacios urbanos del gran Córdoba”. Correo electrónico: [fd.irusta@gmail.com](mailto:fd.irusta@gmail.com)



# Trabajo Social y Pandemia: Estrategias de intervención y dilemas éticos

*Social Work and Pandemic: Intervention strategies and ethical dilemmas*

**Renata Conrero**

Fecha de presentación: 08/06/24

Fecha de aceptación: 10/09/24

## Resumen

El presente artículo recupera avances en el marco de la investigación realizada para la tesis de Maestría en Salud Pública de la Escuela de Salud Pública, de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba, que aborda las estrategias de intervención profesional de los trabajadores sociales que integran equipos de salud en los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS) de la localidad de Villa María, Córdoba durante el contexto de pandemia, precisamente entre los años 2020-2021.

Se exponen aquí, algunos resultados preliminares que emergen del trabajo de campo desarrollado en base al primer eje de análisis denominado “Intervención profesional del Trabajo Social en contexto de pandemia”, el cual aborda las dimensiones vinculadas a las emergentes y necesarias estrategias de intervención profesional implementadas y los dilemas éticos que los trabajadores sociales del campo socio-ocupacional de la salud pública enfrentaron en el contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) establecido por el Estado Nacional para frenar el contagio del virus SARS-CoV-2. Desde un diseño metodológico cualitativo, la recolección de datos se realizó a partir de entrevistas semi-estructuradas —con preguntas abiertas— llevadas a cabo entre los meses de septiembre y noviembre del año 2023.

## Abstract

*The present article is part of the research process of the Master of Public Health's thesis at the School of Public Health, Faculty of Medical Sciences, National University of Córdoba. It addresses the professional intervention strategies of social workers who are part of health teams in the Primary Health Care Centers (CAPS) in the locality of Villa María, Córdoba during the pandemic context, precisely between the years 2020-2021.*

*Results obtained that emerge from the fieldwork developed based on the first axis of analysis titled “Professional intervention of Social Work in the pandemic context”; are presented. They address the dimensions related to the professional intervention strategies implemented and the ethical dilemmas that social workers in the socio-occupational field of public health faced in the context of the Preventive and Mandatory Social Isolation (ASPO), established by the National State to stop the spread of the SARS-CoV-2 virus. From a qualitative methodological design, data collection was conducted through semi-structured interviews —with open questions— carried out between September and November of the year 2023.*

## Palabras clave

Salud pública, intervención, dilemas éticos, pandemia, trabajo social.

## Keywords

Public health, intervention, ethical dilemmas, pandemic, social work.

## Introducción

La pandemia por SARS-CoV-2 se inscribe en procesos preexistentes, sobre determinados y resignificando contradicciones, procesos y conflictos que se vienen desarrollando a escala mundial y nacional (Guzmán Ramonda 2021, p. 21). En consecuencia, las modificaciones en la reproducción de la vida cotidiana de las personas por las medidas de ASPO trajeron consigo una mayor visibilidad de las desigualdades, afectando principalmente a los sectores populares.

En este contexto, las manifestaciones de la “Cuestión Social”<sup>1</sup> se han ampliado, y exacerbado a las que ya se conocían; provocando que los profesionales se encuentren frente a demandas diversas y complejas. Frente a este escenario, es necesario destacar que “el desarrollo de estrategias de intervención está determinado por una compleja y dinámica relación que está determinada por diversos recursos, mediados por una articulación que se condensa en el arsenal operativo en un momento histórico determinado” (Oliva, 2007, p. 15). Por lo que, pensar intervenciones profesionales aisladas de su contexto y desvinculadas de otras disciplinas, de los diversos actores/organizaciones/instituciones involucradas, carece de sentido.

En el marco del ASPO, los integrantes de los equipos de salud, fueron declarados como personal esencial y continuaron trabajando, implementando estrategias de intervención centradas en dar respuestas a la situación epidemiológica; lo que generó consecuentes modificaciones en la modalidad de trabajo. El Trabajo Social, como disciplina que forma parte de los equipos de salud situados en los territorios, y frente a los cambios en las lógicas territoriales e institucionales donde se encuentran anclados los procesos de intervención profesional, no fue ajeno a estas modificaciones, razón por la cual, surgen algunos interrogantes que se constituyen en puntos de partida para el desarrollo del presente artículo: ¿Cómo intervinieron los profesionales del campo de la salud pública frente a la pandemia? ¿Qué dilemas éticos emergen de esos procesos de intervención?

En el presente artículo se recuperan —del proceso de investigación— dos dimensiones que forman parte del eje intervención profesional: estrategias de intervención profesional y los dilemas éticos, para dar cuenta de la intervención profesional en el marco de la pandemia

---

<sup>1</sup> “Cuestión Social” se presenta entre comillas siguiendo a Netto (2003). El autor sostiene en *Cinco Notas a propósito de la “Cuestión Social”* que a partir de la segunda mitad del S. XIX la “Cuestión Social” comienza a formar parte del vocabulario propio del pensamiento conservador, perdiendo paulatinamente su estructura histórica determinada. Comienza a adquirir relevancia tanto en el ámbito del pensamiento conservador laico como en el del confesional, de modo tal que, es entendida como una categoría “natural” que no pone en discusión las desigualdades que emergen producto de la tensión capital y trabajo del orden burgués.

## Abordaje metodológico

El presente estudio descriptivo de cohorte transversal (2021-2022), se posiciona desde un enfoque cualitativo, el cual permitió recuperar desde la subjetividad de les entrevistades el sentido otorgado a las intervenciones profesionales en el marco de la pandemia. La técnica seleccionada para realizar la recolección de datos fue la entrevista semi-estructurada orientada a indagar acerca de las estrategias de intervención implementadas en el marco del ASPO y DISPO por SARS-CoV-19.

Se entrevistó a la totalidad de la población de trabajadores sociales matriculados que desempeñaron actividad laboral en el marco de la pandemia por SARS-CoV-19 como integrantes de los equipos de salud de los CAPS del Sistema Sanitario Público de la ciudad de Villa María, Córdoba; que se encontraron en el periodo estudiado (2020-2021) y al momento del trabajo de campo en ejercicio, y que prestaron consentimiento para participar de la investigación, independientemente de la relación y antigüedad laboral que poseen con el Estado local.

La técnica seleccionada para realizar la recolección de datos fue la entrevista semi-estructurada orientada a indagar acerca de las estrategias de intervención implementadas en el marco del ASPO y DISPO por SARS-CoV-19.

## La categoría de Salud a lo largo de la historia

La salud ha sido concebida de diversas maneras, y su definición ha variado en función de las diversas perspectivas, posicionamientos o/ miradas, que se fueron desarrollando a lo largo de la historia de la humanidad. No existe un único concepto de Salud, pero esta categoría forma parte de procesos que se construyen colectivamente y es relativo a cada momento histórico.

A fines de la década del '70, se comenzó a poner en tensión el modelo biologista, desarrollado a partir de la Revolución Industrial. Estas ideas de ruptura con concepciones tradicionales y hegemónicas permitieron que se abriera paso a la concepción social/alternativo —que se desprende de la corriente de Medicina Social Latinoamericana<sup>2</sup> y Salud Colectiva<sup>3</sup>— la cual comprende a la salud como un proceso social, colectivo, científico y políticamente determinado, teniendo por objeto de estudio el proceso de salud-enfermedad, su historia y la complejidad que lo determina (Sonis, Bello y Lellis, 2005, p. 15).

Es un *proceso social*, porque no se obtiene de un día para el otro y está determinado por el contexto en el que el individuo nace, crece y se desarrolla; es *colectivo* ya que no depende de la individualidad de cada persona, si no, por lo contrario, implica el esfuerzo mancomunado de diferentes sectores y actores sociales; es *científico*, porque a partir de las investigaciones científicas, se obtienen avances vinculados a la prevención, tratamiento y cura de enfermedades y por último; y está *políticamente determinado*,

---

<sup>2</sup> *Medicina Social Latinoamericana*: corriente de pensamiento de la Salud Pública que tiene sus orígenes en el contexto del desarrollo del modelo económico desarrollista y nace a partir de una crítica frente a los deterioros de la Salud Pública latinoamericana de ese contexto histórico.

<sup>3</sup> *Salud Colectiva*: categoría con la que ha sido acuñada en Brasil, la Medicina Social Latinoamericana, debido a que consideraron la importancia de resaltar que la salud es un proceso construido colectivamente.

porque es necesario que el Estado diseñe y ejecute políticas sanitarias orientadas a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de una sociedad, desde una perspectiva de derechos y género.

Este posicionamiento, se produce a partir de las críticas provenientes del movimiento de Medicina Social Latinoamericana y la Salud Colectiva, tomando los aportes realizados por Jaime Breilh<sup>4</sup>, a partir de la concepción de Epidemiología Crítica, quien hace referencia a la categoría de Determinación Social de la Salud (DSS)<sup>5</sup>. Esta, estudia el proceso de salud enfermedad en un contexto socio-histórico determinado, tomando en cuenta los procesos de cambios a lo largo del tiempo.

Así mismo, como no existe una sola forma de entender a la Salud, no existe una única forma de entender la DSS. A lo largo del desarrollo y profundización de este posicionamiento, hay diversos aportes teóricos que han planteado ciertas diferencias en la categoría DSS, pero sean cuales sean las mismas, se mantienen dos nociones básicas o elementos centrales, a saber:

1. Los fenómenos de salud y enfermedad son, por esencia, fenómenos tanto biológicos como sociales y
2. Para entender las condiciones de salud de las poblaciones es necesario entender las dinámicas y procesos que estructuran las sociedades humanas (...): La idea de determinación social de la salud presupone, por tanto, la discusión acerca de las relaciones entre individuo y sociedad, pero de cierta manera la trasciende al ubicar como central el asunto de la historicidad de los procesos y el modo de devenir de los fenómenos (Eslava-Castañeda, 2017, p. 2).

La DSS, es debatida en torno a aspectos ontológicos, en relación al funcionamiento del mundo; epistemológicos, vinculados a la forma de entender el conocimiento científico; y éticos, referidos a las posibilidades de acción de las personas, su libertad y autonomía:

Esta propuesta, se fundamenta en una propuesta dialéctica, transdisciplinaria y relacional, que parte de la idea de que la sociedad se configura como una totalidad que antecede al individuo y lo determina. Las condiciones materiales de existencia determinan la distribución desigual de la salud-enfermedad en los grupos humanos. Y estas condiciones están dadas, fundamentalmente, por los patrones de producción y reproducción social y por ello estos son considerados determinantes fundamentales del proceso salud-enfermedad. Ahora bien, estos patrones, que configuran modos de vida de grupos sociales específicos, a su vez son determinados por el desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones de producción, las cuales se dan en medio de la lucha ideológica. Y todo esto debe entenderse como un proceso dinámico, en movimiento contradictorio (Eslava-Castañeda, 2017, p. 3).

Más allá del posicionamiento al que se adhiera para pensar a la Salud, se debe tener en cuenta, que esta constituye uno de los Derechos Humanos fundamentales de la población, siendo el Estado quien debe garantizarlo, no solo por contemplarse en la Constitución Nacional Argentina, sino además por los Tratados Internacionales firmados por los Estados parte, de los cuales nuestro país, forma parte. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948); en su artículo 3º, establece que:

---

<sup>4</sup> Referente de la Epidemiología Crítica, que surge a partir de la crítica de la Epidemiología clásica y ecológica.

<sup>5</sup> Categoría central de la Epidemiología Crítica desarrollada por Breilh junto a la Reproducción Social y Metabolismo Sociedad-Naturaleza.

Todo individuo tiene derecho a la vida y, en el artículo 25, párrafo 1º, reza: toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y en especial la alimentación y el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios (p.8).

Es el Estado Argentino el principal garante del Derecho a la Salud de todos los ciudadanos que viven en el territorio, lo que implica que el reconocimiento no solo esté presente a nivel discursivo, sino que además tiene la responsabilidad de administrar los medios —legislativos, administrativos, presupuestales, entre otros— para su pleno ejercicio.

## **Sistema sanitario de salud: sector público**

Como se mencionó en el apartado anterior, el Estado debe garantizar el Derecho a la Salud de la población, razón por la cual, uno de los dispositivos necesarios para resolver situaciones problemáticas en torno a los procesos de salud-enfermedad-atención-cuidado son los Sistemas de Salud. En el caso de Argentina, este se caracteriza por un profundo nivel de descentralización/ fragmentación, no solo en la gestión y prestación de servicios, sino también en sus mecanismos de financiamiento y aseguramiento para dar lugar a la cobertura del sector (Maceira, 2014, p. 15). Está organizado en tres sectores o sistemas: público, obra social y privado. El Sistema Sanitario Público está financiado por el Estado argentino en sus diversas jurisdicciones, atendiendo en su mayoría a personas que no cuentan con la condición de posibilidad de acceder a un trabajo registrado y cargas sociales. Así mismo concurren a este sector personas que poseen obra social por motivos de accesibilidad geográfica y económica.

El Sistema Sanitario Público municipal de la ciudad de Villa María, en el Primer Nivel de Atención se organiza en trece (13) Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS), los cuales se ubican estratégicamente en diversos barrios de la localidad, con áreas de responsabilidad sanitaria. Cada CAPS se conforma por Equipos de Salud Interdisciplinarios: enfermero/a, médico/a, nutricionista, psicólogo/a, trabajador/a social, agente sanitario, personal administrativo y maestranza. Se caracteriza por ser un sistema basado en la Atención Primaria de la Salud, lo que implica estar organizado para garantizar la cobertura y el acceso de las personas; prestando atención integral y multidisciplinaria, poniendo énfasis en acciones de prevención y promoción de la salud, en articulación con referentes institucionales y comunitarios de cada territorio donde se encuentran anclados en el marco del *Programa de Gestión Territorial Integral: familia, comunidad y territorios*<sup>6</sup>.

La Atención Primaria de la Salud es definida en la *Conferencia Alma Ata* (1978), para superar los modelos biomédicos y redefinida desde entonces. Es entendida por la Organización Mundial de la Salud (1978) como:

La asistencia sanitaria esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos de la comunidad,

---

<sup>6</sup> Creado por ordenanza Municipal de Villa María, N° 7122 Decreto 339 en el año 2017 y encuadrado desde la perspectiva de Salud Colectiva.

mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar en todas y cada una de las etapas de su desarrollo, con espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación (p.1).

Es un enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar, como así también su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de las personas (OPS, 2021, p. 2); posee una mirada integral de los problemas de salud-enfermedad-atención de las personas y del conjunto social, a través de la integración de la asistencia, la prevención de enfermedades, la promoción de la salud y la rehabilitación (Ministerio de Salud, Plan Federal de Salud, 2004).

La promoción de la salud es una estrategia establecida en la *Carta de Ottawa* (1986), donde se la define como:

El proceso que proporciona a los individuos y las comunidades los medios necesarios para ejercer un mayor control sobre su propia salud y así poder mejorarla. Propone la creación de ambientes y entornos saludables, facilita la participación social construyendo ciudadanía y estableciendo estilos de vida saludables (p. 1).

No podemos pensar el trabajo de los equipos de salud del Primer Nivel de Atención que tengan como finalidad una atención integral de calidad por fuera de las dos estrategias mencionadas con anterioridad.

## Trabajo Social en el campo de la salud

Teniendo en cuenta el proceso de configuración histórica de la profesión en la Argentina, se puede evidenciar un pluralismo de posicionamientos que configuran diversos proyectos socio-profesionales, por lo que, no existe una sola forma de entender el Trabajo Social. Desde una Perspectiva Histórico-Crítica, se entiende que el surgimiento del Trabajo Social como:

Un subproducto de la síntesis de los proyectos políticos-económicos que operan en el desarrollo histórico, donde se reproduce material e ideológicamente la fracción de clase hegemónica, cuando en el contexto del capitalismo monopólico, el Estado toma para sí las respuestas a la “Cuestión Social” (Montaño; 1998, p. 20).

En Argentina, el campo de la salud, es un campo de intervención profesional que se encuentra fuertemente ligado al origen de la profesión, a partir de los aportes realizados por los médicos higienistas. La inclusión del Trabajo Social “es producto de la emergencia de situaciones y problemas que desde esa concepción biologista son ignoradas pero que, sin embargo, irrumpen —generalmente como problemas sociales ligados a la situación de salud— en la vinculación con los sujetos” (Crosetto, Nucci, Bilavcik y Miani, 2018, p.10). El Trabajo Social, en el Primer Nivel de Atención, es una de las disciplinas que forma parte de los equipos de salud, anclados estratégicamente en los territorios, constituyéndose en la puerta de entrada al Sistema de Salud. Por lo que pensar en procesos de intervención profesional, implica pensar en espacios territoriales y su compleja trama de relaciones. Siguiendo a Gallichio (2002), el territorio es definido, como:

El espacio significativo para el grupo que lo habita, con el cual los individuos generan una relación profunda en la conciencia. Es un espacio de carácter pluridimensional: una identidad social e histórica, un espacio económico y de empleo, de hábitat, un espacio geográfico delimitado por una comunidad de intereses y con una potencia de solidaridad interna para potenciar el desarrollo. Es un lugar donde las personas interactúan, se relacionan y donde las instituciones públicas y privadas intervienen regulando el accionar de la sociedad (p. 29).

El territorio es un espacio abierto y “vivo” ya que para Arocena (2001) “adentro del territorio uno puede identificar sistemas de acción con lógicas propias que le dan sentido a las prácticas e interacciones que se dan en el territorio” (p.30). El Territorio, entonces, marca el sentido del impacto del COVID-19 dentro de un proceso singular que resignifica a la enfermedad en cada circunstancia de aparición de ésta (Carballeda, 2020, p. 2).

El ASPO decretado en nuestro país en marzo del 2020<sup>7</sup>, impactó de diversas maneras en los diferentes sectores sociales. Las condiciones materiales de vida de quienes contaban con trabajo registrado, ingresos que permitían cubrir necesidades básicas, familias que habitaban en viviendas en óptimas condiciones, y que tenía acceso a dispositivos electrónicos y conexión de internet, entre otros; fue diferente a la de aquellos sectores de la población más vulnerables a los que él “quédate en casa”<sup>8</sup> complejizaba la satisfacción de necesidades de subsistencia.

Siguiendo a Carballeda (2020), coincido en que para “la intervención en lo social no hay un COVID-19; sino muchísimas expresiones sociales de éste que dialogan con otras situaciones problemáticas de las personas que se contagian o que están desarrollando cuidados para no contagiarse” (p. 3). Desde lo micro social, la pandemia se presenta como una forma de alteración de la vida cotidiana, tanto a nivel de quienes cumplen o no con el aislamiento, como de quienes enferman con las circunstancias que los rodean. En este aspecto, se presentan problemas vinculados al acceso a la alimentación, agua potable, salud, surgimiento o expresión de diferentes situaciones problemáticas —violencias, discriminación, vulneración de derechos y su impacto subjetivo—, construcción de nuevas formas de convivencia y circulación, tanto en el aislamiento domiciliario como en el territorial, la interacción con dispositivos de asistencia directa e indirecta, el deterioro de lazos sociales, el acceso a derechos; en consecuencia, la aparición de nuevas manifestaciones de la “Cuestión Social” (Conrero y Ponce 2022, p. 3).

## *Estrategias de intervención profesional en pandemia*

En el presente apartado, se recupera la definición en torno a las Estrategias de Intervención Profesional desde una perspectiva Histórico-Crítica y las características que adquieren las dimensiones que la componen. Se entiende por estrategia de intervención profesional en Trabajo Social:

---

<sup>7</sup> A partir del Decreto Presidencial N° 297/2020, publicado en el Boletín Oficial.

<sup>8</sup> Frase utilizada en el marco de la campaña de sensibilización nacional para que la población pudiera permanecer en sus hogares y evitar la propagación del virus SARS-CoV-2.

A la capacidad profesional de realizar una determinada intervención, o un conjunto de intervenciones, con una finalidad definida a partir de la convergencia de dos tendencias: por un lado, la resultante de la síntesis de intereses y objetivos propios de los actores sociales que se constituyen en la expresión socio-histórica de las dimensiones propias de la práctica profesional y, por el otro, la reconstrucción de los aspectos objetivos y subjetivos de una situación problemática particular, que implica la objetivación de la “Cuestión Social” en la vida cotidiana de la población con la que trabajamos. (Mallardi, 2012, p. 12).

Como se mencionó en la introducción, el desarrollo de estrategias de intervención está determinado por una compleja y dinámica relación en donde convergen diversos recursos mediados por una articulación que se condensa en el arsenal operativo en un momento histórico determinado (Oliva, 2007, p. 15). Si bien los actores sociales involucrados son distintos para cada intervención profesional, tal como lo plantea Mallardi (2013), dependiendo del lugar de trabajo, situación problemática atendida —entre otros aspectos— en términos analíticos es posible aproximarnos a estos determinantes mediante la consideración de tres dimensiones ontológicamente vinculadas:

*La dimensión socio-institucional* se la identifica para dar cuenta de las tendencias societales que definen la posición del Estado frente a la “Cuestión Social”, lo cual adquiere visibilidad mediante las políticas públicas que se implementan, así como las dinámicas organizacionales, con sus objetivos y recursos. Le profesional del Trabajo Social desarrolla su intervención en organizaciones que implementan políticas y servicios sociales que abordan distintas situaciones problemáticas. Le Trabajador Social desarrolla sus intervenciones en el marco de la vida cotidiana de los usuarios, pero con el ‘mandato’ de abordar sólo aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas y susceptibles de intervención.

*El Subdeterminante popular* hace referencia a la capacidad objetiva y concreta de interpelación e incidencia de los distintos sectores de la clase trabajadora a las instancias hegemónicas que intervienen sobre la “Cuestión Social”. En términos generales, esta dimensión remite a la consideración de la participación de la población que legitima socialmente a la profesión (Montaño, 1998), en tanto que, además de considerar los elementos arriba sintetizados, debe poder basarse en una reconstrucción de las necesidades, intereses y posicionamientos de los distintos actores sociales que se constituyen en población usuaria de sus servicios. En la práctica profesional, esta dimensión se materializa en distintas prácticas o posicionamientos de la población usuaria, y vincula las situaciones individuales con posturas o acciones colectivas. Las visiones o significados que el usuario atribuye a su situación, como así también a las responsabilidades de las instancias que implementan políticas o servicios sociales, dan cuenta de estos posicionamientos (Oliva y Mallardi, 2012, p. 85).

*Y la dimensión Ético-político profesional*, introduce la relación entre los medios y los fines, y la articulación entre los valores que fundamentan la intervención profesional y los objetivos que la orientan. En toda intervención profesional se encuentran presentes valores, que son incorporados en los objetivos profesionales y dan cuenta de la ética profesional. La misma, no queda sólo limitada a un código de ética normativo, sino que atraviesa las diversas dimensiones de la intervención profesional, la dimensión teórica, práctica, y política (Oliva et al., 2012, p. 86).

En el marco de estas tensiones cada profesional en la particularidad de sus procesos de intervención define los objetivos que la orientan. En consecuencia, conocer las particularidades de las dimensiones que contiene la categoría Estrategias de Intervención Profesional en un contexto de pandemia, nos permite acceder a un conocimiento acabado sobre los procesos de intervención profesional, no solo para reflexionar sobre los mismos, sino para habilitarnos a pensar otros modos de intervenir, que han emergido en el contexto de pandemia, generando rupturas con procesos de intervención tradicionales/hegemónicos.

## *Síntesis de resultados obtenidos en relación a las estrategias de intervención profesional*

Los resultados obtenidos sobre esta primera categoría de análisis permiten inferir que la demanda que inicia el proceso de intervención profesional en Trabajo Social en el marco de la pandemia, en el periodo comprendido entre 2020-2021, estuvo vinculada a la gestión de asistencia alimentaria e insumos de higiene y protección para prevenir el contagio, principalmente en aquellos CAPS cuya composición poblacional se caracteriza por condiciones de trabajo informal y transferencias de recursos estatales. Mientras que en los CAPS cuya población —en su mayoría— se encuentra incluida en el mercado formal del trabajo y/o forma parte del sistema jubilatorio nacional/provincial, y cuya composición poblacional está conformada un elevado índice de personas mayores, las demandas se vinculan al acompañamiento frente al aislamiento familiar o individual. En este sentido, resulta necesario destacar que el porcentaje de población que es usuaria del Primer Nivel de Atención se amplía considerablemente en el periodo estudiado, esto a partir de la centralización de testeos, detección, seguimiento, alta; y posteriormente la campaña nacional de vacunación en el ámbito del Primer Nivel de Atención, lo que pone de manifiesto la centralidad de asistencia por parte del Estado en general y de los equipos del salud en particular, no solo por la distribución de recursos, sino también porque a lo largo del 2020 y tras ser denominados como trabajadores esenciales. Los CAPS fueron en el marco del ASPO las únicas instituciones de salud con presencia territorial en los barrios, lo que generó a su vez un aumento de personas que comenzaron a transitar por los CAPS, y que históricamente asistían a otras instituciones por formar parte del Sistema de Obras Sociales o Prepagas.

Las demandas relacionadas directamente con la pandemia, ocuparon más del 80% de las intervenciones profesionales realizadas en los CAPS durante el año 2020, mientras que el 20% restante de las demandas estaban vinculadas indirectamente al SARS-CoV-19. Frente a la pregunta disparadora, ¿qué características adquirieron las estrategias de intervención profesional en el marco de la pandemia en comparación a un escenario pre-pandemia?, las respuestas estuvieron vinculadas a enunciar modificaciones en la dimensión operativa-instrumental del ejercicio profesional, que históricamente los trabajadores sociales implementan en el marco de los procesos de intervención profesional, y que en el contexto de la pandemia adquirieron características particulares, como lo son las entrevistas en contextos domiciliarios, también conocidas como “visitas domiciliarias”.

La implementación de intervenciones mediadas por la tecnología, en el caso de la entrevista en contexto domiciliario en el marco de la pandemia, puede ser analizada en relación a dos dimensiones, planteadas por Ierulo (2020): “La accesibilidad digital como problema y la no co-presencialidad como nudo crítico” (p. 36). La primera dimensión hace alusión a la accesibilidad en referencia a la disponibilidad de medios tecnológicos, conectividad de datos o *wifi* y el conocimiento entorno al manejo de dichos dispositivos de las personas que demandan nuestras intervenciones -y de los mismos integrantes del equipo de salud-, lo que genera “la invisibilización de situaciones de exclusión digital” (Ierulo, 2020, p. 35). Dicha exclusión digital no fue expresada por las profesionales entrevistadas al ser consultadas por la intervención en contextos domiciliarios, pero sí emerge como obstáculo cuando se refieren a espacios grupales o que involucran a personas mayores, como los talleres de la memoria que se venían desarrollando con anterioridad a la pandemia. La *co-presencialidad* refiere a que las intervenciones mediadas por la tecnología, poseen simultaneidad temporal, pero en contextos socio-espaciales diferentes, por lo que existe la imposibilidad de delimitar quienes se encuentran escuchando del otro lado del teléfono y hasta qué punto ese relato está condicionado o no por quienes están presentes en la escucha, pero invisibles frente a la cámara de una video llamada (Ierulo, 2020); lo que ha operado como condicionante en contextos de entrevistas domiciliarias mediadas por tecnología.

En relación a las Estrategias de intervención profesional desarrolladas a partir de la pandemia, por un lado, se visualiza la implementación de dispositivos tecnológicos; la respuesta a las demandas de asistencia, como así también la realización de actividades demandadas por la situación sanitaria que no forman parte del saber especializado del trabajo social. Estas últimas forman parte de la *dimensión socio-institucional* de las estrategias de intervención profesional ya que se configuran como acciones realizadas en función de las tendencias sociales que definen la posición del Estado frente a las manifestaciones de la “Cuestión Social”, visible a través de las políticas públicas y las dinámicas organizacionales, siendo el Trabajo Social la profesión que interviene en el marco de la vida cotidiana de los sujetos abordando aquellas cuestiones que la institución reconoce como legítimas. Dentro de esta dimensión se ubican aquellas acciones desarrolladas en el marco del Dispositivo Municipal de Estrategia de Abordaje por COVID-19.

La utilización y/o incorporación de dispositivos tecnológicos para realizar intervenciones es la estrategia implementada en la pandemia que se sigue sosteniendo hasta la actualidad, con la particularidad de poder implementarlo en el caso de intervenciones más puntuales y diversas que las que emergieron en el contexto pandémico.

## ***Dilemas éticos del ejercicio profesional en pandemia: aproximaciones teóricas y resultados obtenidos***

La intervención profesional constituye “una actividad propiamente humana y posee una intencionalidad” (Parra, 2003, p. 37). Para poder iniciar el análisis es necesario entender la dimensión ético-política del ejercicio profesional, en tanto aquella que se configura por valores éticos y morales, como así también con posicionamiento ideológico vinculado a un proyecto socio-profesional. La

dimensión ético-política en Trabajo Social implica que “debemos realizar permanentemente opciones teóricas, ideológicas, políticas y éticas para nuestro ejercicio” (Parra, 2003, p. 38).

Retomando lo expresado por les entrevistades, se evidencia la construcción de un proyecto ético-político profesional guiado por los valores de justicia social, empatía y autocuidado, atravesado por la perspectiva de derechos humanos, posiciones que podrían encuadrarse dentro de un Proyecto Socio-Profesional crítico y emancipador. Les profesionales de Trabajo Social en el marco del ejercicio profesional, enfrentan frecuentemente situaciones que presentan dilemas éticos, debido a que en ocasiones existen contradicciones entre los lineamientos institucionales y los marcos normativos que regulan el ejercicio profesional: la Ley N° 27072 Federal de Trabajo Social y la Ley Provincia N°7341, así como el código de ética que se desprende de la misma

En este apartado se abordan los dilemas éticos de los procesos de intervención profesional de les trabajadores sociales —quienes forman parte del Primer Nivel de Atención del Sistema Sanitario de la ciudad de Villa María— que debieron sortear en el marco de la pandemia por COVID-19. Se estructuran tres ejes de análisis: El primer dilema se relaciona a la práctica de hisopar, como se observa en los siguientes recortes de entrevistas:

*“Con respecto a la pandemia, me interpeló la práctica de hisopar, ¿qué hago acá? pensaba... Tener no solo que hisopar, si no que aprender a realizar esa práctica invasiva. Lo aprendí a realizar y lo sentí como una manera de descomprimir el trabajo del equipo, posicionándome como personal de salud y no como TS. Pensaba que no me había formado para eso, pero en ese momento era necesario para el equipo y para la población, lo vi más desde ese lugar” (VM, CAPS, 05).*

*“Me interpeló ser escribiente, y tener que informar resultados positivos dando indicaciones de aislamiento, donde para mí lo debería haber hecho un médico, me sentí muchas veces incómoda en ese rol, para el cual no fuimos formados” (VM, CAPS,02).*

*“(...) Fuimos convocados como agentes de salud del Estado para intervenir en situación de emergencia sanitaria en donde el rol del TS, como el resto de las profesiones estuvieron desdibujados, en mi caso en relación a realizar los hisopados” (VM, CAPS, 01)*

*“Me pasó en muchas actividades más administrativas que tuve que hacer, como cargar datos de hisopados, vacunación o atenciones, o seguimiento de síntomas. Con el hisopado me resistí hasta último momento, porque me parecía que no tenía que ver con mi formación, que eso lo tenía que hacer la médica o la enfermera y después acepté aprender, pensaba: “¿cómo la TS va a hisopar?”, sabiendo que no era lo que me correspondía hacer como TS. Lo hice como corriéndome un poco de mi rol, entendiendo que como agente de salud y por la situación ameritaba la colaboración al respecto” (VM, CAPS, 04).*

*“El tema de hisopar fue uno, porque nunca en mi vida me hubiese imaginado tener que hacerlo, pero era necesario poder hacerlo para dar acceso al test a las personas con síntomas, teníamos fila de 40 o 50 personas por día. Era la única posibilidad de acceder porque de lo contrario debían asistir al centro, sin medio de transporte, ampliando del barrio la circulación de las personas” (VM, CAPS, 06).*

El segundo dilema ético expresado por las entrevistadas se vincula a las medidas de ASPO que obligó a la suspensión de entrevistas cara a cara y/o en contextos domiciliarios, ello se observa en expresiones como:

*“Los dilemas tienen que ver con romper las estructuras que traemos desde la profesión, creo que fue en su momento perder el contacto cara a cara o no ingresar a las viviendas” (VM, CAPS, 02).*

*“Me impactó y me interpeló el no poder realizar visitas domiciliarias, como lo nombré anteriormente, la pandemia marcó una diferencia en la intervención, no sólo porque tuvimos que adecuarnos a la utilización de dispositivos tecnológicos, sino porque además tenía parte de la población que no tenía acceso a dichos dispositivos como pasó en esta población con las personas mayores” (VM, CAPS, 03).*

*“Con respecto a las entrevistas en contexto domiciliario, tuve bastantes dilemas por los lugares donde me encontré hablando de situaciones complejas con personas/familias, dejar de ingresar a los hogares y hablar en la vereda con todas las medidas de seguridad que impiden escuchar bien y leer la corporalidad o el lenguaje no verbal en la comunicación” (VM, CAPS, 04).*

Por último, el tercer dilema identificado está vinculados a la utilización de dispositivos tecnológicos, debido a que históricamente los procesos de intervención profesional del Trabajo Social se caracterizaron por encuentros cara a cara, dentro del CAPS y en contextos domiciliario, siendo la observación una de las técnicas por excelencia utilizada para intervenir:

*“Con respecto al uso de los dispositivos telefónicos para entrevistar me costaba bastante al principio, y después pude sacarle esa carga, y entender que el encuentro presencial es necesario pero que hay otras intervenciones que pueden resolverse con la utilización del teléfono” (VM, CAPS, 04).*

*“También aprendí a comunicarme con el otro a través del teléfono, ya que nosotras estamos acostumbradas a los encuentros cara a cara, a visitar a las familias a sus domicilios, ingresar a*

*las viviendas, acciones que con la pandemia no estaban permitidas realizar por el peligro del contagio, aun teniendo las medidas de prevención” (VM,CAPS, 05).*

En este caso, se puede observar el avance vertiginoso en contexto de pandemia frente a la utilización de dispositivos tecnológicos que ya se venía estableciendo a partir de la implementación de la telemedicina. En síntesis, los dilemas éticos presentes en los procesos de intervención de las trabajadoras sociales entrevistadas son el desarrollo de actividades o acciones realizadas en el marco de la pandemia que no se encontraban contempladas dentro del código de ética profesional que regula el ejercicio.

### *Para concluir y reflexionar...*

El escenario de la pandemia trajo consigo la evidencia de la desigualdad y una intensificación del uso de lo público, con especial énfasis en el sistema de salud. Las manifestaciones de la “cuestión social” propias de ese particular contexto histórico se diversificaron; las demandas ya no solo provenían de los sectores populares, sino de otros sectores que no se encontraban con anterioridad transitando los circuitos de transferencia estatal sanitaria.

La utilización de dispositivos tecnológicos y la virtualidad como punto de encuentro con las personas comenzaron a tener una centralidad como vía de comunicación, de respuestas a las demandas para satisfacer necesidades básicas de subsistencia en el marco del ASPO.

Al interior del colectivo profesional, el trabajo social tuvo que reinventar sus estrategias de intervención y romper con los modos de intervención que históricamente desempeñaban.

Los dilemas éticos que interpelaron el ejercicio profesional del Trabajo Social se situaron, recuperando los aportes de Oliva (2012) en la dimensión práctica de la intervención:

1. La práctica de hisopar, actividades administrativas y de seguimiento en el marco de los testeos, acciones que no se encuentran contempladas en las incumbencias profesionales.
2. La pérdida de encuentro cara a cara con las personas que demandan procesos de intervención o la posibilidad de realizar encuentros al aire libre con las medidas de seguridad establecidas para evitar contagios lo que dificulta la comunicación y a su vez no hay un marco de privacidad,
3. Y, en relación al ítem anterior, la utilización de dispositivos tecnológicos para realizar entrevistas, seguimientos, dar respuestas a demandas, entre otros.

El contexto de pandemia nos habilitó obligatoriamente a encontrar otros modos de vinculación con los sujetos de la intervención, nos empujó a revisarnos en tanto límites y márgenes de las acciones que debíamos (o no) ejecutar en contextos de emergencia, donde pareciese valer todo, y donde aún así el horizonte ético-político se mantuvo intacto, haciendo posible lo hasta ese momento imposible, habilitando canales y modos de comunicación que aún hoy sostenemos.

Es posible anticipar, que la irrupción crítica del fenómeno sanitario, anticipó los escenarios normativos y regulatorios, que luego de esta coyuntura de pandemia es necesario contemplar para avanzar en nuevas normativas que permitan incluir escenarios de intervención en contextos de emergencia

## Lista de referencias

- Arocena, J. (2001). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Universidad Católica de Uruguay. Uruguay: Segunda edición.
- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención profesional del Trabajadora Social en tiempos de Pandemia por Covid-19. *Margen*, (99). Recuperado de: <https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>
- Conrero, R. y Ponce, V. (2022). Trabajo Social en contexto de Pandemia: una reflexión en torno a los procesos de intervención profesional en el marco del ASPO y DISPO en el Primer Nivel de Atención de la localidad de Villa María, Córdoba. En *XXV Encuentro Nacional de FAUATS*. Paraná, Entre Ríos.
- Bilavcik, C., Crosetto, R; Miani, A. y Nucci, N. (2018). La intervención de Trabajo Social en el campo de la salud pública. *ConCiencia Social*. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/19938>
- Decreto 297/2020. Aislamiento social preventivo y obligatorio. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>
- Eslava-Castañeda, J. (2017). Pensando la determinación social del proceso salud-enfermedad. *Revista de Salud Pública*, (16). Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2017.v19n3/396-403>
- Gallichio, E. (2002). *La construcción del desarrollo local en América Latina. Análisis de experiencias*. IAF-ALOP- CLAEH. Montevideo, Uruguay.
- Guzmán Ramonda, F. (2021). Pandemia, Coyuntura y Trabajo Social: debates urgentes. *Cátedra Paralela*, (18). UNLP, Argentina. Recuperado de: <https://catedraparalela.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/264/213>
- Ierullo, M. (2020). Entrevistas “virtuales” en tiempos de pandemia y aislamiento social. Reflexiones en relación a sus limitaciones y validez para la intervención del Trabajo Social. *Con-textos*, (1). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <https://www.trabajo-social.org.ar/wp-content/uploads/Entrevistas-virtuales-en-tiempos-de-pandemia-y-aislamiento-social.pdf>
- Maceira, D. (2014). *Cuadrantes de análisis en los Sistemas de Salud de América Latina*. Documento de Trabajo CEDES–UNICEF. Recuperado de: [https://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2014/12/2014\\_122.pdf](https://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2014/12/2014_122.pdf)
- Mallardi, M. (2013). *Procesos de intervención en Trabajo Social: Aportes para comprender su particularidad*. CEIPIIL. Argentina.
- Marro, K. (2005). Hacia la construcción de un Trabajo Social crítico latinoamericano: Algunos elementos para su problematización. *Cátedra Paralela*, (2), 59-81.
- Ministerio de Salud de la Nación. (2004). Bases del Plan Federal de Salud 2004-2007. Recuperado de: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/065\\_salud1/material/archivos/documentos/plan\\_federal\\_de\\_salud\\_2004\\_2007.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/065_salud1/material/archivos/documentos/plan_federal_de_salud_2004_2007.pdf)

- Montaño, C. (1998). *La Naturaleza del Servicio Social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y reproducción*. Brasil: Editorial Cortez.
- Netto, J. P. (2003). Cinco notas a propósito de la 'cuestión social'. En *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético –político profesional.*, Brasil: Cortez Editora.
- Organización Mundial de la Salud. (1978). Declaración de Alma-Ata. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, Alma-Ata. Recuperado de: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1986). Carta de Ottawa para el Fomento de la Salud. Primera Conferencia Internacional sobre Fomento de la Salud. Ottawa, Canadá, 17–21 de noviembre de 1986. Ginebra, Suiza.
- Oliva, A y Mallardi M. (2012). *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. UNICEN. Argentina.
- Oliva, A. (2007) El Servicio Social en el campo de la Salud. En *Trabajo Social y Lucha de Clases*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Atención primaria de la salud*. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud#:~:text=La%20APS%20es%20un%20enfoque,va%20desde%20la%20promoci%C3%B3n%20de>
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Parra, G. (2003). Los proyectos socio- profesionales en el Trabajo Social Argentino. Un recorrido histórico. En *Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social*, 31-51. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Secretaría de Salud Villa María. (2022). *Dispositivo de Cuidados de Salud*. Municipalidad de Villa María, Córdoba.
- Sonis, A. (2005). *Posgrado en salud social y comunitaria*. Módulo I Salud y Sociedad. Unidad N° 1 y N° 3. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina: Edit. PROA XXI.

## Cita recomendada

**Conrero, R. (2024).** Trabajo Social y Pandemia: Estrategias de intervención y dilemas éticos. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 45-60. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46959> 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 la autora*

### *Renata Conrero*

Argentina. Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Villa María (UNVM). Posgrado en Salud Social y Comunitaria de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Maestranda en Salud Pública de la Escuela de Salud Pública de la UNC. Docente e investigadora del Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales de la UNVM. Integrante de la Comisión Asesora de la Licenciatura en Trabajo Social del IAPCS-UNVM. Integrante del equipo de salud del CAPS "Hilcio Wheimüller" del Municipio de Ausonia, Córdoba. Integrante del servicio de trabajo social del Hospital Regional Pasteur. Correo electrónico: [renata\\_conrero@unvm.edu.ar](mailto:renata_conrero@unvm.edu.ar)



## ¿Partici-pasión o participación? Mujeres y participación comunitaria en salud

*¿Partici-pasión o participation? Women and community participation in health*

**Natalia Bianchini**

Fecha de presentación: 20/02/24

Fecha de aceptación: 02/10/24

### Resumen

El presente escrito está dispuesto a ser “el agua-fiestas” de la participación buscando recuperar los discursos -incómodos- de mujeres cisgénero que participan de dos programas de salud comunitaria en el marco de dos efectores de Atención Primaria de la Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El objetivo principal es reflexionar sobre el modo de vinculación entre el Estado, la Salud pública y la Participación Comunitaria de mujeres cisgénero, expresando de manera analítica y empírica diferentes tensiones que dicha relación supone a lo largo del tiempo y en el caso particular que nos compete. Se mira la *¿Partici-pasión o participación?* en clave de las tensiones de autonomía-heteronomía que se dirimen en estos procesos colectivos y los atravesamientos a lo largo del Aislamiento Social, Preventivo Obligatorio (ASPO).

### Palabras clave

Participación comunitaria, salud, estado, trabajo social.

### Abstract

*This writing is willing to be the “party water” of participation, seeking to recover the -uncomfortable- discourses of cisgender women who participate in two community health programs within the framework of two Primary Health Care providers of the Autonomous City. from Buenos Aires. The main objective is to reflect on the mode of connection between the State, Public Health and Community Participation of cisgender women, expressing in an analytical and empirical way different tensions that this relationship entails over time and in the particular case that concerns us. You look at Participation-passion or participation? in key of the tensions of autonomy-heteronomy that are resolved in these collective processes and the crossings throughout the Mandatory Preventive Social Isolation (ASPO).*

### Keywords

Community participation, health, state, social work.

## Introducción

El presente escrito se centra en el análisis de la Participación Comunitaria de mujeres en Salud (PCS) vinculada a dos programas: Salud Ambiental y Equipo Ampliado de Salud Comunitaria implementados en los dos dispositivos de Atención Primaria (CeSAC N° 35 y 10) dentro área programática del Hospital General de Agudos “Dr. José María Penna”. Los efectores de salud se ubican en dos barrios de la zona sur de la Ciudad: Villa 21-24 y Constitución. El motivo de esta inicia con los relatos —incomodos, diversos y contradictorios— de las mujeres cisgénero protagonistas de los programas mencionados acerca de sus experiencias de participación comunitaria en sus territorios. A lo largo de mi recorrido como trabajadora social en dichos efectores y en el marco de la rotación por Atención Primaria de la Salud (APS) programada entre el primer y segundo año de la residencia de Trabajo Social en el subsistema de Salud Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, fui distanciándome de una lectura dominante sobre estos procesos que vivenciaban las mujeres y que podemos caracterizar como el binomio: participación-interés, no participación-desinterés, que aparecía constantemente en los discursos de diferentes sujetos que participan de los programas. Esta relación (léase reduccionista) se intenta problematizar a lo largo del trabajo incorporando otros aspectos de los discursos de las mujeres promotoras de salud y mi propia lectura feminista, situada y “aguafiesta” sobre estos procesos.

En ese sentido, el propósito es analizar críticamente la PCS desde múltiples miradas, atendiendo especialmente a las voces de las mujeres promotoras de salud, para generar conocimiento situado, feminista y co-construido con las propias protagonistas, que contribuya a mejorar las políticas de salud vinculadas a la promoción de la participación comunitaria. Se pretende mirar la participación desde un paradigma contrahegemónico que ponga en el centro en la autonomía/heteronomía que se dirime en los procesos de participación de las personas, en este caso mujeres cisgénero promotoras de salud.

En cuanto a la estrategia metodológica se desarrolla un enfoque metodológico, multisituado y desde la Teoría Fundamentada, lo cual permite construir categorías flexibles y repensar la teoría desde la empiria. El estudio se centra en la Participación que gira en torno a las problemáticas sociales vinculadas a las condiciones ambientales y habitacionales que configuran las particularidades de los territorios. Es decir, las condiciones ambientales y habitacionales son ejes que atraviesan el análisis. Por ende, esta investigación se aborda desde un enfoque socio-territorial que supone definir el territorio incorporando la noción de poder desde un sentido relacional -no como objeto sino relación de fuerza dialéctica-. Es decir, como construcción social (Lefebvre, 1974). Así pues, el territorio en tanto reproductor de las relaciones de producción capitalista, como expresión material de las contradicciones y desigualdades inherentes al sistema capitalista, colonial y patriarcal (Lefebvre, 1974; Mançano Fernandes, 2018). En cuanto al recorte temporal cabe señalar que el trabajo de campo se realizó durante el año 2021 y 2022. A continuación, se recuperan las características de los programas de salud objeto de estudio para analizar.

## *Sobre los programas de salud comunitaria*

En este apartado se caracterizan los dispositivos sobre los cuales se analiza la Participación Comunitaria en Salud (PCS): Mesa de Hábitat y Salud (CeSAC N° 35) y Equipo Ampliado de Salud Comunitaria (CeSAC N° 10). Ambos equipos de trabajo abordan determinadas problemáticas sociales comunes en el territorio, centrándose en el déficit habitacional y ambiental.

En cuanto al primer programa, en 2006 se crea el Departamento de Salud Ambiental del Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires (Res. 631/2003) cuyo propósito es abordar las cuestiones de salud afectadas por las (in)condiciones del ambiente<sup>1</sup> desde una perspectiva de Atención Primaria Ambiental (APA)<sup>2</sup>. A partir de ello, se promueve la creación de equipos de trabajo en los efectores de salud para llevar a cabo los objetivos del programa. En particular, el Equipo de Salud Ambiental (ESA) del CeSAC N° 35 surge en 2010 para contribuir al mejoramiento de las condiciones ambientales en Villa 21-24, generando espacios colectivos de sensibilización, discusión y reflexión junto a organizaciones sociales y vecinos autoconvocados. Actualmente está conformado por una socióloga, una trabajadora social, tres promotoras de salud, una antropóloga, una nutricionista, una psicóloga, una médica veterinaria; las residencias de Educación y Promoción para la Salud y Trabajo Social (Registro de la autora campo, 10 de mayo de 2021, 10:30am, Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Desde el año 2016 el ESA del CeSAC N° 35 comenzó a participar y centralizar sus actividades<sup>3</sup> casi exclusivamente en la Mesa por el Derecho a la Salud y el Hábitat (MDSH) de Villa 21-24 y Zavaleta originada durante la epidemia de dengue.

En cuanto al segundo programa, en el 2020, las organizaciones sociales del barrio, junto con trabajadores del CeSAC N° 10, se organizaron para formar la Red de Organizaciones de Constitución, con el propósito de dar respuesta a las consecuencias de la emergencia socio-sanitaria. Luego, esta red se consolidó en lo que actualmente se denomina Equipo Ampliado de Salud Comunitaria (EASC), integrado por trabajadores de la salud de organizaciones sociales y del centro de salud. El objetivo es promover el mejoramiento de las condiciones de salud del barrio Constitución a través de la construcción colectiva de acciones barriales. Es decir, construir una red comunitaria y estatal de promoción de la salud y cuidados en torno a problemáticas emergentes (Informe Equipo Ampliado de Salud Comunitaria, 2022). Ahora bien, -pausa- interesa señalar que, quienes participan son parte de los procesos de desigualdad social, racial y de género, y deben actuar frente a estos problemas que son parte de sus vidas, aunque

---

<sup>1</sup> Las enfermedades principales desencadenadas por las condiciones ambientales y habitacionales se vinculan a la acumulación de basura, proliferación de roedores e insectos, agua no segura, entre otras. Por ende, las enfermedades tales como Dengue y Leptospirosis son algunas de las enfermedades que afectan la salud de la población.

<sup>2</sup> La APA es una propuesta de acción ambiental, preventiva y participativa que reconoce el derecho de las personas a vivir en un ambiente adecuado y a ser informado sobre los riesgos del ambiente en relación con su salud; a la vez define sus responsabilidades y deberes en relación con la protección, conservación, y recuperación del ambiente y la salud (OMS/OPS, 1998).

<sup>3</sup> Las actividades desarrolladas consistían en reuniones de trabajo, jornadas comunitarias de limpieza de espacio público y descacharreo domiciliario; postas de vacunación de perros y gatos; jornadas de sensibilización y entrega de recursos sobre distintas temáticas, relevamientos y realización de informes sobre diversas problemáticas (calefacción, riesgo eléctrico, agua, cloaca, basura), y presentación de reclamos a distintas áreas de gobierno (Equipo de Salud Ambiental CeSAC N° 35, 2018).

dichos sujetos o grupos no suelen ser los que generaron las condiciones que dan lugar a la existencia de dichos problemas (Menendez y Spinelli, 2006).

Esto invita a preguntarnos sobre quiénes son los/as sujetos que participan de los programas de salud comunitaria que proponen los efectores de salud y, a su vez, qué lugar tienen/logran/conquistan en dichos espacios institucionales, en qué medida se reúnen intereses, deseos, necesidades de supervivencia en dicha participación política de las personas que forman parte de los equipos de trabajo de los programas. En ese marco, en diversas entrevistas se repiten dos posturas, por un lado “si no nos quejamos, nadie viene a solucionar nada” (Romina, comunicación personal, 22 de junio de 2023), es decir, la organización colectiva como la única vía posible para construir estrategias de visibilización y reclamos por las condiciones ambientales y habitacionales precarias que afectan a la población. Por el otro, un posicionamiento más vinculado a la idea de “hacer hasta ahí” (Romina, comunicación personal, 22 de junio de 2023), donde la motivación de las promotoras se vincula más a la justificación del trabajo para el sostenimiento de la contraprestación económica. En ambos casos, se percibe un cansancio generalizado por atravesar condiciones indignas habitacionales y ambientales. Incluso, para quienes participan desde un lugar de mayor afiliación política/posicionamiento ideológico o conciencia de clase, no está exento del cansancio que implica poner el cuerpo en la lucha diaria por la disputa de mejoras en el territorio.

En lo que alude a la experiencia de la MDSH desde sus inicios está conformada por una multiplicidad de actores institucionales -dependientes de distintas instancias de gobierno- y organizaciones sociales del barrio interesadas en la resolución de las problemáticas ambientales del territorio. Las actividades desarrolladas principalmente son: reuniones de trabajo, jornadas comunitarias de limpieza del espacio público y descacharreo domiciliario; postas de vacunación y castración de perros y gatos; jornadas de sensibilización y entrega de recursos sobre distintas temáticas, relevamientos y realización de informes sobre diversas problemáticas (calefacción, riesgo eléctrico, agua no segura, cloaca, acumulación de residuos)<sup>4</sup> y presentación de reclamos a distintas áreas de gobierno (Equipo de Salud Ambiental CeSAC N° 35, 2018). Resulta una línea de trabajo central para la MDSH el abordaje de problemáticas estructurales y el reclamo constante a organismos que tienen injerencia en ellos (Noelia, comunicación personal, octubre 2022). Por ende, no sólo hay un interés en resolver ciertos problemas territoriales comunes, sino también la convicción de que la mejor salida posible es colectiva y organizada. Además se constituye en la única vía para construir una correlación de fuerza con posibilidad de disputa real.

En este marco, la incorporación de la dimensión territorial al campo del análisis abre un camino para reflexionar sobre la vinculación entre el Estado, la salud y la participación comunitaria. Una línea de pensamiento (Svampa y Pereyra, 2003; Cravino, 2008) sostiene que, las problemáticas ambientales y habitacionales han desencadenado movimientos sociales políticos importantes en Argentina y en el mundo. En efecto, la lucha por el acceso a la tierra, vivienda, hábitat digno, contra la explotación de la

---

<sup>4</sup> Agua no segura y pandemia: [https://www.youtube.com/watch?v=gr06rEtZnWI&ab\\_channel=LANACION](https://www.youtube.com/watch?v=gr06rEtZnWI&ab_channel=LANACION)

naturaleza son cuestiones con creciente lugar en la agenda social que pujan por instalarse en la agenda política de los gobiernos de turno (Cravino, 2008). Así se han llevado a cabo diversas manifestaciones sociales en el ámbito público denunciando esta lógica extractivista del modelo económico de nuestro país (Merlinsky, 2013; Manzanal, 2016).

Sin embargo, en los casos de estudio es necesario revisar la adhesión política de dicha participación, ya que las problemáticas ambientales/habitacionales que configuran su cotidianidad son parte de las condiciones precarias de vida y de salud en sus territorios. La elección, en parte, está condicionada por la necesidad urgente de una resolución y “si no nos organizamos nosotras, nadie vendrá a resolver nuestros problemas” (Romina, comunicación personal, septiembre 2021). Aquí entra en juego la vida y los procesos de salud, enfermedad, atención y cuidados (PSEAC) de la población, entendiendo a éste como campo de disputa (Spinelli, 2010) atravesado por las desigualdades de género, raza, clase social que genera el sistema capitalista, colonial, capacitista, hetero-cis-patriarcal. En este marco, cabe señalar que las estrategias colectivas pensadas desde abajo, no suelen pensarse en clave de autonomía sino desde la exigencia hacia el Estado como (único) interlocutor válido en la resolución de las necesidades.

Por su parte, se afirma la idea de que los problemas de salud afectan a los diferentes sectores sociales según su posición-sujeto y en la estructura social, ya que “la miseria del pueblo es la madre de todas las enfermedades” (Frank, P. en Spinelli, 2010, p. 278). Por ende, la distribución de la enfermedad, los cuidados y la muerte tiene color, clase y género, es histórica, diferente y desigual (Laurell, 1982; Escudero, 2005), y en los barrios objeto de estudio, esta desigualdad se materializa en la falta de cloacas, agua segura, proliferación de plagas, falta de vivienda digna entre otras problemáticas ambientales y habitacionales.

Por otro lado, es importante señalar que la salud no se trata de un estado paciente o pasivo, sino que también implica la lucha colectiva para modificar aquellas condiciones que limitan la vida (Ferrara, 1993). Sin dudas, los programas de salud objeto de estudio apuestan a acompañar procesos emancipatorios de participación para transformar el padecimiento subjetivo, de sometimiento y mortificación<sup>5</sup> en una actitud resolutoria, creativa y colectiva, de resistencia y autonomía progresiva como resultado (no sin diferencias políticas entre las personas organizadas) de la participación por la conquista de derechos fundamentales para la reproducción social (Ulloa, 1996). En los casos de este estudio, es la lucha por el derecho a la vivienda y ambiente en condiciones dignas el eje ordenador. Por eso, es importante recuperar la noción de conflicto inherente a los PSEAC, como un continuo accionar de diferentes sectores sociales por transformar aquello que deba ser cambiado e imaginar y crear otros mundos posibles (Ferrara, 1993). Esto enfatiza la dimensión política que subyace en la perspectiva de Salud Colectiva desde la cual se piensa y aborda la salud, en tanto compromiso para la acción y

---

<sup>5</sup> Fernando Ulloa (1996) considera a la “cultura de la mortificación” como un matiz del sufrimiento contemporáneo que afecta a aquellos sectores en los que aún no ha desaparecido la capacidad de pensar ni el valor de resistir. Se liga al morir, a lo mortecino, por falta de fuerza, agobio.

transformación de los obstáculos en la reproducción cotidiana de los pueblos (Almeida-Filho y Silva Paim, 1999).

En este sentido, se trata de procesos organizativos de luchas en torno a la estratificación social, por la distribución y control de los recursos políticos y económicos en una sociedad. Los programas de salud abordan problemas sociales que afectan a una parte vulnerable de la sociedad, pero son generados por otros sectores que concentran el poder. Tal es el caso del Villa 21-24, territorio donde se encuentra el CeSAC N° 35, ubicado en zona sur, en el barrio de Barracas (comuna 4), siendo una de las villas más extensas de CABA. Históricamente fue un lugar que recibía residuos de otros barrios de CABA, por este motivo, gran parte de sus terrenos se fueron rellenando con desechos urbanos, y aún hoy en día continúan arrojando residuos. Sin dudas la contaminación (histórica y actual) del suelo, aire y agua tiene sus efectos en la salud de los vecinos y coincide con una posición en la estructura social y en el territorio: sectores relegados y subalternos (Noelia, comunicación personal, 10 de agosto de 2022). En este escenario, por un lado, los sectores dominantes como el mercado inmobiliario pujan por sostener el statu quo y por el otro, los sectores populares a través de la lucha organizada y colectiva intenta modificar esas condiciones desiguales. Por ende, tal como sostiene Ugalde (1985), la participación comunitaria implica corromper los niveles de estratificación social.

Por su parte, los antecedentes de la experiencia de participación del CeSAC N° 10 poseen una larga trayectoria que ha ido modificándose a lo largo del tiempo según las demandas de la población, el contexto socioeconómico, político, sanitario y los equipos de trabajo. En el 2003 la incorporación institucional de las beneficiarias del plan JJDH como promotoras de salud del CeSAC habilitó la creación de comisiones de trabajo que funcionaron durante dos o tres años. Luego, años más tarde, se crea el equipo de Salud Comunitaria (SACO) el cual recupera los ejes de trabajo anteriormente sobre educación, vivienda, salud y se sostuvo durante un tiempo, con diferentes actividades con mayor-menor frecuencia según la disposición de los miembros del equipo de trabajo (Omar, comunicación personal, junio de 2023).

En el 2020, durante la pandemia por COVID-19 y la implementación de las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) impactó en la vida cotidiana de las personas recrudesciendo las condiciones de vida que estructuralmente existen en el barrio de Constitución, tales como la insuficiencia o inexistencia de ingresos asociadas al incremento de la desocupación y la precarización laboral, dificultades para acceder a recursos para la subsistencia y a los servicios sanitarios y educativos, incremento de las familias en emergencia habitacional por amenaza de desalojo y situación de calle; aumento de las situaciones de violencia de género favorecidas por la permanencia obligada en condiciones de hacinamiento crítico, etc. (Informe Equipo Ampliado de Salud Comunitaria, 2022). A partir de ello se crea la Red de organizaciones de Constitución que comienza a reunirse virtualmente para abordar las necesidades urgentes del territorio durante la pandemia. Este trabajo colectivo será la antesala de la creación del Equipo Ampliado de Salud Comunitaria (Omar, comunicación personal, agosto 2022).

Lo descrito anteriormente, visibiliza que el propósito principal de la participación comunitaria no tiene fines “recreativos”, sino de disputa política para la transformación de una estructura social que genera inequidades en los PSEAC y en la dimensión de trabajo. De esta forma, se percibe el nexo entre la salud y las condiciones de vida, colocando en el centro las relaciones de poder, reconociendo la importancia de la inserción social de los sujetos en procesos de producción y reproducción social (Bertolozzi y De la Torre Ugarte Guanilo, 2012). Es decir, son las condiciones de vida las cuales configuran diversas formas de cuidar, enfermar, sanar, morir y vivir, heterogéneas y dinámicas ya que las sociedades cambian a lo largo del tiempo (Breilh, 2010).

A su vez, desde esta línea de pensamiento se rompe con la mirada antropocéntrica que considera a la salud como una cuestión que involucra exclusivamente la vida humana, para construir un enfoque biocéntrico basado en la retroalimentación entre lo social y lo natural. Esto se pone de manifiesto explícitamente en las problemáticas<sup>6</sup> que afectan los territorios donde se inserta este estudio. Es por ello que, la naturaleza no es recurso ni mero contexto donde se sitúa la población, sino que tiene un lugar clave en la configuración de los PSEAC. Así, se descarta el modelo causalista sobre “los determinantes de la salud” para pensar en la determinación social de la salud (Breilh, 2010). Bajo este fundamento es que, los programas de salud objeto de este estudio se centran en el abordaje de las problemáticas ambientales y habitacionales que configuran la determinación social de la salud de la sociedad, dando cuenta de la vinculación entre las condiciones de vida (natural y humana) y la salud.

En este marco, la PCS no necesariamente remite a una inscripción ideológica semejante al sector de la población clase media/universitaria/profesional vinculada a los movimientos sociales ambientales. Aquí, la participación política está ligada a la gestión de la vida e implica tomar en sus propias manos, de cada comunidad o colectivo, la construcción de las soluciones de manera autónoma, libre y diversa” (Rattini, 2022, p.183). Es decir, que la acción colectiva deviene de la urgencia en la resolución de su situación de vulnerabilidad socio-económica, habitacional y ambiental en la cual se encuentran, y frente a la cual están convencidos que sólo con organización y lucha lograrán exigir a las instituciones correspondientes una solución (Menéndez y Spinelli, 2006).

## La participación social comunitaria como respuesta a los estereotipos neoliberales

En este apartado, se retoman los aportes de Sopransi y Lenta (2010) quienes discuten en torno a la autonomía-heteronomía, debido a que no todas las propuestas participativas tienen como objetivo promover procesos emancipatorios; en algunos casos son utilizados como mecanismo de control y dominación. Es posible identificar tres grandes propuestas a nivel analítico sobre la Participación Comunitaria en Salud: la neoliberal o conservadora; la reformista y la alternativa-progresista. En adelante intentaremos reflexionar en qué medida las prácticas comunitarias de los equipos de salud

---

<sup>6</sup> Algunas de las principales son: la falta de agua segura, recolección de residuos con frecuencia y en todo el barrio, ausencia de cloacas, condiciones de vivienda digna.

entrevistados se acercan a alguna de las propuestas señaladas, ya que la PCS asume diferentes características según sea quien la interpreta, recrea y con qué objetivos se encuadre (Menéndez, 1995; Montero, 2004).

Ahora bien, interesa caracterizar los actores que conforman los programas de salud comunitaria, donde identificamos: los profesionales de salud (residentes y planta permanente), promotoras de salud institucionales, promotoras de las organizaciones sociales y militantes/referentes comunitarios. El primer grupo se encuentran los profesionales de la salud de diferentes disciplinas y modalidades de contratación, es decir, trabajadores realizando su formación en servicio en la residencia de salud pública del Ministerio de Salud Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA), y también aquellos que rindieron concurso público y poseen un cargo de planta permanente.

En el segundo grupo, las promotoras de salud institucionales son aquellas que fueron contratadas por el GCBA en dos periodos diferentes. En el 2003, ingresan al sistema público alguna de las beneficiarias del Plan JJDH y luego entre 2022-2023 hubo otra incorporación de promotoras de salud en los efectores de atención primaria. En este caso, la mayoría, eran militantes de organizaciones sociales y ya participaban anteriormente en los programas de salud comunitaria como promotoras de las organizaciones sociales. Actualmente su cargo depende del GCBA por lo cual perciben un salario, pero son monotributistas lo cual implicó la pérdida de ciertas prestaciones sociales como la Asignación Universal Por Hije (AUH), Tarjeta Alimentar y la gratuidad en el transporte público. Esto significa que el balance económico monetario entre la situación laboral como promotoras de salud de las organizaciones e institucionales no existe tanta diferencia monetaria. Sumado a que, implica mayor carga horaria y menos posibilidades de solicitar permiso para resolver asuntos personales (ir al médico o acompañar a personas a cargo, gestión de trámites, etc). Tampoco cuentan con aguinaldo, obra social ni aporte jubilatorio. En el caso del CeSAC N° 10, los promotores de salud pueden solicitar algunos días de licencia ya que es autorizado por la jefatura (Romina, comunicación personal, 22 de junio de 2023).

Sin embargo, cabe señalar que existe un reconocimiento simbólico distinto al interior del efector, “antes no había reconocimiento por los profesionales del CeSAC, era cómo que nos decían: “¿quiénes son ustedes” No era válido el trabajo que las organizaciones veníamos haciendo desde el territorio” (Romina, comunicación personal, 22 de junio de 2023). Manifiestan que existe mayor sentido de pertenencia de ellas hacia la institución ya que están “en todos lados” trabajando con la mayoría de las especialidades para promover la accesibilidad de los usuarios a las prestaciones y servicios del efector.

En el tercer grupo, se encuentran las promotoras de salud cuya retribución económica es gestionada por las organizaciones sociales donde se encuentren trabajando/militando/participando, son salarios que dependen del programa del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación Potenciar Trabajo (Res. 121/2020). Dentro de este grupo hay diferencias en la remuneración económica, por lo cual las que reciben mayor ingreso trabajan 4hs, 4 días a la semana, en cambio las que reciben menos ingreso trabajan 3hs, 2 días a la semana. Algunas organizaciones sociales apoyan la formación de las promotoras y reducen la jornada laboral a quienes estén estudiando en el nivel inicial, medio o superior (Rossana, comunicación personal, 29 de junio de 2023).

Las promotoras que reciben menor salario suelen tener menor involucramiento en las actividades en el marco de los programas de salud comunitarias, al igual que en las reuniones y asambleas propias de su organización. (...) “porque yo gano esto y hago hasta acá” no es fácil hacerle entender a la compañera que esto es por la salud de los vecinos y el barrio” (María Elena, comunicación personal, 29 de junio de 2023).

En una de las organizaciones sociales del barrio suelen aumentar el monto básico mediante la gestión de un “plus”, es decir se le exige al gobierno más dinero para ampliar los salarios. En caso de acceder a ello, la organización define a quien le otorga el “plus” según su participación e involucramiento en las postas de salud, asambleas, reuniones, actividades comunitarias, entre otras. “Si sale algún plus se le puede dar, depende del gobierno y ahí ves a quien le das, depende quien esté participando más, piquetes, actividades, reuniones y actividades que se hagan con la organización” (María Elena, comunicación personal, 29 de junio de 2023). Y, esta decisión política es llevada a cabo por los referentes de la organización en ese barrio, “la que decide la distribución del PLUS es la referente política del barrio que es alguien que empezó todo esto de la organización. No la votan en asamblea, sino que lo determina alguien de más arriba” (María Elena, comunicación personal, 29 de junio de 2023).

Ciertas vecinas que se acercan a las organizaciones para trabajar y son distribuidas en cuadrillas, algunas veces suelen preguntar por los intereses personales de las compañeras y corroborar que quieran continuar sus tareas allí. “Todos los años te preguntan si te quieres cambiar de cuadrilla, pero yo siempre elijo salud. La organización te da la posibilidad que, si no te gusta trabajar ahí, te podés cambiar” (Rossana, comunicación personal, 29 de junio de 2023).

Por último, participan también otras personas referentes comunitarias que militan en organizaciones sociales cercanas a los CeSAC y participan de los programas de salud comunitaria en representación de su espacio. No suelen tener contraprestación, sino que tienen otros trabajos y en los tiempos libres participan de las actividades comunitarias que organiza el EASC. Según las entrevistas, manifiestan que poseen motivaciones políticas e ideológicas que fundamentan su participación, sin embargo, suelen tener dificultades para sostener el ritmo y la frecuencia. “Antes estaba en la comisión de recorridas, pero ahora sólo en las reuniones de salud del EASC y en las capacitaciones porque me tengo que dividir, tengo otros dos laburos” (Karen, comunicación personal, 22 de junio de 2023).

En este pasaje, se visibilizan los obstáculos en la participación de algunas mujeres que trabajan en los cuidados al interior de sus unidades domésticas y también trabajos productivos para obtener ingresos monetarios que permitan su reproducción cotidiana. La triple jornada laboral (reproductiva, productiva y comunitaria) atraviesa a todas las promotoras de salud, sin embargo, es necesario pensar las particularidades entre quienes perciben remuneración económica y las que no. Aquellas compañeras que participan de los programas de salud comunitaria y no reciben contraprestación, deben vender su fuerza de trabajo en el mercado laboral para obtener un ingreso económico, mientras mantienen sus tareas de cuidado y de militancia comunitaria. En este caso, la yuxtaposición de tiempos, tareas y responsabilidades suele decantar en cansancio e imposibilidad de sostenimiento de todos los trabajos. En ese marco, el primer “descarte” empieza por el trabajo comunitario no remunerado. Aquí, el

obstáculo material económico suspende la posibilidad de sostener un compromiso y trabajo comunitario con la frecuencia e intensidad que requiere.

Otra situación es la de las compañeras que perciben un salario como promotoras de salud, en este caso, se exige un compromiso militante por parte de las organizaciones sociales en las que se encuentran trabajando. Según refieren algunas de ellas, suelen recibir exigencias que exceden el encuadre laboral, esto alude principalmente al descontento frente a la obligación de participar en marchas, cortes de calle y manifestaciones en el espacio público. Sumado a ello, la remuneración no resulta suficiente para acceder a condiciones dignas de vida, por lo cual suelen llevar a cabo otras estrategias económicas<sup>7</sup> para alcanzar a cubrir los costos de la reproducción cotidiana de las promotoras y las personas con las que viven.

En resumen, en las entrevistas es posible dar cuenta de las diferencias en torno a la autonomía-heteronomía en la participación comunitaria dentro de los programas de salud comunitaria. Según los relatos de los diferentes actores entrevistados, en el marco de los programas de salud comunitaria existen diversas instancias de discusión y reuniones para planificar actividades, evaluar cómo se siente cada una en los espacios de trabajo, habilitando el cambio de comisión/tarea en caso de ser necesario, entre otros aspectos. Esto es pensado desde quienes diseñan los programas como parte de una estrategia para viabilizar la participación protagónica de todas, y es principalmente motorizado por el primer grupo (profesionales residentes y de planta permanente). Algunas personas lo perciben desde ese lugar, ya que reiteradamente se identifica la idea de que en los CeSAC hay mucha apertura para la planificación de actividades, debate y respeto por las ideas, “dan mucho lugar a todos a decir lo que piensan con respeto a todos” (Alejandra, comunicación personal, 23 de junio de 2023), “cada vez que voy al CeSAC, me siento parte, nadie juzga a nadie” (Karen, comunicación personal, 22 de junio de 2023). Esta posición invita a pensar que se trata de una participación que responde a las inquietudes y deseos de quienes construyen el espacio. A su vez, se da un lugar importante a las organizaciones para pensar y planificar las líneas de trabajo, ya que son quienes viven y trabajan en el territorio y tienen contacto cotidiano con los vecinos, “a todos nos dan la palabra para hablar porque cómo somos las que vivimos y trabajamos acá somos las que sabemos. Y nos dan para hablar” (Marta, comunicación personal, 29 de junio de 2023).

Sin embargo, existen otras variables que inciden en la autonomía-heteronomía de la participación comunitaria y las posibilidades/restricciones para decidir en torno a su participación. Tal como refiere una de las entrevistadas, “tuvieron una reunión y me van a avisar si sigo participando del CeSAC N° 10 o directamente de Villa 21-24, yo estoy impaciente, quiero que tomen la decisión y ya pasarme para allá” (Cristina, comunicación personal, 23 de junio de 2023).

Aquí entran en tensión las motivaciones personales y las definiciones colectivas, pero no necesariamente las cuales dependen del programa de salud comunitaria, sino más bien de otros

---

<sup>7</sup> Algunas refieren que poseen otros trabajos remunerados, o venta ambulante de productos elaborados por ellas y comprados.

espacios colectivos de pertenencia de las promotoras de salud de las organizaciones. Si bien se suele dar un margen para consultar las preferencias de las compañeras, lo que sucede es que la definición final se toma desde los cuadros políticos con mayor jerarquía. Si tuviera que elegir otro trabajo, me gustaría estar en salud. Trabajar con gente. Si me cambio, es por las exigencias de actividades militantes<sup>8</sup> y por lo económico que no alcanza (Aida, comunicación personal, 30 de junio de 2023).

Este fragmento permite identificar varias cuestiones, por un lado, se pone de manifiesto un descontento con las condiciones laborales, no así con la temática salud. Es decir, son los horarios de trabajo, ciertas actividades y tareas asignadas a las promotoras de salud que generan malestar y necesidad de buscar un cambio de trabajo. En ese marco, en esta situación, se expresa la preferencia por obtener un trabajo “formal” donde la relación de dependencia se establece con un patrón privado, en lugar de seguir bajo las lógicas contractuales que proponen las organizaciones sociales. Sin embargo, las posibilidades de acceder a otro tipo de empleo son realmente escasas ya que articular los trabajos reproductivos y productivos es complejo.

En este marco, los feminismos proponen patear el tablero, cuestionar el modelo actual de acumulación poniendo en el centro del debate el trabajo de cuidado y el lugar que ocupa en la economía capitalista. En palabras de Lenguita (2021) “la demanda de un salario para el trabajo reproductivo tiene más el interés político de subvertir el orden patriarcal en la economía capitalista, y menos la obtención de un mero reconocimiento monetario que valore dichas tareas no remuneradas” (p. 242). Entonces, desde los feminismos no solo queremos el reconocimiento simbólico y salarial de los trabajos reproductivos, sino queremos elegir si hacerlo o no, por ende, repensar un nuevo ordenamiento distribución de los cuidados equitativamente.

## *¿Qué pasó en la pandemia?*

En este apartado se caracterizan aquellos cambios que sucedieron durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) en ambos efectores. A fines del año 2019 y principios del 2020 se desató una pandemia a partir de la aparición y propagación de un virus denominado COVID-19 lo cual modificó la vida cotidiana de miles de personas. Su llegada no sólo profundizó las desigualdades sociales y económicas existentes, sino que también vino a evidenciar la crisis del sistema capitalista. En nuestro país se fueron determinando diferentes medidas socio-sanitarias para reducir el contagio de la población. En cuanto a los sistemas de salud, todos los niveles de atención debieron crear y garantizar nuevas modalidades de intervención. Tanto la organización de las instituciones de salud como nuestro quehacer profesional se vio impactado.

En relación a nuestra intervención profesional en este escenario de emergencia social y sanitaria, tal como sostiene Dalla Cia (2020) el campo disciplinar del Trabajo Social se vio atravesado por la

---

<sup>8</sup> Hace referencia a: marchas, cortes, reuniones, entrega de volante, campaña política.

agudización de problemas sociales que obstaculizaron la reproducción cotidiana de un sector mayoritario de la sociedad. La emergencia no sólo fue sanitaria, sino también alimentaria, económica y de género. En Argentina, los impactos sociales y económicos de la pandemia del COVID-19 profundizaron la situación de vulnerabilidad social que el país ya atravesaba. La crisis desencadenada por la pandemia afecta sin duda a toda la sociedad, pero impacta mucho más a los hogares que ya se encontraban en la pobreza, aquellos que viven de la venta (diaria) de su fuerza de trabajo. Tal es el caso de los trabajadores de sectores populares que se desempeñan como cuidadores de auto, trabajadoras de la limpieza de casas particulares, trabajadores de la construcción, entre otros (CIPPEC, 2020).

## *Centro de Salud y Acción Comunitaria N° 10*

Tal como refiere uno de los referentes profesionales que conforma el Equipo Ampliado de Salud Comunitaria:

Comenzamos a comunicarnos con las organizaciones, estando adentro nos comunicamos con “el afuera” a través de su diagnóstico. Solo había organizaciones sueltas trabajando, desde la pandemia se fue generando la red virtual de trabajo comunitario y luego Equipo Ampliado de Salud Comunitaria (Omar, comunicación personal, 30 de mayo de 2023).

En este sentido, si bien la virtualidad fue un factor condicionante, no eliminó por completo la Participación Comunitaria en Salud de las promotoras de salud y sus organizaciones de base. Por el contrario, gracias al trabajo comunitario previamente realizado, existía una articulación entre el efector de salud con cada una de las organizaciones. Lo que la pandemia permitió fue acelerar la importancia de reunirse para pensar y construir una salida colectiva entre todes. Así muchas organizaciones presentes en el territorio se conocieron y comenzó a generarse un trabajo en red.

Esto pone entre paréntesis dos aspectos considerados características determinantes de la PCS: lo extramuro y la presencialidad. En este caso, si bien la presencialidad se suspende, se crean nuevas maneras virtuales para sortear —temporalmente— la imposibilidad de encuentro. Así, desde la Red de Organizaciones de Constitución se llevaron a cabo diversas estrategias para paliar las necesidades alimentarias, habitacionales y sanitarias durante la pandemia. Algunas de ellas fueron: la apertura de comedores, recorridos barriales para el diagnóstico de necesidades y detección temprana de COVID, entrega de bolsones de higiene/alimentación. Luego, se comenzó a articular con el operativo DETeCTAr<sup>9</sup> para ser parte de la planificación y ejecución del programa, habilitando la posibilidad de realizarlo en diferentes espacios comunitarios como merenderos, comedores, locales de organizaciones sociales, viviendas colectivas (Omar, comunicación personal, 15 de junio de 2022).

---

<sup>9</sup> Dispositivo Estratégico de Testeo para Coronavirus en Territorio Argentino (DETeCTAr) destinado a la búsqueda activa de personas febriles y el posterior testeo con la prueba de PCR en unidades móviles sanitarias para quienes cumplan con la definición de caso sospechoso. El objetivo de la nueva estrategia DETeCTAr es la búsqueda intensificada de personas con síntomas de COVID-19 para su diagnóstico, aislamiento y cuidado. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/se-suman-nuevas-acciones-para-la-deteccion-de-casos-de-covid-19>

En el caso del CeSAC N° 35 el advenimiento de la pandemia por COVID-19 trajo cambios en las formas de trabajo de los equipos de salud en general y del equipo de Salud Ambiental en particular. En efecto, se suspendieron las actividades extramuros y se volcó toda la intervención a la urgencia por COVID-19. Los equipos de salud se dividieron en cohortes, situación que dificulta el intercambio y planificación, se suspendieron las actividades comunitarias, las reuniones en el centro de salud con organizaciones o usuaries del centro de salud. “El trabajo fue asistencial. La persona que se acercaba a consultar era una peligrase que nos podía contagiar y había que tratar que salga lo más rápido que se pueda del centro de salud” (Noelia, comunicación personal, 26 de junio de 2023).

Tanto el Equipo de Salud Ambiental del CeSAC N° 35 tanto como la MDSH dejaron de reunirse y la única actividad territorial que se mantuvo durante toda la pandemia fue el “Comité de emergencia” espacio que surge para facilitar a la población información epidemiológica del barrio. En dicho comité participan referentes de las organizaciones del barrio, junto con los centros de salud de la zona (1, 8 y 35), y luego se incorporó el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, entre otros. Desde este espacio se gestionaron estrategias de acompañamiento durante la pandemia tales como el acceso a la alimentación, limpieza y medicación a familias aisladas. Aquí les promotores de salud, ocuparon un lugar central en la intermediación entre los vecinos y los recursos. A inicios del 2021, el ESA comienza a evaluar la necesidad de reiniciar las actividades comunitarias. Así se convoca nuevamente a la Mesa por el Derecho a la Salud y el Hábitat, el cual, continúa vigente hasta la actualidad.

En función de lo mencionado anteriormente, interesa reflexionar sobre ciertos aspectos que surgieron a partir del aislamiento social preventivo y obligatorio como medida sanitaria para enfrentar la pandemia. En este sentido, recuperando a Merhy (2016) existen diferentes dimensiones del proceso de trabajo, una de ellas se trata del *objeto de trabajo* en los procesos de trabajo en salud. Durante la pandemia ha afianzado la modalidad de atención desde el hospital centrada en la “cura” de la enfermedad, en estabilizar síntomas y, principalmente en efectuar la externación lo antes posible. Por ende, en ese período de recrudescimiento del Modelo Médico Hegemónico (MMH) en el sentido de las intervenciones, el objeto de trabajo se redujo a lo orgánico y biológico, es decir a los síntomas por COVID-19 que presentaban las personas usuarias. Sin embargo, desde una perspectiva crítica de salud este objeto se trata de un sujeto, una persona con saberes, miedos, deseos y sobre todo derechos.

Además, cabe señalar que la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 evidenció la centralidad de tareas de cuidado para la reproducción y el sostenimiento de las sociedades. Ciertos cambios estructurales tales como el cierre de los establecimientos educativos (materno infantil, nivel primario y secundario) y necesidades alimentarias repercutieron en la organización cotidiana de las tareas de cuidado dentro y fuera de las unidades domésticas. Recuperamos la importancia del trabajo reproductivo y comunitario llevado a cabo principalmente por las mujeres (promotoras de salud) que afrontan con una carga de responsabilidad desigual, el aumento de tareas domésticas cotidianas.

En esta línea, los feminismos se posicionaron críticamente en contra de las consecuencias del encierro durante la pandemia encarnada en los cuerpos de las mujeres. (Lenguita, 2021). Los cuestionamientos se vinculan, en primer lugar, al recrudecimiento de violencia machista que se tradujo en el aumento de femicidios durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio. La política estatal de cuidado frente al contagio del virus no tuvo en cuenta las desigualdades de clase, género y raza. En efecto, la repetición de un modelo de cuidado estándar para todos los hogares/unidades domésticas, tuvo consecuencias trágicas para muchas mujeres.

En segundo lugar, la clausura de jardines, escuelas de nivel inicial y medio, centros de cuidados de adultos mayores, entre otros dispositivos estatales y privados encargados del cuidado visibilizaron la feminización de los trabajos de cuidados. Esta clausura de los espacios de cuidado fue igual tanto para las mujeres cisgénero de sectores populares como clases sociales con mayores privilegios. Así, el cuestionamiento fue mayor, poniendo sobre la mesa esa economía silenciada al interior de la dinámica intrafamiliar.

En tercer lugar, esta medida sanitaria de aislamiento preventivo también materializó la imposibilidad de llevarse a cabo en los barrios populares donde la dinámica del cuidado comunitario garantiza la sustentabilidad de la vida (mediante comedores comunitarios, ollas populares, clases de apoyo entre otras). Por lo cual, “el quedarse en casa” pasó a significar el “quedarse en el barrio” y en cuanto tal, las medidas de prevención de los contagios tuvieron que adaptarse a la realidad más inmediata desplegada por las propias comunidades en distintos distritos” (Lenguita, 2021, p. 238).

## *Todo concluye al fin*

¿Todo termina? Pues no, lo único que finaliza es un -efímero- estudio; la vida de las comunidades, promotoras de salud y organizaciones sociales sigue su curso, con las mismas angustias, preguntas, dificultades, malestares y disputas. Esto fue, una pausa con interrogantes mediante las cuales se intentó reflexionar con los sujetos aquellos aspectos del orden de lo incómodo, políticamente incorrecto sobre su Participación Comunitaria en Salud en los programas de salud comunitaria.

A lo largo de este escrito, se describen los programas de salud comunitaria objeto de estudio para reflexionar desde los discursos de las promotoras sobre la Participación Comunitaria en Salud, los atravesamientos de la pandemia y la tensión entre procesos de autonomía-heteronomía dentro de los programas de salud comunitaria.

No se trata únicamente de una situación de opresión, hay mujeres promotoras de salud, convencidas de luchar por mejorar sus condiciones de vida y eligen participar protagónicamente de esos espacios colectivos. También hay mujeres promotoras que participan, por ser parte de una estrategia económica monetaria, y hay una decisión deliberada y singular que la motiva a eso. Porque saben que acceder a un empleo, con las condiciones laborales que ofrecen las organizaciones en cuanto a la flexibilidad horaria, es complicado. Prefieren entonces, trabajar dentro de las organizaciones sosteniendo una distancia

ideológica política y cumplir las tareas en promoción de la salud sin mayor involucramiento político. Frente a las tareas obligatorias vinculadas a las manifestaciones públicas, marchas hay un desacuerdo y descontento, pero por lo general, asumen la responsabilidad. Ese descontento es la agencia/potencia de no ser sumisa y automatizar acciones, no aceptar mandatos ni del Estado ni de las organizaciones sociales que también son reproductoras de las estructuras de poder.

En cuanto a los atravesamientos de la pandemia en la participación comunitaria en salud se perciben dos situaciones diferentes en cada experiencia. Por un lado, en el CeSAC N° 10, algunos miembros del EASC consideran que la pandemia fue un eje ordenador bajo el cual se organizaron las estrategias comunitarias para paliar las necesidades urgentes sanitarias y alimentarias. En ese momento, las organizaciones sociales tuvieron una presencia más activa en los procesos de salud, enfermedad, atención y cuidados de la población, luego se fue restringiendo a la participación de las promotoras como representantes políticas de las organizaciones. Esto impide la posibilidad de pensar otros escenarios más amplios de disputa por condiciones de salud, vivienda y otros aspectos que atraviesan los PSEAC desde una perspectiva integral de la salud.

## Lista de referencias

- Almeida Filho, N. y Silva Paim, J. (1999). La crisis de la salud pública y el movimiento de la salud colectiva en Latinoamérica. *Cuadernos médicos sociales*, (75), 5-30.
- Breilh, J. (2010). Las tres 'S' de la determinación de la vida: 10 tesis hacia una visión crítica de la determinación social de la vida y la salud. En Passos Nogueira, Roberto (ed.) *Determinacao social da saúde e reforma sanitária* (pp. 87-126). Río de Janeiro: Centro Brasileiro de Estudos de Saúde-CEBES.
- Bertolozzi, M. R y De la Torre Ugarte Guanilo, M. C. (2012). *Salud colectiva: fundamentos conceptuales*. Salud Areandina, 24-36. Colombia.
- CIPPEC. (2020). Radiografía de la pobreza: quiénes son los más afectados por la crisis de la pandemia. Recuperado de: <https://www.cippec.org/textual/radiografia-de-la-pobreza-quienes-son-los-mas-afectados-por-la-crisis-de-la-pandemia/>
- Cravino, M. C. (2008). Los mil barrios (in)formales. UNGS: Los Polvorines.
- Dalla, C. (2020). *Pensar el Trabajo Social en el contexto del COVID-19*. Recuperado de: <https://www.trabajo-social.org.ar/wp-content/uploads/2020-Dalla-Cia-El-Trabajo-Social-en-contexto-de-COVID-19.pdf>
- Escudero, J. C. (mayo 2005). Salud colectiva: Donde eficiencia y justicia social van de la mano. *Encrucijadas*, (32). Universidad de Buenos Aires. Disponible en: <http://repositoriuba.sisbi.uba.ar>
- Ferrara, F. (1993). Teoría política y salud. *Tomo segundo: abordando la salud*. Buenos Aires: Catálogos.

- Informe de la experiencia para jornadas médicas Penna Equipo Ampliado de Salud Comunitaria. (2022). Mimeo
- Laurell, A. C. (1982). La salud-enfermedad como proceso social. *Cuadernos Médicos Sociales*, (19).
- Lenguita, P. A. (2021). Feminismo en pandemia: Una manifestación en el territorio de los cuidados. En *Libro abierto del futuro*. Grimson, A. (Comp). 237-247. Buenos Aires: Editorial Jefatura de Gabinete. Recuperado de: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/139532>
- Manzanal, M. (2016). El desarrollo desde el poder y el territorio. 1° Edición. Rofman, A (comp). 137-157. Universidad Nacional de General Sarmiento: Los Polvorines.
- Menéndez, E. (1995). Modelo hegemónico, crisis socio-económica y estrategias del sector salud. *Cuadernos Médicos Sociales*, (33).
- Menéndez, E. y Spinelli, H. (2006). Participación social ¿para qué? Argentina: Editorial Lugar
- Merlinsky, M. G. (comp.). (2013) Cartografías del conflicto ambiental en Argentina. Buenos Aires: Fundación CICCUS.
- Merhy, E. (2016). *Trabajo, producción del cuidado y subjetividad en salud*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Lugar.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Ozslak, O. y O'Donnell, G. (1981). *Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación*. Centro de Estudios de Estado y Sociedad. CLACSO. Buenos Aires.
- Rattini, A. (2022). De la heterogeneidad a la totalidad social abierta. Un potencial núcleo de renovación teórica. En *Interpelaciones críticas a las ciencias sociales y las humanidades desde América Latina*, pp. 117-139. Gramaglia, P (Comp.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Resolución 121/2020. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Potenciar Trabajo. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/potenciartrabajo>
- Resolución 631/2003. Creación del programa de salud ambiental (CABA). Secretaria de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Recuperado de: <https://e-legis-ar.msal.gov.ar/hdocs/legisalud/migration/html/11070.html>
- Silva Paim, J. (2009). Medicina comunitaria. Introducción a un análisis crítico. *Salud Colectiva* 5(1), 121-126. Buenos Aires: Editorial Salud Colectiva.
- Sopransi, M. B. y Lenta, M. M. (2010). La participación social en salud desde la perspectiva de las organizaciones populares. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/La-participación-social-en-salud-desde-la-de-las-Sopransi-Lenta/278e426671f90758d7a7cdf357a3d0eef9bcf878>
- Spinelli, H. (2010). Las dimensiones del campo de la salud. *Salud colectiva*. 6 (3), 275-293. Universidad Nacional de Lanús. Argentina.
- Svampa, M. y Pereyra, S. (2003). *Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras*. Buenos Aires: Biblos.
- Ugalde, A. (1985). Las dimensiones ideológicas de la participación comunitaria en los programas de salud de Latinoamérica. *Cuaderno médicos sociales*, (41). Rosario, Argentina.

Ulloa, F. (1996). *Novela clínica psicoanalítica*. Historial de una práctica. Buenos Aires, Argentina.

## Cita recomendada

**Bianchini, N. (2024).** ¿Partici-pasión o participación? Mujeres y participación comunitaria en salud. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 61-77. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46960> 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 la autora

*Natalia Bianchini*

Argentina. Licenciada en Trabajo Social. Residente de salud pública del Hospital General de Agudos "Dr. José María Penna". Trapecista. Correo electrónico: [nataliabianchini.arg@gmail.com](mailto:nataliabianchini.arg@gmail.com)



## Ciencias Sociales, hibridez y Tecnologías 4.0: Oportunidades y desafíos

*Social Sciences, Hybridity, and 4.0 Technologies: Opportunities and Challenges*

**Gabriela Cristina Artazo, Mónica Eula y Matías Parano**

Fecha de presentación: 30/07/24

Fecha de aceptación: 04/10/24

### Resumen

A fines del año pasado el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales decide conformar un equipo *ad hoc* de docentes de la institución con el objetivo de realizar un informe que sistematizara información y debates acerca de la intersección entre problemas sociales, políticos y la innovación tecnológica<sup>1</sup>. El problema central que se trabajó en el documento fue el impacto de la digitalización en las ciencias sociales, lo que genera tanto nuevas oportunidades como desafíos.

En el presente artículo, y a partir del informe elaborado, se profundizan los análisis referidos a las diversas formas de vinculación entre tecnologías y ciencias sociales. Se abordan los retos planteados para las intervenciones sociales en un contexto de desigualdades con incidencia estructural de la era del tecnoceno, las *big tech*, y el capitalismo cognitivo. Se plantean articulaciones posibles, mediadas por la ciencia

### Abstract

*Late last year, the Board of Directors of the Faculty of Social Sciences decided to form an ad hoc team of faculty members to create a report that systematizes information and debates at the intersection of social, political issues, and technological innovation. The primary focus of the document was the impact of digitalization on social sciences, highlighting both new opportunities and challenges.*

*This article delves deeper into the report's analyses regarding the various ways in which technology and social sciences are interconnected. It addresses the challenges posed for social interventions in a context marked by structural inequalities of the technocene era, big tech, and cognitive capitalism. Possible articulations mediated by data science and dilemmas to be considered are discussed. The article concludes with reflections to continue rethinking the role of social sciences in this*

---

<sup>1</sup> El documento fue elaborado para la Facultad de Ciencias Sociales por el equipo conformado por Artazo, Gabriela Cristina; Eula, Mónica Lilian; Llimos, Ana Gabriela; Morales, Susana María; Parano, Matías. RD-2023-765-UNC-DEC#FCS: <https://digesto.unc.edu.ar/handle/123456789/506514>.

de datos, y dilemas que deben ser considerados. El artículo cierra con reflexiones para continuar re-pensando el rol de las ciencias sociales en este escenario, enunciando las tensiones entre un posicionamiento crítico necesario y una conveniente apropiación de las nuevas tecnologías en la investigación e intervención, desde una estricta vigilancia ética y epistemológica.

## Palabras clave

Inteligencia artificial, métodos digitales, datos abiertos, ciencia y sociedad, big data, investigación social.

*scenario, highlighting the tensions between a necessary critical stance and the advantageous appropriation of new technologies in research and intervention, from a strict ethical and epistemological vigilance.*

## Keywords

*Artificial intelligence, digital methods, open data, science and society, big data, social research.*

## Introducción

En el primer trimestre de 2024, la desigualdad en Argentina, medida por el coeficiente de Gini, alcanzó 0.467, lo que representa un aumento del 7.36% respecto al último trimestre de 2023 (INDEC, 2023). Este valor supera incluso los registros durante la pandemia (2020-2022), subrayando la creciente desigualdad en el país. Además, la pobreza afecta al 57.4% de la población, lo que equivale a más de 27 millones de personas, mientras que la indigencia ha aumentado al 17.5%, afectando a aproximadamente 8 millones de personas (Observatorio Social UCA, 2024). El actual gobierno nacional, con su premisa del superávit fiscal y la sistemática negación de la asistencia social como derecho, ha provocado un deterioro significativo en las condiciones de vida, exacerbado por el desfinanciamiento de políticas públicas destinadas a la contención y promoción de derechos.

De este crítico escenario devienen desafíos urgentes para la intervención profesional y el desarrollo de las ciencias sociales en general, para aportar a transformaciones que favorezcan la igualdad en el acceso a derechos. El abordaje de esta complejidad requiere re-pensar estrategias, dispositivos y marcos teóricos referenciales, con debates éticos, ideológicos y políticos. Este proceso de reflexión necesario incluye considerar el atravesamiento de las innovaciones tecnológicas, que re-organizan la vida cotidiana, penetran los espacios institucionales y re-configuran la producción del conocimiento, influyendo en las formas de reproducción de los campos disciplinares. Es esencial repensar las articulaciones entre epistemologías, metodologías y tecnologías, tanto históricas como emergentes, para enfrentar las crecientes desigualdades y las nuevas realidades de un presente híbrido.

Las innovaciones tecnológicas o tecnologías 4.0<sup>2</sup>, caracterizan la realidad contemporánea, teniendo centralidad las tecnologías de la información y la comunicación. En un plano estructural se trata de la era del tecnoceno, que se distingue por el impacto profundo de la tecnología en la vida cotidiana, sintetizando elementos de la era atómica y la Revolución Industrial. La tecnología se sitúa en el centro de nuestras vidas, subrayando la aceleración biológica y tecnológica que hemos experimentado, especialmente durante la pandemia (Costa, 2021). La biopolítica informacional también desempeña un papel crucial, gestionando la vida a través del control de la información en un contexto de infraestructuras institucionales públicas desfinanciadas y vaciamiento institucional elemental.

Este período de transformación, caracterizado por avances tecnológicos significativos, ha alterado las dinámicas sociales y económicas. La digitalización ha superficializado las relaciones humanas y ha fomentado una cultura de vigilancia que afecta negativamente la autonomía individual y el bienestar psicológico (Han, 2013). Byung-Chul Han (2015) describe cómo la tecnología fomenta conductas y percepciones que atomizan a los sujetos, incapacitándoles para formar un colectivo político cohesionado. Argumenta que el neoliberalismo, como una mutación del capitalismo, convierte a los trabajadores en empresaríes de sí mismos, eliminando la clase trabajadora tradicional y perpetuando una ideología de supervivencia y multitarea que intensifica la explotación individual.

Como parte de la configuración de un nuevo contexto mediado por las tecnologías 4.0, un hito significativo en Argentina fue la elección presidencial del actual presidente, donde el uso estratégico de los medios digitales reforzó la construcción de una individualidad absoluta, atomizando a los individuos detrás de las pantallas. Esta estrategia no solo promovió la idea de libertad, desconectada completamente de la relación con los demás, sino que también se acopló perfectamente a la individuación impulsada técnicamente por los algoritmos. Autores como Éric Sadin (2020) cuestionan el creciente control de la acción humana por parte de asistentes automatizados y proponen que estas tecnologías no solo son novedosas, sino que implican una transformación radical: un verdadero cambio de estatus de las tecnologías digitales que altera, entre muchos aspectos, los regímenes de verdad y las relaciones sociales de producción.

En el marco de estos debates e inquietudes, a fines del año pasado el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNC decide conformar un equipo ad hoc de docentes de la institución con el objetivo de realizar un informe que sistematizara información y debates acerca de la intersección entre problemas sociales, políticos y la innovación tecnológica. En el presente artículo se retoman temas enunciados en este informe para profundizar los análisis sobre las diversas formas de vinculación entre tecnologías y ciencias sociales. En un *primer punto*, se describen algunas características del proceso de digitalización e innovaciones tecnológicas que atraviesan de forma inevitable la vida cotidiana permeando las intervenciones sociales, con referencia al escenario micro y macro en que se producen;

---

<sup>2</sup> Las Tecnologías 4.0 son protagonistas de una cuarta revolución industrial; un conjunto de herramientas y enfoques centrados en la interconectividad, la automatización y el procesamiento de datos en tiempo real.

en un *segundo punto* se explicitan un conjunto de dimensiones que consideramos de relevancia en la relación posible entre ciencias sociales e innovaciones tecnológicas; en el *punto tres*, se enuncian parte de los debates emergentes que consideramos necesarios para un abordaje crítico del tema; como *cierre* se plantean alguna reflexiones que dejan pistas para continuar los debates.

## *Digitalización de la vida cotidiana e innovaciones tecnológicas*

En el siglo XXI, la expansión desenfrenada de las tecnologías digitales por gigantes corporativos como Alphabet, Apple, Meta, Amazon, y empresas chinas como Baidu, Alibaba y Tencent ha reconfigurado radicalmente el orden económico global. Estas Big Tech<sup>3</sup> han dominado no sólo la capitalización bursátil mundial, desplazando a las tradicionales empresas industriales, sino que también han liderado un nuevo tipo de capitalismo digital. La pandemia de COVID-19 actuó como catalizador, acelerando aún más su crecimiento al digitalizar vastos sectores de la economía y aumentar exponencialmente su valor de mercado. Este control sin precedentes sobre la infraestructura digital global ha permeado desde la logística hasta los servicios médicos, consolidando su influencia sobre nuestras vidas cotidianas (Tello, 2023; Pitron, 2021).

Las denominadas tecnologías 4.0 representan una evolución significativa en el panorama tecnológico, marcando un salto cualitativo hacia el funcionamiento autónomo de las máquinas y transformando la relación entre personas y tecnología. El núcleo de esta revolución reside en las tecnologías de la información y comunicación, innovaciones que proporcionan la infraestructura necesaria para capturar, almacenar y procesar datos en tiempo real desde múltiples fuentes como sensores, dispositivos móviles y redes sociales. La internet de las cosas, la computación en la nube y la inteligencia artificial son ejemplos de tecnologías claves que han revolucionado la capacidad de recopilar y procesar grandes volúmenes de datos de manera más eficiente y rápida que nunca. El procesamiento en tiempo real implica la capacidad de analizar datos conforme se generan, permitiendo a las organizaciones tomar decisiones instantáneas basadas en la información más actual disponible.

Estos avances no se pueden comprender cabalmente sino es en el marco del capitalismo cognitivo contemporáneo donde el conocimiento juega un papel dominante en el desarrollo y la configuración de roles y diferenciaciones sociales. La explotación de datos masivos y la práctica de minería de datos por parte de las Big Tech han transformado la información personal de los usuarios en una mercancía altamente rentable. Mediante algoritmos de aprendizaje automático, estas empresas crean perfiles detallados de comportamiento para dirigir publicidad personalizada y prever acciones futuras individuales. Este proceso no sólo mercantiliza nuestra vida cotidiana, sino que redefine las relaciones de poder entre el capital y los usuarios, estableciendo un nuevo paradigma económico y social en la era

---

<sup>3</sup> Es un término que se refiere a las grandes corporaciones tecnológicas.

digital, donde el conocimiento y la ignorancia conforman la estructura epistémica de la sociedad, subrayando el papel crucial que las nuevas tecnologías juegan en la integración o exclusión social (Broncano, 2019 en Burgaya, 2021).

La minería de datos ofrece una imagen paradigmática de las operaciones extractivas que caracterizan la lógica de los procesos de valorización y acumulación capitalistas actuales (Mezzadra y Gago, 2015). El avance tecnológico ha intensificado el régimen de acumulación y explotación capitalista, siendo las Big Tech las principales impulsoras y beneficiarias de la extracción y monetización masiva de datos generados por millones de usuarios a nivel global (Morozov, 2016; Couldry y Mejias, 2019). A principios de 2022, aproximadamente 4,950 millones de personas en todo el mundo, lo que representa alrededor del 62.5% de la población global, utilizaban servicios digitales durante un promedio de siete horas diarias (Hall, 2022). Este uso intensivo de los servicios digitales ha resultado en un aumento dramático en el tráfico de datos globales. Según Cisco Systems (2019), se proyecta que el tráfico de datos global alcance los 150,000 gigabytes por segundo en 2022, lo que equivale a un promedio mensual de 50 gigabytes por persona.

Esta acelerada digitalización, ineludible por el proceso descrito, no sólo ha ampliado la brecha entre quienes controlan y explotan estos datos y quienes los generan, sino que también ha exacerbado las desigualdades sociales y económicas globales. Al mismo tiempo, las innovaciones tecnológicas generadas pueden configurar un contexto de oportunidades para una mejor comprensión y abordaje de los problemas sociales. Es por esto que, para abordar críticamente este panorama, para entender y gestionar el impacto profundo de estas prácticas en nuestra sociedad contemporánea, es preciso reflexionar sobre el predominio desmesurado de las Big Tech, buscando alternativas que prioricen la equidad, sin profundizar la desigualdad social y su concomitante brecha digital. Junto a ello deviene el análisis del rol de las ciencias sociales en este proceso y contexto.

## Nuevas tecnologías en las Ciencias Sociales

En Las innovaciones tecnológicas provienen generalmente desde las ciencias computacionales o áreas disciplinares técnicas; mientras que desde las ciencias sociales y humanas hay diversos posicionamientos, niveles de apropiación y generación. Según expertes consultades<sup>4</sup>, la Psicología y Economía tienen una vinculación más consolidada, desarrollos más incipientes en la Ciencia Política y Sociología; y usos muy limitados en el Trabajo Social. Sin embargo, la vinculación resulta inevitable.

Ciencias sociales y nuevas tecnologías de la información y comunicación se encuentran de forma permanente. Grandes masas de datos sobre las personas y sus interacciones emergen, ofreciendo

---

<sup>4</sup> Durante la elaboración del informe solicitado por el Consejo Directivo de la FCS se realizaron 5 entrevistas a expertes y especializadas de distintas áreas al estar bajo pautas de consentimiento informado, se procedió a nombrarles de manera anónima o genérica.

potenciales oportunidades de profundizar la comprensión de los temas y problemas sociales, políticos, económicos y culturales; las formaciones profesionales y los espacios de ejercicio profesional utilizan formatos híbridos; y las estrategias de intervención son desafiadas a incorporar herramientas digitales en favor de mejores respuestas, mayor efectividad, democratización en el acceso a los recursos, autonomía y participación.

Para todas estas interrelaciones posibles se requiere vinculación con la ciencia de datos, cuyas contribuciones retroalimentan todos los campos disciplinares. Con ciencia de datos se puede trabajar el *big data* y se desarrolla la inteligencia artificial. Juntos, estos tres conceptos, forman un ecosistema interconectado para extraer conocimientos significativos de conjuntos de datos complejos, impulsando el análisis y la toma de decisiones basada en datos en una variedad de campos y aplicaciones.

Planteadas estas condiciones dadas/construidas, creemos importante promover una reflexión desde las ciencias sociales a través de un conjunto de preguntas necesarias: incorporar estas innovaciones tecnológicas, ¿contribuye efectivamente a una mejor comprensión y abordaje de los problemas sociales actuales? La digitalización de los servicios y prestaciones sociales, los asistentes virtuales y otros procesos tecnológicos aplicados, ¿amplían el ejercicio de derechos?, ¿democratizan el acceso a recursos?, ¿aumentan la participación y control hacia los gobiernos? Las capacitaciones a distancia, ¿mejoran las oportunidades de formación y acceso al conocimiento? Beatriz Busaniche, presidenta de la fundación Vía Libre, enfatiza la importancia de utilizar la tecnología de manera selectiva y ética. Según Busaniche, “tecnología sí, pero no para todo, sino para los procesos que así lo requieran, siempre que se trate de añadir valor y desde una perspectiva ética” (Gordillo, 2023).

Mencionamos a continuación algunos posibles aportes y consideraciones:

*a) Agilidad en los procesos de investigación y actualización rápida de los hallazgos.* La gravedad de los problemas sociales actuales demanda intervenciones urgentes, esto exige optimizar los tiempos destinados a los diagnósticos. La reconstrucción de los escenarios y la lectura interpretativa de distintos fenómenos sociales, demanda una actualización permanente de los análisis, con mayor profundidad, que contemplen los aspectos comunes de los hechos estudiados, y al mismo tiempo, las particularidades. En este sentido las nuevas tecnologías contribuyen a agilizar las investigaciones, con la exigencia de sostener la vigilancia epistemológica y teórico-metodológica de las ciencias sociales y el campo temático específico.

En todo el ciclo de un proyecto de investigación, pero especialmente en el diseño, la recolección y procesamiento de los datos pueden utilizarse herramientas o técnicas digitales que aporten celeridad en los procesos. “La IA generativa podría ayudar a formular hipótesis iniciales o diseños basados en los datos dados, lo que ofrece una amplia gama de puntos de partida para un proyecto” (UNESCO, 2021, p. 39). Esto se produce con el uso de chatbots, por los cuales los investigadores interactúan con la computadora para solicitarle determinadas respuestas, logrando así a partir de las preguntas y los datos ingresados, obtener por ejemplo artículos de relevancia vinculados al tema, puntos claves de un artículo, propuesta de bases de datos relacionadas o diseños apropiados para una portada. Con estos

finés se pueden utilizar, por ejemplo, Chat GPT, Dall.e. o botones de búsqueda como Google Search, Google Scholar y Consensus. También son de utilidad las aplicaciones que permiten generar referencias bibliográficas inmediatas y herramientas como whisper para desgrabación de entrevistas o Perplexia para búsqueda de bibliografía.

La utilización de estas herramientas no supone una mayor experticia en ciencia de datos e inteligencia artificial por parte de los investigadores. Sin embargo, para una incorporación crítica de estas herramientas, es necesario que los investigadores conozcan sus lógicas de funcionamiento, las limitaciones vinculadas al origen de los datos y los posibles sesgos presentes. Algunos autores consideran que el potencial de las herramientas de IA generativa para amplificar los sesgos humanos, podría ser más marcado que el de otras tecnologías de IA (Pelletier et al., 2023 en UNESCO).

*b) Escalabilidad de los análisis por volumen de los datos y sofisticación de los procesamientos:* En las ciencias sociales y, particularmente en el Trabajo Social, se ha privilegiado lo que se denomina *small data*, generadas con instrumentos de indagación y estrategias metodológicas diseñadas ex profeso, en formatos de encuestas o entrevistas, en una escala vinculada al estudio de casos o con muestras relativamente pequeñas. Estas investigaciones producen resultados que retroalimentan decisiones para procesos particulares de territorios o grupos sociales acotados. Los nuevos datos disponibles, en las características de *big data* (volumen, variedad, velocidad) posibilitan escalar los estudios en favor de una mayor contundencia explicativa y propiciar impactos de mayor escala, en términos de recomendaciones para políticas públicas, entre otros.

La escalabilidad de las investigaciones se refiere, por un lado, a la incorporación de grandes volúmenes de datos estructurados (provenientes de Censos, Encuestas nacionales o regionales, etc.) y no estructurados (derivados de la huella digital, generados cotidianamente por el uso de los más diversos dispositivos digitales con acceso a internet). Por otro lado, asociamos la escalabilidad con la diversidad de planos y dimensiones de análisis a los que se puede acceder con este tipo de estudios. En este último sentido, las técnicas analíticas disponibles, posibilitan un estudio pormenorizado de las grandes bases de datos, llegando a niveles casi insospechados de focalización; con programaciones clásicas o modelos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo, es posible identificar patrones y relaciones dentro de grandes conjuntos de datos que pueden no ser evidentes para los investigadores humanos, sin la mediación de estas aplicaciones (UNESCO, 2021).

Se incluyen aquí herramientas de procesamiento del lenguaje natural que permiten clasificar textos, analizar sentimientos, reconocer tópicos predominantes; software de análisis cualitativos como SATURAR<sup>5</sup>, herramienta diseñada para sistematizar la recolección, codificación y lectura de datos

---

<sup>5</sup> El programa SATUR fue desarrollado por el Dr. Valentin Basel, en el marco del plan nacional Argentina Programa 4.0. Este programa fue impulsado por el Ministerio de Economía de la Nación de Argentina, con el objetivo de capacitar a personas en habilidades de programación, *testing* y competencias digitales. La iniciativa cuenta con la colaboración de varias instituciones educativas y tecnológicas del país, y busca mejorar la empleabilidad en el sector del software y la tecnología. <https://satur.ar/descargar/>

textuales o de videos, dentro de paradigmas cualitativos; o los incluidos en CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software); la aplicación de algoritmos, mediante lenguajes de programación, para analizar por ejemplo, las interacciones en diversos planos entre usuarios de redes sociales, de forma inmediata a producirse y en un corto tiempo; ATLAS.TI o INFOSTAT, que en sus últimas versiones ya incluyen funcionalidades asistidas mediante IA.

Estas aplicaciones, además de dar factibilidad a los procesamientos de macro bases de datos y big data, permitirán seguramente formular nuevas hipótesis y obtener, de modo más sencillo y rápido, informaciones útiles para los objetivos de una investigación. Ejemplo de esto podrían ser las estimaciones del precio de una vivienda en cualquier localización, que se pueden obtener a partir de informaciones previas provistas al sistema (entrenamiento), información útil para caracterizar el mercado habitacional y la segregación residencial.

En este caso, si bien no se espera que los investigadores en ciencias sociales sea expertos en computación y estadística, se requieren una serie de habilidades y conocimientos acerca de la IA y la Ciencias de datos que les permitan comprender los procesos de estas tecnologías, controlarlos y plantear requerimientos en espacios multidisciplinares. Es necesario tanto el conocimiento ligado al acceso y extracción de los datos (uso de APIs o interfaces de datos que brindan las plataformas); junto a conocimientos básicos de programación (lenguajes r o python) que permitan el diálogo para la construcción de alianzas entre científicos sociales y especialistas ligados a la estadística con herramientas de programación, tanto para el análisis como para el desarrollo de algoritmos de procesamiento y visualización.

Ahora bien, ninguno de estos resultados serán determinantes para la comprensión del fenómeno que se analiza. Estas tendencias identificadas, predicciones construidas o modelos explicativos sugeridos, cobran sentido sólo en el marco de un análisis contextual y un marco teórico referencial. Siguiendo a Meneses Rocha (2018): “Medir patrones, no significa poder explicarlos, para lo cual la teoría es indispensable” (p. 424).

*c) Mejor diálogo entre científicos sociales, decisores políticos y ciudadanos:* La distancia entre los productos de la investigación social y las decisiones que se toman en la gestión pública, es un dilema que continúa ocupando la agenda de las preocupaciones académicas. Agregamos la preocupación por la democratización en el acceso a los resultados de las investigaciones que se realizan en los ámbitos académicos y, cómo estos productos adquieren formatos comunicables para ser debatidos en los grupos poblacionales involucrados, organizaciones sociales, familias, jóvenes, niñeces, para evitar los extractivismos cognitivos. En un sentido y otro, los nuevos programas de visualización de datos<sup>6</sup> son herramientas importantes.

---

<sup>6</sup> Ejemplo de estos programas son el *Power Bi*, *Tableau*, *Seaborn*, *Matplotlib*, entre otros.

La tecnología debe ser un medio para empoderar a las comunidades, asegurando que las voces subalternas sean escuchadas y valoradas en la construcción de un conocimiento más democrático y participativo. Los nuevos programas de visualización de datos emergen como herramientas fundamentales en este proceso, ya que facilitan la comprensión y el debate en torno a la información compleja. Sin embargo, advirtiendo el extractivismo cognitivo que la revolución tecnológica 4.0 trae aparejada es esencial que estas herramientas se utilicen de manera que promuevan los derechos y no reproduzcan las dinámicas conservadoras de poder existentes.

*d) Producir desarrollos tecnológicos que mejoren la prestación de servicios sociales y el acceso a derechos.* Profesionales de diversas disciplinas dentro de las ciencias sociales, en atención a los valores y principios de sus formaciones, tienen el desafío de alcanzar una especialización en ciencia de datos que les permita contribuir, con altos grados de autonomía, a desarrollos tecnológicos que mejoren las condiciones de vida de las poblaciones, en particular los grupos más vulnerables.

Un ejemplo de aportes en este sentido, en favor de mujeres víctimas de violencia de género, es la investigación desarrollada desde el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires<sup>7</sup> en articulación con la Facultad de Ciencias Exactas de la UNC con el fin de desarrollar herramientas de IA para detectar, dentro del sistema judicial nacional, con mayor rapidez aquellos casos de violencia de género cuyo riesgo asociado es alto para las mujeres víctimas. Específicamente se desarrolló un sistema que detecta a través del análisis de imágenes (obtenidas de los expedientes digitalizados), por Machine Learning, la marca de estimación del riesgo (leve, medio o severo) realizada en el formulario de registro de la denuncia, por parte de la persona a cargo de completarlo. Se trata del:

“[...]desarrollo de un sistema inteligente que identifica la severidad del riesgo, determinado previamente por quien recibió la denuncia, y lo pone accesible a las personas que deben tomar medidas en ese sentido, con una exactitud y rapidez que de otro modo no hubiese podido efectuarse” (Díaz Dávila et al., 2022, p. 33).

Otro ejemplo de este tipo de aplicaciones es el desarrollo de tutoriales con el carácter de asistentes virtuales dirigidos a evitar la deserción en la educación superior, como por ejemplo Educabot<sup>8</sup>, programa que funciona como una tutoría virtual diseñada para apoyar a les estudiantes universitarias durante su trayectoria académica, con el objetivo de minimizar la deserción. Funciona como un asistente virtual que proporciona orientación personalizada, resuelve dudas académicas, y ofrece apoyo emocional.

Para participar de estos procesos y desarrollos, les profesionales requieren conocimientos de análisis, arquitectura, y programación, así como habilidades técnicas ligadas a la construcción de modelos que

---

<sup>7</sup> Puede verse: <https://ialab.com.ar/nosotros/>

<sup>8</sup> Puede verse: <https://educabot.com/>

funcionen como base de herramientas de IA (personalización de chatbots, modelos de machine learning, etc.). Este camino es completamente incipiente en disciplinas como la Sociología, Ciencia Política y Trabajo Social. También se trata de habilidades que amplían el campo de ejercicio profesional, frente a los requerimientos actuales del mercado laboral, estatal y privado.

*e) Innovaciones tecnológicas como objetos de investigación. Posicionamientos críticos:* Otra dimensión de la articulación posible entre ciencias sociales e innovaciones tecnológicas, es tomar a estas tecnologías como objetos de estudio. Se trata de incluir en las agendas de investigaciones académicas los impactos producidos por las innovaciones tecnológicas en la organización de la vida social, en las posibilidades de conformación de actores sociales y políticos, en el mundo del trabajo, en los accesos a bienes y servicios culturales, entre otros.

Una dimensión particular de estos estudios es la relación entre innovaciones tecnológicas y democracia. Como parte de los procesos de digitalización de las administraciones públicas se han incorporado todo tipo de innovaciones tecnológicas, desde sistemas de gestión documental electrónica para eficientizar procesos internos, asistentes virtuales, chat bots en línea para dar una respuesta rápida a la consulta de los ciudadanos (TINA<sup>9</sup>, rena<sup>10</sup>) y ventanillas digitales como canales exclusivos para realización de trámites para acceso de la población a prestaciones sociales; hasta plataformas para la gestión de datos abiertos. Estos cambios requieren ser evaluados con participación de las ciencias sociales. Por una parte, resulta de interés sistematizar y evaluar las mejoras que este tipo de herramientas generan en los procesos de gestión pública, comunicación y rendición de cuentas de los Estados hacia la ciudadanía. Al mismo tiempo, es desafío de las ciencias sociales, indagar más allá de la dimensión procedimental, para valorar los aportes concretos a las formas participativas de la democracia; poner en tensión las nuevas identidades y formas de organización y acción política que se configuran.

En Argentina, bajo el liderazgo de Javier Milei, se presentan desafíos particulares para la implementación de un enfoque colaborativo entre las ciencias sociales y el Estado en el fomento de la innovación tecnológica, como proponen autores como Oppenheimer (2015). Milei, a quien hemos caracterizado como parte de un enfoque de libre mercado con sus políticas de austeridad, ha priorizado la reducción del gasto público y la búsqueda del superávit fiscal, lo cual dificulta la inversión necesaria en áreas claves como la educación y la investigación y desarrollo (I+D). El actual presidente y su política de desconfianza en la intervención del Estado en la economía, contrasta con la necesidad de políticas públicas que promuevan una educación inclusiva y de calidad desde las primeras etapas del aprendizaje, una inversión significativa en I+D, y el apoyo especialmente a comunidades vulnerables. Estas áreas requieren un compromiso fuerte del Estado para asegurar que los beneficios de la innovación de las tecnologías 4.0 se distribuyan equitativamente y que no se profundicen las desigualdades sociales. Este tipo de enfoques neoliberales y conservadores acerca del Estado limitan su capacidad para negociar

---

<sup>9</sup> Asistente virtual del Estado nacional: <https://www.argentina.gob.ar/tina>

<sup>10</sup> <https://renabap.softonic.com/android> - <https://www.argentina.gob.ar/habitat/integracion-socio-urbana/renabap>

acuerdos comerciales justos y proteger los intereses nacionales en el mercado global, elementos esenciales para una participación equitativa y sostenible de las empresas latinoamericanas en cadenas de valor globales vinculadas a las tecnologías 4.0. La falta de apoyo estatal en la promoción de una cultura de innovación y en la creación de políticas culturales y educativas que estimulen la creatividad y la colaboración interdisciplinaria, obstaculizan el desarrollo de una real cultura de la innovación. En este contexto, las ciencias sociales juegan un papel crítico al analizar y evidenciar las consecuencias sociales y económicas de tales políticas, proponiendo alternativas que busquen balancear la eficiencia económica con la igualdad social.

Una perspectiva crítica y contextualizada aportada por las disciplinas de las ciencias sociales es esencial para abordar las crecientes desigualdades y realidades de un presente híbrido y tecnificado. Es vital colocar en debate la relación entre inclusión digital e inclusión social, el rol de las innovaciones tecnológicas en el marco del capitalismo cognitivo, su impacto en la integración-exclusión social, profundización-superación de las desigualdades. Corresponde promover estas reflexiones en el diálogo de saberes entre academia y territorios, y propiciar intervenciones profesionales que problematicen y aborden la brecha digital<sup>11</sup>.

Para este tipo de investigaciones y posicionamientos no se requiere formación específica en computación ni ciencia de datos, sin embargo, sí es fundamental comprender los modos de funcionamiento generales de este tipo de tecnología para avanzar en una comprensión de ella como fenómeno social y cultural.

## *Debates emergentes y necesarios*

En el actual panorama de las ciencias sociales, surgen debates emergentes que buscan ofrecer una visión general de las nuevas lógicas de producción de conocimiento. Estos debates se pueden agrupar en dos grandes ejes que reflejan la transformación y los desafíos del campo en el contexto contemporáneo: *los debates socio-culturales/contextuales* y *los debates epistemológicos*. Este apartado, que no busca ni puede ser exhaustivo, solo tiene como objetivo ilustrar de manera breve algunos puntos de reflexión respecto a estas nuevas lógicas de producción de conocimiento en el marco de las Ciencias Sociales:

### *a) Debates socio-culturales/contextuales.*

-En primer lugar, emerge con fuerza la discusión en relación al proceso de valorización económica de los datos, vinculado con las nuevas formas de extractivismo inherentes al capitalismo digital, informacional

---

<sup>11</sup> A modo de ejemplo puede mencionarse el trabajo del Proyecto Jóvenes en Ciencia 2023-2024: “Juventudes y accesibilidad a derechos desde plataformas digitales en políticas públicas en la provincia de Córdoba”; Proyecto RENABAP Labs Formación de jóvenes de Barrio Nueva Esperanza en herramientas digitales. (Ex) Secretaría de Integración Socio-Urbana. TECHO y Capacitación Sist.Informac.Geogr.- Mapeo habitacional en Coop. Canal de las Cascadas. SERVIPROH.Progr. Territorialidades con Enfoque de Derecho. FCS.UNC

y de plataformas (Srnicek, 2018; Zukerfeld, 2020). Los datos vinculados a la vida digital son, en buena medida, información que los sujetos generan de manera involuntaria a partir de la interacción en diferentes infraestructuras digitales. En este sentido, se trata de datos involuntarios, configurados a partir de trazas digitales fundamentalmente inconscientes y de límites difusos para sus usos en investigación. Junto con ello, se producen nuevas asimetrías vinculadas tanto al origen como a la mercantilización del acceso a los datos, ya que las grandes empresas productoras de datos se convierten en un nuevo actor que condiciona las posibilidades de conocimiento social, toda vez que son ellas mismas quienes disponen de los datos y tienen la información sobre cómo fueron producidos. Pensar que los datos ligados a la digitalización pueden ser la nueva base del conocimiento social, implica preguntarse por quiénes son los dueños de esos datos. Las empresas de base digital configuran un nuevo escenario por el cual, el acceso a datos redefine las condiciones de posibilidad y los actores que producen conocimiento. Esta accesibilidad limitada a las bases de datos ligada a su origen privado, los vuelve menos asequibles, en manos de un número reducido de agentes<sup>12</sup>.

-En segundo lugar, debe contemplarse que esto se da en un contexto de profundización de la brecha digital. Así, en tanto los datos se obtienen sobre la base de quienes tienen acceso, se refuerzan las tendencias y comportamientos de quienes ya son parte del proceso de digitalización, profundizando las brechas existentes en cuanto a acceso y configuración de los algoritmos.

-En una tercera instancia, se destaca una presencia debilitada del Estado en la administración de esta producción de datos y la ausencia de marcos regulatorios claros y consolidados. Si bien la digitalización a nivel estatal es un proceso en crecimiento, los Estados cuentan con mayores limitaciones a la hora de usar esos datos con fines para los que no han sido producidos. En este mismo sentido, las búsquedas por regular la actividad, en nuestro país y la región tienen aún un carácter incipiente.

-Por último, también emerge con fuerza la discusión relativa a los impactos ambientales, laborales, educacionales respecto a estas tecnologías<sup>13</sup>.

## *b) Debates epistemológicos*

Por otra parte, también cobran relevancia los debates respecto a la emergencia de nuevas formas de empirismo y redefiniciones en torno al lugar de la teoría en la producción de conocimiento. Hay posturas que plantean que el poder algorítmico para encontrar regularidades y patrones, permite construir modelos y predicciones; lo que volvería innecesario el trabajo teórico<sup>14</sup>. Frente a ello, empieza a generarse cierto consenso sobre la necesidad de un marco teórico que oriente el trabajo estadístico y la programación, de modo tal que el trabajo con estos datos aporte al avance del conocimiento. Tal vez,

---

<sup>12</sup> Los abordajes y herramientas desde las ciencias sociales, se limitarían a adaptarse a las pequeñas parcelas de información a las que es posible acceder a partir de las mismas aplicaciones. Junto con ello, aparece la cuestión de la opacidad del diseño de esos datos: las dificultades de conocer cómo se producen, en función de qué algoritmos, así como su trazabilidad, ligada a conocer tanto las operaciones estadísticas sobre las que se producen y las características de esa porción de la totalidad a la que se accede.

<sup>13</sup> Por mencionar algunos, Scaserra (2019, 2021) destaca la precarización laboral, el colonialismo digital y el incremento de las brechas de desarrollo entre el Sur y el Norte globales.

<sup>14</sup> En este punto, se destacan las perspectivas de Anderson (2010) y de Singer (2013).

una de las posturas más claras en relación a esto es la de Bruno Latour (Cruz, 2015), que plantea que la potencialidad del ensamblaje de grandes cantidades de datos es probar hipótesis diversas y altos niveles de focalización, mucho más altos que el de las encuestas, reponiendo la idea de que esos datos no existen más allá de las ideas, instrumentos y prácticas que le dan sentido a su creación e interpretación. Asimismo, deben considerarse los problemas ligados a la trazabilidad, veracidad y reactividad de estos datos masivos, por caso con aquellos que provienen de plataformas como las denominadas redes sociales<sup>15</sup>. En este punto, otro punto relevante desde las ciencias sociales refiere al componente metodológico. Para este campo de conocimiento, el componente de método, el proceso tecnológico en sí por el cual esas acciones devienen datos, resulta aún una caja negra. En este sentido, es relevante develar aquello que se invisibiliza tecnológicamente, para comprender las estructuras sociotécnicas y redes de poder (Rogers, 2013) que median esa producción<sup>16</sup>.

## Reflexiones finales

Las disciplinas sociales enfrentan el desafío de actualizar sus estrategias de intervención, marcos teóricos, epistemológicos y metodológicos para la comprensión y transformación de la complejidad presente. En la era del tecnoceno, este proceso no puede suceder al margen de las innovaciones tecnológicas, atravesando las tensiones entre un posicionamiento crítico necesario y una conveniente apropiación de las nuevas tecnologías en la investigación e intervención.

Los enfoques híbridos desde las ciencias sociales, son un camino ineludible para explorar. Allí, se puede valorar la viabilidad y pertinencia de la integración de métodos tradicionales y digitales, de los estudios de *small data* complementados con *big data*, de la incorporación de tecnologías que aceleren y faciliten procesos complejos de análisis de bases de datos estructuradas y otras provenientes de la huella digital. También en este tránsito, emergen posibilidades para innovaciones tecnológicas diseñadas desde las ciencias sociales, con objetivos que, lejos de mercantilizar los productos del conocimiento y atomizar las sociedades, contribuyan a democracias más robustas y a un mayor acceso a derechos. Este enfoque permite que las ciencias sociales no solo reaccionen ante los cambios tecnológicos, sino que también anticipen y modelen sus impactos en la sociedad.

Estos procesos requieren formación, cualificación profesional, romper tabiques disciplinares entre “ciencias blandas” y “ciencias duras”, propiciar un diálogo en paridad, y una sostenida y rigurosa vigilancia epistemológica y ética. Se observa crucial incorporar una perspectiva crítica que cuestione las dinámicas de poder acentuadas por la digitalización, reconociendo cómo éstas exacerban las

---

<sup>15</sup> Por ejemplo, con relación a los datos de redes sociales, en un momento se planteó la posibilidad de que estos no estuvieran atravesados por sesgos de deseabilidad, ya que se accedería a lo que “la gente realmente hace”, sin preocuparse por la imagen que crea a través de esa acción. Sin embargo, cada vez más se reconoce que esa deseabilidad es social, histórica y cultural, por lo cual la construcción de una imagen socialmente aceptable atraviesa también este tipo de datos.

<sup>16</sup> Desde la perspectiva del “método”, se inicia con el desarrollo de buscadores web (Google), siendo actualmente Hadoop el más vinculado, una tecnología que incluye sistema de almacenamiento y de procesamiento (nodos y clusters); permite escalabilidad y procesamientos a medida.

desigualdades sociales. Al mismo tiempo, promover investigaciones y actuaciones profesionales orientadas a potenciar redes y autonomías comunitarias, que aseguren que las nuevas prácticas e innovaciones tecnológicas, resulten inclusivas, accesibles y pertinentes a las realidades locales. Este enfoque no solo permitirá una comprensión más profunda de las dinámicas tecnológicas y sociales contemporáneas, sino que también contribuirá a la construcción de una sociedad más equitativa en un mundo cada vez más digitalizado e interconectado.

La complejidad de estos desafíos conlleva la oportunidad de fortalecer el aprendizaje de lo interdisciplinario. Estas nuevas formas de generación de conocimiento e innovaciones, con aplicación de recursos digitales, *big data*, inteligencia artificial y ciencias de datos, requieren una colaboración multidisciplinaria, además de multiterritorial, convergencia de recursos diversos, plataformas de colaboración y, en definitiva, nuevos repertorios de acción científica: una suerte de ensamblaje de conceptos, materialidades, estrategias, procedimientos y políticas institucionales nuevas (Meneses Rocha, 2018). De aquí las pistas para la configuración de agendas institucionales, estatales, académicas y sociales, alineadas con este tipo de procesos y debates.

## Lista de referencias

- Anderson, C. (2010). *Makers: The new industrial revolution*. Nueva York: Crown Business.
- Broncano, F. (2019). *La estrategia del simbiote: Cultura, tecnología y conocimiento*. Salamanca: Editorial Delirio.
- Burgaya, J. (2021). *La manada digital. Feudalismo hipertecnológico en una democracia sin ciudadanos*. Barcelona: El Viejo Topo.
- Cisco Systems. (2019). *Cisco visual networking index: Forecast and trends, 2017-2022*. Recuperado de: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/service-provider/visual-networking-index-vni/index.html>
- Costa, F. (2021). *Tecnoceno: Algoritmos, biohackers y nuevas formas de vida*. Madrid:Taurus.
- Couldry, N., y Mejias, U. A. (2019). *The costs of connection: How data is colonizing human life and appropriating it for capitalism*. California: Stanford University Press.
- Cruz, A. L. (2015). Bruno Latour y el estudio de lo social: construcción y actuación en red. *Revista Lebre*, (7), 63-76. Recuperado de: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/1519>
- Díaz Dávila, L. C., Corvalán, J. G., Papini, C. M., Morilla, C. E., Nieto, F., y Sosa, M. N. (2024). Arquitectura de Inteligencia Artificial para detectar patrones en documentos escaneados. En *Simposio Argentino de Informática y Derecho (SID)*. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Córdoba, Argentina; Universidad de Buenos Aires, Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [https://51jaiio.sadio.org.ar/Memorias\\_de\\_las\\_JAIIO.html](https://51jaiio.sadio.org.ar/Memorias_de_las_JAIIO.html)

- Gago, V. y Mezzadra, S. (2015). Para una crítica de las operaciones extractivas del capital. Patrón de acumulación y luchas sociales en el tiempo de la financiarización. Buenos Aires: Nueva Sociedad.
- Gordillo, F. (2023). Edición 6: Tecnología, ¿para qué? Substack. Recuperado de: <https://florenciagordillo.substack.com/p/edicion-6-tecnologia-para-que>
- Hall, S. (2022). Digital 2022: Global overview report. DataReportal. Recuperado de: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>
- Han, B.-C. (2013). La sociedad de la transparencia. Barcelona: Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2015). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder Editorial.
- INDEC. (2023). Informes técnicos. Trabajo e ingresos. Evolución de la distribución del ingreso (EPH) Primer trimestre de 2023. 7(6). Recuperado de: [https://www.indec.gov.ar/uploads/informes-deprensa/ingresos\\_1trim23FE81E6BC4E.pdf](https://www.indec.gov.ar/uploads/informes-deprensa/ingresos_1trim23FE81E6BC4E.pdf)
- Meneses Rocha, M. E. (2018). Grandes datos, grandes desafíos para las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Sociología*, 80(3), 747-752. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2018.3.57723>
- Morozov, E. (2016). *La locura del solucionismo tecnológico*. Buenos Aires: Katz Editores y Capital Intelectual.
- Observatorio de la Deuda Social Argentina. (2024). Observatorio de la Deuda Social Argentina - UCA. Universidad Católica Argentina. Recuperado de: <https://uca.edu.ar/es/observatorio-de-la-deuda-social-argentina>
- Oppenheimer, A. (2015). *¡Crear o morir!: Un alegato necesario por la innovación en América Latina*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Pelletier, C., Gagnon, J., y Boucher, M. (2023). *La inteligencia artificial generativa en la educación: Oportunidades y desafíos*. París: UNESCO.
- Pitron, G. (2021). Cuando el mundo digital altera el clima. *Le Monde diplomatique*. Recuperado de: <https://www.lemondediplomatique.cl/2021/10/cuando-el-mundo-digital-altera-el-clima.html>
- Quiroga, S. R. (2020). Psicopolítica, enjambre, mediatización y comunicación digital en Byung-Chul Han: Una crítica inicial. *Revista de Investigación y Disciplinas*, (3), 1-15. <https://doi.org/10.53794/rid.v3n1.2020.1-15>
- Rogers, R. (2013). *Digital methods*. Nueva York: MIT Press.
- Sadin, É. (2020). *La inteligencia artificial o el desafío del siglo: Anatomía de un antihumanismo radical*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos: Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, (279), 133-140. <https://nuso.org/articulo/el-despotismo-de-los-algoritmos/>
- Scasserra, S. (2021). *Plataformas digitales y trabajo: Regulación y políticas públicas en América Latina*. Berlin: Fundación Friedrich Ebert. Recuperado de: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/argentinien/17751.pdf>
- Singer, P. (2013). *The expanding circle: Ethics, evolution, and moral progress*. Nueva Jersey Princeton University Press.

- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de Plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Tello, A. (2023). Sobre el colonialismo digital: Datos, algoritmos y colonialidad tecnológica del poder en el sur global. *InMediaciones de la Comunicación*, 18(2). <https://doi.org/10.18861/ic.2023.18.2.3523>
- UNESCO. (2021). *La inteligencia artificial en la educación: Un enfoque para la inclusión y la equidad*, (p. 39). <https://doi.org/10.5281/zenodo.4540935>
- Zuckerfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas: Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7), 1-15. <https://doi.org/10.29166/rlat.2020.v4.n7.3523>

### Cita recomendada

**Artazo, G. C; Eula, M. y Parano, M. (2024).** Ciencias Sociales, hibridez y Tecnologías 4.0: Oportunidades y desafíos. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 78-93. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46961> 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 los autores

#### Gabriela Cristina Artazo

Argentina. Docente, investigadora y extensionista (IPSI) de Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba. Correo electrónico: [gabriela.artazo@unc.edu.ar](mailto:gabriela.artazo@unc.edu.ar)

#### Mónica Eula

Argentina. Docente, investigadora y extensionista (IPSI) de Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Córdoba. Correo electrónico: [monica.eula@unc.edu.ar](mailto:monica.eula@unc.edu.ar)

#### Matías Parano

Argentino. Becario Doctoral (CONICET-CIECS), egresado de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Córdoba. Correo electrónico: [matiparano@mi.unc.edu.ar](mailto:matiparano@mi.unc.edu.ar)

# Prácticas intersticiales de acción colectiva en el mundo digital

*Interstitial practices of collective action in the digital world*

**Elsa M. Rodríguez, Luciana C. Auderut Chiarani y Juan Cruz Girela**

Fecha de presentación: 30/07/24

Fecha de aceptación: 04/10/24

## Resumen

El presente artículo analiza dos prácticas intersticiales en sus aportes para reducir las brechas digitales de conectividad, acceso y manejo de tecnologías de información y comunicación en barrios populares y loteos sociales de la Ciudad de Córdoba. Las organizaciones, en un trabajo articulado, producen prácticas de acción colectiva que son disruptivas de la normatividad, que se apropian de los espacios abiertos e indeterminados de la estructura socio-política y que se ubican transversalmente respecto de los vectores centrales de configuración de las políticas (Scribano, 2017). El primer punto ubica, sintéticamente, el contexto de las condiciones de reproducción de las desigualdades de estas poblaciones. El segundo punto se centra en las experiencias de articulación y organización colectiva, describiendo el perfil de cada población, enunciando los problemas abordados y el desarrollo de las estrategias de acción. Como cierre, se plantean reflexiones sobre las contribuciones alcanzadas, como resultados e impactos de la construcción de conocimientos y prácticas colaborativas en el mundo digital en diferentes planos: en las personas y poblaciones, en los procesos de acción colectiva, en el equipo extensionista de la universidad y en la gestión de políticas públicas con la realización de derechos.

## Abstract

*This article analyzes two interstitial practices in their contributions to reducing digital gaps of connectivity, access and management of information and communication technologies in poor neighborhoods in Cordoba city. The organizations, in an articulated work, produce practices of collective action disruptive of the norms, appropriating of open and indeterminate spaces of the social and political structure, transversally located in relation to the central vectors of political configurations (Scribano, 2017). The first point synthesizes the context of the conditions that reproduces inequalities in these populations. The second, centers in the experiences of collective articulation and organization, describing the profile of each population, naming the main problems tackled and the development of strategies for action. To finalize reflections are presented about the contributions achieved as results and impacts of the collaborative knowledges constructions and practices in different aspects of the digital world: on the people and populations, in the processed of collective action, on the university field/extension team and in the management of public policy of realization of rights.*

## Palabras clave

Prácticas intersticiales, acción colectiva, mundo digital.

## Keywords

*Interstitial practices, collective action, digital world.*

## Introducción

En esta sociedad compleja y del riesgo, nos enfrentamos a la reproducción de desigualdades persistentes y con alta vulnerabilidad, donde amplias franjas de la población están afectadas en su bienestar con expresiones multidimensionales. Gutiérrez, Mansilla y Assusa (2021) efectúan un sustancial desarrollo en términos de brechas estructurales en la diferenciación de las clases sociales en Córdoba [...] “tanto en aspectos económicos, como no económicos definen y distinguen diferentes posiciones sociales a las que se encuentran asociadas diferentes estilos de vida” (pp. 23-28), con modos culturales y prácticas singulares. Un aspecto central del contexto actual es el impacto de la revolución tecnológica digital iniciada en los ’90, con una extendida y potente incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la dinámica de la vida cotidiana. Se trata de una difusión y apropiación de la tecnología digital que no es homogénea en el mundo ni dentro de los países, entre las diferentes regiones o grupos sociales. Esto implica la configuración de nuevas desigualdades, como la condición de pobreza digital o tecno-pobres, asociada a la ausencia de infraestructuras o baja conectividad y analfabetismo digital (Schneider, 2016, p. 29).

Los estudios realizados principalmente por TECHO (2011 y 2013) y SEHAS (2001, 2002, 2007 y 2009), han centrado la caracterización de las condiciones de precariedad en el acceso a las redes de infraestructura de agua, energía eléctrica, gas, alumbrado público y desagües pluviales; como también a servicios de recolección de residuos, educación, salud, transporte, seguridad y los recreativos/deportivos. A partir de la pandemia por COVID-19 que evidenció la importancia del acceso a internet, los temas de conectividad, disponibilidad de dispositivos TICs comenzaron a ser incluidos también en la caracterización de estas poblaciones vulnerables.

La pandemia causada por COVID-19 y la emergencia sanitaria colocaron en la agenda pública el servicio de internet y el acceso a la conectividad. Los diferentes modos de comunicación y gestiones estatales migraron a formatos digitales, por lo que acceso a equipamientos, conectividad y conocimientos fueron de gran necesidad para la población de barrios populares y particularmente sus organizaciones sociales. Esto condujo a un cambio metodológico en la formulación de indicadores y la obtención de nuevos datos desde el año 2021, que permitieron en la comparación, visibilizar con mayor contundencia la desigualdad y particularmente la brecha digital. Esta desigualdad y profunda asimetría es entendida por Gómez Navarro, Alvarado López y Martínez Domínguez (2018) como un fenómeno complejo y multidimensional “en el acceso, uso y apropiación social ( habilidades ) de TICs que retrasan el aprovechamiento de estas tecnologías “; y es completado por Schneider (2016) cuanto afirma “como se

sabe, las desigualdades sociales, educativas, económicas y de género previas son determinantes de la brecha digital y de la conformación de los tecno-pobres” (p. 27).

El cuadro elaborado colocado al final de este párrafo con datos sobre el acceso a los distintos tipos de conectividad, evidencia inconsistencia entre la información según la fuente que se consulte y el modo de medición, lo que limita sacar conclusiones comparativas entre la situación de Argentina, la provincia de Córdoba y los barrios populares de la ciudad de Córdoba. Según datos del Ente Nacional de Comunicaciones-ENACOM (2022) el acceso a internet fijo en el país alcanzó a 11,21 millón de personas y la tasa de penetración se duplicó cada 100 habitantes; en tanto la Encuesta Permanente de Hogares-EPH da una cifra en Argentina 7.888.59 con internet fijo; mientras que, según el Informe de la Facultad de Ciencias Sociales (2023), evidencia que más de la mitad (55,89%) de los Barrios Populares no disponen de acceso a internet fijo y usualmente, quienes acceden lo hacen por telefonía celular, siendo factores restrictivos los costos, calidad y asequibilidad del servicio. Para complementar este análisis, es clave reconocer los conocimientos y habilidades digitales que demanda el uso de las tecnologías, ya que para los sectores populares muchas veces lo digital y las TIC se perciben como un mundo inasible, desconocido e inalcanzable.

**Cuadro Nº1. Acceso a internet fijo en Argentina, Provincia de Córdoba y Barrios Populares de la Ciudad de Córdoba en el año 2022**

DATOS 2022 2º TRIMESTRE				
	PAÍS ENACOM	PAÍS EPH	CBA EPH	BP INFORME FCS
ACCESO FIJO	11.210.00	7.888.593	634.292	44%
ACCESO MÓVIL	-	35.321.059	3.181.255	38,25%

Fuente: elaboración propia en base a datos del ENACOM 2022, EPH 2022, INFORME DIAGNOSTICO BP FCS-UNC.

En este contexto de vaivenes, el Decreto 90/2020 fue muy importante por el reconocimiento de los Servicios de las TICs y el acceso a las redes de telecomunicaciones fueron declarados como servicios públicos esenciales y estratégicos. En el 2024 dicho decreto fue derogado siendo otra desprotección social.

Los Cortaderos y Canal de las Cascadas son barrios populares localizados en el sector noroeste de la Ciudad de Córdoba. En este sentido, un dato relevante de sus disputas de resistencia es que se trata de una zona sometida, en las últimas décadas, a una expansión inmobiliaria y urbana con concentración de los valores más altos del mercado, una hiper mercantilización de los bienes y servicios habitacionales y, en consecuencia, una fuerte presión en los procesos de gentrificación y segregación socioespacial.

Como contracara a los estreñimientos y limitantes, las familias y grupos poblacionales despliegan un conjunto de “estrategias, que invoca imágenes de elecciones y decisiones explícitas y deliberadas, que a) no siempre son de cálculo consciente y b) emergen de colectivos y/o de relaciones entre individuos” (Auyero y Servián, 2023, p. 39). Es notable cómo las organizaciones comunitarias ponen en juego capacidades reactivas para vivir lo mejor posible y de este modo desencadenan gestiones, movilización de recursos y asociatividad con cierto grado de organización y singularidades propias de cada barrio. Estas experiencias integran el Programa Territorialidades con enfoque de derechos de la Facultad de Ciencias Sociales, con un equipo interdisciplinario incluido los autores.

## *Los Cortaderos en la mesa multisectorial*

Los Cortaderos es un barrio que nace a principios de 1950 cuando familias del interior provincial y de la propia ciudad se establecen en un asentamiento de viviendas a la costa del Canal Maestro Norte motivadas por encontrar trabajo en los hornos de ladrillos y ante la necesidad de la vivienda propia. Con el correr de los años, se organizan colectivamente y conforman la Cooperativa La Ilusión en el año 1986. El barrio tiene una tradición histórica de organización y lucha por los derechos de sus pobladores. De este modo lograron la producción social de hábitat popular en dos ubicaciones, en Villa Claret y en Los Cortaderos, la concreción del Centro de Salud, y el ingreso de una línea de colectivo al barrio. También se movilizaron denunciando la violencia policial, ya que entre 2013 y 2017 fueron fusilados por la policía tres jóvenes del barrio, con fuerte hostigamiento, expresado en torturas y detenciones arbitrarias, principalmente a los jóvenes varones. La disposición geográfica del territorio combinada con el despliegue territorial de la presencia policial, generó históricamente un cordón de aislamiento, socavando las redes de contención y comunicación, así como la posibilidad de acceder a derechos.

Desde los orígenes de la Cooperativa La Ilusión es parte como socia hasta la actualidad del Servicio en Promoción Humana -SERVIPROH- participando en la formación y ejecución de políticas públicas habitacionales, salud, educación e infancias. Con el pasar de los años, otras organizaciones se sumaron a la construcción colectiva en el barrio como La Minga, La Poderosa, el Movimiento Evita, la Vicaria Padre Claret, la Escuelita de Fútbol Los Cortaderos y el merendero “El gordo Raúl”. Todos estos actores conforman la Mesa Multisectorial de Los Cortaderos. La Mesa es un espacio configurado en el 2019 para la articulación estratégica en la resolución de problemáticas que persisten en el barrio, a pesar de los esfuerzos individuales y colectivos.

El abordaje reconoce la complejidad de la realidad barrial con la interrelación de las diferentes problemáticas que se potencian y solapan en lo cotidiano. En el último tiempo, desde la pandemia por COVID-19 y desde la reconstrucción de post pandemia, se han agudizado muchas de ellas en cuestiones tales como: el aumento en la demanda de raciones a los tres espacios de asistencia alimentaria, con una cobertura del 70% de infancias y juventudes, se han multiplicado las dificultades para el acceso a derechos adquiridos, como el sostenimiento de la educación formal. No existen en el barrio

establecimientos educativos de ningún nivel, tampoco espacios estatales de acceso a la cultura, deporte, recreación y formación laboral. La única institución gubernamental con presencia territorial es el Centro de Salud, brindando atención primaria de salud en horario restringido.

En este contexto de empobrecimiento muchas familias se dedican al “cirujeo”, la recolección, selección y venta de basura como estrategia de supervivencia. Si bien la necesidad es el factor movilizador, quienes trabajan identifican la capacidad instalada al reconocer el valor de lo que generalmente se considera como desechable. La mayoría de la población adulta no completó estudios en el sistema educativo formal, incluyendo la primaria y hay un gran número de personas con analfabetismo. Entre los jóvenes, llegan a acceder al nivel secundario, pero con altas tasas de deserción en los primeros años y una temprana inserción al mercado laboral informal. En lo que respecta al mundo digital se reconocen las siguientes problemáticas abordables desde las prácticas de acción colectiva:

1. Nulo acceso al servicio de conectividad y al equipamiento necesario para desarrollar las actividades digitales.
2. Escaso manejo de tecnologías de la información y comunicación, como plataformas digitales para realizar trámites, actividades educativas, entre otras.
3. Escasa factibilidad de las prestatarias del servicio de internet privadas para el barrio.
4. Dificultades para garantizar la continuidad de las trayectorias educativas ante la creciente digitalización.

Con la emergencia de la pandemia en marzo del 2020, desde La Poderosa y otros actores de la sociedad civil visibilizan y ponen en agenda el problema de conectividad en los Barrios Populares del país, como necesidad vital agudizada por el aislamiento social y obligatorio; y como el derecho a la conectividad de los sectores más vulnerables. La desescolarización y la creciente virtualización de la cotidianeidad hicieron urgente diseñar y poner en práctica las siguientes estrategias para dar respuestas a las problemáticas ya enunciadas.

- *Campaña de solidaridad #ContagiáConectividad.* De manera autogestiva, la organización La Poderosa lanzó la campaña #ContagiáConectividad a mediados del 2020 con el objetivo de reunir fondos para la compra de equipamiento digital y la instalación de nodos de conectividad en los espacios comunitarios. De este modo, con los aportes solidarios, se armaron 52 nodos digitales en todo el país. Por cada donación se pudo instalar wifi, tablets, notebooks y otras herramientas. En Los Cortaderos, como parte de esta iniciativa, se instaló el nodo de conectividad en el Espacio Cultural “La Casita de La Poda” mediante la gestión con un proveedor de internet privado y se adquirieron ocho notebooks, una impresora láser y un proyector con pantalla desplegable.
- *Gestión y ejecución de políticas públicas nacionales.* En línea con la campaña #ContagiáConectividad, La Poderosa diseñó una propuesta de política pública que tenía por objetivo brindar solución a la problemática estructural para que las familias de los Barrios Populares tengan servicio desde sus propias viviendas. Así fue como se presentó un proyecto al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), para el despliegue de redes comunitarias de

acceso a internet en el marco del Programa de Conectividad para Barrios Populares en 16 barrios de 9 provincias del país a través de un aporte no reembolsable del ENACOM, constituyéndose en un antecedente fundamental.

En el marco de colaboración entre La Poderosa, el Ministerio de Educación de la Nación y Universidades Nacionales participantes, se desarrolló durante el 2021 la iniciativa “Redes: programa universitario de apoyo socioeducativo en espacios comunitarios”. A partir de la formación de cinco promotoras educativas territoriales que trabajaron en el espacio educativo y nodo digital de Los Cortaderos, se brindó soporte digital en trámites, turnos virtuales, inscripción a vacunación por COVID, a programas y prestaciones sociales, como también apoyo escolar y socioeducativo a las familias para garantizar la continuidad educativa.

- *Mobilización comunitaria y gestión de políticas públicas participativas.* En marzo del 2021, se plantea como “oportunidades políticas que fomentan la acción colectiva” (Tarrow, 1997, p. 49) entre la gente del barrio, cuyo disparador fue el ingreso vial al barrio en mal estado y el transporte público inexistente por la eliminación de la única línea de colectivo urbano por parte de la Municipalidad. La Mesa Multisectorial potencia el conflicto con acciones de movilización y desarrolla estrategias de disputa, argumentación y proposición de políticas públicas de los servicios demandados. Como parte de las tácticas de confrontación, se organizaron movilizaciones y cortes de calle con la participación activa y numerosa de los integrantes del barrio. Como resultado surge un espacio de negociación, como ámbito de procesamiento de las problemáticas, con el Centro de Participación Comunal (CPC) de Argüello entre representantes del barrio, integrantes de la Mesa Multisectorial y funcionarios municipales. Entre los puntos tratados en la agenda se destacan: el déficit del transporte, la limpieza del Canal Maestro Norte, la ausencia de alumbrado público, el mal estado de la única calle de ingreso, el escaso personal en el Centro de Salud y la nula conectividad barrial ante la ausencia de prestatarias del servicio.

La línea programática central de la política pública municipal en el año 2021 fue el Presupuesto Participativo Barrial (PPB) partiendo de un diagnóstico comunitario y el diseño de un Plan de Mejoramiento Barrial con doce puntos. La firma de un acta de acuerdo entre las partes para la ejecución del Plan; contempló una serie de innovaciones y la canalización de un alto volumen de recursos públicos expuesto en las contribuciones.

- *Construcción de la red comunitaria de internet.* Con el aporte de los recursos públicos del Municipio de Córdoba del fondo del PPB se co-diseñó una programación operativa de la implementación del proyecto de conectividad; en base a una serie de acuerdos comunitarios, que exigió tomar decisiones referidas a: la definición de la ubicación de los nueve nodos de conectividad que desplegados en el barrio brindarán internet en las áreas de cercanía y la disponibilidad de las familias con las condiciones habitacionales de cada lote para la ubicación de la antena como punto de conectividad; la localización del nodo central, favorecido por la existencia previa del servicio en La Casita de La Pode; los consensos acerca de la ejecución e

intervenciones en las viviendas para la instalar los nodos, su uso y mantenimiento de la red, que requiere de cuidados comunitarios y sobre todo de las familias responsables de cada nodo. La metodología llevada a cabo como todo proceso participativo comprendió diferentes actividades en el co-diseño, co-ejecución y co-evaluación, desde recorridas casa a casa, asambleas comunitarias, jornadas de organización y capacitación sobre el uso y cuidados de la red de internet, reuniones específicas con las familias responsables de los nodos, elaboración de materiales de difusión y comunicación (boletines informativo, *flyers* digitales y en formato papel, pasacalles, cartillas didácticas sobre la red) en conjunto con el equipo extensionista y las jornadas de ayuda mutua de instalación con cuadrillas de trabajo conformadas por integrantes del barrio y referentes de las organizaciones de la Mesa distribuidos en los puntos de conectividad.

## Canal de las Cascadas

La Cooperativa Canal de las Cascadas, con más de 40 años de trayectoria, es una organización comunitaria multipropósito (OC), con reconocimiento social y político en la zona, que surge para resolver el acceso a la tierra y la vivienda de las familias localizadas en lo que antiguamente era la Villa Canal de Las Cascadas emplazada a lo largo del Canal Maestro Norte. Desde sus inicios, llevan adelante en articulación con otras organizaciones, un Proceso Colectivo de Gestión y Producción Social del Hábitat, concretando el Barrio en Los Boulevares, encuadrado como loteo social. Desde hace ya varios años las problemáticas abordadas se vienen profundizando por el crecimiento de las familias, su alto grado de vulnerabilidad y la situación de pobreza multidimensional, según el informe del perfil socio económico y habitacional del año 2022:

- el 80% de las familias jóvenes no superan la línea de la pobreza;
- el 51.8% están de prestado o allegados (compartiendo el lote / vivienda de sus padres en el Barrio), un 30.4% se encuentra alquilando (un ambiente), situación que ha disminuido a un 20% en 2023 frente a la imposibilidad de sostener los gastos de alquiler, en condiciones de hacinamiento por hogar y por cuarto críticos;
- el nivel educativo en les jefes de familia tienen una formación en el sistema educativo formal con conocimientos y aprendizajes básicos, un 41% cuenta con el secundario incompleto, un 32% tienen secundaria completa y un 9% alcanzó educación superior incompleta.

En la última década, la organización ha enfocado sus gestiones y acciones en ampliar el loteo con la ocupación de un predio colindante que luego de años de lucha, conflictos, desalojos y judicialización se logra la intervención de la Secretaría de Integración Socio Urbana (SISU) del Gobierno Nacional. En el año 2022 se accede al suelo con la compra del predio por un monto de 103 millones de pesos y con la

posterior ejecución del Proyecto de Lotes con Servicios desde el año 2023 para la urbanización completa de dicho predio.

En la cuestión social de este artículo, el mundo digital, se abordan de modo participativo los siguientes problemas:

- Nulo acceso comunitario a la red de internet fija y escaso equipamiento tecnológico en todo el barrio.
- Desconocimiento sobre los modos de uso y prácticas incipientes en el manejo de las TICs por parte de los jóvenes.
- Predominio de registros y comunicación de todo tipo en formato papel y diseño tradicional (libros de actas, planillas de asambleas y cobros, comunicación puerta a puerta, boletines y notas) en los trabajos comunitarios.

Como parte del proceso de fortalecimiento de la organización para resolver las múltiples problemáticas, se llevaron adelante diversas estrategias de acción colectiva:

- *Campaña de asociación, asambleas comunitarias y legales y el desempeño del Consejo de Administración.* La estrategia para fortalecer la base social con la reafirmación de las familias socias históricas, la incorporación intergeneracional de familias jóvenes y la elección democrática del Consejo de Administración de composición mixta, se logró combinando diversas técnicas de difusión, atención de las familias, asambleas comunitarias con trabajo grupal y una asamblea general ordinaria cumplimentando con todos los requerimientos jurídicos y administrativos en formato digital y con la creación posterior de un grupo de WhatsApp de toda la organización administrado por el consejo acordando los contenidos y la modalidad de uso. Los referentes han aprendido el diseño de flyers para la difusión de las actividades en formato digital con mensajes didácticos de fácil comprensión y en formato papel para distribución casa por casa o en puntos claves del barrio. Otros soportes utilizados son los boletines y cartillas didácticas con información y consignas de producción grupal. Hacia el interior del Consejo de Administración como forma de resguardar y democratizar la información, se viene trabajando el uso y apropiación de herramientas digitales (planillas Excel, correo electrónico propio de la organización, carpeta drive con información, actas de obras, asambleas, talleres, etc.) para todas las actividades de secretaría y tesorería como lo son las actas de socios, el registro de cuotas sociales y la contabilidad. Para que estas nuevas formas se concreten se han conformado subgrupos de trabajo armados por duplas con tareas específicas. También se efectuó la calendarización de las prestaciones y servicios de la zona (escuela, dispensario, centro vecinal) y los organizativos con datos detallados para su acceso, utilizado diversos procedimientos de divulgación comunitaria.

- *Producción de conocimientos colaborativos sobre la población.* En esta línea desde el equipo de Territorialidades se elaboraron varios Informes del perfil socio económico y habitacional del conjunto poblacional en diferentes años 2019 y 2022, partiendo de la reconstrucción de la red de relaciones sociales entre integrantes históricos y de las nuevas generaciones. En todos los casos, entre los participantes se co-codiseña el instrumento revisando el conjunto de variables y categorías adecuadas a la empiria, se definen las herramientas recopilación, gestión y visualización de datos como Kobotoolbox de acceso libre para organizaciones sin fines de lucro. En esta línea de trabajo colaborativo se efectuó los mapeos habitacionales para conocer el hacinamiento con dos puntos de corte (2019 y 2023) utilizado herramientas de relevamiento y georeferenciación como QGIS, que, si bien no es de acceso libre, se gestionó uso y su incorporación. Una situación muy asombrosa para quienes participaron fue la posibilidad de ver en forma simultánea los resultados preliminares de casi 100 lotes, como producto de la dedicación de tan sólo dos horas con un grupo de relevadores de composición mixta entre integrantes de la OC y del equipo de extensión. Previo a cada relevamiento se generó una capacitación y posterior con distintos formatos didácticos como instructivo, pruebas de los instrumentos y cartillas. Todas las producciones contemplaron la devolución y lectura compartida de los datos en base a un conjunto de soportes gráficos (boletín, informe, presentación en formato digital y papel) diseñados con la plataforma Canva.
- *Equipamientos y red de conectividad.* Con la generación de recursos propios de la organización en la campaña de asociación les generó recursos para la compra de una notebook, impresora y la contratación del servicio de internet por fibra óptica, usando estas tecnologías de modo cotidiano para el desempeño en todas las instancias organizativas y facilitando la práctica de las diversas herramientas digitales (mail, Excel, Drive, Canva, QGIS, CiDi CBA).
- *Gestión y ejecución de políticas públicas.* A nivel del gobierno nacional la vinculación con la SISU mediante reuniones de gestión virtuales, negociación y logística en la ejecución del proyecto de Ampliación del barrio Cooperativa Canal de las Cascadas, así como la digitalización de toda la documentación de las actividades comunitarias de las cuadrillas de trabajo remunerado de composición mixta, asambleas y talleres previstos. A nivel provincial, en el Poder Judicial se logró la paralización del juicio por usurpación con diversa información provista (informes, proyectos, compra e intervención de organismos estatales de la Nación y de la Provincia de Córdoba), se gestionó la tarifa diferencial para la sede comunitaria por medio del CIDI y el co-diseño del proyecto del Centro socio educativo “Los angelitos traviesos”, con la producción de los puntos centrales en su formulación y el inicio de las prestaciones en el mes de julio del 2024. A nivel municipal se gestionó el expediente de urbanización para su encuadre como loteo de interés social, la viabilización de la intervención del área de relación con la comunidad por parte de Aguas Cordobesas y EPEC para el otorgamiento de los servicios.

## Contribuciones en tránsito

Entre las reflexiones y aprendizajes en curso en términos de contribuciones de cada una de las experiencias descritas, se hará un análisis diferenciando de los resultados e impactos en diferentes planos como se adelantó en el resumen.

### Los Cortaderos

*En las personas y población.* El fortalecimiento del sentido de pertenencia comunitaria superando la fragmentación territorial incipiente debido a las diversas representaciones organizativas presentes en el espacio barrial. Afianzamiento de la identidad colectiva como también de las estrategias en la exigibilidad de derechos y de reivindicación de demandas. A su vez, el acceso al servicio de conectividad para más de 300 familias, en los usos más diversos como mensajería instantánea, trámites, descarga de documentos educativos y hasta el acceso a las plataformas en algunos casos; a pesar de las dificultades en relación al mantenimiento de los nodos en particular, debido a los diferentes niveles de apropiación de cada familia responsable.

*En el proceso de acción colectiva.* La disponibilidad de cinco promotoras con conocimientos y prácticas en el manejo de las TICs para gestiones digitales en ámbitos estatales diversos y para servicios comunitarios. El posicionamiento como actor colectivo entre quienes integran la Mesa Multisectorial con el reconocimiento y la legitimidad otorgado por los otros actores presentes en el escenario en el que se desenvuelven. El refuerzo de los elementos identitarios y de pertenencia en la producción colaborativa de los instrumentos comunicacionales, resignificando elementos característicos del pasado de las organizaciones con formatos novedosos y actuales.

*En la gestión de políticas públicas con la realización de derechos.* Las originalidades hacia el interior de la política pública del Presupuesto Participativo Barrial (PPB) estuvieron en el tipo de proyecto, como fue la instalación de una red de internet fija por fuera del menú de opciones preestablecidas que ofrece el Municipio; y el otorgamiento de los recursos públicos para ser administrados por las organizaciones de la sociedad civil. En este sentido, se concretó el efectivo derecho a la conectividad desde una total y adecuada orientación hacia los problemas y los asuntos públicos, que emergieron como estructuras de oportunidades políticas de la acción colectiva desde la sinergia de la problematización y el conflicto como resultado de la interacción de los actores participantes. Además, comprendió el reconocimiento de la población en sus singularidades con cobertura de más 300 familias en la asequibilidad y en los costos soportables por su formato de acceso gratuito. El refuerzo de las capacidades de autogestión para quienes integran la Mesa Multisectorial se evidenció en la proposición y ejecución de dos proyectos sociales como parte del PPB, el segundo posibilitó la recuperación del salón comunitario, con la inversión total de un millón doscientos mil pesos entre las dos iniciativas (a valores del año 2022).

*En las personas y la población.* El aumento del conocimiento para el ejercicio de derechos para demandar y concretar prestaciones y servicios en la zona, algunas como la atención en el dispensario, el mantenimiento de la red de alumbrado público, el acceso a la recategorización de EPEC; a lo que se agrega la disposición de mayor información sobre la vida organizativa de modo rápido, accesible y con amplia cobertura en todas las familias del barrio.

*En el proceso de acción colectiva.* La efectiva participación activa e informada de una base social, aumentada en la cantidad de integrantes y de características intergeneracionales. El mayor aprovechamiento de los espacios comunitarios para eventos familiares y colectivos (festejos, asambleas, talleres, encuentros de formación, recreación y deporte). La incorporación por parte de referentes e integrantes de la OC “del uso de términos técnicos como marcos cognitivos, bagajes ideológicos y discursos culturales que impulsan a las personas a la acción colectiva” (Tarrow, 1997, p. 57), lo que va configurando la progresiva construcción de repertorios compartidos. La creciente autonomía del Consejo de Administración intergeneracional en las modalidades de registro, diseño y redacción de contenidos, con conocimientos y habilidades referidas a redacción de notas, llenado de planillas, edición de flyers, inicio y seguimiento de expedientes y proyectos en formato digital. La puesta en práctica de conocimientos y capacidades de gestión y ejecución de modo colaborativo entre la OC y el equipo de profesionales de un proyecto complejo y de estrictos requerimientos administrativos, organizativos y técnicos constructivos, con auditorías contables y de obra.

*En la gestión de políticas públicas con la realización de derechos.* La apropiación y uso de los informes elaborados como base argumentativa para el reconocimiento como sujetos de derechos y el otorgamiento de proyectos y prestaciones diversas, entre los cuales se destacan la determinación de la vulnerabilidad socioeconómica y habitacional, en la paralización del juicio, la adquisición del predio colindante, el proyecto de lotes con servicios y las conexiones de obra. En consecuencia, con mayor detalle en los resultados, la alta materialidad consistente en la concreción de la compra de la tierra y el proyecto de urbanización movilizándolo recursos públicos por un monto aproximado de doscientos millones de pesos. Los derechos de ciudadanía reconocidos se efectivizaron en el acceso al suelo y el desarrollo de la urbanización con proyectos y obras de ordenamiento e infraestructuras (diseño y amojonamiento de dos manzanas con treinta y seis lotes, apertura de calle interna, alumbrado público, instalación de pilares domiciliario, instalación de sistema de tratamiento de aguas domiciliarias con biodigestor y pozo entubado), implicando una redistribución de la riqueza de los bienes patrimoniales con carácter subsidiado. Los fundamentos para el encuadre del expediente de urbanización como loteo de interés social utilizados ante el Municipio de Córdoba y para las entidades prestatarias en la conexión de los servicios de agua y energía eléctrica como loteo social.

En ambas experiencias ha operado un reforzamiento de las bases de poder de la acción colectiva en la acepción, tal como lo entiende Giddens, “lo que alguien hace en un contexto dado donde los agentes

mismos saben y aplican en la constitución de sus actividades, es ser capaz, un saber mutuo compartido” (Giddens, 1997, p. 23).

*En el equipo extensionista multi e interdisciplinario.* La formación en conocimientos y prácticas vinculadas a las TICs y al mundo digital se dio de modo simultáneo en la construcción de saberes compartidos con los participantes. Entre los requerimientos necesarios para el desempeño extensionista exige reconocer los elementos constitutivos y singulares de cada *escenario situado* comprendiendo lo contextual, lo histórico, la dinámica socio institucional de cada recorte territorial atravesado por las variables de tiempo-espacio. La consideración de estos componentes por parte de los integrantes son esenciales para un pensar y hacer complejo, que busca construir intersubjetividad, interseccionalidad en las prácticas transformativas que promueve. Otra exigencia propia de toda actuación es el entender el *carácter procesual y los tiempos* de la enseñanza-aprendizaje como una sucesión de momentos del aprender haciendo, desde una circularidad dialéctica entre conocimientos y prácticas. El carácter innovador desbordó la dimensión metodológica-tecnológica introduciendo nuevos atributos conceptuales en el estudio del hacinamiento para visibilizar la gravedad de la problemática habitacional y la validez de los constructos incorporados entre los que se encuentran: las diferencias entre hogar censal y grupo familiar, la detección de las unidades funcionales independientes en cada lote y la distinción entre las nociones de ambientes y dormitorios. Estas formas de medición que reflejan de modo más coherente las precariedades habitacionales constituyen formas superadoras con relación a todos los estudios censales, en que los fenómenos de allegamiento y hacinamientos están sub registrados u ocultados.

Los desafíos creativos impregnaron la elección de las herramientas apropiadas y apropiables de los relevamientos y la comunicación para favorecer la interacción comprensiva por parte de todos los actores participantes, dando lugar al desarrollo de capacidades de un análisis expresivo con distintas modalidades, en la formulación de preguntas, establecimiento de relaciones y contradicciones, en el planteo de iniciativas hacia el interior de las organizaciones y en la gestión de políticas públicas. En este aspecto, la representación y espacialización gráfica y visual de todo tipo de contenidos y resultados, permiten motivar la participación y aumentar el grado de aprehensión donde la información se convierte en conocimiento incorporado o hecho cuerpo, para el desarrollo de las capacidades de interlocución que exige toda actoría política. Además, es necesario vigilar el manejo del tiempo como factor crítico, ya que las herramientas digitales permiten simultaneidad instantánea de los acontecimientos, posibilitando que el mundo digital se torne algo manejable, alcanzable y posible.

## Lista de referencias

Elorza, A. (2023)(Coord). *Informe diagnóstico socioterritorial de barrios populares de la ciudad de Córdoba*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Sociales.

Recuperado de: [https://sociales.unc.edu.ar/sites/default/files/INFORME%20-%20Diagnostico%20de%20barrios%20populares\\_0.pdf](https://sociales.unc.edu.ar/sites/default/files/INFORME%20-%20Diagnostico%20de%20barrios%20populares_0.pdf)

- Auyero, J. y Serván, S. (2023). *Cómo hacen los pobres para sobrevivir*. Buenos Aires: Editorial Siglo Veintiuno.
- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACO). (2022). *Estado de la Conectividad en Argentina 2022*.
- Equipo Territorialidades con enfoque de derechos Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional de Córdoba. (2022). *Informe de las características socioeconómicas y habitacionales de las familias jóvenes de Canal de las Cascadas*.
- Giddens, A. (1997). *Las nuevas reglas del método sociológico*. España: Amorrortu editores.
- Gómez Navarro, D. A, Alvarado López, R. A. Martínez Domínguez, M, Díaz de León y Castañeda, C. (2018). *La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gutierrez, A, Mansilla, H. y Assusa G. (2021). *De la grieta a las brechas. Pistas para estudiar las desigualdades en nuestras sociedades contemporáneas*. Argentina: Editorial Universitaria Villa María.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2022). *Informe Acceso a Internet*. Argentina.
- Schneider, C. (2016). *Democracia digital: cambios en la gestión, el gobierno y la política en América Latina y España*. UNDAV Ediciones, Universidad Nacional de Avellaneda.
- Scribano, A. (2017). Amor y acción colectiva: una mirada desde las prácticas intersticiales. APOSTA, Revista en Ciencias Sociales.
- SEHAS. (2001). *Perfil de la pobreza en Córdoba*. Argentina: Edición del Servicio Habitacional y de Acción Social.
- (2002). *Las villas de emergencia en Córdoba 2001*. Argentina: Edición del Servicio Habitacional y de Acción Social.
- (2007). *La evolución de las villas de emergencia en Córdoba 2001-2007*. Argentina: Edición del Servicio Habitacional y de Acción Social.
- (2009). *La población de las villas de emergencia en Córdoba*. Argentina: Edición del Servicio Habitacional y de Acción Social.
- Tarrow, S. (1997). *El poder movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Cambridge University Press: Alianza Editorial.
- TECHO. (2011). *Relevamiento de Asentamientos Informales de la Provincia de Córdoba*. Argentina: Un techo para mi país.
- (2013a). *Anuario 2012*. Argentina: Un techo para mi país.
- (2013b). *Relevamientos de Asentamientos Informales 2013*. Argentina: Un techo para mi país.

## Cita recomendada

**Rodríguez, E. M.; Auderut Chiarani, L. C. y Girela, J. C. (2024).** Prácticas intersticiales de acción colectiva en el mundo digital. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 94-107. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46962> 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

### *Elsa Marcela Rodríguez*

Argentina. Magister en Administración Pública, Trabajo Social, Profesora titular, investigadora y extensionista. Facultad de Ciencias Sociales (FCS), Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Correo electrónico: [marcela.rodriguez.844@unc.edu.ar](mailto:marcela.rodriguez.844@unc.edu.ar)

### *Luciana Cristina Auderut Chiarani*

Argentina. Arquitecta, Arquitectura, docente colaboradora investigadora y extensionista (FCS-UNC), Profesional socia e integrante del Servicio en Promoción Humana. Correo electrónico: [lu.auderut.chiarani@gmail.com](mailto:lu.auderut.chiarani@gmail.com)

### *Juan Cruz Girela*

Argentino. Trabajador Social, investigador y extensionista (FCS-UNC). Maestrando en Gestión y Desarrollo Habitacional, Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño Industrial (UNC). Coordinador provincial de Tierra y Vivienda de La Poderosa. Correo electrónico: [juancruz.girela@mi.unc.edu.ar](mailto:juancruz.girela@mi.unc.edu.ar)

## La hibridez como disputa cultural e institucional en el marco de una nueva institucionalidad

*Hybridity as a cultural and institutional dispute on the inside of a new institutionalality*

**Fabián Alejandro Calderón**

Fecha de presentación: 30/05/24

Fecha de aceptación: 14/09/24

### Resumen

Este trabajo explora las tensiones y conflictos suscitados por la hibridación educativa en el contexto de la pandemia de COVID-19, tomando como caso de estudio una universidad pública argentina: Universidad Nacional de La Rioja (UNLaR). A partir de una revisión bibliográfica y de la recuperación del trabajo final de la tesis de Maestría en Ciencias Sociales presentado en la Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Nacional de Santiago del Estero (UNSE) se abordan las implicaciones de la hibridez pedagógica en el ámbito institucional y se la concibe como una disputa en constante evolución. Desde una perspectiva del Trabajo Social se identifican las herramientas conceptuales necesarias para comprender este proceso complejo y sus desafíos en un contexto de precariedad presupuestaria y desmantelamiento institucional. El objetivo es contribuir críticamente al desarrollo de una educación híbrida reflexiva como punto de llegada.

### Palabras clave

Hibridez, universidad, nueva institucionalidad.

### Abstract

*This study explores the tensions and conflicts arising from educational hybridization in the context of the COVID-19 pandemic, using a public Argentine university (UNLaR) as a case study. Drawing on a literature review and a master's thesis from the Faculty of Humanities, Social Sciences, and Health at UNSE, the implications of pedagogical hybridization within the institutional framework are addressed, conceptualizing it as a constantly evolving struggle. From a social work perspective, the conceptual tools necessary to understand this complex process and its challenges in a context of budgetary precariousness and institutional dismantling are identified. The aim is to contribute critically to the development of a reflexive hybrid education as an endpoint (CIN).*

### Keywords

*Hybridity, university, new institutionalism.*

108

## Introducción

El presente trabajo se basa en la experiencia y el aprendizaje vivenciados en el interior de la Universidad Nacional de La Rioja (UNLaR), en escenarios de pandemia COVID-19 entre los años 2020 y 2022, visibilizando su impacto al interior de la institución, la que debió redefinir sus espacios académicos y administrativos en la forma mixta presencial y virtual; reconvirtiéndose los escenarios institucionales en propuestas híbridas. Estas decisiones generaron resistencias, malestares, cuestionamientos a derechos vulnerados y nuevos aprendizajes institucionales y erosionaron las formas tradicionales, monolíticas de instituciones caracterizadas por la presencialidad en la actividad académica, administrativa y de gestión. Se reconoce el valor del escenario favorable que la democracia supo consolidar en el sistema universitario argentino en los últimos años, caracterizado por la creación de nuevas universidades, el aumento en la cobertura, la ampliación de derechos, la mayor inversión pública, etc. Por ello, en pandemia el sistema en su conjunto pudo sostenerse —junto al esfuerzo colectivo— a pesar de un sinfín de adversidades tecnológicas, académicas, estructurales, económicas y socio sanitarias. Desde el enfoque del Trabajo Social y desde la experiencia en gestión universitaria buscamos superar la perspectiva instrumental, tecnocrática y burocrática a favor de una que contenga y reivindique la gestión analítico-reflexiva de esta nueva forma de estar en las aulas y en las universidades.

Este trabajo se presenta con el objetivo de caracterizar el proceso de hibridez pedagógica y el impacto que tuvo en las aulas universitarias para entender la reconfiguración institucional que entró en disputa a nivel relacional, comunicacional, tecnológico y cultural. Nuevas formas de habitar la universidad pública, basadas en nuevos formatos pedagógicos de hibridez que instaló la urgencia de la pandemia y que se prolonga en etapas pospandémicas. Entendemos a la hibridez como una condición política e institucional en constante tensión, lo que lleva a una redefinición de la ciudadanía universitaria. De allí que, nuestra postura situada presenta una lectura sobre las realidades, desafíos, tensiones y oportunidades que surgen en estos escenarios de urgencias y cómo, desde allí, emergen criterios y andamiajes de nueva institucionalidad.

## Marco histórico político

Dentro de la categoría amplia de capitalismo nos interesa señalar dos dimensiones que afectan a la hibridez como disputa cultural e institucional, vinculada a la inclusión permanente, sistemática y cotidiana de las tecnologías (privadas en la mayoría de los casos) en las dinámicas institucionales. En este sentido, son válidas las expresiones de Roitman (2023) quien sostiene que una de las características del capitalismo del siglo XXI es que se organiza para producir un proceso autoritario sustentado, en su dimensión material, por el procesamiento global de datos (*Big Data*) y la inteligencia artificial; y en su dimensión política, por la posición liberal libertaria que suele ir acompañada por una espiritualidad de

autoayuda. Esto le da carácter a una nueva forma de dependencia industrial-tecnológica y cultural que impacta en los países subdesarrollados. Expresa, además, que:

En América Latina, a las desigualdades existentes, se añaden las provenientes de la brecha digital, considerando que el capital como relación social se redefine bajo la destrucción, violencia y deshumanización. Es el tiempo de un mundo de la inteligencia artificial, que busca acaparar bienes, realizar compras por internet y visualizarse en Facebook o TikTok. En este contexto, proliferan los libros de autoayuda, pensamiento positivo, superación personal, manuales para alcanzar el éxito, el placer y la felicidad individual. Es la dictadura del coaching, que nos convierten en seres de inmediatez, preocupados por ser emprendedores, bajo la magia del empoderamiento personal (Roitman, 2023, p. 29).

Es notable cómo la desigualdad que naturalmente se replica en el nivel digital contiene esquemas simbólicos de dominación cultural. A esto se le suma la particular concentración de la riqueza en Latinoamérica. Batthyány Karina (2023) expresa que los escenarios latinoamericanos se caracterizan por:

Mayor concentración de riqueza en unas pocas empresas que adquieren mayor poder político. Actuando en contra de sus pueblos e instituciones. Cuestionado el ejercicio pleno de una democracia que genera expectativas y condiciones de buen vivir, menor poder político de quienes son electos por el pueblo y están condicionados a las exigencias económicas de estos grupos de interés concentrados y de organismos multilaterales de crédito e interés económico (pp. 26-27).

Con lo que, provisionalmente se puede sostener que el avance de las nuevas tecnologías de la información, la concentración de la riqueza, la pregnancia del fenómeno mundial liberal libertario y la espiritualidad de autoayuda son algunas de las dimensiones históricas en las que se inscribe la hibridez como disputa universitaria cultural e institucional.

## La pandemia

Hablar de *hibridez*, en escenarios post COVID-19, en instituciones universitarias exige un debate que parta de la erosión de la cultura de la presencialidad en las aulas que experimentó la comunidad universitaria. Un debate sobre la definición, función, los alcances y los objetivos de la institución que vaya más allá de una visión maniquea de lo presencial y lo virtual hacia los procesos efectivos de redefinición organizativa que se gestaron durante la pandemia y se sostienen en la post pandemia.

La *hibridez* a la que nos referimos es entendida como proceso cultural, de mixtura, interrelación, combinación e imposición; también erosión y reconfiguración (García Canclini, 1990), en donde se reconocen nuevos aprendizajes, nuevas disputas y miradas de un proceso que debe ser entendido como punto de llegada según nuestra interpretación del Documento Consejo Interuniversitario Nacional (CIN, 2021), elaborado y consensuado por la totalidad de rectores/as del sistema universitario público.

El punto de llegada estaría constituido por una nueva planificación en política pública educativa que presuponga un mundo universitario diverso en donde se reconozcan las nuevas relaciones institucionales y la subjetividad de las y los jóvenes *nativos digitales* que trabajan y se encuentran lejos de los centros educativos. Dicha planificación debiera tener en cuenta tanto el rediseño del encuentro pedagógico en las aulas, como nuevas formas de inclusión en donde la hibridez puede cumplir un rol.

En estos términos, lo que debemos reflexionar es el uso de tecnologías de la mediación pedagógica, las cuales constituyeron una salida rápida de las restricciones propias del periodo pandémico que afectó el espacio de encuentro pedagógico entre docentes y estudiantes, afectado también, por los cuidados y las urgencias del momento.

La UNLaR no fue ajena a esta reconfiguración institucional, laboral y pedagógica y esto se vio reflejado en las redefiniciones de sus marcos normativos, resoluciones, ordenanzas, disposiciones internas de áreas rectorales y departamentales, puesta en función de comités de crisis, etc. Favoreciendo la migración de aulas presenciales a plataformas virtuales, horarios de atención programada, realización de exámenes en modalidad virtual, tramitación de expedientes a distancia, etc. Todo ello bajo el criterio de la protocolización de la vida institucional (Calderón, 2021); es decir, una redefinición legal, administrativa, secuencial, con criterios sanitarios basados en la disminución del riesgo socio-epidemiológico, buscando calidad y efectividad de los resultados.

Todo este proceso vivido al interior de una organización universitaria, se refiere a una trama de relaciones de actores que interactúan en el marco de contradicciones, complejidades, obstáculos y oportunidades redefinidas en el estar y pertenecer a una organización (Carballeda, 2020), en donde se ponen en juego concepciones, saberes y prácticas del hacer pedagógico e institucional. Todo ello, en escenarios de virtualización progresiva en donde lo instituido y lo instituyente tensionan (Svarstein, 1995), contribuyendo a la circulación del malestar, el conflicto y la crisis

La incipiente hibridez pedagógica respondió a políticas caracterizadas por una gestión estado-céntrica en el manejo de la pandemia (Azerrat, Ratto y Fantozzi, 2022) que se gestó al interior de los espacios de decisión y gestión de políticas universitarias nacionales y trascendió lo meramente pedagógico, con impacto en lo administrativo, tecnológico, comunicacional y relacional. Con lo que, desde una reflexión sociológica, institucional y política debemos pensar una *Nueva Institucionalidad*, una nueva forma de habitar las universidades que vaya en la dirección de superar adversidades y precariedades y de establecer condiciones de acceso, inclusión y de sostenibilidad.

En definitiva, en perspectiva situada, contextualizada y emancipadora “la hibridez se presenta como un desafío institucional, político, cultural y educativo” (Ardini, 2022, s/p).

Quizá el concepto de *emergencia* sea el adecuado para abordar esta nueva situación que estamos señalando. En esa línea la Mg. Natalia Becerra en el congreso de Trabajo Social UNLaR, se interroga por el carácter disruptivo de la nueva situación y retoma a Foucault para enunciar que:

La emergencia es la entrada a escena de la fuerza, es una irrupción, es el movimiento de golpe por el que saltan las bambalinas al teatro, cada una con el vigor y la juventud que le es propia (...) Es una fuerza disruptiva, que irrumpe en nuestro campo profesional, en nuestras aulas y es

casi innegable. Debe leerse en clave entre lo instituido y lo instituyente y como colectivo debemos tener capacidad de escucha para habilitar esa irrupción que incomoda (Becerra, 2023).

Esta capacidad de escuchar y habilitar la irrupción de lo que emerge como nuevas ciudadanía universitarias mediadas por Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) hacen a una nueva redefinición y caracterización de las relaciones académicas mediadas por tecnologías de la comunicación y medios bimodales que, por un lado, acercan a parte de la ciudadanía, pero, por otro, la alejan y precarizan, debido a la brecha digital. En relación a esto último, no puede negarse que la pandemia se constituyó en una situación traumática de riesgo psicosociales y epidemiológico que genero un proceso social y cultural de desvinculación social, laboral y educativo; desarticulado de los mecanismos de resistencias existentes al interior de cada organización.

La experiencia en nuestra universidad (UNLaR) puede organizarse, para una mejor reflexión desde el punto de vista que lleva adelante el Trabajo Social, tomando las siguientes dimensiones:

a) *Dimensión histórica*: es importante desde las ciencias sociales y del Trabajo Social, historiar las adaptaciones tecnológicas y resolución de accesos a recursos en la pandemia para dar cuenta de la resistencia a los embates neoliberales, del marco de las urgencias y de un capitalismo tardío que refuerza la brecha digital (Rivoir, 2022), profundizando “las precariedades y las carencias de recursos materiales y simbólicos con ciclos del miedo y la esperanza” (Farinetti, 2020, p. 218).

b) *Dimensión tecnológica*: se refiere a los debates y lecturas de la implementación de políticas públicas que promovieron los accesos a recursos de las TICs y los aprendizajes tecnológicos, es decir, aquello que se materializó institucionalmente y garantizó la conectividad necesaria -aunque deficitaria- para sostener el encuentro pedagógico entre docentes y estudiantes, en aulas virtuales, como así también las tareas administrativas.

c) *Dimensión académica/cultural*: visibilizar las dificultades, tensiones y adaptaciones enfrentadas en la complementariedad entre la presencialidad y la virtualidad, los accesos a plataformas educativas, las adaptaciones pedagógicas, tecnológicas y comunicacionales, en el marco de acciones y omisiones de políticas de cuidados y dificultades de comunicación entre las partes. En tal sentido, Raymond Williams (1992) sostuvo que “las comunicaciones son siempre una forma de relación social, y los sistemas de comunicaciones deben considerarse siempre instituciones sociales” (p. 183).

d) *Dimensión administrativa/instrumental*: se destaca la resistencia al cambio y las complejidades en las resoluciones administrativas; la mayor flexibilidad que rompe con la burocratización y los miedos como principios de orden y articulación. Aparecen nuevas violencias simbólicas institucionales (Kaminski, 1994) que surgen como respuestas del Estado céntrico imperante, plasmadas en respuestas y dispositivos heterogéneos, instituyendo un “otro orden posible” que se materializa en lo protocolizado, lo virtualizado, lo mediado, etc.

e) *Dimensión de autonomía*: se tensionaron los criterios democráticos ante las condiciones epidemiológicas de urgencias sanitarias, llevando a flexibilizar la búsqueda de soluciones administrativas

y reglamentando las normas definidas desde el poder central, apareciendo comportamientos de largo raigambre autoritaria en diversos actores.

f) *Dimensión política*: la urgencia y cuidados fueron la articulación de acciones centrales, definiendo un conjunto de normas académicas y de gestión basadas en el uso de las TICs. Se buscó sostener, salvar, cuidar y proteger como principio ordenador de políticas institucionales; al mismo tiempo se reacondicionaron los espacios, como nuevos escenarios, sin valoración de las condiciones de riesgos. Aparecieron nuevas disputas —entre los actores internos— por nuevas definiciones de estructuración de la crisis. Por ejemplo, el Comité de Crisis.

Todo este proceso estuvo atravesado por una redefinición de las condiciones materiales y simbólicas en las que se habitan las organizaciones universitarias, impactando en lo presencial y virtual, como así también en lo afectivo, relacional y emocional. Por lo tanto, hablar de la intervención en la urgencia implica, como plantea Natalia Becerra (2023):

El deber ético-político de sostener la defensa de los derechos humanos, una responsabilidad ética y social, como docente universitaria. Transitar y poner el conocimiento a las necesidades de nuestro pueblo. Esta urgencia debe estar en nuestro cuerpo, en nuestras aulas, currículos, en los textos que leemos, en el lugar de los estudiantes que interpelan, lugares que incomodan (s/p).

## La post pandemia

El CIN estableció en un plenario de rectores y rectoras, un documento que define el caminar del sistema universitario en los próximos años, una agenda con lineamientos básicos, donde la hibridez se presenta como un punto de llegada, constituyéndose en uno de sus ejes estratégicos y desafíos a consensuar al interior de cada unidad académica (CIN, 2021). Entre los demás ejes se encuentran: los créditos académicos en los planes de estudios, las titulaciones intermedias, la movilidad interuniversitaria e internacional, el reconocimiento de las carreras del artículo 42, conformar una carrera para Investigadoras/es universitarias/os y la curricularización de la extensión universitaria. Más allá de esta agenda que presenta el CIN, está la otra discusión que siempre incomoda y es: ¿cuánto de la inversión llega a las aulas? Las tasas de deserción y permanencia que enfrentan cada institución, ¿cómo lo resuelven? La realidad de las y los jóvenes que llegan a las universidades públicas sin comprender textos, ¿cómo se aborda? Y las brechas y asimetrías entre clases sociales y regiones ¿cómo se visibilizan? Y “¿Cuántas de las prácticas digitales podrán ser acompañadas por políticas públicas que pongan en primer plano la apropiación de tecnologías digitales en el contexto universitario y contribuyan a la formación de ciudadanía crítica?” (Cicala y Cogo, 2020, p. 165).

Estas discusiones post-pandémicas deben estar presentes en las agendas de políticas públicas universitarias ya que permitirán avanzar en los análisis y definiciones de calidad de los aprendizajes y mejora de las condiciones sociales, culturales y económicas que generan las universidades en los territorios en diálogo con diferentes actores del sistema educativo. Hoy, la disputa es más y mejor

conectividad, mayores recursos tecnológicos disponibles socialmente, mayores decisiones institucionales y pedagógicas orientadas a contener las trayectorias estudiantiles a pesar de la difícil tarea de migrar las actividades académicas a los entornos virtuales. Además, implicará el rediseño pedagógico e institucional en el acceso a las TICs, acompañado por adecuaciones administrativas, legales y estatutarias, en procesos culturales, pedagógicos y académicos de hibridez, mirando una nueva institucionalidad, posible, deseada, planificada y definida políticamente, donde, sin perder la identidad de la misión fundacional universitaria, exista revisión y adaptaciones permanentes a nuevas formas de educar, sostener las aulas y la gestión institucional. Enfrentado, también, las contradicciones y paradojas en donde en la medida que se avanza en el acceso y uso de las TICs, siguen sin solucionarse los problemas institucionales; en este sentido Belén Fernández Massara (2022) plantea que esta paradoja se observa en la modalidad virtual, quien “pretendió sostener e igualar las posibilidades de la continuidad pedagógica, pero a la vez ratificó el rol de la tecnología en las más diversas formas de exclusión” (p. 23).

Ahora bien, las condiciones más equitativas de acceso material son condición necesaria, pero no suficiente, por lo tanto, habilitar experiencias significativas de apropiación de tecnología, constituye también un propósito fundamental que habrá de sostenerse en el tiempo. De ahí que el retorno progresivo a la presencialidad no implica volver a las aulas ni abandonar la tecnología, sino renovar los compromisos hacia la inclusión social que aún hoy es una deuda pendiente. Es de esperar que la experiencia de la virtualidad constituya la plataforma para hacer cumplir el pronunciamiento que hoy cuenta con pleno consenso: el acceso digital como derecho social y humano.

Esta *Nueva Institucionalidad* generará una ruptura con la lectura binaria en procesos de hibridez, entendiendo que la discusión entre presencial y virtual, es instrumental pero también es proyectual. Es un proceso, pero también es aquí y ahora. Es visibilizar las hegemonías imperantes del acto educativo y reconocer las diversidades de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de los sujetos involucrados. Es también una redefinición de gobernabilidad en nuevos espacios de disputa material, simbólica y de posiciones ético-políticas de los actores del sistema universitario. Es mirar las realidades de recortes, desfinanciamiento y despojo de lo público que lleva a achicar horarios de clases, disminuir el consumo eléctrico en las aulas: es allí “donde se apagan las aulas y se encienden las pantallas”.

Significa sostener la mirada institucional de la hibridez como política pública y de cuidados, entendiéndola como lo plantea Falcón Paulo (2021): “hay cambios graduales, que implican una nueva fisonomía de la docencia, con incremento del modelo híbrido para diversificar la oferta y fortalecer la organización con la investigación y la extensión, con la consecuente regulación” (p. 28). Todo esto a través de procesos de diálogos y acuerdos entre actores vinculados al quehacer académico desde una perspectiva situada, federal y de género.

Los desafíos que presenta la formación del Trabajo Social universitario deben siempre inscribirse en un momento histórico que analiza cómo la educación es concebida como parte constitutiva de una definición política del Estado, que puede reconocer los alcances y limitaciones de esta. En este 2024, hablamos del inicio de un proceso de desmantelamiento y ataque sistemático al modelo de Estado de bienestar, que genera el despojo permanente de recursos materiales y simbólicos que sustentaron durante largas décadas la educación en Argentina. En este escenario será necesario para el Trabajo Social pensar la redefinición de los planes de estudio, prácticas extensionistas, de investigación, etc., que implican un reposicionamiento del campo de la educación como un campo de discusión y disputas política, social y cultural; visibilizando los desafíos de la intervención profesional, desde las lecturas de los abordajes, las teorías críticas y las posiciones ético-políticas de la intervención.

Desde esta mirada que interroga el campo educativo, desde la hibridez como categoría incipiente construida desde la gestión de la pandemia, en una universidad pública, es que se plantea la exigencia de una hibridez institucional que se piense en la dinámica de un proceso cultural, que reconoce los recorridos de la educación a distancia y visibiliza los procesos de resistencias, negociación y negación de las acciones de continuidad, rupturas y acuerdos interinstitucionales que asumen la hibridez como punto de llegada. La misma se presenta como contradictoria y paradójica toda vez que organiza y define lo accesible y sus desigualdades, lo adaptable frente a lo selectivo. Lo impuesto contrapuesto a lo intergrupalo, lo resolutivo ante lo fragmentado de las respuestas administrativas; haciendo visible las disputas y tensiones materiales y simbólicas frente a la brecha digital legitimada al interior de la organización.

Se redefine un nuevo orden institucional que implica nuevas formas de habitar, pensadas en perspectiva de sostén, de cuidados, democrática y flexible. Una nueva institucionalidad en disputa, con sus procesos técnicos, comunicacionales y pedagógicos regionalmente situados; que contenga claves de proximidad y de diversidad, con nuevos interrogantes desde su quehacer efectivo y de liderazgo de la gestión institucional que exige una construcción colectiva para diseñar políticas del cuidado, acceso y usos de las TICs en perspectiva de género y Derechos Humanos (DDHH), en pos de favorecer los procesos de fortalecimiento de la democracia digital y la comunicación como derecho.

Hablar de los espacios institucionales en los ámbitos educativos y específicamente universitario desde el Trabajo Social, es interrogarnos sobre los aportes disciplinares en materia de intervenciones y lecturas posibles que nos incomoden. Algunos serán referidos a, ¿cuánto estamos dispuesto a llevar adelante la discusión institucional en la escuela, en la universidad? ¿Cuáles son las transformaciones que se requieren? ¿Estamos dispuestos a la revisión de las posiciones de diferentes actores en las lecturas de estos nuevos escenarios? En relación a los equipos técnicos, ¿cómo dialogar las implicancias entre lo técnico y lo político en el hacer educativo? Interrogantes que abren las discusiones en cómo avanzar en

la articulación entre lo académico y lo gremial para rediseñar las nuevas perspectivas pedagógicas en función de las nuevas subjetividades estudiantiles.

El campo educativo es un campo amplio que excede la escuela y la universidad, como dimensión material, pero debe ser repensado en cuanto a los aportes que estamos dispuestos a dar y tensar desde el Trabajo Social y si estamos predispuestas/os a poner el cuerpo y la mirada política-cultural para las transformaciones que requieren los ámbitos escolares. Pensar en una democracia más federal, con acuerdos de criterios regionales, diversos e inclusivos que permitan superar las debilidades del sistema, resolviendo las desigualdades y brechas regionales, construyendo consensos en el marco de políticas regionales, asumiendo las necesidades de los liderazgos institucionales para llevar adelante verdaderos procesos de transformación en el marco de autonomías responsables y decisiones políticas, pedagógicas e institucionales situadas.

Desde el Trabajo Social será importante llevar adelante un revisionismo epistemológico, a la luz de las teorías críticas, que nos anime a transitar por un proceso de reflexión y problematización de saberes contruidos desde la profesión. Y desde estos escenarios de hibridez retomar las reflexiones de colegas de Universidades Públicas como la Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA) y Universidad Nacional de La Plata (UNLP) quienes expresan:

Debemos abandonar lecturas reduccionistas y antagónicas entre lo virtual y presencial que no suman aportes a la reflexión y atender las voces de quienes demandan satisfacer a sus necesidades, puesto que es allí donde el Trabajo Social deberá ejercer una activa y revisionada presencia (Robles, 2023, p. 117).

Al reconocer las hibridaciones e intersecciones que insisten en ubicar al trabajo social en un lugar subalternizado, dando preeminencia a su relación estructural con el poder político en detrimento de sus desarrollos que movilizan un capital cultural específico, es factible avanzar en su mayor consolidación como campo (Cruz, 2022, p. 61).

Será necesario visibilizar e instalar desde las ciencias sociales y el Trabajo Social, una agenda que (nos) incomode, a través de foros, grupos de estudios, reformas de plan de estudios, etc.; debates que promuevan una mejor democratización de saberes y aprendizajes, una revisión de nuestro quehacer profesional teórico-práctico. Además de pensar los procesos de inclusión y disputas de lógicas institucionales que garanticen que los ciudadanos de menores recursos, encuentren el acceso a la universidad como derecho y posibilidad de mejorar sus vidas a través de la educación pública. Como así también poder avanzar en agendas y gestiones de redes de movilidad estudiantil y docente, articulación territorial entre la academia y los consejos profesionales, relectura permanente de las prácticas institucionales en sus ámbitos y también en ámbitos barriales, elaboración de acuerdos de prácticas integradas en los diferentes niveles de abordaje, entre otras.

La democracia es una práctica social y plural de control y ejercicio del poder bajo el principio del bien común, la justicia social y la dignidad. Es una forma de vida y hay que llevar adelante una lucha teórica como parte de una lucha política (Roitman, 2023). Una lucha que implique dialogar desde las ciencias

sociales, en el marco de complejidades y contradicciones, interrogando desde el Trabajo Social estos procesos de discusión teórica, práctica y epistemológica, atravesado por las teorías críticas y feministas del cuidado como bien común.

A 40 años de la democracia en nuestra patria, es trascendental llevar adelante los debates sobre los derechos que se disputan en el acceso a la educación pública, a la conectividad, a los recursos pedagógicos, institucionales y comunicacionales en la formación profesional. Es decir, a las mejores condiciones del encuentro pedagógico y desarrollo institucional en escenarios de hibridez, en un escenario nacional y local donde se instalaron las políticas del despojo, del desmantelamiento y achicamiento estatal y la crueldad como discurso institucional.

Para finalizar, traigo las palabras de Eduardo Rinesi (2023) filósofo, ex rector de la Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS), quien nos invita a reflexionar a 40 años de democracia en nuestra Patria afirmando:

Democracia es gobierno del pueblo, no de las elites; república es cosa pública, común, compartida, no privada ni secreta ni escondida. Felicidad y no penurias de las mayorías, soberanía y no dependencia, grandeza y no deshonra a la patria. Debemos recuperar el valor de esas palabras y hacer de ellas el horizonte de nuestras luchas (p. 239).

## Lista de referencias

- Ambrosino, M. A. (2022). *Universidad e hibridaciones: experiencias formativas transmediales y oficio docente*. SIED - UNLP y la Dirección General de Educación a Distancia y Tecnologías. En ciclos espacio reflexivo sobre las Escenas y Escenarios de Hibridaciones en la Universidad.
- Ardini, C. (2021, 29 de noviembre). ¿Cómo comunicar la hibridez? En *Segundo Plenario Anual de RedIAP 2021*. UNLaR. Recuperado de: <http://rediap.cin.edu.ar/plenario-rediap/35-segundo-plenario-anual-de-rediap>
- Becerra, N. (2023, 25 de septiembre). Ponencia: Preguntas sobre emergente, lo convergente y lo urgente en la formación en Trabajo Social. En *V Congreso provincial de Trabajo Social. 40 años de ejercicio democrático del Trabajo Social provincial*. Universidad Nacional de La Rioja.
- Calderón, F. (2021). Sostener las instituciones en tiempos COVID. *Debate Público*, 20, Trabajo Social. UBA.
- Carballeda, A. J. M. (2001). *La intervención en lo social y las nuevas formas de padecimiento*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Cicala, R. y Cogo, M. (2020). Un estudio de caso de la carrera Cs. de la Educación en una universidad pública de Argentina. *Prácticas digitales de estudiantes universitarios*. 165-185.
- Cruz, E. V., y López, N. (2022). *Transformaciones sociales contemporáneas: Interpelaciones al campo del Trabajo Social*. La Plata, Argentina: EDULP.

- Falcón, P. (2020). *La universidad entre la crisis y la oportunidad: Reflexiones y acciones del sistema universitario argentino ante la pandemia*. Buenos Aires, Argentina: EUDEBA.
- Farinetti, M. (2020). Entre el miedo y la esperanza. Apuntes teóricos sobre la pandemia. *Trabajo y Sociedad*, 35(21).
- Fernández Massara, B. (2022). Apropiación de tecnologías digitales e interseccionalidades. Continuidad pedagógica y apropiación de tecnologías en tiempo de ASPO. En R. Cabello (Ed.), *¿Quién se apropia de qué?: Tecnologías digitales en el capitalismo de plataformas*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Garay, L. (1998). La cuestión institucional de la educación y las escuelas: Conceptos y reflexiones. En I. Butelman (Ed.), *Pensando las instituciones*. Buenos Aires: Paidós.
- García Canclini, Néstor. (1990). *Culturas Híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México, D.F: Grijalbo.
- CIN. (2022). *Hibridación en la universidad: tiempos de reflexión*. Año 2021/2022. Plenario Rueda (Red universitaria de Educación a Distancia).
- CIN. (2021). *La Universidad Argentina: hacia el desarrollo económico y el progreso*. Documento del Plenario rectores/as CIN diciembre 2021.
- Laureau, R. (1990). *El análisis institucional*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Pulido Ritter, L. (2011) Resumiendo la hibridez: crítica y futuro de un concepto. *Cuadernos Inter Cambio*. Año 8, (9).
- Rinesi, E. (2023). *Democracia. Ideas de una época*. (1a ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial de la Imprenta del Congreso de la Nación.
- Morales, S., & Vidal, E. (Coords.). (2022). *¿Quién se apropia de qué? Tecnologías digitales en el capitalismo de plataformas*. (1a ed.). Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Robles, C. (2023). *Trabajo Social con grupos: De lo epistemológico a lo técnico*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Roitman Rosenmann, M. (2023). El autoritarismo en tiempos de capitalismo digital en América Latina. En Salinas Figueredo, D y Torres-Ruiz, R. (Coords.), *Crisis política, autoritarismo y democracia*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Schvarstein, L. (1993). *Psicología social de las organizaciones*. Madrid: Paidós.

## Cita recomendada

**Calderon, F. A. (2024).** La hibridez como disputa cultural e institucional en el marco de una nueva institucionalidad. *Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social*, 8 (15). 108-119. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/46963> ISSN 2591-5339

# contribuciones

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 el autor

### *Fabian Alejandro Calderón*

Argentino. Nacido en La Rioja (Argentina). Licenciado en Trabajo Social por la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Docente e Investigador (Categoría IV) en la carrera de la Licenciatura en Trabajo Social Universidad Nacional de La Rioja (UNLaR). Magister en Ciencias Sociales Universidad Nacional de Santiago del Estero, 2024. Ministro de Educación Provincia de La Rioja, periodo 2005-2007 y Rector de la UNLaR, Periodo 2013-2021. Correo electrónico: [calderonfabian@hotmail.com](mailto:calderonfabian@hotmail.com)





## conversaciones

ENTREVISTA A NICOLÁS RIVAS

# Intervenciones virtuales... ¿qué es eso que no es lo mismo?

Por Mariana Grasso\*

*Nicolás Rivas es Trabajador Social (UBA). Magister en Servicio Social, Políticas Sociales y Movimientos Sociales por la Pontificia Universidad Católica de San Pablo, Brasil (PUC SP). Es Profesor titular de la materia Fundamentos e Historia del Trabajo Social de la carrera de Trabajo Social de la UBA. Fue director de la Maestría en Intervención Social en la misma universidad y de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Actualmente, es Trabajador Social del Poder Judicial de la Nación (DCAEP). Hace 31 años que se desempeña de modo convergente tanto en la docencia de Trabajo Social en diferentes universidades como en el ámbito de la intervención social en áreas de políticas públicas en general. Desde hace siete años lo hace en el campo social de la ejecución penal. Dadas las características de la profesión del Trabajo Social, considera que tanto la docencia (el conocimiento, la investigación, la extensión universitaria y la escritura) como el ejercicio profesional en sí mismo (que también*

*porta algunas características similares a la docencia, pero son esferas diversas, que interactúan con demandas-sujetos diferentes) constituyen pilares que se interpelan y enriquecen de modo mutuo y que juntos constituyen un bloque específico que está en condiciones privilegiadas de aportar una voz propia, particular.*

*Haciendo honor al título de este número, la entrevista con Nicolás, y los acuerdos previos para concretarla, estuvieron mediados por la tecnología. Luego de un vasto intercambio por WhatsApp, llamadas telefónicas y de compartir el guion mediante un archivo de Drive se acordó el encuentro vía Meet —ya que Nicolás reside en el AMBA y la entrevistadora en una ciudad del interior de Córdoba—. Este intercambio permitió pensar que hace años las entrevistas de esta revista no se pensaban así. Se concretaban con un viaje: viajaba alguien de nuestro Comité o aprovechábamos la visita de alguien a algún evento científico en Córdoba. La pandemia le abrió camino a las videollamadas,*

120

*y en este caso nos permitió esta entrevista que nos lleva a un sin fin de reflexiones en torno a la realidad profesional y los desafíos del trabajo social en un contexto de abordajes híbridos.*

*“No me mostrés tus celulares con su gramática fatal arroba, punto, ja ja, sabes... gramática vegetal porque pronto dejarán de funcionar estarás en este mundo digital.”*

**Charly García-**

### **Nicolás, conociendo tu trabajo, tu trayectoria laboral y académica, quiero comenzar con una pregunta general que tiene que ver con el presente... Historia, ¿para qué?**

Esa es una pregunta que habitualmente les hago a los estudiantes de primer año que comienzan la carrera, con todos sus ideales de acción y de transformación, cargados de presente y que, en la materia de Historia del Trabajo Social, en donde me desempeño, tienen que ir, necesariamente, para atrás. Pero es un ir para atrás sobre todo para espesar el presente, para ver qué de aquello hay en esto. Marc Bloch, referente francés de los estudios e investigaciones históricas, señala que la historia no es la ciencia que estudia el pasado, tampoco los hombres del pasado, sino los hombres y mujeres en el pasado, inmersos ahí, para conocer y comprender los cambios de las cosas humanas en el transcurrir del tiempo. Otro autor, Carlos Pereyra, historiador y político mexicano, dice que todos los discursos históricos se inscriben en una determinada realidad social donde es más o menos útil para las distintas fuerzas en disputa. Y nuestro conocido Robert Castel afirma que para poder comprender aspectos del presente, resulta imprescindible la mirada hacia el pasado, el presente —para él— no es únicamente lo contemporáneo, existe un espesor del presente que está hecho de la historia.

Y, también, le digo a los estudiantes dos cosas que me parecen significativas: la historia depende de las preguntas que le hacemos, como señala Carlo Ginzburg. Y sobre los documentos viejos, esos papeles amarillos, les digo que los archivos, aunque no puedan darnos un reflejo idéntico del pasado sí son sobrevivientes de una época. Y ante eso, como señala Horacio González, hay dos caminos: los vemos como valiosos elementos del pasado a homenajear, acentuando su rasgo conservador, afirmando que todo pasado fue mejor...o como un camino para poder dar apertura, entre la memoria y el presente, a la discusión de ideas sobre la teoría de la cultura, *prestando especial cuidado y atención a las condiciones de surgimiento y producción de ese archivo.*

## ¿Cómo pensás la investigación basada en archivos en el futuro? La de los papелitos amarillo como decís...

Esta pregunta me lleva a la canción de Charly García que se llama *Primavera*, que habla sobre lo efímero de lo digital con respecto a un apagón mundial, que no quede nada de lo que guardamos en las PC, discos extraíbles y memorias. “Perdí todo”, algo que suele pasar... como humanidad podemos perder los archivos digitales, no así con los papeles. Sí, a veces suceden hechos como inundaciones o incendios que ponen en riesgo a los archivos pero, generalmente, permanecen.

## Para una persona como vos, que tiene amplia trayectoria en investigar sobre los orígenes del trabajo social, ¿qué de lo histórico del Trabajo Social se recrea ante las demandas de conocimiento e intervención hoy?

Quizá la pregunta acerca de los modos de resolución de la problemática de la integración nos acerque a la respuesta. Entiendo que resulta necesario considerar dos aspectos. El primero, preguntarnos qué sucede con el concepto de *solidaridad* hoy en un sentido amplio, relacionado tanto a cierto modo de vida social mediante los lazos vinculares como desde la acción individual y voluntaria hacia otros y hasta la conformación de sistemas de seguridad, de protección social y de políticas públicas en general. El segundo aspecto tiene que ver con las burocracias (en su acepción de sustantivo, no como trámite pesado) que gestionan en las instituciones esa solidaridad. Creo que esa recreación se puede pensar en tres planos diferentes a partir de la pregunta acerca de qué sucede con ese Otro “pobre merecedor o débil moral” (en palabras de fines del siglo XIX), “cabecita negra” marginado, excluido, planero (sobrante, padeciente, alienado, pobre, etc.). Qué le corresponde hacer al respecto al Estado, qué a la sociedad civil y qué a los propios sujetos involucrados. Hace casi 100 años en Argentina se realizó la Conferencia Nacional de Asistencia Social que reunió a la mayoría de los actores gubernamentales y no gubernamentales relacionados con los modos de abordaje de las consecuencias de la cuestión social. De ese evento tomamos dos conclusiones: la necesidad de profesionalizar la asistencia (en 1930 se creará la primera escuela de servicio social) y la necesidad de definir responsabilidades entre las instituciones que realizaban tareas de asistencia (hubo dos proyectos de ley, uno de asistencia y otro de seguros que quedaron trancos). Hoy asistimos a un debate parecido en relación a la pregunta que gira en torno a quiénes les corresponde hacerse cargo de esos “Otros”, del abordaje de diferentes problemas, pero con notables (y algunas recientes) diferencias en los escenarios que es imprescindible considerar: ya tuvimos un

Sin duda que estamos asistiendo a una ruptura en los modos de abordaje.

Estado de bienestar fuerte (y asistimos hoy a lo que de él queda), padecemos una dictadura cívico militar que dejó atrás la idea de cambio estructural. Tenemos economías neoliberales que no priorizan el empleo formal y asistimos desde hace unos años a un fuerte cuestionamiento al Estado en su perfil de nivelador social o de redistribución de la riqueza, con experiencias gubernamentales recientes en la región que dieron resultados dispares y que en algunos casos, los datos estadísticos de pobreza —por tomar sólo un indicador— no hicieron ni hacen más que reforzar estos cuestionamientos, sobre todo en esta idea de promesa de plenitud que se le dio al llamado “Estado presente”. Algo similar podríamos decir acerca del concepto desarrollista de “participación” también como promesa de plenitud...

Acerca de lo que antes y de modo rápido dijimos sobre la “gestión de la solidaridad”, sin duda que estamos asistiendo a una ruptura en los modos de abordaje por dos aspectos que irrumpieron en la escena en tiempos similares, pero con manifestaciones diferenciadas en el tiempo. Por un lado, el Trabajo Social hace años que dejó de trabajar con sujetos que formaban parte identitaria de trabajadores y trabajadores formales, donde los ingresos económicos no eran un problema central o dominante y hemos naturalizado esta situación objetivando, en un solo combo, demandas asociadas e invisibilizando la informalidad como problema laboral específico. Por otro lado, resulta cada vez mayor la incorporación del trabajo remoto o virtual en el proceso de intervención. Haciendo foco en esto último, señalo que esto no es nuevo, pero la pandemia de COVID-19 aceleró los tiempos. Esta novedad tiene impactos tanto en el profesional como en los y las otras con las que trabajamos.

Volviendo a la pregunta, y pensando en entrevistas telefónicas, mensajes de texto y/o videollamadas, por ejemplo, podemos afirmar que asistimos a la desaparición de ese ambiente donde el otro transcurre su vida cotidiana, a partir del no acceso a ese ambiente. Para fines del siglo XIX y principios del XX el ambiente se posicionó como lugar que le daba disputa a las determinaciones teológicas o biológicas acerca de los destinos de los otros y que resultaba necesario sanear en función de una “normalidad” deseable o posible. Lo que queda de esa visión hoy convive con dos realidades: cierto desinterés acerca de aspectos subjetivos de esos otros (que solo aparecen en el ambiente, en el cara a cara) a lo que se agrega la otra realidad: el surgimiento de un potente ambiente identitario, que es el que está conformado por las *huellas digitales* de ese otro (sus redes, sus clics, sus interacciones, sus fotos, sus archivos, etc.) al que no accedemos y entiendo que no debemos acceder, pero existe. A modo de ejemplo, los estados de WhatsApp de las personas con las que trabajamos a veces nos muestran más acerca de la identidad de los otros que de lo que pueda surgir de una

entrevista.

### Parfraseándote, intervenciones virtuales... ¿qué es eso que no es lo mismo?

No es lo mismo hacer una entrevista para un informe socioambiental por teléfono o videollamada que hacerlo de modo presencial o, mejor dicho, localizado para hablar con precisión (algunos teóricos de la virtualidad sostienen que en la virtualidad hay *presencialidad, pero diferente y lo localizado remite al cara a cara, a ser testigos*). El Trabajo Social tiene larga tradición en el campo de las entrevistas. Desde la etimología de la palabra, entrevista remite a entreverse, a verse mutuamente. Si esta acción se hace por teléfono, etimológicamente no hay entrevista. Sí hay comunicación, sí hay intercambio de información, la comunicación es un proceso inevitable y constante entre actores. Por ende, también podemos afirmar que en la entrevista remota hay intervención social. Pero la hay de modo restringida en cuanto a las percepciones.

En la entrevista remota hay intervención social. Pero la hay de modo restringida en cuanto a las percepciones.

### ¿Qué es lo que más te interpela de estas intervenciones virtuales?

Me interpela lo que sucede con las percepciones y la pasividad e inactividad de los sentidos ante una llamada por teléfono o comunicación mediada por una pantalla; dicho de otro modo: la razón no recibe percepciones que necesariamente la modifican y hacen que algo que se presenta de un modo, con las percepciones, se presente de otro diferente. No hay mirada que procese porque no hay que ver, no hay escucha, sonidos, ruidos que alteren los discursos. Esa inexistencia de la sensibilidad que da el tacto; no hay olores ni gustos, no hay rechazo, indiferencia o agrado en ese sentido. Y quizá la ausencia de mirada sea la afección más importante. Martínez Estrada sostiene que la vista es el órgano de las distancias y por lo tanto “el más útil tentáculo de aprehensión”. ¿Es posible realizar una entrevista para confeccionar un informe socioambiental sólo con una entrevista telefónica o videollamada? En este caso y considerando los fines, decimos que no basta, que suma, pero resulta necesario estar ahí porque la localización aportará aspectos comunicacionales no verbales que son constitutivos de identidades. Pienso en los grafitis de las paredes urbanas, en los sonidos y músicas de las calles y casas, en el oler asfalto o tierra o arroyo o fábrica o humo de colectivo, en el paisaje urbano en general, en la moda que viste el o la entrevistada, en el modo de disposición de los ambientes de la casa, en los muebles, en los adornos, en las fotos... Como señala David Lebreton, la percepción no es una coincidencia con las cosas, sino una interpretación y

significación.

**En estos abordajes híbridos, que la pandemia impuso y que, en muchos casos, se perpetuaron ¿cómo pensás a la clásica “visita domiciliaria”? ¿Cómo adaptar las estrategias de intervención para que funcionen eficazmente en un formato híbrido?**

Al hacer virtuales las entrevistas, perdemos de vista el ambiente de nuestros sujetos de intervención. Ahora, pienso que el desafío está en resignificar las metodologías tradicionales.

La visita domiciliaria es una técnica de intervención que facilita-promueve información subjetiva-objetiva, al hacer virtuales las entrevistas, perdemos de vista el ambiente de nuestros sujetos de intervención. Ahora, pienso que el desafío está en resignificar las metodologías tradicionales. Luego del auge que se dio sobre todo en la pandemia con el uso de la virtualidad en procesos de intervención social, surgieron discusiones binarias acerca de si sí o si no al uso de la virtualidad aplicada a la intervención. Hoy podemos afirmar que esas discusiones han sido superadas, no hay dudas acerca de que esas nuevas modalidades llegaron para quedarse. En todo caso, lo que se impone ahora es la definición de criterios que permitan una convivencia de ambas modalidades, calificando predominios específicos para una u otra modalidad. Paul Virilo sostiene que cuando se elimina una frontera, surge otra en otra parte. Achico o restrinjo la distancia mediante el uso de la virtualidad, pero se me levanta la frontera que me impide ver el cuerpo, sus vinculaciones con otros y con el ambiente. Con una videollamada que me muestre los ambientes de la casa y el mapa virtual del barrio esto se salda. Y diremos que sí, pero en parte, porque precisamente lo que veo en esa misma pantalla es una parte, un recorte que puedo modificar con los dedos, alejando, acercando, ocultando una escena que solo percibo con la vista y algo del oído, dejando de lado otros sentidos. Dependerá de los contextos y, sobre todo, de los objetivos de las instituciones que nos emplean. Si se trata de entrevistas regulares, resultará necesario algunas localizadas y otras no. Si lo que nos interesa es poder captar el ambiente y al otro en ese ambiente, como un todo, necesariamente debo estar en el lugar.

**Ante este contexto mediado por la tecnología, donde siempre hay celulares, videollamadas, ¿qué medidas tomas para asegurar la privacidad y confidencialidad de les usuaries, y tuyas como profesional?**

No lo sé exactamente. Pero se me ocurren algunos aspectos a considerar, aunque son posteriores a la entrega voluntaria de todas nuestras informaciones que ya aceptamos compartir cuando clickeamos “aceptar” y que forma parte de lo que se conoce como *big data*. En ese acto, aceptar compartir nuestra información *gratis* ya nos convierte en producto para la

industria de la tecnología. Volviendo a tu pregunta, en primer lugar, dejar explicitado la modalidad de intervención que se utiliza. Esto, de alguna manera, advierte al lector de ese informe sobre el contexto de realización. En segundo lugar, enunciar ante el otro y tener su aprobación en caso que esa videollamada, o Zoom, o entrevista telefónica se grabe. Y para la confidencialidad, rigen las generales del secreto profesional.

### **¿Cómo manejas las cuestiones de acceso a tecnología y brechas digitales que puedan afectar a les usuaries?**

La brecha digital es un indicador de inserción del otro en la estructura socioeconómica de un país. Ante la afirmación de que es imposible la intervención virtual por falta de ingresos para pagar el servicio por parte del usuario, resulta necesario que la institución habilite la modalidad localizada o subsane esta situación con acceso y tecnología. En los casos de personas que tienen pocas habilidades para el uso de tecnología, pero cuentan con medios (tiene teléfono con datos, pero no sabe abrir un link para una reunión virtual), resultará necesario que un miembro de la familia o vecino pueda ayudar a lograr esa conexión. Siempre al plantear la modalidad de intervención virtual resulta necesario que el otro explicita su capacidad para acceder y manejar dicha tecnología o no.

### **Con respecto a lo educativo, ¿qué opinión te merece la creación de espacios de formación de trabajadores sociales virtuales? Específicamente el dictado de carreras en universidades privadas que ofrecen la carrera íntegramente virtual.**

Acá conviene hacer explícita una diferenciación entre educación a distancia o en entornos virtuales y las intervenciones profesionales virtuales. Los procesos de enseñanza a distancia son de larga data en Argentina, ubicando sus inicios a fines de la década del '60 del siglo pasado. La enseñanza mediada por entornos digitales corresponderá a la década del '70, adquiriendo mayor desarrollo en los años '90 de la mano de un puñado de universidades públicas y privadas. El ejercicio de la docencia, llevada a cabo también en entornos virtuales, es un campo de incumbencia profesional y porta aspectos pedagógicos, didácticos y académicos, diferentes de las particularidades que surgen en los procesos de intervención social. Docencia por un lado e intervención por otro. Durante la pandemia, dimos clases como pudimos y creo que dimos mal esas clases, al menos los que no teníamos formación docente en enseñanza a distancia. Y los y las estudiantes aprendieron también lo que pudieron y probablemente con déficits de comprensión.

Somos una profesión eminentemente interventiva y si bien venimos sosteniendo la validez de las intervenciones virtuales (...) resulta condición necesaria que sean combinadas con las localizadas.

Si bien ya lo sabíamos, en la pandemia y a partir de las experiencias, nos dimos cuenta que es posible la enseñanza universitaria a distancia en entornos virtuales. Pero para eso debemos capacitarnos, aprender de los y las que tienen un largo recorrido en esta modalidad. ¿Es posible enseñar Trabajo Social a distancia? Sí, pero no toda la currícula, tiene que ser de modo combinado. Somos una profesión eminentemente interventiva y si bien venimos sosteniendo la validez de las intervenciones virtuales también señalamos reservas particulares, resulta condición necesaria que sean combinadas con las localizadas. Y para la formación de grado, y considerando la sociabilidad que da la formación presencial, tan necesaria en esta profesión, sucede lo mismo. Hay partes, tramos de la formación que requiere que sea localizada, otras no. Pienso no sólo en el espacio de las prácticas profesionales: que se vea y sienta la institución, los cuerpos, los rostros, los barrios; que se despliegue la percepción en las entrevistas, en la coordinación de grupos. Hay un intercambio entre estudiantes y con los y las docentes que se vivencia en el espacio aula, que resulta necesario y que tiene que quedar exento de las mediaciones de pantalla. La formación autodidacta tiene sus límites en algunas profesiones. Que el cuerpo experimente con todos los sentidos.

**Teniendo en cuenta tu experiencia en el campo de la formación y de la intervención, ¿cómo imaginas al futuro de la profesión? ¿Cómo ves el futuro de las intervenciones híbridas en el trabajo social? ¿Qué tendencias crees que podrían emerger en los próximos años?**

Haciendo un recorte considerando el tema que nos convoca acerca de los abordajes híbridos, tenemos un nuevo y disruptivo competidor para parte de nuestra tarea que está al acecho: los denominados *bots*, abreviación de robot. Estos programas que nos aparecen en los chats de WhatsApp interactúan con nosotros: ante nuestras preguntas, o las preguntas del sistema, y nuestras respuestas dan diferentes opciones y, luego de completado el campo, continúan hasta el final. Los *bots* funcionan con la denominada inteligencia artificial (IA) y, sin duda, con el paso del tiempo esa inteligencia se irá perfeccionando para asemejarse a las prácticas profesionales. Pero insisto, ni los *bots* ni la IA —hasta el momento— registran percepciones. No pueden dar cuenta de aspectos subjetivos y sensibles de ese otro que está del otro lado del chat. Pueden nombrar la tristeza o la angustia o las emociones en general, pero no tienen manera de percibirla en su sensibilidad.

En ese sentido, será necesario recrear intervenciones virtuales con creatividad, superando los aspectos cuantitativos y objetivos para poder

poner en un lugar importante los aspectos singulares, únicos de esos otros y el impacto que tiene en nosotros. El primer paso para no ser reemplazados por *bots* es que tomemos conciencia que, para algunos, podemos ser reemplazados. El segundo, es cargarle de subjetividad y singularidad a eso que se presenta como universal y objetivo.

Se me ocurre pensar como colectivo profesional tres cosas: mermar las resistencias, esto quiere decir, superar la apreciación personal de me gusta/no me gusta la tecnología, somos inmigrantes digitales y hay personas nativas digitales. La realidad es esta y tenemos que convivir con la misma. Esto nos lleva a una segunda estrategia que es amigarnos con las tecnologías, sacarle el provecho, aprender sus ventajas y desventajas, y fundamentarlas. Y, por último, definir criterios institucionales, en pasos burocráticos que se solicitan para acceder a tal o cual programa, política pública, que no hacen a la intervención y nos alejan de las/os sujetos. Me parece importante destacar el lugar central de la mirada y la escucha, como un nuevo desafío a pensar en las intervenciones y sus singularidades.

Muchas gracias, Nicolás, por esta conversación que aporta una lectura reflexiva sobre nuestro presente.

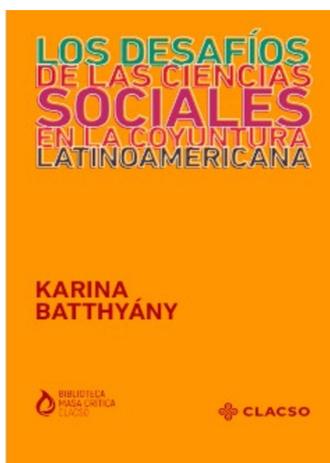
#### **\*Marianela Grasso**

Argentina. Licenciada en Trabajo Social. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Desempeña su ejercicio profesional en el ámbito de la salud pública. Su línea de investigación aborda la conformación y desarrollo del campo profesional del Trabajo Social. Integrante del Comité Editorial de la Revista Conciencia Social. Correo electrónico: [marianela26585@hotmail.com](mailto:marianela26585@hotmail.com)



[Reseña]

## **Ciencias Sociales para superar las estructuras desiguales en Latinoamérica y el Caribe**



*Los desafíos de las ciencias sociales en la coyuntura latinoamericana / Karina Batthyány; prólogo de Gloria Beatriz Chicote. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO, 2023. Libro digital, PDF - (Masa crítica) ISBN 978-987-813-426-0.*

*Por Verónica Martínez\**

*Karina Batthyány es integrante del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO), en su extensa trayectoria formativa en el campo de la sociología, nos invita a recorrer un documento desafiante y ambiguo, por momentos cruel pero a la vez esperanzador. En un contexto profundamente desalentador donde hacer y pensar las ciencias sociales es el resultado de un proceso, de luchas, de influencias, negociaciones, disputas, entre Estado y diferentes grupos sociales, la autora nos propone construir herramientas teórico operativas para transformar y transformarnos, para resistir y asumir el desafío de hacerle frente a la ferocidad capitalista, de alzar la voz frente a las injusticias y de asumir el compromiso de construir una sociedad más equitativa.*

*Invitar a la lectura de este libro, es invitarnos a reflexionar acerca del papel de las ciencias sociales y preguntarnos ¿de qué debemos ocuparnos? ¿Qué lugar tiene el conocimiento? ¿Acaso en la práctica, la teoría es otra? Es inevitable que en un mundo que cambió, nos interpelen nuevos lenguajes, entornos, dispositivos y relaciones y aquí es que la lectura de este libro constituye un desafío en varios sentidos, ya que representa una mirada reflexiva sobre las dimensiones social, política y económica de América Latina y el Caribe.*

Frente a la fragilidad de las democracias en nuestros pueblos, el documento hace un llamado a la transdisciplina y a los abordajes intergeneracionales para lograr incidir en las políticas públicas en una sociedad latinoamericana digitalizada y fragmentada, enmarcada en una desigualdad profunda, en definitiva, en una sociedad caracterizada por encrucijadas, contradicciones y antagonismos.

Así, la autora recurre una y otra vez a hilar algunas ideas acerca del mundo del trabajo, el movimiento feminista, género y cuidados, la naturaleza y medioambiente, la construcción de conocimientos contrahegemónicos, y quizás, un aporte a una epistemología mixta, híbrida, que incorpore conocimientos científicos y saberes ancestrales en el que asuman un lugar participativo múltiples actores sociales, con diferentes lenguajes. Posiblemente las ciencias sociales deban ocuparse prioritariamente de escuchar diálogos heterogéneos y voces inaudibles para transformar la realidad.

## *América Latina y el Caribe: un escenario de contradicciones y ambivalencia*

Como se anticipó, el primer apartado del libro nos sumerge en un escenario contradictorio, ambiguo o como expresa Batthyány, nos encontramos frente a una encrucijada. Latinoamérica y el Caribe poseen modelos societales en disputa permanente. Ya lo expresó Jelin (2020)<sup>1</sup> cuando señaló que la perspectiva de los paradigmas latinoamericanos se constituyó a partir de la incorporación de los derechos humanos como marco, pero eso no sucedió sin que antes la dominación y las luchas sociales y políticas se recrudecieron en el cono sur.

Muy a pesar de la cantidad enorme de recursos que posee nuestra América, la naturaleza, su tierra, la energía y el agua, la mejora de indicadores económicos y sociales, los avances tecnológicos y el crecimiento del uso de la inteligencia artificial y su evolución permanente, las desigualdades permanecen y se profundizan, ancladas en una inequidad estructural e histórica. Es decir, las problemáticas sociales en Latinoamérica son históricas y estructurales, están estrechamente relacionadas con la colonización y la posterior fragmentación y/o destrucción de las sociedades, porque estas, fueron reconstruidas en base a la invisibilización, el sometimiento y la exclusión de nuestra cultura ancestral.

Nos encontramos frente a una disyuntiva, o una contradicción (in)explicable acerca de las desigualdades estructurales y estructurantes, ya que la configuración histórica de nuestro pueblo se expresa en desigualdades económicas, políticas, culturales y sociales, lo que nos obliga a acercarnos a la construcción de un conocimiento situado e interseccional, que habilite a asumir que tanto el lugar de nacimiento, la etnia, raza, la religión, como la orientación sexual e identidad de género, entre otros, pueden ser aspectos que explican porque la desigualdad sigue tan vigente e incluso en expansión y como las ciencias sociales deben ocuparse de eso.

Frente al detrimento del ejercicio de ciudadanía y las fisuras de un orden cultural y político actual, la ampliación de los derechos y el fortalecimiento de las democracias aparecen como un horizonte. Nuestra

---

<sup>1</sup> Jelin, E. (2020). Las tramas del tiempo: Familia, género, memorias, derechos y movimientos sociales. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

condición de ciudadanía está afectada, aquello que creíamos que eran conquistas inalterables, hoy se están vulnerando y se pone en evidencia cómo en nuestras sociedades cohabitan viejas desigualdades con nuevas exclusiones, estigmatizaciones y segregaciones. *¿Qué será necesario inventar ante los interrogantes de este presente desconocido?*

En una realidad híbrida, física y virtual a la vez, nos interpelan nuevos lenguajes, entornos, dispositivos y relaciones. La pandemia acentuó esta situación y los medios de comunicación (tradicionales y no tradicionales) son uno de los elementos que profundizan el déficit institucional de la democracia. Del mismo modo, nos sumergimos en una crisis mundial que muy a pesar del sistema democrático vigente, nos conduce hacia el negacionismo, la acumulación indiscriminada y obscena de la riqueza por algunos pocos, y el descreimiento del conocimiento científico. Los poderosos nos gobiernan y como resultado las políticas públicas no desaparecen del todo, pero son planificadas y ejecutadas por los sectores dominantes.

Imaginar hoy una democracia pluricultural y la aparición del Estado como central, parece una ilusión. Las políticas públicas basadas en las dinámicas de segregación, intolerancia, criminalización, múltiples violencias, refuerzan, según Batthyány, dinámicas de producción y reproducción de las desigualdades que degradan las condiciones de vida de las mayorías. Se establece y se renueva una disputa sociocultural conocida, donde se consolidan sistemas de creencias, valores y estereotipos hacia un sector de la población. Pobres, inmigrantes, marrones, trabajadores informales o miembros de organizaciones sociales, estudiantes, docentes, jubilados y jubiladas, empleados públicos, el Estado. Todo aquello relacionado al Estado, está demonizado y se avanza hacia una posición bélica sobre políticas redistributivas, anti casta y pro mercado.

## Algunos nudos críticos

La autora nos invita en este segundo apartado, a revisar algunos puntos que considera nudos en esta trama latinoamericana. Nos invita a reflexionar acerca de algunas categorías centrales de este presente híbrido. *Se trata de una invitación a repensar las múltiples y necesarias articulaciones entre epistemologías, metodologías y tecnologías* y para ello, las ciencias sociales deben (re)encontrarse con los activismos, con los movimientos sociales latinoamericanos y caribeños que ocupan un lugar central en la ampliación de derechos y por lo tanto, en la construcción de una agenda política colectiva que nos conduzca hacia sociedades más justas con ciudadanía más democráticas y participativas.

Democracia, derechos humanos y paz, es una de las crisis que atraviesa la región sur, y que requiere revisar los factores que contribuyen al estado de situación y abordar las problemáticas sociales complejas desde la diversidad de las ciencias sociales y humanas, desde una perspectiva interdisciplinaria y multidisciplinaria y por lo tanto, desde la interacción con otras ciencias. Con esta misma lógica, nos encontramos frente al desafío de trabajar en modelos alternativos de desarrollo para América Latina que impliquen la sostenibilidad de los recursos naturales, ¿de qué manera es posible recuperar y resistir al extractivismo, en sociedades “modernas” pero con la hibridez de saberes y memorias ancestrales?

Por otro lado, la autora expone que ambiente, cambio climático y desarrollo social es un nudo vital, y posiblemente sea la base de la acumulación capitalista hoy. Nuestra América posee el cuarenta por ciento de la biodiversidad global, sin embargo, una parte muy importante de su actividad económica promueve la utilización de energías y sistemas que atentan o destruyen dicha biodiversidad, nuestra morada. Como expresó Fraser (2023)<sup>2</sup> nuestro sistema devora las democracias, el cuidado y el planeta, pero a la vez necesita de ellas para seguir sobreviviendo.

Para continuar, se hace referencia también a otras zonas críticas, que resultan de estos primeros, como la migración y la movilidad humana, sus dinámicas diversas y complejas en la región. ¿Les movilizan las necesidades? ¿Acaso la búsqueda de mejores condiciones de vida? ¿Esos procesos de desplazamiento en la región son inclusivos/expulsivos? Asimismo aparecen nudos críticos como trabajo y educación, aquello referido al acceso a la educación igualitaria, lo que implica el acceso a la educación pública. Si el acceso no resulta equitativo para todos y todas, lo que tiene como consecuencia es la perpetuación de dichas desigualdades de base. Los sistemas educativos debieran garantizar equidad de formación y por lo tanto, oportunidades para el trabajo, un trabajo digno, de calidad, registrado y bien remunerado, algo que resulta cada vez más escaso.

Por otro lado, las violencias y desigualdades de género se recrudecen en contextos negacionistas y de ultraderecha. Si bien los movimientos de mujeres ganaron terreno, en el mismo sentido se encuentran más expuestas y es acaso ahí que los procesos de inestabilidad política, refuerzan esta contradicción. Se vulneran los derechos de múltiples sectores oprimidos, se atenta contra las prácticas democráticas porque se debilitan las políticas públicas y por lo tanto —o viceversa— la capacidad estatal, al mismo tiempo que crece el dogmatismo anti Estado. Las crisis políticas endurecen estos nudos críticos, y hoy “amenazan el desarrollo del conocimiento en las universidades e instituciones de investigación ya sea por restricciones políticas a la libertad intelectual y el ejercicio profesional o por la reducción presupuestaria.” Batthyány (2023, p. 38)

Frente a este escenario devastador, cruelmente organizado, desanudar algunas prácticas propias del liberalismo conservador, nos conduce hacia esa América Latina y el Caribe que alguna vez fue posible. Entre ellas, se encuentra rediseñar un modelo económico, reducir la deuda y propulsar una renta básica, como condición para la existencia de una ciudadanía democrática pero fundamentalmente para garantizar dignidad a todas las personas y devolverles la esperanza. También fortalecer la calidad de nuestras democracias, trabajando en el diálogo y escucha entre Estado, organizaciones, actores sociales que en conjunto elaboren propuestas basadas en la democracia participativa y orientada hacia la cooperación y la reciprocidad.

Por otro lado, consolidar el acceso universal a la salud es imprescindible. El rol de los Estados nacionales en campañas de prevención y promoción de la salud, explica porque se hace cada vez más evidente —y frente al achicamiento del Estado— la necesidad de un sistema de salud público y eficiente para un acceso universal equitativo. Asimismo reaparece la necesidad de construir una nueva relación con el

---

<sup>2</sup> Fraser, N. (2023). Capitalismo caníbal: Cómo nuestro sistema está devorando la democracia y el cuidado y el planeta, y qué podemos hacer con eso. Siglo XXI Editores.

medioambiente, repensar nuestro vínculo con la naturaleza, recuperar saberes ancestrales sobre la tierra y retomar la idea de que formamos parte de ella, como condición para nuestra supervivencia.

La autora propone repensar la movilidad humana, lo que implica que la migración debe ser reconocida como un derecho humano, que requiere condiciones básicas para que se produzca de forma regulada, segura y ordenada, y que eso implique que quienes migran posean condiciones de vida y trabajo dignas en los países en los que se instalen. Finalmente, reivindicar tareas cotidianas, de cuidado y domésticas, comprender que es una de las bases para el sostenimiento de la vida, es el camino hacia acortar las brechas de género. Las ciencias sociales tienen el deber y el desafío, de ampliar la agenda pública y pensar en nuevas formas de recuperar la dimensión política de la vida, de construir nuevas formas de organización social y *desanudar* todos aquellos nudos que hoy son constitutivos de un orden social inequitativo.

## *El aporte de las ciencias sociales para nuevas alternativas políticas*

El tercer apartado de este libro, nos interroga profundamente acerca de *¿Cómo pueden las ciencias sociales configurar un nuevo paradigma que contribuya a escapar del laberinto social y humano en el que están inmersas nuestras sociedades?*

Las ciencias sociales, su rigurosidad metodológica y la construcción de un pensamiento crítico, son la base para incidir en la realidad, para lograr una transformación social. Esto último, es lo que da sentido al vínculo entre lo social y la política: la posibilidad de reflexionar, recuperar y abordar las problemáticas sociales desde las disciplinas y contrarrestar las desigualdades sociales. A partir de la construcción del conocimiento y la comprensión de fenómenos situados histórica y espacialmente en contexto de reconfiguraciones sociales, políticas y económicas es posible establecer nuevos enfoques con incidencia social que sean dialógicos intergeneracional e interdisciplinariamente y que involucren intencionadamente a la academia, las políticas públicas y los movimientos sociales. La autora sostiene que el conocimiento útil es el que produce un cambio en la realidad y que no se limita a describirla, es decir, conocimiento para incidir y para transformar, para hacer de las sociedades un lugar más justo.

Las ciencias sociales han adquirido capacidad de reconocimiento y por ello, el lugar que ocupa la universidad en la producción de conocimiento y relación dialógica con la sociedad, es central. Construir nuevos marcos conceptuales puede dar cuenta de la compleja trama en la que se desarrolla la vida de las personas. También es construir un conocimiento articulado con los intereses, las necesidades y las problemáticas del territorio. La capacidad para incidir en la toma de decisiones en torno al diseño, planificación e implementación de las políticas públicas, es una potencial herramienta para entender qué ha sucedido -y que sucederá- en América Latina y el Caribe.

Con esa premisa, la de fortalecer la construcción de alternativas que superen modelos de exclusión y se reduzcan las brechas sociales, la autora pondera el lugar que ocupa el feminismo, como conocimiento, como movimiento social y como política pública. Comprender a la igualdad democrática como el reconocimiento de las diferencias, según Batthyány es reconocer que el feminismo es un punto de partida para abordar los desafíos que presentan las ciencias sociales. No solo por sus lógicas y sus

propuestas de estructuras sociales, culturales y políticas alternativas, sino por el aporte de una mirada interpelada, crítica y emancipadora que cuestiona lo instituido. Lograr la incidencia en la agenda pública, generar conocimiento y problematizar lo dado es una de las *formas* que asume el feminismo para posicionarse.

El feminismo como hoja de ruta para una nueva alternativa política en nuestras disciplinas, es un movimiento que ha tensionado los sistemas políticos que se basan en la libertad, la justicia y la igualdad, pero que a la vez, sostienen y profundizan la opresión y la exclusión, a la vez que traccionan la vida cotidiana, la dimensión política de la vida privada. Para ampliar derechos, para ampliar la capacidad de participación ciudadana, los feminismos redefinen las fronteras y redefinen la ciudadanía, *la conciliación de los tiempos y los espacios de vida* y nos proponen una perspectiva interseccional para comprender lo social y reescribir nuestra historia.

## Nuevos desafíos en la producción y evaluación del conocimiento

El cuarto apartado, nos aporta algunas preocupaciones acerca de la producción y construcción del conocimiento, deslizado tensiones sobre el proceso de producción de conocimientos hegemónico, sobre quiénes y de qué manera se producen aquellos conocimientos universalmente válidos. Investigación, conocimiento y política, es una relación que las ciencias sociales deben reformular. Un discurso científico unilateral —eurocentrista— puede orientar decisiones políticas acertadas, pero también puede producir “ceguera epistémica” si no se incorporan otras miradas y saberes. No se trata de negar el saber científico, pero sí de proponer un uso contra hegemónico, explorando la pluralidad interna de la ciencia y promoviendo la interacción entre conocimiento científico y no científico.

Dar cuenta de la complejidad y el entramado implica abordar una agenda de problemáticas sociales, diversas, complejas y a la vez entrelazadas, que demandan comprometer a las ciencias sociales con su potencial transformador ante el debilitamiento de la democracia y los procesos políticos inestables. La necesidad de contribuir a la transformación social con herramientas de análisis, interpretación, comprensión e intervención multidimensionales, transversales y transdisciplinarias requiere de espacios de encuentros académico, político y social que fortalezcan los derechos humanos.

Esta concepción de conocimientos, integrales y construidos desde todos los sectores y por todos los actores de la sociedad, como recurso para analizar lo que nos atraviesa a la hora de la intervención profesional y de la construcción de conocimiento, define la necesidad de incorporar una perspectiva desde las epistemologías, metodologías y tecnologías, fundamental para una visión propositiva de la evaluación. Para alcanzar consensos en relación a criterios de evaluación, es fundamental discutir el sentido de la misma, valoración e indicadores de medición, porque la evaluación no constituye un procedimiento técnico, sino, un procedimiento político, que pondera qué y cómo decir acerca de las problemáticas. Para la autora, estamos revisando propuestas de producción de conocimiento para un horizonte que políticamente se definió como igualitario.

Finalmente, el quinto apartado, concluye con algunas pistas sin resolver, un final abierto que nos invita a revisar desde lo propio, desde lo colectivo, cómo se solucionan las situaciones creadas, como *desatar* aquellos nudos críticos, como abordar las problemáticas en un mundo híbrido ante las demandas de conocimiento e intervención en las ciencias sociales. La pandemia, al decir de la autora, sigue vigente en tanto ha descubierto la urgencia de superar las estructuras desiguales en Latinoamérica y el Caribe.

El desafío por delante, es diseñar estrategias de superación, reunir esfuerzos y definir en conjunto que queremos decir cuando decimos sociedad y Estado, y que queremos decir cuando hablamos de contrato social, ese que nos permitió antes, recuperar las bases de la democracia, superar los modelos neoliberales y conservadores y acercarnos a una sociedad más justa.

Posiblemente, el cierre de este libro, es una invitación a resignificar de múltiples formas a las ciencias sociales y escuchar las voces de todos y todas, animándonos a cuestionar lo conocido para transformarnos y erradicar aquellos modos de investigación e intervención que contienen formas a veces ocultas de represión, control, explotación y opresión propias del proceso de colonización. Es tiempo de hacer lugar a la emancipación y la transformación social, asumiendo que no depende de la voluntad de algunos sectores que forman parte de la trama, sino de su conjunto, en colectivo, articulados con procesos institucionales y societales.

### Cita recomendada

**Martínez, Verónica (2024):** “Ciencias Sociales para superar las estructuras desiguales en Latinoamérica y el Caribe. [Revisión del libro: Los desafíos de las ciencias sociales en la coyuntura latinoamericana / Karina Batthyány; prólogo de Gloria Beatriz Chicote. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO, 2023. Libro digital, PDF (Masa crítica) ISBN 978-987-813-426-0]. Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social. Vol. 8, Nro. 15. Instituto de Política, Sociedad e Intervención social (IPSIS) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. pp. 129-136. 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/>

# consideraciones

## Sobre la autora

*\*Verónica Martínez*

Argentina. Licenciada en Trabajo Social por la Universidad Nacional de Villa María (UNVM) Especialista en Docencia Universitaria por la UNVM. Maestranda en Políticas Públicas y Desarrollo por FLACSO. Coordinadora de la Licenciatura en Trabajo Social del Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales (UNVM). Docente e Investigadora del IAPCS de la UNVM. Directora del Proyecto de Extensión Identidad y narrativas de las personas mayores. Miembro de la Comisión Directiva de la Federación Argentina de Unidades Académicas de Trabajo Social. Miembro del Comité Editorial de la Revista Conciencia Social. Principales líneas de investigación: Trabajo Social en el campo Gerontológico, Extensión Universitaria y Políticas Públicas. Correo electrónico: [vmartinez@unvm.edu.ar](mailto:vmartinez@unvm.edu.ar)





ConCienciaSocial. Revista digital de Trabajo Social.

Vol. 8 (2024) Nro.15 - ISSN 2591-5339

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/>



**ipsis**

instituto de política,  
sociedad e intervención social  
**facultad de ciencias sociales**



Universidad  
Nacional  
de Córdoba