

Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, UNED, Costa Rica  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga>  
ISSN: 1409-4002 • e-ISSN: 2215-454X

# Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas<sup>1</sup>

**Virtual interviews with recipients of social policies in Córdoba, Argentina, 2020-2021: methodological reflections**

**Entretiens virtuels avec des bénéficiaires de politiques sociales à Córdoba, Argentine, 2020-2021: réflexions méthodologiques**

Rebeca Cena \*  
<https://orcid.org/0000-0002-5006-1261>

Recibido: 27 de abril de 2023 || Aceptado: 11 de octubre de 2023

\* Doctora en Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, de Argentina. Investigadora Asistente del Centro de Conocimiento, Formación e Investigación en Estudios Sociales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Cconfines-CONICET). Profesora Adjunta de la Universidad Nacional de Río Cuarto y de la Universidad Nacional de Villa María, de Argentina. Investigadora del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES) y del Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-Instituto de Investigaciones Gino Germani). Editora de la *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad* (RELACES). Correo: [rebecena@gmail.com](mailto:rebecena@gmail.com)

<sup>1</sup> Una versión preliminar y no publicada de este escrito, fue presentada en el VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS, 2021), en Chiapas, México. La autora agradece al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas y a la Universidad Nacional de Villa María, de Argentina.



**Resumen:** En el presente artículo se explora el procedimiento metodológico de entrevistas virtuales realizadas en una experiencia de investigación social empírica sobre políticas sociales y sociedades 4.0. Las entrevistas virtuales fueron realizadas a personas receptoras de políticas sociales residentes en ciudades del interior de la provincia de Córdoba, Argentina, en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, durante el 2020 y 2021. Se realizaron cuarenta entrevistas, identificando diferentes fases en su proceso de implementación. Se identifica que las políticas sociales han incorporado, en sus procesos de implementación, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y en el siglo XXI los fenómenos de lo social acusan signos de hibridez entre el mundo virtual/físico. Ello impacta directamente en las técnicas y procedimientos requeridos para el estudio de las políticas sociales, lo que obliga a revisar las estrategias de abordaje de lo social. Las TIC se han inscripto en las prácticas cotidianas impactando en la identidad, la socialización, las desigualdades y los modos de hacer ciencia. En ese marco, las entrevistas virtuales permiten identificar que la construcción del dato se asume en una interacción donde se solapan y superponen actividades, resignifican las tradicionales fases de la entrevista cara a cara y redefinen las reglas de interacción, habilitando la centralidad del consentimiento informado en cada fase.

**Palabras clave:** investigación empírica, indagación social, sociedad digital, técnicas de indagación.

**Abstract:** This article explores the methodological procedure of virtual interviews carried out in an empirical social research experience on social policies and 4.0 societies. The virtual interviews were carried out with recipients of social policies residing in cities in the interior of the province of Córdoba, Argentina, within the framework of the Preventive and Mandatory Social Isolation during 2020 and 2021. Forty interviews were carried out, identifying different phases in their implementation process. It is identified that social policies have incorporated, into their implementation processes, Information and Communication Technologies (ICT), and in the 21st century, social phenomena show signs of hybridity between the virtual/physical world. This directly impacts the techniques and procedures required for the study of social policies, which forces to review the strategies for approaching social issues. ICTs have become part of everyday practices, impacting identity, socialization, inequalities, and the ways in which science is conducted. In this framework, virtual interviews allow for the identification of data construction in an interaction where activities overlap and intersect, reshaping the traditional phases of face-to-face interviews and redefining interaction rules, enabling the centrality of informed consent in each phase.

**Keywords:** Digital society, empirical research, inquiry techniques, social inquiry.

**Résumé:** Cet article analyse la procédure méthodologique des entretiens virtuels réalisés dans le cadre d'une expérience de recherche sociale empirique sur les politiques sociales et les sociétés 4.0. Les entretiens virtuels ont été menés auprès de bénéficiaires de politiques sociales résidant dans des villes de l'intérieur de la province de Córdoba, en Argentine, dans le cadre de l'Isolation Sociale Préventive et Obligatoire, pendant les années 2020 et 2021. Quarante entretiens ont été réalisés, ce qui a permis d'identifier différentes phases dans leur processus de mise en œuvre. Il a été observé que les politiques sociales ont intégré, dans leurs processus de mise en œuvre, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), et au XXIe siècle, les phénomènes sociaux présentent des signes d'hybridité entre le monde virtuel et physique, cela impacte directement les techniques et les procédures nécessaires à l'étude des politiques sociales, ce qui oblige à réviser les stratégies d'approche sociale. Les TIC se sont intégrées dans les pratiques quotidiennes, impactant l'identité, la socialisation, les inégalités et les modes de faire de la science. Dans ce contexte, les entretiens virtuels aident à identifier que la construction des données est assumée dans une interaction où les activités se chevauchent et se superposent, redéfinissant les phases traditionnelles de l'entretien en face à face et reformulant les règles d'interaction, en permettant la centralité du consentement éclairé à chaque étape.

**Mots-clés:** recherche empirique, enquête sociale, société numérique, techniques d'enquête.

## Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han inscripto en las prácticas cotidianas y han manifestado su masividad –no universalidad–, ubicuidad y la posibilidad de conectividad<sup>2</sup>. Éstas han resignificado la vida cotidiana por lo que se vuelve necesario advertir que más que un instrumento técnico que se utiliza, las TIC forman parte de los modos de ser, habitar y sentir el mundo<sup>3</sup>. Así se posicionan como lugares de la experiencia y subjetivación humanas, algo «que habitamos y nos habita»<sup>4</sup>.

De este modo, una larga tradición en el quehacer científico, como el análisis de bases de datos de internet, el trabajo con *big y small data*, las encuestas autoadministradas, las entrevistas virtuales, el análisis en la red, la utilización de aplicaciones como *WhatsApp* en los procesos de indagación y las etnografías de lo digital, entre otras, advierten sobre la confluencia entre investigación social y las TIC<sup>5</sup>. En el campo específico de estudio de las políticas sociales, su incorporación ha permitido identificar la difusión de unas particulares competencias emocionales en relación con la población receptora, la creación de comunidades virtuales motivadas por las

---

<sup>2</sup> En otros escritos se han abordado las brechas digitales, explorando el acceso, apropiación y uso de las TIC (Cena, González, Miret, Schellino, 2022).

<sup>3</sup> Javier Serrano Puche, «Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente», *Comunicar, Revista Científica de Educomunicación* n.º 46, v. XXIV (2016): 19-26, <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=46&articulo=46-2016-02>; Adrián Scribano, «Miradas cotidianas. El uso de WhatsApp como experiencia de investigación social», *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social* (13) (2017): 8-22, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971922>; Joaquín Linne, «No sos vos, es Tinder», Gamificación, consumo, gestión cotidiana y rendimiento en aplicaciones de «levante», *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 27(2020), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10562755014>; Gustavo Varela, «La Sociedad de la Información», en Guillermo Mastrini y Califano Bernadette (comp.), *La sociedad de la información en la Argentina. Políticas Públicas y Participación Social* (2006): 119-126, 1a ed. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.

<sup>4</sup> Amparo Lasén, Introducción. Las mediaciones digitales de la educación sentimental de los y las jóvenes, en I. Megía Quirós y E. Rodríguez-San-Julían (Coords.), *Jóvenes y comunicación. La impronta de lo virtual* (7-16), Madrid: Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, 2014.

<sup>5</sup> Roberto Guillermo Henríquez, «El uso de herramientas de internet en la investigación social», *Cinta de Moebio*, Revista de epistemología de ciencias sociales, n.º 13 (enero) 2002, <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26197>; Dania María Orellana López y Sánchez Gómez, María Cruz, «Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa», *Revista de investigación educativa*, 24(1) (2006): 205-222, <https://revistas.um.es/rie/article/view/97661>; María José Jaume Rodríguez y María José González Río, «Las encuestas autoadministradas por Internet: Un estudio de caso: 'las familias adoptivas y sus estilos de vida'», *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales* (29), 2014. 155-175; Serrano Puche, «Internet y emociones...»; «Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia», *Virtualis*, Vol.8, núm. 15 (2017). 44-60; Scribano, «Miradas cotidianas...»; María Elena Meneses Rocha, «Grandes datos, grandes desafíos para las ciencias sociales», *Revista mexicana de sociología*, 80(2) (2018): 415-444, <http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/57723/51185>; Diego Quattrini, Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos.

vivencialidades de quienes reciben programas sociales, la proliferación de nuevos espacios de despliegue de las políticas sociales como el ciberespacio, así como la incorporación de las TIC en todo el ciclo vital de la misma<sup>6</sup>.

El propósito de este escrito es explorar un procedimiento metodológico vinculado a la realización de entrevistas virtuales a personas destinatarias de políticas sociales. El trabajo de campo, del cual deriva este escrito, se inscribe en un proyecto de investigación individual<sup>7</sup> y colectivo<sup>8</sup> que ha observado que las políticas sociales, desde hace algunos años, han incorporado en sus procesos de implementación a las TIC. Así, en el siglo XXI los fenómenos de lo social acusan signos de hibridez entre el mundo virtual/físico, por lo que se vuelve necesario revisar las técnicas y procedimientos requeridos en su abordaje, en este caso vinculado al estudio de las políticas sociales.

## Desarrollo

El vínculo entre políticas públicas y las TIC toma como punto de partida los diferentes procesos de digitalización de la sociedad<sup>9</sup>. Junto con el comienzo del siglo XXI se ha dado un modo de organización de la vida donde los dispositivos móviles se han convertido en espacios de producción, edición y almacenamiento de contenidos, convergiendo los sentidos con el mundo de la

<sup>6</sup> Rebeca Cena y Angélica De Sena, «Acercas de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual», en *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*, Primera (Argentina: Editorial Científica Universitaria, 2014), 155-86, [https://www.academia.edu/63995169/Las\\_pol%C3%ADticas\\_hechas\\_cuerpo\\_y\\_lo\\_social\\_devenido\\_emoci%C3%B3n\\_lecturas\\_sociol%C3%B3gicas\\_de\\_las\\_pol%C3%ADticas\\_sociales](https://www.academia.edu/63995169/Las_pol%C3%ADticas_hechas_cuerpo_y_lo_social_devenido_emoci%C3%B3n_lecturas_sociol%C3%B3gicas_de_las_pol%C3%ADticas_sociales); María Sordini, «El uso de internet en relación a programas sociales», *Sapiens Research Group, Boletín Científico Sapiens Research*; 7; 2; 7-2017: 51-64; Camila Weinmann y Dettano, Andrea, eds. «La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio», Buenos Aires, 2020 Estudios Sociológicos Editora: 147-170; Andrea Dettano y Rebeca Cena, «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de entorno en etnografía virtual para el análisis de políticas sociales», *Tsafiqui, Revista científica en ciencias sociales* 11 (15) (2020): 57-72, <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>; María Sordini, «El uso de internet en relación a programas sociales», *Sapiens Research Group, Boletín Científico Sapiens Research*; 7; 2; 7-2017: 51-64; Camila Weinmann y Dettano, Andrea, eds. «La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio», Buenos Aires, 2020 Estudios Sociológicos Editora: 147-170; Andrea Dettano y Rebeca Cena, «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de entorno en etnografía virtual para el análisis de políticas sociales», *Tsafiqui, Revista científica en ciencias sociales* 11 (15) (2020): 57-72, <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>

<sup>7</sup> Proyecto de investigación para el ingreso a carrera de Investigador Científico y Tecnológico del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, titulado «Los Programas de Transferencias de Ingresos en Córdoba: definición de problemas, implementación y vida cotidiana en 4 ciudades del interior de la provincia».

<sup>8</sup> Proyecto de investigación inscripto en el Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Villa María y financiado por el Instituto de Investigación de la misma universidad.

<sup>9</sup> Adrián Scribano y Pedro Lisdero, eds. *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*, Springer International Publishing, 2019, <https://www.perlego.com/book/3492995/digital-labour-society-and-the-politics-of-sensibilities-pdf>

tecnología<sup>10</sup>. Ello ha implicado que se refiera desde la perspectiva de Gómez Cruz y Ardevol<sup>11</sup> a un mundo onlife<sup>12</sup> con el propósito de resistir cualquier intento de dicotomizar las prácticas sociales entre el mundo *online/offline* en términos de Jordan<sup>13</sup>.

En el nuevo siglo, diversos estudios han advertido sobre los modos en que las prácticas sociales se inscriben en las redes sociales como protagonistas e incluso en el ciberespacio como lugar de interacción cotidiana<sup>14</sup>. Así se han metamorfoseado las prácticas sociales y, con ellas, las maneras de comunicar a través de audios, fotografías, imágenes, textos, videos, etc. Ello involucra también una serie de desafíos que Scribano<sup>15</sup> identifica en las prácticas vinculadas al que hacer investigativo y, por lo tanto, a las técnicas para registrar, interpretar y retratar el mundo, como, por ejemplo, las entrevistas. De allí las técnicas de indagación y registro atravesadas por las TIC como las etnografías virtuales mediadas por el uso de ordenadores e internet, observación, entrevistas, foros de discusión e incluso la metodología de análisis de redes sociales<sup>16</sup>.

<sup>10</sup> Scribano, «Miradas cotidianas...»; Marshall McLuhan, «Comprender los medios de comunicación», s. f.

<sup>11</sup> Edgar Gómez Cruz y Elisenda Ardèvol, «Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach», *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 2013: 27-46.

<sup>12</sup> En sus orígenes, el concepto fue utilizado por Floridi para aludir a un borramiento de las diferencias entre lo que está fuera de línea, lo analógico, lo basado en el carbono y lo digital, en línea, lo basado en silicio. En este escrito, se adopta la perspectiva de Gómez-Cruz y Ardevol (2013) para referir a la hibridez que presenta el mundo social, al no poder escindir dicotómicamente lo que sucede «en línea» y «fuera de línea».

<sup>13</sup> Brigitte Jordan, «Blurring Boundaries: The «Real» and the «Virtual» in Hybrid Spaces», *Human Organization*, 68 n.º 2 (2009): 181-193, <http://www.jstor.org/stable/44148549>

<sup>14</sup> Barón Pulido, Mireya, Duque Soto, Álvaro Mendoza Lozano, Frederick y Quintero Peña, Wilmar, «Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara», *Revista internacional de pedagogía e innovación educativa* 1(1) (2021): 123-148, <https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/view/29>; Flores Rivera, Carol, Pablo Luna Villouta, Sergio Fuentealba Urrea, Alex Garrido Méndez, Gissella Muñoz Sabando y Ángela Torres Esparza, «Significados atribuidos a la práctica de actividad física, ejercicio físico y deporte como medio de configuración de redes sociales y participación ciudadana», *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación* (42) (2021): 831-840, <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/65967>; Davinia Martín Critikián y Marta Medina Núñez, «Redes sociales y la adicción al like de la generación z», *Revista de Comunicación y Salud*, 11: 55-76 (2021), <https://doi.org/10.35669/rcys.2021.11.e281>; Raza, Marilyn, Verdesoto, Roberto y Carrera, Roberto, El identitario de las manifestaciones culturales exhibido a través de las redes sociales, *Nexos Científicos*, 5(2) (2021): 1-10, <https://nexoscientificos.vidanueva.edu.ec/index.php/ojs/article/view/46>

<sup>15</sup> Scribano, «Miradas cotidianas...».

<sup>16</sup> Orellana López y Sánchez Gómez, «Técnicas de recolección ...»; Daniel Domínguez Figueroa, Anne Beaulieu, Adolfo Estalella, Edgar Gómez, Bernt Schnettler y Rosie Read, «Virtual Ethnography», *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*, Vol. 8, n.º 3 (2007), <https://doi.org/10.17169/fqs-8.3.274>; Daniel Domínguez Figaredo, «Sobre la intención de la etnografía virtual», *Revista Electrónica Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información*, Vol. 8, n.º 1, 2007, 42-63; Pedro Willging, «Técnicas para el análisis y visualización de interacciones en ambientes virtuales», *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 2008, Vol. 14, <https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/115328>; Manuel Andrés Mosquera Villegas, «De la etnografía antropológica a la etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por internet», *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 18(53) (2008): 532-549; Christine Hine, *Etnografía virtual*. California: Editorial UOC, 2011; Scribano, «Miradas cotidianas...»; Di Prospero, «Antropología de lo digital...»;



Las prácticas inscriptas en el mundo *onlife* permiten explorar diversos espacios o entornos virtuales que, en términos de Orellana López y Sánchez Gómez<sup>17</sup>, poseen un gran potencial documental, observacional y conversacional. Ello de «una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas convencionales tanto en la recolección de datos como en su producción, almacenamiento, análisis y presentación»<sup>18</sup>.

Estas transformaciones interpelan a las ciencias sociales en su quehacer. Por ello, la estrategia metodológica no constituye una receta estandarizada, sino que es producto de una mirada teórica, de unos procedimientos y herramientas, de unos objetivos de indagación. Por lo tanto, Archenti<sup>19</sup> sostiene que «el método, en cada investigación, es el resultado de un diseño específico que se elabora, básicamente, a partir de dos elementos, los conceptos que provee la teoría, y las características de los datos disponibles». Las reflexiones sobre la utilización de las TIC en entrevistas virtuales, entonces, invitan a tensionar los conceptos, los datos construidos y las técnicas utilizadas. Puesto que los diálogos posibles entre dichos componentes constituyen un fenómeno único, producto del ejercicio de investigación. De este propósito versa el apartado siguiente.

## Características del fenómeno: TIC e intervenciones estatales

Las transformaciones acaecidas en el marco de las sociedades 4.0, se vinculan a la totalidad de los ámbitos de la vida cotidiana: el mercado, los desarrollos económicos, las transformaciones de la sociedad civil y comprometen indefectiblemente al Estado. Éste posee una gran incidencia en el uso, incorporación y regulación de las TIC, como sostiene Varela<sup>20</sup>, desde la inversión en infraestructura, hasta los planes de compra de productos, así como la definición de los términos de sus inversiones y usos. En el caso particular de las intervenciones estatales, los trabajos de Cerbino y Richero y Concha<sup>21</sup> han identificado que existe un extenso abanico de formas de comunicar e interactuar que han llegado a

---

<sup>17</sup> López y Sánchez Gómez, «Técnicas de recolección...»

<sup>18</sup> *Ibíd.*

<sup>19</sup> Marradi Alberto, Archenti Néida y Piovani Juan Ignacio, *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ed. Emece, 2007: 61-69.

<sup>20</sup> Gustavo Varela, Bernadette Califano y Guillermo Mastrini, «La Sociedad de la Información», en *La sociedad de la información en la Argentina, Políticas públicas y participación social*, 1.a ed. (Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert, 2006), 119-29, <https://silos.tips/download/la-sociedad-de-la-informacion-en-la-argentina-politicas-publicas-y-participacion>

<sup>21</sup> Mauro Cerbino y Alicia Richero, ed. *Gobernanza, Políticas Públicas y Aplicaciones de Internet*. Quito: FLACSO. IRDC, 2006.

denominarse como «gobierno electrónico», en tanto relación entre ciudadanos y algún nivel de gobierno por medio del uso de las TIC, la disponibilidad de la información sobre las características de las intervenciones y la posibilidad de realizar diferentes tipos de gestiones. El Estado modifica, regula y norma cada incorporación tecnológica que realiza, transformando sus intervenciones e impactando en la sociedad. En este marco, no puede eludirse la importancia que el vínculo Estado-poblaciones ha asumido por intermedio de las políticas sociales y, más aún, la presencia de internet y las tecnologías en la gestión de las mismas<sup>22</sup>.

Inicialmente la presencia estatal en la red está dada por diferentes portales gubernamentales que alojan información sobre las intervenciones, interacciones que se establecen entre la población destinataria a partir de la organización de grupos de ayuda y/o colaboración, la habilitación de canales de *YouTube* o páginas de *Facebook* para difundir información, la exposición en las redes sociales de personas funcionarias, e incluso la incorporación de aplicaciones específicas<sup>23</sup>.

El Estado argentino muestra sus primeras señales en la materia a mediados de la década de 1990 cuando incorpora la firma digital y el documento electrónico, avances que convivían con limitaciones en términos de conectividad y desarrollo administrativo. A comienzos del nuevo siglo, se adopta el Plan de Modernización aprobado por Decreto 103/2001<sup>24</sup>. Algunos objetivos nodales del proyecto fueron propiciar la intercomunicación rápida y eficiente entre los organismos de la Administración Nacional, firma digital, incorporación de procedimientos administrativos digitalizados que eliminen progresivamente el uso de papel como portador de información, uso del e-mail en la Administración Pública Nacional, desarrollo de portales, entre otros.

En 2017 se crea la plataforma digital del Estado bajo el Decreto 87/2017, que se propone el desarrollo de herramientas y servicios como portales de internet, aplicaciones móviles, guía de trámites,

---

<sup>22</sup> Andrea Dettano y Rebeca Cena, «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales», *Tsafiqui, Revista Científica en Ciencias Sociales*, n.o 15 (2020): 57-72, <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>

<sup>23</sup> Concha, S. Políticas Públicas e Internet, en Cerbino M. y Richero A. (eds) *Gobernanza, Políticas Públicas y Aplicaciones de Internet* (85-96) FLACSO.IRDC, Ecuador: Rispergraf, 2006; Cena y De Sena, «Acerca de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual»; Dettano y Cena, «Precisiones teórico-metodológicas...»...; Weinmann, Camila y Dettano Andrea, eds., «La política social...

<sup>24</sup> José Luis Tesoro, «El gobierno electrónico en la Argentina: análisis comparativo e indagación estratégica», *Aplicación Informática*, Año 10, n.º 114, nov. 2003: 3-4, [http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act\\_gob\\_elect\\_arg.htm](http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act_gob_elect_arg.htm)

servicios de mensajes de texto simples (SMS), servicios de atención telefónica, perfil digital ciudadano y servicios de atención prestados a través de redes sociales. Luego, en 2018 se incorpora la agenda digital argentina con el Decreto 996/2018 que tuvo como propósito «promover que los marcos jurídicos permitan aprovechar las oportunidades digitales, contemplando tratamiento adecuado de la información pública y privada, desarrollar infraestructura y accesibilidad, fomentar la alfabetización digital y la educación digital, desarrollar capacidades en ciberseguridad». En el 2020 y durante el contexto pandémico tomaron visibilidad páginas webs para la gestión de políticas sociales, aplicaciones como Mi ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social) vinculada a la gestión del Ingreso Familiar de Emergencia, Ciudadano Digital para las políticas sociales de empleo en la provincia de Córdoba, también mensajería instantánea, correo electrónico y comunicación vía *WhatsApp* como fue la experiencia de los programas de empleo de la provincia de Córdoba (al respecto, ver sistematización en la Tabla 1).

Este escenario permite identificar el protagonismo que asumieron las TIC en los procesos de intervención, advirtiendo entornos otros donde se despliegan las políticas sociales, no tradicionalmente vinculados al estudio de las mismas<sup>25</sup>. Adicionalmente, convida a revisar las técnicas involucradas en el abordaje de los objetos de estudio. Ello requiere la exploración de sus transformaciones y los desafíos que, en términos metodológicos, implica su estudio a la luz de las incorporaciones de las TIC en la vida cotidiana y en el mundo *onlife*<sup>26</sup>. Es por ello que el apartado siguiente reflexiona en torno a la entrevista virtual, que incorpora las TIC e internet en los procesos de indagación, frente a un objeto de estudio con presencia en el mundo *onlife*, tal como se acaba de describir.

## Materiales y métodos

Las entrevistas virtuales sobre las que se reflexiona en este escrito fueron realizadas entre 2020 y 2021 en el contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) y Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO), en Argentina<sup>27</sup>. Se realizaron un total de 40 entrevistas a personas receptoras de políticas sociales de transferencias de ingresos, y se particularizó en aquellas

<sup>25</sup> Angélica De Sena, Andrea Dettano y Rebeca Cena, *Chasing the Research Object: Social Policies and Emotions in Virtual Spaces*, Nova Science Publishers; 2022, 195-222, <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/208258>

<sup>26</sup> Edgar Gómez Cruz y Elisenda Ardèvol, «Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach», *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 2013: 27-46.

<sup>27</sup> Para un abordaje y contextualización de las transformaciones de las políticas sociales en dicho contexto, ver Cena (2020).



intervenciones con componentes educativos o laborales en tres ciudades del interior de la provincia de Córdoba. La muestra fue direccionada no probabilística y, además, se utilizó una muestra variada y confirmativa<sup>28</sup>, según coherencia entre entrevistas y producción de datos con relación a objetivos e información que añaden las nuevas entrevistas en términos de saturación de categorías.

Respecto a la significatividad de utilizar entrevistas virtuales, se identifica que las facilidades comunicativas que proveen las TIC, su inscripción en la vida cotidiana, la hibridez de las prácticas sociales, así como el paulatino despliegue de las políticas sociales en el mundo *onlife*, las han vuelto pertinentes para su incorporación como herramienta metodológica. Adicionalmente, las personas receptoras de las políticas sociales analizadas aluden utilizar dichos canales para gestionar las intervenciones estatales de las que participan, al igual que los propios programas las han incorporado. Tal como puede observarse en la Tabla 1, se han identificado diferentes TIC en el acceso y gestión a las políticas sociales.

**Tabla 1**  
**TIC en políticas sociales**

Aplicaciones estatales	Ciudadano Digital Mi ANSES ProgresAR Mi Argentina
Mensajería instantánea	MMS ( <i>Multimedia Message Service</i> , Mensaje de <i>WhatsApp</i> ) SMS ( <i>Short Message Service</i> )
Redes sociales	<i>Facebook</i> <i>Instagram</i> <i>Twitter</i>
Redes telefónicas	Teléfono de contacto
Sitio web	Páginas web oficiales
Servicio web educativo	<i>Classroom</i>
Herramienta de Social Media	Canal de <i>YouTube</i>
Medios de comunicación digitales	Diarios y <i>Google noticias</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada, 2023.

<sup>28</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Baptista Lucio, Pilar, *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill, 2014.

En el apartado siguiente, se recorren tres grandes ejes que permiten reconstruir el procedimiento metodológico de entrevistas virtuales realizadas en la experiencia de investigación social empírica con receptores de políticas sociales.

## Resultados

Las entrevistas en línea, entrevista *online*, e-entrevistas o entrevistas virtualizadas, son una técnica que alude a conversaciones, medidas por el uso de las TIC, que poseen un propósito y orientación en el marco de una investigación o pesquisa. La incorporación de las entrevistas virtuales obedece a que permiten observar las transformaciones de los cuerpos en relación a los modos de ser y habitar los espacios virtuales, la potencialidad de la expresión e instanciación de emociones en dichos entornos de interacción, donde palabra, imagen y sonido son parte de la interacción y, por lo tanto, de la presentación social de la persona<sup>29</sup>.

Un primer elemento significativo que emerge como resultado, se vincula a la simultaneidad y solapamiento. Las interacciones en estos espacios que ya Di Prospero ha conceptualizado como «multilocales, multi-nivel y multi-plataforma»<sup>30</sup> implican que el género conversacional esté principalmente dado por lo que se ha denominado palabra digitalizada, según Orellana López y Gómez<sup>31</sup>: «en las entrevistas on-line la mayor cantidad de información obtenida es textual» e incluso, dadas las potencialidades que ofrecen los entornos adquieren presencia también audios, videos, fotografías, emojis, reacciones, *stickers*<sup>32</sup>. La comunicación que allí acontece, la intertextualidad, constituye una característica distintiva de este tipo de entrevistas e implica necesariamente la mediación de las TIC y sus significados, usos y sentidos<sup>33</sup>.

Las TIC permiten el intercambio sincrónico o asincrónico, registran los días y horarios del diálogo, asumen ritmos particulares de

---

<sup>29</sup> Amparo Lasén Díaz, Introducción. *Las mediciones digitales de la educación sentimental de los y las jóvenes* (Madrid: Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, 2014); Javier Serrano Puche, «Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente», *Comunicar, Revista Científica de Educomunicación* n.º 46, v. XXIV (2016): 19-26, <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=46&articulo=46-2016-02>; Scribano, «Miradas cotidianas...»

<sup>30</sup> Di Prospero, «Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia», *Virtualis*, Vol.8, núm. 15, (2017), 44-60, disponible en: <https://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/219/204>

<sup>31</sup> Orellana López, Dania María y Sánchez Gómez, María Cruz. «Técnicas de recolección de datos...

<sup>32</sup> Dettano y Cena, «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de entorno en etnografía virtual para el análisis de políticas sociales»..., 57-72.

<sup>33</sup> Cena y De Sena, «Acerca de las sensibilidades...»; Elisenda Ardevól, Marta Bertrán, Blanca Callén, y Carmen Pérez, «Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea», *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social* (3) (2003): 72-92.

interacciones que se modifican según se den en un grupo de *Facebook*, vía correo electrónico, en una reunión online utilizando *Skype*, *GoogleMeet* o *Zoom*, o en un chat de *WhatsApp*<sup>34</sup>.

En el caso de las entrevistas realizadas por aplicaciones de mensajería instantánea como por ejemplo *WhatsApp*, dicho registro permite releer, reescuchar lo que se va expresando y tener una reflexividad atenta pese a que el tiempo en que se desarrolla puede ser más extenso que en una entrevista cara a cara. El carácter textual del medio dialoga con las maneras en que se da la expresión e interacción, lo que parecería expresar «un proceso más reflexivo que la oralidad [...] es una experiencia comunicativa intertextual, que no reproduce la comunicación oral aunque parezca imitarla»<sup>35</sup>. Las interacciones en las entrevistas virtuales implican que el ritmo de las conversaciones adquiera otras características, donde no es necesario que sea en sincronidad e incluso la interacción puede darse simultáneamente con otras actividades. Tal como puede apreciarse en el fragmento siguiente, la persona entrevistada participa de la interacción mientras realiza otras actividades simultáneamente:

Entrevistadora: «Perfecto perfecto, así que compu y teléfono y un poco sería la página web de Anses y un número de teléfono donde llamas. Ahora pasamos al siguiente bloque de preguntas y ya con esto nos vamos aproximando, Manuela a cerrar la entrevista. Vos avisame si estás cansada, si te querés tomar un descansito o algo [...]».

Entrevistada: «¡No, no hay problema, yo estoy chocha<sup>36</sup> eh! Mientras riego las plantas, doblo la ropa y me preparo para una reunión que tengo a las seis, voy contestando tranqui, no, no hay problema».<sup>37</sup>

En el caso de las entrevistas, la incorporación de las TIC descansa, además, en que son utilizadas por las personas participantes de la investigación como una manera de habitar con otros y otras, tal como ha sostenido Quattrini<sup>38</sup>, de allí su utilidad para los procesos de indagación.

<sup>34</sup> Claudia Gandía et al., eds., *Metodologías de la investigación: estrategias de indagación*, Primera edición (Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, 2017); Dettano y Cena, «Precisiones teórico-metodológicas».

<sup>35</sup> Ardevól, Bertrán, Callén y Pérez, «Etnografía virtualizada...», 17.

<sup>36</sup> Refiere a estar a gusto, contenta.

<sup>37</sup> Entrevista n.º 25, 2020.

<sup>38</sup> Gandía et al., eds., *Metodologías de la investigación...*

La entrevista, como técnica, permite generar datos a partir de una narración reflexiva sobre una situación de la que han participado las personas entrevistadas. Lo que interesa, entonces, es aquella información que se halla contenida en su experiencia biográfica<sup>39</sup>: aquí personas receptoras de políticas sociales mediadas por la utilización de diferentes TIC, tal como puede apreciarse en la Tabla 1.

Como segundo resultado, se advierte un conjunto de elementos que tensionan y resignifican las fases de la entrevista tal como puede observarse en la sistematización realizada en la Tabla 2. La organización de la entrevista virtual en fases es algo que comparte con la entrevista cara a cara, aunque se añaden elementos en relación al entorno. Cuando una interacción es mediada por las TIC, se encuentra afectada en su modalidad y asume un despliegue que es encausado por el entorno, en tanto condición de posibilidad de las interacciones, pero también permeable a las mismas<sup>40</sup>.

La identificación de fases en la realización de entrevistas permite expresar la complejidad que requiere su puesta en marcha y, sobre todo, la reflexividad que involucra en un contexto de indagación donde fenómeno, objetivos, teoría y técnica se encuentran en íntima vinculación<sup>41</sup>. En lo que podría definirse como la *fase de preparación*, la entrevista virtual ha implicado la revisión de los objetivos de indagación, la elaboración de las preguntas agrupadas por temas o bloques –en relación a los objetivos del estudio y la literatura sobre la temática– y preguntas anzuelo que, siendo preguntas de carácter general, tienen el propósito de dar lugar a hablar sobre la temática involucrada en el bloque<sup>42</sup>. Ello implicó una íntima familiarización y un diestro manejo del protocolo por parte del equipo. Para tal propósito se distribuyeron roles que implicaron una organización grupal para la realización de las entrevistas virtuales, puesto que cuando la plataforma lo permitía las entrevistas tenían, al menos, tres integrantes: quien guiaba la entrevista y realizaba las preguntas, quien observaba la interacción (modo de pregunta-respuesta, ritmo de la interacción, tiempo, reacciones, modo de preguntar, medio seleccionado como audio, texto o video, etc.) y la persona entrevistada.

---

<sup>39</sup> Ibíd.; Juan Ignacio Piovani, «La entrevista en profundidad», en *Metodología de las Ciencias Sociales*, Alberto Marradi; Nelida Archenti y Juan Ignacio Piovani, Buenos Aires, Emecé editores, 2007: 215-221.

<sup>40</sup> Dettano y Cena, «Precisiones teórico-metodológicas...», 57-72; Serrano Puche, «Internet y emociones...».

<sup>41</sup> Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández y Margarita Varela-Ruiz, «La entrevista, recurso flexible y dinámico», *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167, recuperado el 9 de marzo de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

<sup>42</sup> Ardevól, Bertrán, Callén y Pérez, «Etnografía virtualizada...».

En relación a esta última, la convocatoria supuso tres canales: buscar personas receptoras de las políticas sociales en grupos de *Facebook* –con temáticas afines– que al ser masivos y públicos nucleaba un número significativo de potenciales personas a entrevistar e incluso información alrededor de las intervenciones estatales analizadas; identificar a personas con vínculos cercanos al equipo que participaban de una política social; y, por último, partir de un primer contacto que pudiera facilitarnos algún agente estatal involucrado en la gestión de la política social. En estas instancias fue central el rol de lo que se ha denominado «*Gatekeeper*, una persona con un rol clave en el grupo a estudiar, que tiene la posibilidad de brindar acceso» al campo<sup>43</sup>. En relación a este punto, fue fructífero contactar a personas a través de las redes sociales (grupos de *Facebook*), ya que se mostraban con predisposición a participar pese a que no existía contacto previo. Le otorgaron al estudio mayor variabilidad e incluso coherencia interna, al existir una sintonía entre la implicación de las TIC en la participación de la política social (recordemos que son grupos de *Facebook* de personas receptoras), la comunicación en el momento de contacto y realización de la entrevista.

La fase de apertura es cuando se está con la persona entrevistada en el entorno de la cita. Si Díaz Bravo et al.<sup>44</sup> recomienda para las entrevistas cara a cara la selección de un espacio que favorezca un diálogo profundo y reflexivo, aquí la selección del entorno requiere tener en cuenta acordar con la persona entrevistada el medio donde realizarla. Allí se priorizó la conectividad de las personas (acceso o no a internet), el dispositivo que tenía al alcance (smartphone, PC) y el recurso que le resultaba más fácil utilizar (*WhatsApp*, *Google Meet*, *Zoom*, etc.). En esa dirección se acordó cuál era el medio más accesible, qué dispositivo se podía utilizar (generalmente celular) y cuál recurso (*Messenger* de *Facebook*, *WhatsApp*, *Google Meet*, *Zoom*). El emplazamiento o entorno de la entrevista ha requerido incorporar la centralidad de la copresencia<sup>45</sup>, ya que es fundamental como objetivo que orienta y organiza la construcción del campo, como espacio donde acontecen las interacciones en un mundo híbrido. En la Tabla 2 se observa el modo en que se han ido tramando las fases aludidas.

<sup>43</sup> Di Prospero, «Antropología de lo digital...» 55.

<sup>44</sup> Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández y Varela-Ruiz, «La entrevista, recurso flexible...».

<sup>45</sup> Anne Beaulieu, «From co-location to co-presence: Shifts in the use of ethnography for the study of knowledge», *Social Studies of Science* 40(3), (2010): 453-470, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0306312709359219>



**Tabla 2**  
**Fases en entrevista virtual**

Fragmento de entrevista	Identificación de fase
<p>[6:03 p.m., 21/7/2021] Entrevistadora: «Te comento un poco de qué va el proyecto. Somos un equipo de trabajo de la Universidad Nacional de Villa María, nos interesa saber sobre las experiencias que jóvenes han tenido con diferentes políticas vinculadas a la educación o trabajo. Como te comenté hoy temprano, la entrevista es completamente anónima. La información que nos des solo va a ser utilizada para el proyecto y su análisis. Así que quedate tranquila por eso.</p> <p>[6:03 p.m., 21/7/2021] Entrevistada: Dale, genial.</p>	<p>Presentación de objetivos, finalidad de investigación y confidencialidad.</p>
<p>[6:04 p.m., 21/7/2021] Entrevistadora: [en Respuesta a: Entrevistada: jajaja qué vergüenza] jajaja vos quedate super tranqui, de todas maneras si por algún motivo en algún momento querés cortar o que retomemos en otro momento, no hay ningún problema.</p>	<p>Explicitación de términos de entrevista y renovación de consentimiento.</p>
<p>[6:04 p.m., 21/7/2021] Entrevistadora: Por otro lado, <i>WhatsApp</i> nos permite enviar audios, así que sentite en total libertad de responder de la forma que te resulte más cómodo.</p>	<p>Presentación del entorno y acuerdo sobre recursos de interacción.</p>
<p>[6:05 p.m., 21/7/2021] Entrevistadora: Si te parece, iniciamos con la entrevista.</p> <p>[6:05 p.m., 21/7/2021] Entrevistada: Sí dale, de diez.</p> <p>[6:05 p.m., 21/7/2021] Entrevistada: Cuando quieran.</p>	<p>Renovación de consentimiento.</p>
<p>[6:06 p.m., 21/7/2021] Entrevistadora: Genial, ¿nos podés comentar un poco la política de la que formas parte?, ¿cuál es?, ¿en dónde la conociste?, ¿cómo llegaste a ella?» (Entrevista n.º 34, 2021)</p>	<p>Preguntas anzuelo.</p>

Fuente: elaboración propia sobre la base del trabajo de campo, 2023.

En esta fase también se explicitan nuevamente los objetivos que se pretenden con la entrevista, la utilización que se hará del material producido, el tiempo de duración, así como la generación de acuerdos de interacción y confidencialidad. La facilidad que ofrece el entorno utilizado permite que el consentimiento quede registrado, al tiempo que va renovándose a lo largo de la entrevista (ver Tabla 2). Adicionalmente, los datos de la interacción (día y hora), los ritmos de la misma (período que transcurre entre pregunta y respuesta), así como los datos de la persona entrevistada útiles a la investigación (política social de la que ha participado, género percibido, edad, nivel de instrucción, barrio y personas con las que convive) quedan adecuadamente registrados.

La tercera fase constituye el desarrollo, el núcleo de la entrevista, donde acontece la conversación con el propósito de generar datos siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad<sup>46</sup> que fueron organizadas en seis ejes en relación a los objetivos del proyecto de investigación: aspectos vinculados a la participación en una política social, experiencia en relación a la digitalización de las intervenciones estatales, identificación de diversos actores intervinientes en el acercamiento a la política social, componente educativo de la intervención, componente laboral de la intervención y alusiones al género en las políticas sociales.

La utilización del guion y el tránsito por los diversos ejes se dio de manera flexible modificando el orden y la forma de preguntar acorde al proceso de la entrevista, de allí la centralidad de la destreza de quien investiga en la aplicación del instrumento.

Por último, se vuelve significativo advertir los modos en que se resignifican las reglas de interacción. La modalidad de interacción en la entrevista virtual, implica el acuerdo tácito sobre algunos códigos de interacción vinculados a la socialización en el entorno, la *netiquette* según Henríquez<sup>47</sup>, donde es común el mensaje escrito corto, el envío de audios, la utilización de emojis, de mayúsculas como símbolo de elevar la voz o remarcar una postura, etc. Adicionalmente, hay un acuerdo sobre el sentido de la relación, basado en un turno de preguntas y respuestas. En relación con el ritmo de la comunicación, los parámetros que se usaron en la entrevista cara a cara son difíciles de adaptar a las características del nuevo medio. Por ejemplo, la demora entre el envío de un

<sup>46</sup> Díaz-Bravo, et al., «La entrevista, recurso...».

<sup>47</sup> Guillermo Henríquez, «El uso de herramientas de internet en la investigación social», *Cinta de Moebio, Revista de epistemología de ciencias sociales*, n.º 13 (enero) 2002, <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26197>

mensaje, su aparición en pantalla, la recepción/lectura por parte de la otra persona y la respuesta, puede llegar a ser de muchos segundos o minutos e incluso horas, dada la simultaneidad y actividades paralelas que posibilita el entorno. Los ritmos de intercambios dan lugar a conversaciones paralelas, pantallas simultáneas e incluso actividades superpuestas.

Mientras que en una interacción cara a cara el silencio no es tan prolongado, e incluso puede acompañarse con otras formas no verbales, en el chat entre envío de mensaje y recepción, los segundos, minutos, horas dan lugar a la reflexividad vinculadas a la recepción de la consigna, pertinencia, comprensión e incluso, tal como puede observarse en la Tabla 3, habilita preguntas que permiten reforzar o renovar el acuerdo y consentimiento inicial.

**Tabla 3**  
**Dinámica de entrevista, tiempo y actividades simultáneas**  
**entrevista virtual**

Fragmento de entrevista	Momento de interacción
21/7/2021 7:11 p.m. Entrevistadora: «súper interesante esto que nos decís de tus experiencias con ambos programas, nos decía de estas dos experiencias con el primer paso y el programa jóvenes, eee, te queríamos consultar si participaste en algún otro programa asignación universal por hijo, IFE que se dio el año pasado durante la pandemia y participaste de progresar alguno de ellos algunos quieras comentar <transcripción de audio de WhatsApp>	Pregunta de recapitulación.
21/7/2021 7:34 p.m. - Entrevistadora: nos quedan muy pocas preguntas, aun así y sabiendo que la entrevista es media larga, podemos seguir mañana o en otro momento. No te hagas ningún problema por eso. Podemos coordinar otro horario y terminar esas preguntitas que quedan.	Tardanza entre pregunta y obtención de respuesta.
21/7/2021 7:38 p.m. - Entrevistada: ¡Ay, sí! Perdón. Lo que pasa es que recién salgo de trabajar, pero apenas llegue a casa las respondo, le sigo respondiendo <Multimedia omitido>	Actividad simultánea.

La tabla continúa en la siguiente página

Fragmento de entrevista	Momento de interacción
<p>21/7/2021 7:39 p.m. - Entrevistadora: no te hagás ningún problema, cuando puedas, respondés y retomamos esas preguntas que quedan! 😊 Insisto en que si querés, podemos seguir mañana. Pero si te parece finalizarla hoy, lo hacemos. Como a vos te quede más cómodo.</p>	<p>Pregunta para renovar el consentimiento y la continuidad o no de la entrevista.</p>
<p>21/7/2021 8:05 p. m. - Entrevistada: No, en otro plan no he participado»</p>	<p>Continuidad de la conversación.</p>

Fuente: Elaboración propia sobre la base del trabajo de campo, 2023.

Tal como puede reconstruirse a partir de la Tabla 3, los códigos comunicativos se inscriben en un contexto<sup>48</sup>, y las entrevistas acontecían en diversos espacios (hogar, trabajo, mientras hacía otras actividades, etc.). En las entrevistas virtuales, entonces, la espera, la paciencia y el manejo del tiempo se volvió un elemento significativo. Ello llevó a acordar y esperar un tiempo prudencial y luego renovar la pregunta realizada (ver en Tabla 3, 23 minutos entre pregunta y nueva pregunta frente a la no respuesta). Destrezas como la paciencia y el manejo de la ansiedad de quien lleva adelante la entrevista, se vuelven significativas: «la paciencia es imprescindible en una cultura comunicativa como la del chat, de frases cortas y respuestas inmediatas, consistentes muchas veces en emoticones o expresiones simples cuyo sentido es sencillamente mantener la comunicación abierta». Por eso la presencia de alguien que observa, o incluso la ubicuidad que ofrece el entorno<sup>49</sup>, habilita a hacer otras actividades simultáneamente durante la espera<sup>50</sup>. De allí la potencialidad que ofrece el entorno en términos de sincronidad de la comunicación o asincronía. La no interacción en tiempo real no depende tanto de la plataforma –que sí encausa y modula las interacciones<sup>51</sup>– como de la forma en que se asuma la interacción.

La no presencia cara a cara no implica que la comunicación no verbal no exista, sino que se asumen señales mediadas por las TIC<sup>52</sup>.

<sup>48</sup> Ardevól, Bertrán, Callén, y Pérez, «Etnografía virtualizada...».

<sup>49</sup> Dettano y Cena, «Precisiones teórico-metodológicas...».

<sup>50</sup> Ernst Bloch y Felipe González Vicen, *El principio esperanza: Escrito en Estados Unidos entre 1938 y 1947. Revisado en 1953 y en 1959*, ed. Francisco Serra, Colección Estructuras y Procesos - Serie Filosofía (Madrid: Trotta, 2007).

<sup>51</sup> Serrano Puche, «Internet y emociones.....».

<sup>52</sup> Ardevól, Bertrán, Callén, y Pérez, «Etnografía virtualizada...», 82.

Las potencialidades que ofrece el entorno como el uso de emojis, audios, fotografías, *stickers*, vídeos, envío de *links*, son centrales para la interacción. Puesto que expresan

(...) actos o actividades físicas que serían visibles de haber un cuerpo frente al sujeto, es un lenguaje corporal incorpóreo que le da sentido al lugar de conversación, le proporciona una atmósfera. Siguiendo la perspectiva de Goffman, podríamos decir que los *smilies*, por su parte, cumplen un papel escenográfico y teatral importante en una conversación de chat, más aún, de algún modo el uso de *smilies* en entorno de cibernsialidad textual nos lleva a un proceso evocativo que les otorga sentido.<sup>53</sup>

Las TIC comprometen diversas señales del contexto: si en una interacción cara a cara utilizamos elementos no verbales para sostener la interacción y la comunicación (señales de entendimiento, comprensión o dificultades para la entender el mensaje, etc.), estos se hacen presentes también en las posibilidades que ofrece la virtualidad<sup>54</sup>.

Ello asume particularidades en el caso de la entrevista donde el *rapport*<sup>55</sup> es significativo para la conversación, las personas socializadas en el entorno poseen las habilidades para reconocer, compartir y reforzar la expresión de sentidos, emociones y sentires. La falta de presencialidad cara a cara es «compensada»<sup>56</sup> por recursos como los emoticones que se vuelven significativos para la transmisión y comprensión de sentidos y, por lo tanto, la generación de vínculos y lazos afectivos entre sí<sup>57</sup> (ver Tabla 3).

Un último elemento de esta fase de la entrevista se vincula al registro y el rol de quien observa. En la entrevista realizada por medio de aplicaciones, la demora entre mensaje enviado y recibido, la posibilidad de teclear respuestas, grabar audios y eliminarlos para volver a grabarlos, le confiere una serie de características significativas en comparación con el registro oral como es la reflexividad, el distanciamiento y la estructuración<sup>58</sup>. Observar los ritmos de la interacción, los mensajes enviados y aquellos eliminados (lo que muestra un arrepentimiento o necesidad de expresar de otra manera sus ideas), las aclaraciones o ampliaciones,

<sup>53</sup> Henríquez, «El uso de ...», 81.

<sup>54</sup> Ardevól, Bertrán, Callén, y Pérez, «Etnografía virtualizada...».

<sup>55</sup> Henríquez, «El uso de herramientas de internet...».

<sup>56</sup> Serrano Puche, «Internet y emociones...», 23.

<sup>57</sup> Henríquez, «El uso de herramientas de internet...», 76.

<sup>58</sup> *Ibíd.*, 74.



fue nodal para el sostenimiento de la entrevista y su correcto desarrollo.

La fase de cierre, es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista. En el momento de cierre y como invitación a que la persona entrevistada recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar la oportunidad de retomar o ampliar lo que deseaba, se le solicitaba que seleccionara y enviara un *sticker* que representara qué significa participar de una política social y, por supuesto, explicara de qué se trata. Los recursos visuales evocan a la experiencia visual de la persona entrevistada como estrategia para generar una mediación con sus percepciones y, por lo tanto, provoca un proceso que genera otro tipo de información<sup>59</sup>. La utilización de emojis, *stickers* o memes recrean comentarios y evocan la atención sobre algún tipo particular de elemento en relación a la experiencia en las políticas sociales. La extensión y masividad en el uso de imágenes en las interacciones mediadas por las TIC, permite identificar que son un producto social<sup>60</sup>. La introducción de estos, por lo tanto, habilita la construcción de un dato «visual/narrativo que contempla una realidad vivida desde una condición y posición específica»<sup>61</sup>, produciendo y reproduciendo sentidos.

Posentrevista se procedía al almacenamiento y registro de la conversación de manera segura, creando una transcripción que fuera lo más fiel posible al modo en que se había dado la interacción (día y horario de interacciones, expresiones escritas o de manera oral). En este sentido, la posibilidad de exportar la conversación que ofrecía la aplicación permitió acercarse lo más fielmente posible al modo en que se dio la interacción registrando uso de texto, audio, emojis, *stickers*, *links*, etc. Como cierre de la aplicación del instrumento, se procedía al anexo de las notas de campo, donde se registraban apreciaciones, sensaciones, inquietudes, descripciones de quienes habían entrevistado y observado.

Por último, resulta significativo revisar el consentimiento informado a la luz de las técnicas mediadas por las TIC en ciencias sociales. Identificada como desventaja de las entrevistas virtuales se ha tematizado la interrupción o «caída» de la conversación cuando una persona decide abandonar el intercambio.

---

<sup>59</sup> Harper, Douglas. «Talking about pictures: A case for photo elicitation», *Visual studies*, 17(1), 2002: 13-26, <https://doi.org/10.1080/14725860220137345>

<sup>60</sup> Lisdero, Pedro, «Desde las nubes... Sistematización de una estrategia teórico-metodológica visual», *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*; 13; 4-2017: 69-90, <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/67>

<sup>61</sup> Gandía et al., *Metodologías de la investigación*.

La incomodidad<sup>62</sup>, el anonimato del chat, el menor compromiso y menor responsabilidad que habilita el entorno, se han identificado como elementos con la potencialidad de desencadenar un abandono temporal o definitivo de la entrevista, lo que pone en evidencia la «fragilidad» de la situación<sup>63</sup>. No obstante, es menester analizar estos comportamientos a la luz del consentimiento en los procesos de indagación que involucran trabajar con personas y sus experiencias biográficas. El consentimiento se vincula a la autonomía de las personas que participan de los estudios y, por supuesto, su capacidad para tomar decisiones<sup>64</sup>. Éste supone información sobre los objetivos de indagación, el tipo de participación, los fondos de financiamiento, usos de la información y, sobre todo, la claridad respecto a que la persona puede interrumpir su participación en el estudio en cualquier momento que lo considere necesario. En la entrevista virtual, entonces, lo que parecería ser un «mayor control sobre la continuidad y continuación de la entrevista»<sup>65</sup> por parte de la persona entrevistada sobre quien la realiza no es más que un ejercicio del consentimiento propiciado por el entorno y los códigos de socialización del mismo que habilitan el abandono o interrupción. Incluso lo que podría leerse como un «enorme poder que posee la persona entrevistada»<sup>66</sup> debe, al menos, revisarse en relación con otros elementos que significan la instancia de entrevista y que Bourdieu<sup>67</sup> ha desarrollado hábilmente en el interrogatorio, como la posición que ocupa quien desarrolla la entrevista y quien es entrevistado, los posibles recursos en juego, los modos de preguntar, etc. Por lo pronto, en el marco de la experiencia sobre la que aquí se reflexiona, las entrevistas virtuales más que poseer el riesgo de que la entrevista se suspenda o sea interrumpida, poseen la potencialidad de renovar, enriquecer y fortalecer el consentimiento de quienes participan al permitir que, en determinadas circunstancias, las personas puedan abandonar o interrumpir su participación si así lo desean.

## Conclusiones

La realización de entrevistas mediadas por las TIC presenta desafíos en el quehacer científico. Uno de ellos es el intentar extrapolar la técnica realizada cara a cara a la mediada por las TIC. Es decir,

<sup>62</sup> Henríquez, «El uso de...», 79.

<sup>63</sup> Ardevól, Bertrán, Callén y Pérez, «Etnografía virtualizada...», 86.

<sup>64</sup> Analía Inés Meo, «Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina», *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* (44) (2010), 1-30, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950240001>

<sup>65</sup> Henríquez, «El uso de ...», 83.

<sup>66</sup> Ardevól, Bertrán, Callén y Pérez, «Etnografía virtualizada...», 86.

<sup>67</sup> Bertrán, Pierre Bourdieu, *La Miseria del Mundo* (Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1999), 545-556.

solicitarle a la técnica algo que no está en relación con la interacción, extensión, ritmo de la conversación, tipo de respuestas, etc. En este sentido, situar la producción de los datos en el contexto de la hibridez de las interacciones cotidianas colaboró en comprender que las entrevistas virtuales emulan las interacciones mediadas por las TIC y que, en todo caso, lo significativo era el dato que allí se producía.

Otro desafío se identificó al interior del equipo de investigación frente al constante temor a que la entrevista se viera interrumpida por decisión de la persona a entrevistar. Más allá del acuerdo inicial de pactar la entrevista y acordar hacerla, la no presencialidad cara a cara implicaba muchas veces la posibilidad de que se suspendiera. No obstante, ello es una potencialidad de la entrevista virtual que habilita a renovar, enriquecer y fortalecer el consentimiento a lo largo de su desarrollo. Incluso la extensión en el tiempo de la entrevista virtual –que en algunos casos ha durado más de una jornada– implicaba ir renovando constantemente ese consentimiento, sobre todo para dar lugar a la persona a que se retirara cuando deseara.

Una de las características de las entrevistas virtuales es que permite el solapamiento y superposición de actividades. La misma puede acontecer al mismo tiempo, pero muchas veces el ritmo de las interacciones (ver Tabla 3) habilita un despliegue espacial e incluso temporal. En el marco de la investigación aludida, no fue un prerequisite que la persona se dedique exclusivamente a la entrevista, sino que, tal como previamente hemos explicitado, constituye una de las características no solo de la técnica utilizada, sino del entorno de análisis que involucra actividades simultáneas, superpuestas e incluso solapadas en el mundo *onlife*<sup>68</sup>, que se integran y cobran sentido en una misma experiencia vital. Adicionalmente, este despliegue permite que quienes respondan lo hagan desde el espacio y en el tiempo que crean conveniente.

En lo relativo a la aplicación de las entrevistas mediadas por las TIC, se recomienda, en primer lugar inscribir su utilización en un diseño de investigación específico, que incorpore los conceptos teóricos junto con las características del fenómeno bajo estudio. Puesto que la selección de determinada técnica se encuentra íntimamente vinculada a la coherencia interna de la investigación en curso. En segundo lugar, se vuelve central la familiarización con los diversos

---

<sup>68</sup> Edgar Cruz y Elisenda Ardèvol, «Ethnography and the Field in Media (Ted) Studies: A Practice Theory Approach», *Westminster Papers in Communication and Culture* 9, n.o 3 (13 de junio de 2017), <https://doi.org/10.16997/wpc.172>

entornos virtuales donde se despliega el fenómeno a estudiar y con los cuales se interaccionará de cara a la realización de las entrevistas. Ello implica la incorporación de las reglas de interacción, códigos de conducta, vocabulario, así como también conocimiento técnico que ofrecen los entornos. En tercer lugar, se recomienda ir renovando, conforme avanza el intercambio, el consentimiento informado, dando lugar a que quien participe pueda tomar decisiones respecto a su continuidad o no en la interacción. Por último, se observa que se vuelven necesarios más estudios que exploren sobre el proceso metodológico de la entrevista virtual en instancias de investigación empírica, para avanzar y profundizar en la realización de protocolos que resignifiquen cada una de las etapas transitadas.

#### **Formato de citación según APA**

Cena, R. (2024). Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas, *Revista Espiga* 23(47), 124-151.

#### **Formato de citación según Chicago-Deusto**

Cena, Rebeca. «Entrevistas virtuales a personas receptoras de políticas sociales en Córdoba, Argentina, 2020-2021: reflexiones metodológicas». *Revista Espiga* 23, n.º 47 (enero-junio, 2024): 124-151.

## Referencias

- Ardevól, Elisenda, Marta Bertrán, Blanca Callén y Carmen Pérez. «Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. Athenea Digital». *Revista de Pensamiento e Investigación Social* (3) (2003): 72-92.
- Bloch, Ernst y Felipe González Vicen. *El principio esperanza: Escrito en Estados Unidos entre 1938 y 1947. Revisado en 1953 y en 1959*. Editado por Francisco Serra. Colección Estructuras y Procesos - Serie Filosofía. Madrid: Trotta, 2007.
- Barón Pulido, Mireya, Duque Soto, Álvaro Mendoza Lozano, Frederick y Quintero Peña, Wilmar. «Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara». *Revista internacional de pedagogía e innovación educativa*, 1(1) (2021): 123-148. <https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/view/29>.
- Beaulieu, Anne. «From co-location to co-presence: Shifts in the use of ethnography for the study of knowledge». *Social Studies of Science* 40(3) (2010): 453-470. <https://doi.org/10.1177/0306312709359219>.
- Bourdieu, Pierre. *La Miseria del Mundo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1999.
- Cena, Rebeca, María González, María Miret y Lucía Schellino. «Digitalización de las políticas sociales: Un caso de estudio». *INNOVA UNTREF. Revista argentina de ciencia y tecnología*, 1(9), (2022). <https://www.revistas.untref.edu.ar/index.php/innova/article/view/1372>
- Cena, Rebeca y Angélica De Sena. «Acerca de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual». En *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*, Primera., 155-86. Argentina: Editorial Científica Universitaria, 2014. [https://www.academia.edu/63995169/Las\\_pol%C3%ADticas\\_hechas\\_cuerpo\\_y\\_lo\\_social\\_devenido\\_emoci%C3%B3n\\_lecturas\\_sociol%C3%B3gicas\\_de\\_las\\_pol%C3%ADticas\\_sociales](https://www.academia.edu/63995169/Las_pol%C3%ADticas_hechas_cuerpo_y_lo_social_devenido_emoci%C3%B3n_lecturas_sociol%C3%B3gicas_de_las_pol%C3%ADticas_sociales)
- Cerbino, Mauro y Alicia Richero, ed. *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de internet*. Quito: FLACSO.IRDC, 2006.



- Cruz, Edgar y Elisenda Ardèvol. «Ethnography and the Field in Media(Ted) Studies: A Practice Theory Approach». *Westminster Papers in Communication and Culture* 9, n.º 3 (13 de junio de 2017). <https://doi.org/10.16997/wpcc.172>
- De Sena, Angélica, ed. *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos, 2014. 155-186.
- De Sena, Angélica, Andrea Dettano y Rebeca Cena. *Chasing the Research Object: Social Policies and Emotions in Virtual Spaces*. Nova Science Publishers; 2022, 195-222. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/208258>
- Dettano, Andrea y Rebeca Cena. «Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales». *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales* 11 (15) (2020): 57-72. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.814>
- Díaz-Bravo, Laura, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández y Margarita Varela-Ruiz. «La entrevista, recurso flexible y dinámico». *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado el 9 de marzo de 2022, de [http://www2013.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es](http://www2013.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es)
- Di Prospero, Carolina. «Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia». *Virtualis*, Vol. 8, núm. 15 (2017). 44-60. Disponible en: <https://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/219/204>
- Domínguez Figueroa, Daniel, Anne Beaulieu, Adolfo Estalella, Edgar Gómez, Bernt Schnettler y Rosie Read. «Virtual Ethnography». *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*. Vol. 8, N.º 3 (2007).
- Domínguez Figaredo, Daniel. «Sobre la intención de la etnografía virtual». *Revista Electrónica Teoría de la educación: educación y cultura en la sociedad de la información*. Vol. 8, N.º 1, 2007. 42-63.

- Flores Rivera, Carol, Pablo Luna Villouta, Sergio Fuentealba Urra, Alex Garrido Méndez, Gissella Muñoz Sabando y Angela Torres Esparza. «Significados atribuidos a la práctica de actividad física, ejercicio físico y deporte como medio de configuración de redes sociales y participación ciudadana». *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación* (42) (2021): 831-840. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/65967>
- Gómez Cruz, Edgar y Elisenda Ardèvol. «Ethnography and the field in media(ted) studies: A practice theory approach». *Westminster Papers in Communication and Culture*, 9(2), 2013: 27-46.
- Harper, Douglas. «Talking about pictures: A case for photo elicitation». *Visual studies*, 17(1), 2002: 13-26. <https://doi.org/10.1080/14725860220137345>
- Henríquez, Guillermo. «El uso de herramientas de internet en la investigación social». *Cinta de Moebio, Revista de epistemología de ciencias sociales*, n.º 13 (enero) 2002. <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26197>
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill, 2014.
- Hine, Christine (2011). *Etnografía virtual*. California: Editorial UOC, 2000.
- Jaume Rodríguez, María José y María José González Río. «Las encuestas autoadministradas por Internet: Un estudio de caso: 'las familias adoptivas y sus estilos de vida'». *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales* (29), 2014. 155-175.
- Jones, Steven G. Ed. *Cibersociedad 2.0*. Barcelona: Editorial UOC, 2003.
- Jordan, Brigitte. «Blurring Boundaries: The «Real» and the «Virtual» in Hybrid Spaces». *Human Organization*, 68 n.º 2 (2009): 181-193. <http://www.jstor.org/stable/44148549>
- Lasén Díaz, Amparo. *Introducción. Las mediciones digitales de la educación sentimental de los y las jóvenes*. Madrid: Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, 2014.

- Linne, Joaquín. «No sos vos, es Tinder». Gamificación, consumo, gestión cotidiana y rendimiento en aplicaciones de «levante». *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 27(2020). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10562755014>
- Lisdero, Pedro. Desde las nubes... Sistematización de una estrategia teórico-metodológica visual. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*; 13; 4-2017: 69-90. <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/67>
- Marradi Alberto, Archenti Nélica y Piovani Juan Ignacio. *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aire: Ed. Emece, 2007: 61-69.
- Martín Critikián, Davinia y Marta Medina Núñez. «Redes sociales y la adicción al like de la generación z». *Revista de Comunicación y Salud*. 11: 55-76 (2021). <https://doi.org/10.35669/rcys.2021.11.e281>
- McLuhan, Marshall. «Comprender los medios de comunicación», s. f.
- Meneses Rocha, María Elena. «Grandes datos, grandes desafíos para las ciencias sociales». *Revista mexicana de sociología*, 80(2) (2018): 415-444. <http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/57723/51185>
- Meo, Analía Inés. «Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina». *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* (44) (2010),1-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950240001>
- Mosquera Villegas, Manuel Andrés. «De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por internet». *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 18(53) (2008): 532-549.
- Orellana López, Dania María y Sánchez Gómez, María Cruz. «Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa». *Revista de investigación educativa*, 24(1) (2006): 205-222. <https://revistas.um.es/rie/article/view/97661>
- Piovani, Juan Ignacio. «La entrevista en profundidad», en *Metodología de las Ciencias Sociales*. Alberto Marradi; Nelida Archenti y Juan Ignacio Piovani. Buenos Aires: Emecé editores, 2007 (215-221).

- Quattrini, Diego. Entrevistas por WhatsApp. Algunas reflexiones metodológicas sobre las sensibilidades de los emprendedores dinámicos. En Gandía, C., Vergara, G., Lisdero, P., Cena, R. y Quattrini, D. Metodologías de la investigación: estrategias de indagación II. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora (2018), 177-196.
- Raza, Marilyn, Verdesoto, Roberto y Carrera, Roberto. El identitario de las manifestaciones culturales exhibido a través de las redes sociales. NEXOS CIENTÍFICOS, 5(2) (2021): 1-10. <https://nexoscientificos.vidanueva.edu.ec/index.php/ojs/article/view/46>
- Scribano, Adrian. «Miradas cotidianas. El uso de WhatsApp como experiencia de investigación social». *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social* (13) (2017): 8-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971922>
- Scribano, Adrian y Lisdero, Pedro, eds. *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. Springer International Publishing. 2019. <https://www.perlego.com/book/3492995/digital-labour-society-and-the-politics-of-sensibilities-pdf>
- Serrano Puche, Javier. «Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente». *Comunicar, Revista Científica de Educomunicación* n.º 46, v. XXIV, (2016): 19-26. <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=46&articulo=46-2016-02>
- Sordini, Maria. «El uso de internet en relación a programas sociales». Sapiens Research Group. Boletín Científico Sapiens Research; 7; 2; 7-2017: 51-64. <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247>
- Tesoro, José Luis. «El gobierno electrónico en la Argentina: análisis comparativo e indagación estratégica». *Aplicación Informática*, Año 10, n.º 114, Nov. 2003: 3-4. [http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act\\_gob\\_elect\\_arg.htm](http://www.infoleg.gob.ar/basehome/act_gob_elect_arg.htm)
- Varela, Gustavo. La Sociedad de la Información. En Mastrini Guillermo y Bernadette Califano (comp.). *La sociedad de la información en la Argentina*. Políticas Públicas y Participación Social (2006): 119-126.- 1a ed. - Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.

- Varelo, Gustavo, Bernadette Califano y Guillermo Mastrini. «La Sociedad de la Información». En *La sociedad de la información en la Argentina, Políticas públicas y participación social*, 1.a ed., 119-29. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert, 2006. <https://silo.tips/download/la-sociedad-de-la-informacion-en-la-argentina-politicas-publicas-y-participacion>
- Weinmann, Camila y Dettano Andrea, «La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio». Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, 2020 (147-170).
- Willging, Pedro. A. «Técnicas para el análisis y visualización de interacciones en ambientes virtuales». *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 2008, Vol. 14, 0-0. <https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/115328>