

## Los funcionarios de lo íntimo: notas sobre algunas emociones de los funcionarios de la gestión de las políticas sociales

---

Por Camila Weinmann<sup>1\*</sup>

### *Introducción*

El siguiente artículo busca conocer el modo en que los funcionarios de la gestión de las políticas sociales se presentan en sus redes sociales para dar cuenta de las emociones que se transmiten en dicha presentación. Esta propuesta se inserta dentro de los estudios recientes sobre políticas sociales, cuestión social y el impacto de estas en la configuración de las emociones de los sujetos envueltos en aquellos procesos.

Este ejercicio convoca a la realización de una etnografía virtual. Gracias a la expansión de internet y de las redes sociales, su uso se incrementa en y para la investigación social. En el año 2012, el 60% de los argentinos se conectaron todos los días y este número asciende a 93% para el año 2017 (Carrier y Asoc, 2015; Internet World Stats, 2017). En 2018, las redes sociales que más prefieren los argentinos son Facebook e Instagram (Mobile Market Association, 2018). Estos números revelan la importancia de prestar atención a lo que sucede en estos ámbitos que atraviesan nuestra cotidianeidad.

En este sentido, el objetivo general del presente artículo es explorar algunas emociones que transmiten los funcionarios de la gestión de las políticas sociales en sus perfiles personales de Facebook e Instagram en el año 2019. La estrategia expositiva es la siguiente: en primer lugar, se presenta el enfoque teórico-metodológico, con el fin de exponer que entiende este trabajo por políticas sociales y poner en cuestión al término “etnografía virtual” argumentando que ya no tiene sentido diferenciar entre etnografía virtual y etnografía tradicional. En segundo lugar, se presentan trabajos cuyo objeto de estudio han sido funcionarios estatales para sostener que las políticas sociales no sólo configuran emociones y sensibilidades en las poblaciones destinatarias, sino también en ellos. En tercer lugar, se realizará una descripción exhaustiva de cuatro perfiles personales de Instagram y Facebook (titular del ANSES y Ministros de Desarrollo Social de Nación, de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) para dar cuenta de las emociones que se construyen y se transmiten en estos espacios. La elección de estudiar a estos casos como representación del fenómeno bajo estudio, tiene que ver con que son los que más seguidores y publicaciones tienen hasta la fecha permitiendo un análisis más consistente. Por último, se concluirá que las redes sociales son dispositivos que estructuran la realidad social y que junto al modo en que se presentan los funcionarios hacen ciertas imágenes y vehiculizan determinadas emociones y sentires.

### *Sobre la política social*

Como punto de partida y desde un punto de vista analítico, cabe destacar el carácter contradictorio que constituye en sus orígenes al Estado Moderno Capitalista (Castels, 1997; Grassi, 2003; De Sena, 2014). Esta característica refiere a que el mismo se funda y se sostiene a partir de la idea de igualdad y libertad de sus individuos. Sin embargo, gracias a la subordinación del trabajo al capital, el mismo emerge también en la desigualdad estructural y dependencia de los sujetos hacia el mercado. Es en este sentido, que el Estado Moderno Capitalista debe hacer desde un primer momento compatible lo

---

<sup>1\*</sup> Universidad Nacional de Buenos Aires - GEPSE. E-Mail de contacto: camiwei@hotmail.com



irreconciliable: conciliar la igualdad formal con la desigualdad estructural expresando esta fractura en formas transitorias para mantener la cohesión social (Grassi, 2003; Sáenz Valenzuela, 2014).

Así emerge “la cuestión social”, concepto que alude a las fallas generadas por el orden capitalista. Específicamente, la “cuestión social” refiere a aquel quiebre irresoluble e intrínseco al Estado (Castell, 1997); a “una aporía fundamental en la cual la sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de su fractura” (Castell, 1997: 20). En este sentido, las palabras “fractura”, “tensión”, “quiebre” y “cuestión social” dan cuenta que el conflicto es constitutivo de la sociedad moderna y que la participación del Estado se relaciona con la necesidad de atenuar y neutralizar al mismo. El modo en que el Estado encuentra hacer sostenible lo insostenible es a partir de arreglos transitorios o políticas sociales (Offe, 1990; Grassi, 2003).

Las políticas sociales se definen como un tipo de políticas públicas, que operan en la distribución secundaria del ingreso, actuando directamente sobre las condiciones de vida y reproducción de la vida de los diferentes sectores sociales (Grassi, 2003; Danani, 2004). Es por ello, que la política social puede ser entendida como el mecanismo a través del cual el Estado compensa las fallas del sistema capitalista (De Sena, 2011). Es necesario alejarse de la concepción benévola de la política social para dar cuenta que ésta siempre responde a un proyecto ideológico que se corresponde con el sistema de acumulación vigente (Tamayo Saez, 1997; De Sena, 2011). Ramacciotti (2010) entiende a las políticas sociales como un “conjunto de concepciones ideológicas que se plasman en diseños normativos e institucionales que buscan limitar las consecuencias sociales producidas por el libre juego de las fuerzas del mercado; concepciones que, al mismo tiempo, son útiles para construir legitimidad política” (Ramacciotti, 2010: 193). En consecuencia, tanto por las acciones u omisiones del Estado, siempre hay políticas sociales (Oztrak y O'Donnell, 1981); y estas no sólo compensan o reducen las desigualdades, sino también las reproducen, aumentan o incluso las constituyen como tales (Adelantado, Noguera y Rambla, 2000; Abramovich y Pautassi, 2006).

Ahora bien, las políticas sociales no sólo operan sobre las condiciones materiales de existencia, sino que también lo hacen sobre los aspectos simbólicos de la vida y sobre aquello asociado a lo cognitivo- afectivo (De Sena, 2016; Cena, 2016). Es en este sentido que las políticas sociales “(...) tienen la capacidad de construir realidades. El Estado se constituye en el ámbito de definición de los sujetos merecedores de sus intervenciones y de las condiciones para dicho merecimiento” (De Sena, 2016: 41). En síntesis, suponen un modelo de sociedad, son performativas, definen cuáles son los problemas y construyen nuevas realidades. Reflexionar en torno a la regulación de la cuestión social implica destacar cómo las políticas sociales configuran subjetividades y estructuras de sensibilidades (De Sena, 2016). De este modo, estas intervenciones estatales constituyen y reproducen ciertas imágenes o estereotipos de sociedad, de sujeto y de emociones. Así, este escrito pretende, a través de la etnografía virtual, captar esas imágenes, valores y sentires que circulan sobre los problemas sociales en los perfiles personales de los funcionarios.

La sociología de los cuerpos/emociones (Sensu Scribano) entiende que las emociones que experimentan los individuos están vinculadas a un contexto histórico-cultural específico que determina lo que un individuo puede y debe pensar o sentir en la vida cotidiana (Luna Zamora, 2007). Siguiendo a Bericat Alastuey (2002), las emociones son expresiones en el cuerpo de las variadas formas de relación social. Para este autor, “existe un vínculo necesario entre subjetividad afectiva y situación social objetiva” (Bericat Alastuey, 2000: 152). De este modo, las emociones no constituyen estados



internos propios de los individuos, sino que son el resultado de la interacción con otros, siendo los estados internos resultado de un cuerpo socialmente situado.

Se ha dicho que las políticas sociales son performativas ya que no sólo producen y reproducen procesos que exceden lo material, sino que también generan impactos en la conformación de las subjetividades de los actores involucrados en el proceso. Es por ello que la sociología del cuerpo/emoción (*sensu* Scribano) resulta útil, porque brinda elementos para analizar el impacto que las políticas sociales tienen en la estructuración de las sensibilidades.

### ***Sobre la práctica etnográfica***

Varios autores han reflexionado sobre la práctica etnográfica virtual para cuestionar sus particularidades, continuidades y rupturas respecto a la etnografía tradicional (Marcus, 1995; Hine, 2000; Ardèvol, E, et. Al 2003, Linne y Basile, 2013). Por un lado, la especificidad de la etnografía virtual radica en que adapta las técnicas de investigaciones etnográficas al estudio de culturas y comunidades que emergen en la red. Hacer etnografía virtual es suponer que internet no es sólo un medio de comunicación, sino también un artefacto cotidiano en la vida de las personas y un lugar de encuentro que permite la formación de grupos estables y la emergencia nuevas formas de sociabilidades e interacciones (Hine, 2000; Ardèvol, E, et. Al 2003). Sin embargo, varios trabajos han tratado de problematizar las distancias entre la etnografía tradicional y la virtual. La práctica etnográfica tradicional consiste en la estancia prolongada del investigador en un campo concreto situado espacio temporalmente. Sin embargo, en este mundo globalizado, urbano e interdependiente, la mayor parte de las relaciones no están limitadas en una comunidad o contexto cerrado (Ardevol *et al*, 2003). Es en este sentido, que la etnografía (sin importar si es virtual o no) es "multisituada" dado que trasciende la necesidad de situar al trabajo etnográfico en una unidad de análisis territorialmente delimitada (Marcus, 1995). Por otro lado, para Hine (1998) no hay una clara separación entre el mundo online y el offline: la autora entiende a internet como un artefacto cultural, argumentando que no está del todo claro lo que queremos decir cuando hablamos de internet. Este término puede aludir a computadoras, protocolos, programas o aplicaciones, contenidos, dominios, direcciones de correo electrónico y por qué no, a redes sociales, dando cuenta que su producción y consumo están dispersos en múltiples lugares, instituciones e individuos. De este modo se entiende a internet como un objeto o artefacto construido discursivamente; está en todas partes, pero no del mismo modo. La tecnología e internet tienen significados culturales diferentes según el contexto en el que son empleados dando cuenta de su carácter social. Esta propuesta considera a la etnografía virtual (y por qué no a la etnografía tradicional) como asituada (Hine, 1998), ya que el objeto de estudio no está en el texto o imagen que se ve en la pantalla ni detrás de ella. Este debe trazarse a partir de la mediación entre la experiencia del investigador, el registro textual y las anotaciones de campo, dando cuenta que el objeto de estudio es una construcción teórica. De este modo la etnografía (virtual) resulta útil para estudiar las interacciones sociales, sociabilidades y por qué no, a las emociones que se plasman en tales interacciones de las comunidades que surgen en la web.

Varios trabajos han resaltado la potencia de la etnografía (virtual) y la relevancia de estudiar lo que sucede en las redes sociales (Linne y Basile, 2015; Annunziata, Ariza y March, 2017; Sordini, 2017). A partir de los trabajos analizados, se observa que desde este enfoque metodológico se han estudiado los comportamientos que tienen los adolescentes de CABA en Facebook mediante la publicación de fotos, las estrategias del uso de las redes sociales de los gobernantes y las interacciones de personas beneficiarias de programas



sociales. Esta pequeña exploración ha demostrado que, por un lado, adoptar el enfoque de la etnografía virtual permite dar cuenta de dinámicas que atraviesan nuestra cotidianeidad y merecen ser estudiadas como son las nuevas formas de interacción social. Por otro lado, que las redes sociales son dispositivos que posibilitan una “espectacularización de la intimidad” (Basile y Linne, 2015) y una construcción de proximidad (Annunziata, Ariza y March, 2017), ya que independientemente de lo que las personas publican, el contenido se relaciona, en su mayor parte, con aspectos íntimos y cercanos de las personas que son “espectacularizados” mediante las redes sociales. A su vez, si se observa qué ocurre en los grupos de Facebook compuestos por personas destinatarias de programas sociales, se vislumbra que aquella intimidad y proximidad está moldeada por las políticas sociales (Sordini, 2017), ya que en ese entorno no se plasma cualquier intimidad, sino aquellas que se encuentran vinculadas a comportamientos, sensibilidades y emociones de personas beneficiarias de programas sociales. Esto lleva sin duda a preguntarse por la imagen de intimidad que muestran los funcionarios encargados de diseñar las políticas sociales en sus redes y profundizar sobre las emociones que se construyen en torno a la política social y a la cuestión social.

Para llevar adelante el objetivo de este trabajo, se seleccionaron cuatro casos representativos de funcionarios encargados de la gestión de las políticas sociales en el año 2019: el titular del ANSES (Emilio Basabilvaso), la Ministra de Desarrollo Social de La Nación (Carolina Stanley), la Ministra de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires (Guadalupe Tagliaferri) y el Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires (Santiago López Medrano). La elección de estudiar a los ministros y al titular del ANSES como representantes de estos organismos, se debe a que en sus redes sociales son los que más seguidores tienen y más material publican, permitiendo dar cuenta con mayor profundidad del fenómeno bajo estudio.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación no participante, la cual permitió lograr una primera descripción detallada de los perfiles. La entrada al campo se dio a través de mis perfiles personales de Instagram y Facebook y no requirió ninguna solicitud ni aceptación de seguimiento debido a que son perfiles públicos. Para el análisis de los datos se generó una matriz cualitativa cuyas dimensiones surgieron de la plantilla propuesta por las redes sociales en cuestión (cantidad de publicaciones, seguidores y seguidos hasta la fecha, promedio aproximado de la cantidad de publicaciones diarias, tipo de publicación, presencia de historias y modo en que se presentan a partir del análisis de su foto de perfil y de su autodescripción)<sup>2</sup>.

### ***Los funcionarios de lo íntimo***

A continuación, se presenta el análisis de los datos para tratar de esbozar aquellas emociones que transmiten los funcionarios encargados de la gestión de las políticas sociales en sus perfiles de Facebook e Instagram en el año 2019. Tal como se señaló anteriormente, cada dimensión surge de las plantillas de los perfiles de las redes sociales en cuestión. En primer lugar, se presentan datos contextuales de los perfiles, como cantidad de personas seguidas y seguidores, datos de contacto y cantidad y tipo de publicación. En segundo lugar, se analizan las fotos de perfil y de portada de los casos bajo estudio.

---

<sup>2</sup> El trabajo de campo tuvo lugar en el mes de octubre del 2019.



	Carolina Stanley	Emilio Basavilbaso	Guadalupe Tagliaferri	Santiago López Medrano
<b>Instagram</b>				
Cantidad de seguidores	992.000	7519	3340	2980
Cantidad de seguidos	109	85	122	237
Cantidad de publicaciones	1275	842	415	448
<b>Facebook</b>				
Cantidad de seguidores	100.906	50.964	4197	5728
Cantidad de "me gusta" en su página de perfil	99.589	48.941	4100	5493

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los perfiles.

Tabla 1. Cantidad de seguidores, personas seguidas y publicaciones según red social y funcionario. Fuente: Elaboración Propia

La tabla ilustra que, independientemente de la red social, los funcionarios nacionales son las figuras que más seguidores y cantidad de "me gusta" tienen. Esta tendencia se replica para la cantidad de publicaciones en Instagram<sup>3</sup>. Si se observa qué sucede con la cantidad de personas a los que los funcionarios siguen, la tendencia se invierte: los ministros que más seguidos tienen son Santiago López Medrano y Guadalupe Tagliaferri y continúan Carolina Stanley, y por último, se encuentra el titular del ANSES<sup>4</sup>.

#### *Datos de contacto*

Resulta interesante señalar que los funcionarios bajo estudio tienen datos de contacto. Este campo integra enlaces a la página web de los ministerios, la dirección y teléfonos de los mismos y enlaces a sus cuentas de Twitter, YouTube y Facebook Messenger. Más allá de que estos funcionarios tengan cargos de alto rango en el aparato estatal, estos datos permiten reflexionar en torno a la posibilidad de comunicarse con ellos frente a cualquier inquietud.

#### *Publicaciones*

Si se observa la cantidad de publicaciones que los funcionarios realizaron en Instagram hasta la fecha, se vislumbra que aquellos que más publican son los funcionarios nacionales mientras que la tendencia baja para los funcionarios del AMBA. Aunque todos publican con una frecuencia diaria, los funcionarios nacionales tienen más publicaciones porque sus cuentas son más antiguas que las de los ministros del AMBA. En su mayoría y en ambas redes sociales, todos publican fotos y, en menor medida, videos.

Las historias son un tipo de publicaciones que forman parte de los perfiles de Instagram, pero que, a diferencia de las tradicionales, tienen una duración de 24 horas.

<sup>3</sup> Estos datos no se encuentran disponibles para Facebook ya que su plantilla no los releva.

<sup>4</sup> Sin duda estos datos pueden estar sujetos a las fechas de creación de la cuenta de Instagram. Las más antiguas datan del año 2015 y 2016 (Carolina Stanley y Emilio Basavilbaso respectivamente) y las más actuales datan del 2017 y 2018 (Guadalupe Tagliaferri y Santiago López Medrano respectivamente). Las páginas de Facebook son aún más antiguas: el perfil de Carolina Stanley data del año 2012, el de Guadalupe Tagliaferri en 2013, el de Santiago López Medrano en 2014 y Emilio Basavilbaso en el año 2015.



En general este tipo de publicaciones apuntan a mostrar las vivencias de la cotidianeidad. Si un usuario desea conservar este contenido, puede fijarlo en su perfil otorgándole el carácter de “historia destacada”. En este sentido, los cuatro funcionarios comparten frecuentemente historias. Si bien este artículo no propone analizar el contenido de las publicaciones en detalle, resulta relevante dar cuenta que el mismo se relaciona con aspectos de la cotidianeidad laboral (recorridos, conversaciones con los vecinos en la vía pública y timbreos), pero también personal (tomando mate en sus casas). A su vez, estas personalidades (menos Carolina Stanley) tienen historias destacadas: en el caso de los ministros del AMBA, estas están ordenadas según el contenido que se muestra (“Familia”, “Desarrollo Social”, “Vecinos”, “Medios”, “Mujer”, “Niñez”, “Personas Mayores”, etc.) pero el titular del ANSES las clasifica según las distintas ciudades que visita (“Misiones”, “Tucumán”, “Quilmes”, “Rosario”, etc.).

### *¿Cómo me presento?: fotos de perfil y fotos/videos de portada*

Este apartado busca reflexionar en torno a las fotos de perfil que tienen los funcionarios encargados de la gestión de políticas sociales en sus redes sociales. Resulta indispensable retomar algunos aportes de la sociología visual quien entiende a lo visual como un medio y objeto de indagación social, basado en la potencialidad de las “experiencias visuales” como modos expresivos de las sensibilidades sociales (Lisdero, 2017). Esta corriente entiende a la imagen o al “dato visual” como un producto social, ya que el mismo tiene una función y un valor en nuestra sociedad. De este modo, la imagen es “(...) descriptiva o representativa de los fenómenos, en tanto la misma posee la capacidad de “dar a ver” ciertas condiciones sociales. Así, a partir de la concepción del “dato visual” se trata de contemplar toda sociedad como una realidad vista, de considerar cómo “se da a ver” y cómo es mirada por sus miembros. (Maresca y Meyer, 2015, en Lisdero, 2017).”

A su vez, esta corriente enfatiza que las fotos no deben ser analizadas como un mero espejo de lo real ya que se encuentran mediadas por las experiencias del investigador y de los protagonistas, inscribiéndolas en un régimen de sensibilidades específico en donde la fotografía-imagen se constituye en un medio/objeto privilegiado para su estudio (Lisdero, 2017). En virtud de ello, se analizarán a continuación las fotos de perfil de los funcionarios encargados de la gestión de las políticas sociales para aproximarse a las sensibilidades sociales y emociones que transmiten.

Tanto en Instagram como en Facebook, las fotos de Carolina Stanley y Guadalupe Tagliaferri son parecidas ya que son retratos de su rostro en primer plano y el fondo de la imagen se encuentra difusa (si se detiene en los detalles, parecería que se encuentran en su oficina). Ambas mujeres llevan el pelo suelto, una sonrisa en su cara y visten sencillas, aunque con ropa de oficina. Resulta importante destacar que Guadalupe Tagliaferri tiene un mate en sus manos. Si bien la foto de perfil de Emilio Basavilbaso es un retrato de su rostro en primer plano, el contexto de la foto es bien distinto. La foto ilustra un atardecer con un mar detrás, se lo ve vestido de manera informal y sonriente. Por último, la foto que se diferencia de las restantes es la de Santiago López Medrano, ya que la misma ilustra una conversación en la vía pública junto a María Eugenia Vidal y un vecino. Este último aparece en primer plano de espalda, María Eugenia Vidal se muestra sonriente y el funcionario en cuestión se encuentra atento escuchando al ciudadano.

Para analizar los datos visuales, Lisdero propone retomar lo que la imagen comunica y manifiesta, para 1) indagar a los fenómenos sociales más allá de la narración verbal y así analizar las sensibilidades que estructuran las sociedades y, 2) desnaturalizar la mirada, ya que muestra lo que el ojo- cámara puede y quiere ver (Lisdero, 2017). Si



seguimos esta propuesta y prestamos atención a la mirada de los funcionarios captada por el ojo- cámara, llama la atención la sonrisa. Independientemente del contexto de la foto, los protagonistas se encuentran sonriendo (unos lo hacen en su oficina, otro en sus vacaciones y otro en su recorridas en la vía pública). Lejos de parecer imágenes serias, la sonrisa viene acompañada de una mirada de contención, entendimiento y cercanía hacia el otro. Resulta interesante retomar el aporte de Simmel (1939, en Lisdero, 2017) que destaca el lugar del “mirarse a la cara” para construir un lazo de intimidad y reciprocidad entre los sujetos.

Facebook otorga la posibilidad de publicar una “foto o video de portada” que complementa la foto de perfil. La ministra de Desarrollo Social de la Nación cuenta con un video que la muestra en varias escenas ejerciendo su cargo fuera de la oficina (ya sea recorriendo las calles de un barrio vulnerable, conversando y abrazando a los ciudadanos, tomando mate o jugando con los niños). El titular del ANSES también opta por un video que combina aspectos institucionales y otros informales ya que muestra a técnicos del ANSES en las oficinas y a él tomando mate con adultos mayores, conversando con maestros jardineros y padres en jardines de infantes. Algo distinto ocurre con los funcionarios del AMBA: en primer lugar, ambos cuentan con fotos de portada que se caracterizan por estar acompañados por otras figuras políticas. Santiago López Medrano se encuentra junto a María Eugenia Vidal hablando con dos personas en una plaza. Ella se muestra sonriente y él atento escuchando a uno de los vecinos. Guadalupe Tagliaferri aparece junto a Martín Lousteau y Horacio Rodríguez Larreta conversando con un grupo de jóvenes. Mientras que ella abraza a una adolescente, los restantes dirigentes políticos sonríen. Aquí aparecen una vez más sonrisas, escuchas, cercanías y mates; emociones, disposiciones y acciones “políticamente correctas” que colaboran al mirarse a la cara para construir empatía e intimidad entre los integrantes de las fotos y sus seguidores.

### *¿Cómo me presento?: autodescripciones y biografías*

Analizar el modo en que los funcionarios se describen complementa el análisis de las sensibilidades sociales y de las emociones que se transmiten. Resulta pertinente retomar a Ahumada (2012), quien ha estudiado los cambios en las formas organizacionales de las burocracias estatales dando cuenta el modo en que estas modificaciones repercutieron en los valores de los funcionarios. En este sentido, el autor señala que desde el año ‘76 la cuestión social se ha transformado en una cuestión individual, en tanto asistimos a procesos de valoración de las capacidades personales frente a la adversidad e incluso para receptor asistencia estatal (Ahumada, 2012). Para el autor, estos cambios son productos de los organismos internacionales que mediante los condicionamientos de los créditos, dan forma a los estados. De este modo, estas recomendaciones han fragmentado lo social realzando el individualismo. Para los fines de este trabajo, este aporte permite preguntarse por los valores y sentires que circulan sobre los problemas sociales en los perfiles personales de estos actores.

Tanto Facebook como Instagram presentan un lugar en donde los usuarios pueden contar quienes son. Este espacio resulta más acotado en Instagram y más extenso en Facebook (en esta red social, los usuarios pueden presentarse relatando su biografía y brindando una breve descripción de ellos mismos).

En Instagram, los funcionarios lo hacen en estos términos:

“Mamá de Mateo y Juan. Ministra de Salud y Desarrollo Social. Abogada. Juntos podemos construir un país con más igualdad.” (Carolina Stanley)



“Director ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Casado, 4 hijas.” (Emilio Basavilbaso)

“Papá de Nacho, Felipe y Catalina. Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires. Candidato a intendente de Gral. San Martín.” (Santiago López Medrano)

“Ministra de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires.” (Guadalupe Tagliaferri)

Dado que Facebook permite incorporar otros elementos, algunos funcionarios agregan:

“Desde chica sueño con trabajar en la construcción de un mundo mejor. Trabajar por quienes más nos necesitan. Ese sueño, lo cumplo a diario en el ejercicio de la política”. (Carolina Stanley)

“Hola, soy Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Casado, 4 hijas y argentinísimo. Estemos en contacto.” (...) “Director de la Administración Social de la Seguridad Social (ANSES) desde diciembre de 2015. Presidente del Instituto de Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires desde 2011. Representante de la Ciudad en el Consejo Nacional de Vivienda. Coordinador General del Área Social de la Fundación Pensar. Anteriormente, Subsecretario de Modernización del Estado y Director General de Planificación Estratégica. Lideró la Mesa de Reforma Administrativa de la Ciudad. Licenciado en Economía de la Universidad Di Tella. Recibió la beca Carolina para realizar un Máster en Administración de Organizaciones por la Universidad Nebrija de Madrid, España, donde se graduó con honores. Tiene un diploma de Liderazgo en el ITBA donde se graduó con honores.” (Emilio Basavilbaso)

“Nacida y criada en Capital. Desde los 18 años me interesa y participo activamente en espacios de participación política. Estudié Ciencia Política en la Universidad de Buenos Aires y trabajo en la gestión pública desde hace 15 años. Tuve el honor de ser Directora General de la Mujer de la Ciudad de Buenos Aires (2009-2010), Directora General de Atención Inmediata (2010-2011), Subsecretaría de Promoción Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad (2011-2013) y Presidenta del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad (2013 a 2015). Actualmente me desempeño como Ministra de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad. Soy de las millones de mujeres que en el mundo entero buscamos diariamente un equilibrio entre la maternidad y el desarrollo profesional. Algunos días lo logro, otros no.” (Guadalupe Tagliaferri)

En una primera instancia, es posible resaltar que independientemente de la red social, los funcionarios se presentan en primera persona. Esto colabora en la construcción de la cercanía, diálogo, escucha y empatía con sus seguidores. En una segunda instancia, si se analiza el contenido que se publica en Instagram, es posible observar cómo tres de los cuatro funcionarios se presentan en primer lugar en el marco de una familia, como madres, padres y/o cónyuges. Antes de ser ministros y directivos de instituciones estatales, tienen una familia. Si se tiene en cuenta lo que se agrega en Facebook, es posible advertir que el contenido se divide en una parte institucional y pública (trayectorias educativas y laborales) y en otro privado e íntimo (sueños y aspiraciones, pero también problemas personales). De este modo, los funcionarios se presentan su faceta pública pero también se muestran como cualquier ciudadano mostrando su lado privado, ya sea presentando a su familia, sus motivaciones, sueños y sus problemas, como es el balance entre la maternidad y el desarrollo profesional.



El juego entre lo personal/privado y la política social ha sido objeto de algunos trabajos. En primer lugar, para Dettano (2019), lo personal se torna el centro de la política social, en tanto los programas y los sujetos que las diseñan intervienen de manera directa en aquellas esferas. En segundo lugar, para Perelmiter (2008; 2012) las intervenciones sobre la cuestión social han generado también procesos de personalización, horizontalización y compromiso emocional con los beneficiarios de la asistencia. Para la autora, desde el año 2003 (cuando se designa a Alicia Kirchner como Ministra de Desarrollo Social de la Nación) asistimos a transformaciones en las intervenciones sobre la pobreza, asociadas a la continuación del esquema de masificación de beneficios asistenciales y transferencias de fondos a gobiernos subnacionales junto a distintas intervenciones institucionales cuyo denominador común fue el acceso a la proximidad territorial y el vínculo directo con las poblaciones destinatarias. Esto permitió la construcción de una burocracia personalizada a partir de la asistencia directa mediante recorridos, visitas sorpresa al territorio y mediante una comunicación epistolar con las personas acortando las distancias e inscribiendo al Gobierno Nacional en la vida íntima de las personas. Para la autora, se configura, desde ese momento, un nuevo ethos del personal ministerial en donde los funcionarios deben tener una actitud militante, sensibilidad social, estar dispuestos a “embarrarse” y ser empáticos con el sufrimiento de las personas pobres (Perelmiter, 2012). Este caso permite dar cuenta que la política social no sólo interviene en la vida privada y personal de los beneficiarios, sino también en la de aquellos encargados de gestionarla. Este artículo ha mostrado cómo la escucha, el diálogo, la empatía, la sonrisa, el mate y la familia son otras figuras que permiten repensar ese “ethos” de funcionario estatal y cómo estos valores hablan de la individualización de la cuestión social (Ahumada, 2012).

### ***Reflexiones finales***

Este trabajo buscó ser un ejercicio para reflexionar en torno a algunas emociones que transmiten los funcionarios encargados de la gestión de las políticas sociales en sus perfiles de Facebook e Instagram. Se ha dicho que las políticas sociales no sólo reproducen las condiciones materiales de existencia, sino que también operan sobre aspectos simbólicos y cognitivo-afectivos de todos los actores envueltos en el proceso. A su vez, el recorrido propuesto en este artículo ha mostrado que en el siglo XXI las redes sociales no pueden quedar por fuera de la indagación social y la etnografía virtual se vuelve indispensable para estudiarlas. Por lo tanto, se puede pensar a las redes sociales como dispositivos que estructuran lo social en tanto configuran un ámbito de interacción social que moldea emociones y sensibilidades en todos los usuarios participantes.

Según Scribano (2017) los dispositivos móviles de comunicación se han convertido en espacios de producción, edición y almacenamiento de imágenes y por ello, estos dispositivos han devenido en “hacedores de imágenes”. Tomando este aporte, se puede pensar que las redes sociales se han convertido en “hacedores de imágenes” en dos sentidos, uno en el literal en tanto la oportunidad de tomar fotos, pero también un sentido metafórico, en tanto la posibilidad de configurar y transmitir imágenes del mundo (*sensu* Scribano) y/o roles sociales con emociones asociadas. A esto se refiere Scribano (2017) cuando señala que Instagram (y Facebook) no socializan sólo imágenes, sino que comparten experiencias, prácticas del sentir y políticas de sensibilidades; “(...) la imagen es productora de sensaciones y dispara emociones (...) la imagen resume, sintetiza, potencia, reproduce e impacta; implica siempre una reacción.” (Scribano, 2017:48).

Siguiendo esta línea de análisis, ¿qué imágenes hacen estos perfiles? ¿Cuáles son las emociones que se transmiten? En primer lugar, y sin duda, se puede argumentar que estos perfiles transmiten imágenes íntimas cuyo fin es construir cercanía y proximidad



con su público. En segundo lugar, estas imágenes íntimas se vinculan con la construcción de un funcionario “común”, que al igual que cualquier ciudadano es madre o padre, toma mate, es comprometido y empático con la situación del otro, que debe hacer un balance entre su vida laboral y personal, tiene sueños, aspiraciones personales y que, sin importar su rango jerárquico, puede ser contactado por cualquier medio. En tercer lugar, esta situación otorga pistas para pensar cómo las redes sociales tienen la capacidad de homogeneizar e igualar, en tanto los funcionarios de la gestión de políticas sociales muestran en sus perfiles las mismas situaciones que puede mostrar un ciudadano en su perfil personal. Esto permite pensar el modo en que las transformaciones en las intervenciones sobre la pobreza provocaron procesos de personalización, horizontalización y compromiso emocional con los beneficiarios de la asistencia (Perelmiter, 2008). En este sentido, ¿cuánto ha cambiado la forma en intervenir la cuestión social más allá de la temporalidad y de los medios?

### Referencias

- ABRAMOVICH, Victor y PAUTASSI, Laura (2006); “Dilemas actuales en la resolución de la pobreza. El aporte del enfoque de derechos”, ponencia presentada en el Seminario Los Derechos Humanos y las políticas públicas para enfrentar la pobreza y la desigualdad, UNESCO- Secretaría de Derechos Humanos y Universidad de Tres de Febrero, Buenos Aires.
- ADELANTADO, José, NOGUERA, José y RAMBLA, Xavier (2000); “El Marco de Análisis: las relaciones complejas entre estructura social y políticas sociales”, (pp. 23-62). En Adelantado, J.(Comp.) *Cambios en el Estado de Bienestar. Políticas Sociales y Desigualdades en España*. Editorial Icaria. Barcelona.
- AHUMADA, Jorge (2012); El estado de posbienestar. Presentado en Primer Seminario Internacional “Territorio, Desarrollo sostenible, luchas sociales y ciudadanía”. Mayo 2012. Universidad Nacional de Villa María, Córdoba.
- ÁLVAREZ, Cadavid (2009); “Etnografía virtual: exploración de una opción metodológica para la investigación en entornos virtual desde aprendizaje” (Artículo de reflexión no derivado de investigación.) Revista Q,3(6),31, enero-junio. Disponible en:<http://revistaq.upb.edu.com>
- ANNUNZIATA, Rocío, ARIZA, Andrea y MARCH, Valeria (2017); “Gobernar es estar cerca. Las estrategias de proximidad en el uso de las redes sociales de Mauricio Macri y María Eugenia Vidal” (pp.71-93). Revista Mexicana de Opinión Pública. Año 12, Num.24.
- ARDÈVOL, Elisenda, BERTRÁN, Marta, CALLÉN, Blanca. *et. Al* (2003); Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. Athenea Digital, 3. Disponible en:<http://antalya.uab.es/athenea/num3/ardevol.pdf>
- BERICAT ALASTUEY, Eduardo (2000); “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”. En Papers 62, p.p. 145-176. Barcelona.
- CASTEL, Robert (1997); *La Metamorfosis de la Cuestión Social*. Buenos Aires. Paidós, SAICF.
- CENA, Rebeca (2014); “Programas de transferencias condicionadas de ingresos y programas de empleo en Argentina: entre la responsabilización de los destinatarios y la individualización de la cuestión social”. Boletín Científico Sapiens Research, 4(1), 38. [Documento www] Disponible en:[http://issuu.com/sapiensresearch/docs/v4n12014\\_enerojunio\\_bcsr/17?e=2418709/6831311](http://issuu.com/sapiensresearch/docs/v4n12014_enerojunio_bcsr/17?e=2418709/6831311)



- CENA, Rebeca (2014); “Imagen Mundo y Régimen de sensibilidad. Un análisis a partir de las políticas sociales de atención a la pobreza implementadas en Argentina” en Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad - RELACES, N°14. Año 6. Abril 2014 - Julio 2014. Córdoba. ISSN: 1852.8759. pp. 81-93. Disponible en: <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/article/view/308>
- CENA, Rebeca (2018); *Políticas sociales y cuestión social en la Argentina del siglo XXI*. CABA: estudios sociológicos editora.
- DANANI, Claudia (2009); “La gestión de la política social: un intento de aportar a su Problematización” (pp. 25 51). En Chiara, M y Di Virgilio, M (org.) *Gestión de la política social. Conceptos y herramientas*. Universidad Nacional de General Sarmiento. Buenos Aires Ed. Prometeo. p. 25 51. 2009.
- DE SENA, Angélica (2011); “Promoción de Microemprendimientos y Políticas Sociales: ¿Universalidad, Focalización o Masividad?, una discusión no acabada” (pp. 5 -36). En Revista Pensamiento Plural 8, Pelotas Brasil.
- DE SENA, Angélica y LISDERO, Pedro (2012); “Etnografía virtual: aportes para su discusión y diseño”. En *Caminos cualitativos: aportes para la investigación en ciencias sociales* (71-99). Buenos Aires: Libros de la Araucaria.
- DE SENA, Angélica (2014); “Las mujeres ¿protagonistas de los programas sociales? Breves aportes a la discusión sobre la feminización de las políticas sociales” (pp.99 -126). En DE SENA Angélica (editora). *Las políticas hecha cuerpo y lo social devenida emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Estudios Sociológicos Editora/Universitas. Editorial Científica Universitaria. Argentina. Disponible en <http://estudiossociologicos.org/portal/lecturassociologicasdelaspoliticassociales/>
- DE SENA, Angélica (2016); “La ocupabilidad como forma de política social”. *Intersticios, Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 10 (2), 35.
- DE SENA, Angélica. (2018). *La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos editora.
- DETTANO, Andrea. (2019) “Las políticas sociales del siglo XXI en la Ciudad de Buenos Aires: la mirada de los técnicos sobre los usos de las transferencias de dinero”. DIGITHUM (En prensa).
- ETCHEVERS GOJIBERG, Nicole (2005); “Ruta etnográfica para la comprensión de la comunicación on-line”. Publicado en la revista electrónica DIM, Año 1, N 1, Junio del 2005. Disponible en el archivo del Observatorio para la CiberSociedad.
- GRASSI, Estela (2003); “Estado, Cuestión Social y Políticas Sociales”. En *Políticas y Problemas Sociales en la Sociedad Neoliberal* (6-15). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- HINE, Christine (2004); *Etnografía Virtual*. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Barcelona: Editorial UOC.
- LINNE, Joaquín y BASILE, Diego (2015); “Performances de autopresentación a través de fotografías digitales: el caso de los adolescentes de sectores populares en Facebook”. Publicado en Revista Cuadernos.info. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- LISDERO, Pedro (2017); “Desde las nubes... sistematización de una estrategia teórico-metodológica visual”. *Revista Latinoamericana de Metodología de Investigación Social*, 13, 69-90.



- LUNA ZAMORA, René (2007); “Emociones y subjetividades. Continuidades y discontinuidades en los modelos culturales”. En LUNA ZAMORA, René y SCRIBANO, Adrián (Comp.) *Contigo Aprendí...Estudios Sociales de las Emociones*. Córdoba. CEACONICET-Universidad Nacional de Córdoba–CUSCH-Universidad de Guadalajara. pp. 233-47.
- OFFE, Claus (1990); “La Política Social y la Teoría del Estado”. En Offe, Claus. *Contradicciones en el Estado de bienestar*. México. Alianza Editorial. pp. 72-104
- OZLAK, Oscar y O’DONNELL, Guillermo (1981); *Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación*. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES), 4, 99-128.
- RAMACCIOTTI, Karina (2010); “Reflexiones en torno a cómo pensar las intervenciones sociales del Estado”. *Revista de Estudios Marítimos y Sociales*. Año 3, N°3 pp. 193 – 193.
- PERELMITER, Luisina (2008); “Burocracia, Pobreza y Territorio. La política espacial de la asistencia en la Argentina reciente”. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de General Sarmiento. Buenos Aires.
- PERLEMITER, Luisina (2011); “Saber asistir: técnica, política y sentimientos en la asistencia estatal. Argentina (2003-2008)”. En *Saber lo que se hace. Expertos y política argentina*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- SCRIBANO, Adrián (2002); “Pobreza, Ciencias Sociales y Filosofía: hacia un análisis de los supuestos ontológicos de los estudios de pobreza”. En Cuadernos N° 15. Jujuy. Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Jujuy. pp. 97-119.
- SCRIBANO, Adrián (2004); “A manera de introducción: de Fantasmas e Imágenes Mundo. Una mirada oblicua de la teoría social latinoamericana”. *Combatiendo Fantasmas*, 6 - 18. Chile.
- SCRIBANO, Adrián (2017); “Instaimagen: mirar tocando para sentir”. Dossier “Las razones y las Emociones de las Imágenes”, v.16, n.47, p.45-55, ISSN 1676-8965.
- SORDINI, Victoria (2018); “El uso de internet en relación a programas sociales”. *Boletín científico Sapiens Research*, 7 (2), 51-64. [Documento www] disponible en <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247/232>.
- TAMAYO SÁEZ, Manuel (1997); “El análisis de las políticas públicas” En *La nueva administración pública* (2-22). Madrid: Alianza Universidad.

### **Otras Fuentes**

- CARRIER Y ASOC. (2015) “Creced y multiplicaos”, publicado en “Comentarios. Información, análisis y opinión”, Blog de difusión de la Consultora Carrier y Asoc.
- MOBILE MARKET ASSOCIATION (2018). ¿Qué redes sociales prefieren los argentinos?, blog de difusión disponible en: <https://www.digitalhouse.com/noticias/que-redes-sociales-prefieren-los-argentinos-segun-su-edad-marketing/>



*Páginas Web*

<https://www.instagram.com/carolina.stanley/?hl=es-la> (20/9/2019)

<https://www.instagram.com/ebasavilbaso/?hl=es-la> (20/9/2019)

<https://www.instagram.com/lupetagliaferri/?hl=es-la> (20/9/2019)

<https://www.instagram.com/santiagolopezmedrano/?hl=es> (20/9/2019)

<https://www.facebook.com/stanleycarolina/> (21/9/2019)

<https://www.facebook.com/ebasavilbaso/> (21/9/2019)

<https://www.facebook.com/lupetagliaferri/> (21/9/2019)

<https://www.facebook.com/SantiagoLopezMedrano/> (21/9/2019)

