

## El uso de internet en relación a programas sociales

*Use of internet in relation to social programs*

► 1987, Argentina,  
Universidad Nacional de Mar del Plata,  
Argentina



MARÍA VICTORIA SORDINI

◉ [mvsordini@hotmail.com.ar](mailto:mvsordini@hotmail.com.ar) ◉ [mvsordini6@gmail.com](mailto:mvsordini6@gmail.com)



### ► RESUMEN

Este trabajo tiene por objetivo explorar el uso de Facebook y blogs en torno a temas vinculados con la prestación de programas sociales. El diseño del estudio es cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo implementando el enfoque de la etnografía virtual. De forma exploratoria e inicial se sistematizaron las publicaciones así como las modalidades de intervención en ellas de dos grupos y una fanpage de Facebook tematizados en los siguientes programas sociales: Asignación Universal por Hijo (AUH), Plan Nacional de Seguridad Alimentaria (PNSA) y Plan Más Vida. También se registró el contenido de blogs que ofrecen información vinculada con estos

### ► ABSTRACT

This paper aims to explore the use of Facebook and blogs around matters related to the provision of social programs. The design of the study is qualitative of exploratory-descriptive type implementing the approach of virtual ethnography. In an exploratory and initial way the publications were systematized as well as the modalities of intervention in them of two groups and a fanpage of Facebook thematized in the following social programs: Universal Assignment per Child (AUH), National Food Security Plan (PNSA) and More Life Plan (Plan Más Vida). The content of blogs that offer information related to these programs was also registered. The observation of the interactions



programas. El observar las interacciones que se desenvuelven en el espacio virtual relacionadas a la experiencia cotidiana de ser beneficiario de programas sociales permite profundizar la reflexión en dos vectores: la vivencialidad del binomio madre-hijo en tanto titular-destinatario y, la falta de información sobre la implementación de la intervención, que motivó la creación de las comunidades virtuales para de ayudar a los destinatarios.

### PALABRAS CLAVE

etnografía virtual, políticas sociales, destinatarios de programas sociales, uso de Facebook

Recibido: 29-11-2017

Aceptado: 11-03-2018

that unfold in the virtual space related to the daily experience of receiving social programs allows deepening the reflection in two vectors: the experientiality of the mother-child binomial as holder-addressee and the lack of information on the implementation of the intervention, which motivated the creation of virtual communities to help the addressees.

### KEYWORDS

virtual ethnography, social policies, social programs addressees, Facebook usage

## INTRODUCCIÓN

Las tecnologías digitales han delimitado diversos espacios de socialización que contienen maneras particulares de llevarla a cabo (sensu Simmel) de acuerdo al diseño de interacción de cada plataforma. El uso de internet interviene en la vida cotidiana haciendo permanente la compatibilidad y la intermitencia entre la vida *online* y la vida *offline*. Este trabajo tiene por objetivo explorar el uso de Facebook<sup>1</sup> y blogs<sup>2</sup> en torno a temas vinculados con la prestación de programas sociales.

En particular se observará la socialización estructurada mediante plataformas virtuales en las que «ayudar» con información sobre la implementación de programas sociales reúne a sus receptores en diferentes intensidades.

El diseño del estudio es cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo implementando el

enfoque de la etnografía virtual. Este trabajo se realiza en el contexto del Grupo de Estudio sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE) del Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES) que explora cómo las políticas sociales estructuran sensibilidades en los receptores de las mismas.

Observar las interacciones que se desenvuelven en el espacio virtual relacionadas a la experiencia cotidiana de beneficiarse de programas sociales ofrece pistas sobre la vivencialidad de ser destinatario de prestaciones estatales y las diversas maneras de transitar la experiencia de titularizar uno de estos programas. La vivencialidad según Scribano, se delimita en «*las variadas posiciones que cada agente toma en las experiencias de sociabilidad, el amalgama de los vectores existenciales que cada sujeto reproduce/produce de los entramados institucionales, las contingentes maneras de*



estar siendo en dichos entramados» (Scribano, 2015: 4). Entonces este recorrido permitirá profundizar la reflexión en los siguientes vectores: la vivencialidad del binomio madre-hijo, en tanto titular-destinatario de la prestación, la falta de información sobre la implementación de la intervención, solapada en la noción de «ayuda» bajo la que fueron creados los blogs y grupos de Facebook, y el rol de las TIC en ese contexto con su potencialidad emancipadora, de resistencia o como dispositivos de atenuación del conflicto.

La estrategia argumentativa abordará en primer lugar una conceptualización sobre las sociabilidades virtuales; en segundo se profundizarán los lineamientos metodológicos de la etnografía virtual; en tercer lugar se describirá el registro que se realizó sobre el uso de internet en relación a programas sociales que realizan los receptores de los mismos; y finalmente se esbozarán las primeras aproximaciones reflexivas.

- 1 «La interfaz de Facebook permite a sus miembros crear perfiles con fotos, listas de objetos preferidos (libros, películas, música, autos, gatos) e información de contacto; los usuarios también pueden sumarse a grupos y comunicarse con sus amigos gracias a las funciones de chat y video. Distintas herramientas canalizan la interacción social, entre otras la columna de "notificaciones", que brinda novedades de personas y páginas, el "muro" de anuncios (público), los "toques" para llamar la atención y el "estado" para informar a los demás en qué anda uno o para anunciar cambios en el propio estatus (de relación o profesional). Ciertas funciones como "personas que quizá conozcas" ayudan a encontrar amigos; Facebook indica con qué otras personas el usuario podría estar interesado en establecer contacto y agregarlas a su lista (estas sugerencias se basan en relaciones algorítmicamente computadas). Etiquetar a las personas en fotografías ayuda a identificar y rastrear "amigos" en la red. El segundo tipo de características de codificación se relaciona con la conectividad, en la medida en que tienen el propósito de compartir los datos de los usuarios con terceros» (Van Dick, 2016: 51).
- 2 «Los Weblogs son páginas que consisten en varios posts o distintos fragmentos de información por página, usualmente ordenados en orden cronológico inverso desde lo más reciente arriba de la página hasta el más viejo al fondo» (Bausch, Haughey, & Hourihan, 2002, p. 7). «En estos posts los autores o bloggers comparten historias personales, links a recursos online, y a veces repostean los mensajes de otros bloggers. Postear en blogs populares lleva a que muchos lectores sigan a quien comparte las opiniones del blogger. Los posteos de un blog también pueden ser etiquetados por lectores y ser enviados a sitios de marcadores sociales como Digg (<http://digg.com/>) donde nuevos lectores pueden encontrar y calificar el posteo» (Chenail, 2011: 249; traducción propia).



## ➤ Las sociabilidades virtuales

La conectividad a las plataformas interactivas constituye un indicador determinante de la participación en la sociedad de la información. En Argentina el 71,8% de los hogares urbanos tiene acceso a internet, registrando un mayor uso en los grupos comprendidos entre 13 y 29 años de edad. Predomina el uso de teléfono móvil para la población joven, adulta y adultos mayores.<sup>3</sup> Entre hombres y mujeres la diferencia en la utilización de las TIC es estrecha, el 71,9% de los hombres y el 70,1% de las mujeres utilizan internet.<sup>4</sup> Las formas sociales y tecnológicas de la organización social están impregnadas por las lógicas de lo informacional y la interconexión. La sociedad informacional<sup>5</sup> indica un atributo organizacional de la sociedad donde la producción, procesamiento y la transmisión de la información son fundamentales en la productividad a partir de las condiciones tecnológicas del contexto histórico (Castells, 2000).

Desde el inicio de la década de 1990 se expande el uso de internet cuando emerge la *World Wide Web*, permitiendo el acceso a fuentes de información en internet. Años más tarde la naturaleza de la comunicación pública y privada fue alterada por herramientas de red que despertaron viejas y nuevas tácticas de comunicación *online* con plataformas sociales como: Blogger (1999), Wikipedia (2001), Myspace (2003), Facebook (2004), YouTube (2005) y Twitter (2006) (Van Dijck, 2016).

La interacción mediante una plataforma virtual señala el tecnicismo de la sociabilidad que moldea y bordea las formas de socializar: se construyen códigos, se manipulan objetos virtuales, se habilitan o deshabilitan modalidades de expresión y lenguaje, así la información circula a gran velocidad y se trascienden las fronteras territoriales. Siguiendo

a Simmel, toda sociabilidad le da un valor muy grande a la forma, *«porque la forma es el mutuo determinarse, el interactuar de los elementos, que así forman una unidad: y dado que para la sociabilidad quedan suprimidas las motivaciones concretas de la unión, tiene que acentuarse tanto más fuertemente y con tanta mayor eficacia la forma pura»* (Simmel, 2002 [1917]: 83) que se da en la interacción entre las personas. El autor concibe a la sociabilidad como una forma lúdica de la socialización que se adecua al carácter determinado por el contenido, por tanto la sociabilidad no existe por fuera del momento de la interacción sino que remite a las modalidades que esta interacción tomará.

Siguiendo a Gurevich (2016), la plataforma de Facebook tiene uso masivo a escala mundial con más de 130 millones de usuarios, siendo por demás líder en tiempo de uso. *«Facebook es el responsable del 52% del contenido que se comparte online. La plataforma recupera lo que en la jerga se conoce como la cultura del embed (enclavar, incrustar), la posibilidad de insertar contenido que está alojado en otro sitio»* (Gurevich, 2016: 230). Este aspecto es central en la selección de las plataformas que se observan en este trabajo debido a que al navegar en los grupos y fanpage se registraron numerosos enlaces vinculados a blogs de noticias. Estos poseen grandes similitudes entre sí: concentran informaciones ligadas al tema de interés, tienen formatos o diseños similares e implementan en la redacción términos propios de la jerga de los destinatarios de programas sociales.

La comunicación digital, instantánea, libre, global y masiva contiene *«la promesa de convertir la cultura en un ámbito más "participativo", "basado en el usuario" y "de colaboración"»* (Van Dijck, 2016:17). Siguiendo a Hopenhayn: «La industria de la comunicación constituyen la vía más importante de acceso al espacio público para amplios sectores sociales



que carecen de espacios de expresión y, con ello, para ejercer activamente la participación ciudadana» (2003:183). Algunos autores han estudiado casos en los que Facebook «potencia el ejercicio del ciberactivismo, ya que puede divulgar mensajes, invitar a eventos, expresar y debatir ideas y organizarse de forma rápida» (Vélez Castillo, 2013:52). Estos aspectos se pondrán en discusión en este trabajo al observar el dinamismo de las interacciones en los grupos y fanpage de Facebook, creados para «ayudar» a las titulares de programas sociales.

De este modo las plataformas interactivas delimitan un modo de sociabilidad y «materializan» la socialización al facilitar la aproximación de individuos aislados en diversas locaciones físicas, que a través de las redes de la información experimentan una forma de ser y

## ➤ Cuestiones metodológicas y epistemológicas de la etnografía virtual

Desde la metodología cualitativa es posible indagar y comprender los sentidos y las tramas de sensibilidades que subyacen en las personas y, lo que ellas saben, creen y ponen en práctica. El abordaje cualitativo busca aproximarse a las subjetividades y a las intersubjetividades desde la propia comprensión que las personas tienen de la realidad social (Denzin y Lincoln, 2005).

estar con los otros en un contexto de interacción social.

Simmel define a la socialización como la convergencia de los individuos en la interacción: «Es el modo en que se realiza de incontables maneras diferentes en las que va creciendo la unión de los individuos en razón de aquellos intereses sensitivos o ideales, momentáneos o duraderos, conscientes o inconscientes, que empujan causalmente o arrastran teleológicamente y que se realizan dentro de esta unión» (2002 [1917]: 78). En este trabajo se observará la sociabilidad (sensu Simmel) estructurada mediante blogs y Facebook dónde «ayudar» con información sobre la implementación de programas sociales reúne a sus receptores en diferentes intensidades.

Implementar el enfoque etnográfico en el contexto del mundo virtual requiere revisar cuestiones metodológicas y epistemológicas. El trabajo de campo no implica que el investigador se traslade y se inserte en las prácticas de la vida cotidiana de las personas con las que trabajará para realizar observaciones y entrevistas in situ. Es en cambio el espacio virtual el lugar donde suceden las interacciones entre las personas, allí es donde se consolidan grupos y comunidades virtuales. El registro etnográfico tomará matices más dinámicos y fluidos adecuándose a la dialéctica entre la vida online y la vida offline. «En ese sentido, la etnografía virtual podría entenderse como una etnografía estructurada en

3 Según EPH 2016 9 de cada 10 personas de 18 a 64 años y 6 de cada 10 de 65 años y más utilizan teléfono móvil.

4 INDEC.EPH Cuarto trimestre de 2016.

5 Castells distingue entre el concepto sociedad informacional y sociedad de la información. Este último remite al papel de la información en la sociedad. Para ampliar ver: Castells, 2000.



torno a casos concretos dentro y fuera de la red, vinculados entre sí por medio de complejas relaciones mediadas por artefactos tecnológicos, de los que internet solo sería uno más de ellos» (Dominguez Figaredo, 2007:59).

En el espacio virtual surgen y se consolidan grupos sociales que «*emergen de internet cuando suficientes personas se mantienen en una discusión pública, durante suficiente tiempo, con suficiente sentimiento humano como para establecer redes de relaciones personales en el ciberespacio*» (Rheingold, 193:5 citado en Hine, 2004:28) La virtualidad de las comunidades en el espacio *online* no borra las categorías sociales construidas en el espacio *offline* (Sandoval Forero, 2007). Se manifiestan también en el espacio virtual por ejemplo: los sentidos en torno a género, pertenencia de clase y consumo.

Las prácticas sociales en el mundo virtual se vinculan de modo estrecho con la materialidad de la vida *offline*. Las condiciones de producción y reproducción de vida, los grupos de pertenencia, la posición y disposición social y geográfica, el idioma y las prácticas culturales, configuran las formas de acceder, ser, actuar, enunciar y relacionarse en el ciber mundo. El acceso a las tecnologías e internet puede entenderse de dos maneras: «*Como cultura y como artefacto cultural*» (Hine, 2004:81). En esta línea, Domínguez Figaredo (2007) sostiene que internet es un tipo de cultura con amplios estratos que trascienden lo virtual e inciden en el espacio físico o no virtual. Este enfoque metodológico permite captar la configuración de un contexto cultural significativo para los participantes buscando comprender el sustrato cultural del grupo en tanto comunidad. Como sostiene Anta Felez (2017) el fenómeno de «*sociabilidad virtual*» se debe presentar relacionado con los procesos de globalización y amalgama cultural en tanto «*la red debería ser un punto clave en la tan buscada articulación de*

*puentes entre los niveles de análisis global y local o entre realidades estructurales y aspectos sistémicos tocantes al sujeto*» (Anta Felez, 2017: 59).

Por otro lado, es particular la dislocación espacial y temporal que ofrece la etnografía virtual en tanto que las observaciones y participación del investigador en el espacio virtual son intermitentes, siendo interrumpidas con otras actividades que se desempeñan en el mundo *offline*. Esto implica que la etnografía virtual sea irremediablemente parcial, por ello en tanto investigadores «*nuestras descripciones pueden basarse en ideas de relevancia estratégica para el análisis y no en representaciones fieles a realidades dadas por objetivas*» (Hine, 2004:81). Situarnos como usuarios del ciberespacio, ejerciendo el rol de investigadores, demanda implicaciones reflexivas y de vigilancia epistemológica. Considerar la parcialidad del registro supone tomar decisiones a partir de los contornos definidos por el objeto de estudio en relación al tipo de participación en las interacciones, definir las plataformas sociales que se utilizarán para el estudio, los límites temporales que se implementarán en el registro, las dificultades y/o potencialidades que conlleva la intermitencia de la observación y, las implicaciones biográficas que tenemos los investigadores con el tema abordado. Revisar el propio auto-socioanálisis significa advertir nuestra posición y disposición de clase y académica y, cómo ello puede influir en el proceso de investigación (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 2008). Por esto es pertinente vigilar epistemológicamente y ser críticos con los contornos metodológicos que delimitamos con nuestras pre-nociones en relación al tema así como con nuestras prácticas cotidianas en el mundo virtual.



## ➤ El uso de internet en relación a programas sociales por los destinatarios de los mismos

Mediante la etnografía virtual se sistematizaron las publicaciones y las modalidades de intervención en las mismas de dos grupos de Facebook y una *fanpage* vinculados a las siguientes intervenciones estatales: Asignación Universal por Hijo (AUH), Plan Nacional de Seguridad Alimentaria (PNSA) y Plan Más Vida. Además se registró el contenido de blogs que ofrecen información vinculada con estos programas. En este apartado se describirán brevemente los programas sociales aludidos, se caracterizará a los dispositivos de indagación (grupo, *fanpage* de Facebook y blogs) y se esbozarán los primeros lineamientos analíticos.

## ➤ Las intervenciones estatales

Dentro de las políticas sociales, desde fines de los años noventa, la modalidad de intervención que proponen los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingreso (PTCI) se ha ido visibilizando masivamente con una cobertura de 127 millones de personas en América Latina en 2014, es decir el 21,1% de la población (OIT, 2014). Se trata de programas impulsados, financiados y evaluados por organismos multilaterales de crédito que fueron diseñados para «reducir la pobreza en el corto plazo (mediante el aumento del consumo de las familias pobres, favorecido por las transferencias monetarias) así como en el largo plazo (mediante el fortalecimiento del capital humano de los niños, impulsando las condicionalidades)» (CEPAL/OIT, 2014:14). Siguiendo a Cecchini y Madariaga (2011) los PTCI transfieren recursos monetarios a familias que viven en situación de pobreza y tienen hijos

menores de edad con la condición de cumplir conductas asociadas al mejoramiento de sus capacidades humanas.

Con cobertura de alcance nacional la AUH<sup>6</sup> se implementó en Argentina en 2009 mediante el Decreto 1602/09, incorporándose al Régimen de Asignaciones Familiares establecido por la Ley 24.714 de 1957, tradicionalmente dirigido a trabajadores formales. La AUH es un pago mensual que abona la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) por cada hijo menor de 18 años, cubriendo hasta un máximo de 5 hijos por familia y priorizando a los hijos discapacitados y a los de menor edad. La prestación es titularizada de modo prioritario aunque no exclusivo por la mujer del hogar, siendo en Argentina 3'846.848 el total de hijos receptores de AUH.<sup>7</sup> De acuerdo a la última actualización de marzo de 2017 el monto de la prestación es de \$1.246<sup>8</sup> por hijo al mes.<sup>9</sup> Las mujeres titulares deben presentar los certificados de cumplimiento con el plan nacional de vacunación y controles médicos estipulados durante el embarazo y para los hijos menores a cargo, siendo obligatorio el certificado de asistencia escolar.

Por otro lado el PNSA tiene como objetivo atender los problemas alimentarios del país brindando apoyo financiero nacional a las provincias para que lleven a cabo estrategias «compensatorias» de seguridad alimentaria. Estas estrategias se enfocan en sostener los comedores comunitarios y escolares, programas de producción agroecológica autónoma de alimentos; promover hábitos saludables para la producción, selección, compra y manipulación de alimentos mediante el Plan de Educación Alimentaria y Nutricional y, finalmente, asistencia a poblaciones en situación de riesgo social financiando prestaciones alimentarias mediante el otorgamiento de tarjetas magnéticas habilitadas para la compra exclusiva



de estos recursos, allí se incluyen: niños menores de 14 años, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad y, adultos mayores en condiciones sociales desfavorables y de vulnerabilidad nutricional (Britos, Chichizola, Feeney, Vilella, 2015). Esta última intervención se implementa con la Tarjeta Prepaga Ticket Nación que tiene una transferencia mensual de \$195<sup>10</sup>, monto que es fijo y no se modifica por la cantidad hijos a cargo.

El Plan más Vida depende del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires y se implementa en conjunto con los municipios de cada distrito bonaerense. Las prestaciones se basan en la transferencia monetaria para la compra de alimentos con un monto aproximado de \$500 por cada niño destinatario del programa entre 0 y 6 años, esto con el objetivo de disminuir la desnutrición y la morbimortalidad infantil.<sup>11</sup> También se entrega mensualmente leche por cada menor y mujer embarazada inscriptos en el programa. Las transferencias se realizan mediante tarjetas de débito que solo se pueden utilizar para la compra de alimentos y artículos de higiene personal en comercios con servicio posnet.

Observar a las políticas sociales como intervenciones que «*producen y moldean directamente las condiciones de vida y de reproducción de la vida*» (Danani, 2009:32) ubica al ámbito doméstico como espacio privilegiado para la intervención social al constituir la esfera donde se reproduce la fuerza de trabajo y la reproducción de la sociedad. Según el curso biográfico de las unidades domésticas y los patrones culturales e históricos, se construyen parámetros de normalización en las relaciones sociales que definen los hábitos, costumbres y creencias que constituyen las actividades para el mantenimiento y la reproducción. Numerosos estudios han problematizado sobre cómo los requisitos de acceso y modalidades de

contraprestación de los PTCI delimitan las responsabilidades de la persona titular en tanto madre-cuidadora que gestiona y administra las transferencias para garantizar la reproducción del hogar (Martínez Franzoni y Voorend, 2008; Rodríguez Enríquez, 2011; De Sena, 2014; Cena, 2017). Tanto las tareas de cuidado como las tareas para titularizar un programa social, implican responsabilidad, organización y disponibilidad permanente que requiere de un tiempo potencial (Carrasco, 2006), en detrimento de disponibilidad para desenvolverse como mujer en otros espacios sociales (De Sena, 2014). Siguiendo a De Sena y Cena (2014), las políticas sociales desde sus diseños configuran comportamientos esperados en las personas titulares de la prestación y moldean maneras de actuar, ser y sentir, (des)habilitando determinadas maneras de *ser mujer, madre, cuidadora y titular para acceder y mantener estas prestaciones sociales*.

Estos aspectos se han cristalizado en las interacciones de los grupos de Facebook y blogs observados. Los espacios virtuales que se describirán en el siguiente apartado han sido creados para «ayudar» a las personas titulares con información relacionada a la implementación y uso de las transferencias. En este aspecto el mundo virtual denota una sociabilidad entramada en la «ayuda» donde los destinatarios que participan en este medio tienen la posibilidad de ayudarse entre sí (Scribano y De Sena, 2018). Por otro lado se denota la necesidad de conocer y difundir información oficial para el uso de las prestaciones ya que se reconstruyen y divulgan de manera colaborativa a través de estos espacios.



## ➤ Plataformas interactivas de indagación: Facebook y blogs

En esta etapa inicial y exploratoria se inició el registro de grupos y fanpage de Facebook, así como blogs que abordan temas vinculados a los programas sociales anteriormente mencionados, ellos tienen una gran cantidad de miembros que están vinculados e interactúan entre sí con otras redes sociales.

Uno de los grupos de Facebook es cerrado, lo que implica que las publicaciones serán visibles solo para los miembros, pero el segundo grupo es abierto, de acceso público. Mientras que en uno de los grupos tiene una pregunta filtro sobre cómo se tuvo conocimiento sobre el mismo, el segundo es de acceso automático. Mientras el primero cuenta con 135.878 miembros y 8 administradores-moderadores, el segundo registra 259.947 miembros y 12 administradores-moderadores. Ambos se catalogan como grupos de apoyo que ofrecen «ayuda» a las «mamas», haciendo hincapié en el respeto y el buen trato entre los miembros; de esta manera se definen códigos y parámetros para la forma en que se desarrollarán las interacciones. El segundo grupo aclara que no

ofrece información «oficial» y que «ayudan en lo que pueden», delimitando las condiciones y alcances de la socialización. Este dato indica el origen y propósito de las plataformas sociales observadas ya que fueron creados para subsanar la ausencia o dificultad de acceso a información, siendo de «ayuda» para sus miembros.

De manera exploratoria se sistematizaron las últimas cincuenta publicaciones de cada uno de los grupos de Facebook, en ambos casos corresponden a publicaciones realizadas durante las 48 horas previas a la observación. El momento del registro fue asignado de modo aleatorio (último sábado del mes de noviembre de 2017) con la intención de iniciar la exploración en el campo. Se construyó una matriz en la que se detalló el tema de cada publicación, la descripción del contenido, la cantidad de reacciones que percibió (me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, me enoja y me entristece) y la cantidad de comentarios. Se establecieron también etiquetas para agrupar las publicaciones según sus temas principales. En esta etapa exploratoria el registro brinda pistas para conocer la dinámica del grupo, los intereses principales que convocan a la interacción y, la cantidad de miembros activos.

- 6 Esta intervención tiene como población objetivo a mujeres embarazadas e hijos de personas que están desocupadas, que trabajan en la economía informal con ingresos iguales o inferiores al salario mínimo, monotributistas sociales, trabajadores del servicio doméstico, personas que perciban alguno de los siguientes programas: Argentina Trabaja, Manos a la Obra, Ellas Hacen y Programas de Trabajo.
- 7 Fuente: <https://www.anses.gob.ar/institucional/datos-abiertos/asignaciones-universales/Consultado:11/11/2017>.
- 8 El pago se otorga de la siguiente forma: el 80% (\$996,80) de su valor se liquida en forma mensual y el 20% (\$249,20) restante se deposita en una cuenta a nombre del titular y se liquida una vez al año cuando se acredita la documentación requerida como contraprestación.
- 9 Fuente: <http://www.anses.gob.ar/archivos/cartilla/MONTOS%20AAFF-AAUU%20percibidas%20desde%202003-2017.pdf> (visto Junio 2017).
- 10 Equivale a \$11,02 USD. El valor del monto de la tarjeta no figura en la página oficial del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Este dato fue construido a partir de las entrevistas a destinatarios de la Tarjeta Prepaga Ticket Nación y la implementación de etnografía virtual en páginas web vinculadas a la temática.
- 11 Equivale a \$29 USD
- 12 Respecto a la reproducción de la sociedad, Jelin (1984) retomando a Edholm, Harris y Young (1977) señala la diferenciación entre: la reproducción biológica, que en plano familiar implica tener hijos, mientras en el plano social refiere a aspectos sociodemográficos; la reproducción cotidiana, vinculada al mantenimiento de la población existente a través de las tareas domésticas de subsistencia; y, la reproducción social, referente a todas las tareas extra productivas dirigidas al mantenimiento del sistema social



Respecto a la actividad de los miembros de la plataforma social se presentan dilemas metodológicos que advierten sobre el registro parcial que tiene la técnica. Para los usuarios «invisibles» no es adecuado inferir que no utilizan el espacio virtual, pero tampoco que reciban toda la información sin realizar *feedback*. Este es un dato que no se puede extraer en esta instancia pues no muestran ningún rastro observable para considerar en el registro.

El primer grupo demostró 550 participaciones de usuarios diferentes en una misma publicación, mientras en el segundo la máxima intervención fue de 283, sin embargo este dato no señala el máximo de miembros activos. Respecto a los temas abordados, en el primer grupo el 52% de las publicaciones se referían a consultas sobre el monto y fecha de cobro o habilitación de las tarjetas de débito para el consumo de alimentos. Un 18% de las publicaciones se referían a consultas o informaciones sobre préstamos y se registró un 16% sobre consultas para acceso, rendimiento de contraprestaciones y/o turnos para ANSES. El resto de las publicaciones fueron residuales, aleatorias o sin temáticas en común. Por su parte en el segundo grupo el 36% de las publicaciones enlazaban el acceso a noticias de blogs, el 24% referían a consultas sobre ANSES y AUH, el 22% se relacionaban con consultas en torno a créditos, un 12% de las publicaciones estaban relacionadas con consultas sobre la habilitación para el cobro de tarjeta de alimentos y un 6% de las publicaciones fue residual. Con este recorrido se destacó la preeminencia de información sobre el cobro de transferencias de ingreso para el consumo de alimentos y la indagación recurrente sobre el acceso a créditos (cantidad de dinero otorgado, fechas de emisión del dinero, solicitud de préstamos por internet y consultas con captura de pantalla sobre la utilización de la web del banco).

La Fanpage, vinculada a la temática AUH y

tarjetas de alimentos cuenta con 88.154 seguidores, si bien no presenta filtros para unirse esta bloqueda la posibilidad de contactarse por mensaje directo o chat con alguno de los administradores, sin embargo presenta como contacto el link de un blog. Ambos espacios difunden información para saldar dudas y consultas sobre los programas sociales con carácter «no oficial». A partir de las publicaciones que se vinculan con el blog los seguidores comentan e intercambian inquietudes e información.

Finalmente se observaron las últimas diez publicaciones de cinco blogs que abordan noticias sobre ANSES y los programas sociales trabajados. En una matriz se sistematizaron los siguientes componentes: título de la publicación, descripción de la misma, cantidad de párrafos, tipo de letra e imágenes. Principalmente prestan información sobre fechas de cobro de las tarjetas verde y azul,<sup>13</sup> objetivos de los programas, requisitos para ser receptor de los mismos, modalidades de acceso a los mismos, variaciones en los montos de cobro, fechas de emisión de las transferencias monetarias, acceso a créditos, modificación de horarios de atención en oficinas y noticias relacionadas a temas de agenda pública como el; incremento de tarifas en servicios, fechas de inicio del ciclo escolar, etc. Los blogs son actualizados diariamente y tienen el mismo formato, color de fondo y tipo de letra. Las publicaciones son cortas, con fotos grandes y en un lenguaje coloquial, en la jerga de los usuarios.

<sup>13</sup> En la jerga de los usuarios se denomina «tarjeta azul» a la tarjeta de débito habilitada por el PNSA y «tarjeta verde» a la correspondiente al Plan Más Vida. Los blogs utilizan estos términos.



## ➤ Reflexiones iniciales de apertura

Observar las interacciones que se desenvuelven en el espacio virtual relacionadas a la experiencia cotidiana de ser beneficiario de programas sociales permite profundizar la reflexión en dos vectores: la vivencialidad del binomio madre-hijo en tanto titular-destinatario y, la falta de información sobre la implementación de estos programas.

En primer lugar la comunidad virtual es integrada principalmente por «mamas», esta particularidad es anunciada en la descripción inicial del grupo y en sus imágenes de portada con el binomio madre-hijo instalando códigos y contorneando modalidades de expresión dentro de las cuales se desenvuelve la interacción. En la dinámica de ambos grupos se consolidan redes solidarias para sobrellevar la titularidad de programas sociales afianzando una identidad compartida. En el desarrollo de las conversaciones virtuales opera la política de la moral, definiendo qué es ser buena madre y buena titular del programa mientras que los niños constituyen el parámetro para el gasto adecuado (Scribano y De Sena, 2018).

En segunda instancia las plataformas virtuales fueron creadas para contribuir con información necesaria al desenvolvimiento de la vida diaria de las mujeres en tanto titulares de las transferencias. Allí el interrogante más urgente y reiterado refiere a la fecha en la que se cargan las tarjetas, debido a que las transferencias no se realizan con una fecha fija. Las quejas por la insuficiente cantidad del subsidio en relación a las necesidades o las irregularidades sobre el cobro, son atenuadas entre los miembros del grupo con imperativos morales sobre el merecimiento, esfuerzo y trabajo. Todas las integrantes del grupo comparten la espera en carga de la tarjeta; mientras publican, comentan y comparten la experiencia de esperar en el

espacio virtual.

En los últimos años se han digitalizado diversos trámites vinculados al acceso a programas sociales y además. El uso de internet permite la interconexión de intereses y necesidades comunes de los titulares de los mismos a través de comunidades virtuales. Mediante internet se construye una red de ayuda para resolver con mayor dinamismo las contingencias que de manera individual demandarían más tiempo y costos. Se solicita y/u ofrece ayuda para sacar turnos en ANSES, solicitar créditos por internet, resolver dudas sobre el uso de cajeros automáticos y páginas web del banco, conocer requisitos de acceso y montos de los programas y, controlar si el pago fue correcto o incorrecto de acuerdo a las particularidades de cada titular (embarazo, cantidad de hijos, etc). Las interacciones que se desarrollan en las plataformas virtuales hacen visible un escenario más en el que las mujeres extienden su solidaridad y participación dentro de la comunidad, en este caso una virtual. Como señala De Sena: «La mujer va cargando con tareas y responsabilidades hacia adentro debiendo asegurar el bienestar de los integrantes, y hacia afuera del hogar mostrándose solidaria y participante en la comunidad» (2014: 122). Este último aspecto presenta ciertos matices en el espacio virtual.

El acceso a internet y el uso de las plataformas sociales, tanto grupos de Facebook como blogs, facilita la conexión de miles de personas con intereses y dificultades comunes que resisten a la falta de información sobre la intervención estatal que reciben sus hogares. El uso de internet resuelve y agiliza numerosas dificultades cotidianas de las titulares de los programas. Si bien a partir del encuentro virtual las personas contribuyen, colaboran y aportan al colectivo: la responsabilidad y compromiso personal se encubre y aliviana detrás de las



cientos de miles de integrantes en cada grupo, de esta manera la potencialidad emancipadora que promete el uso de la red se desdibuja en la realidad. La permanente demanda de asesoramiento y ayuda que se observa en las interacciones indica una vivencialidad de la recepción de los programas sociales más dependiente que autónoma, además los grupos de Facebook regulan la urgencia, necesidad, desinformación e incertidumbre que transitan las titulares. Participar activamente de un grupo virtual que se crea, consolida y sostiene a partir de la «ayuda» es una vivencia particular de la sociabilidad que institucionaliza el beneficiarse de los programas sociales de transferencias.

## CONCLUSIONES-DISCUSIÓN

Desde el espacio virtual se puso en tensión cómo la intervención estatal configura y moldea los comportamientos, actitudes, sensibilidades y expectativas de las personas titulares de las prestaciones. El grupo de Facebook tiene como potencialidad atenuar la incertidumbre, funciona como un grupo de «ayuda» que facilita la empatía entre miembros, afianzando una identidad en relación a la manera de sobrellevar las necesidades monetarias y alimentarias comunes. Con este trabajo se señala un punto de partida para problematizar y reflexionar la potencialidad emancipadora y de resistencia (o como dispositivo de atenuación) del conflicto que presenta el espacio virtual desde su uso.

Los trámites y consultas en relación a los programas se pueden resolver desde internet, optimizando tiempos y recursos, pero también, profundizando la responsabilidad femenina en la titularización de las transferencias y el trabajo en el hogar. El grupo de Facebook opera como un paliativo a la desinformación oficial y a la

(des)espera de los plazos de cobro. Las plataformas interactivas operan como una estrategia más para facilitar la subsistencia en los sectores vulnerables de la sociedad informacional. Mientras se difuminan las ansiedades e incertidumbres en relación al cobro de las transferencias, la dimensión moral aparece en las interacciones para regular las quejas sobre la insuficiencia de las prestaciones. Los grupos cumplen satisfactoriamente de manera «virtual» el objetivo teleológico con el que fueron creados y, la facilidad y agilidad «resolutiva» que ofrecen a las «mamas» es percibida por ellas como un éxito en la vida diaria. Se observaron numerosos enunciados de gratitud al grupo, ayudando así a consolidar una identidad común.

En tanto las prestaciones intervienen en las condiciones de vida y son transversales al desenvolvimiento de la vida diaria, conocer cuándo se cobra, por qué aún no se depositó, si habrá aumentos, cómo se accede a un préstamo



o si el descuento de las cuotas del préstamo es correcto; se torna vital para la organización del ámbito doméstico. En esta clave es oportuno recuperar, desde la mirada de Giddens, que la resolución virtual de esos problemas opera como «actos que contienen consecuencias no buscadas, pero que su reiteración sistemática las convierte en condiciones inadvertidas de la acción» (Giddens, 1995:45). Es decir, las ventajas cotidianas que presenta la resolución y/o contención de las demandas diarias que se plantean en la plataforma virtual constituyen un paliativo a los defectos de implementación que poseen las intervenciones estatales y además, refuerzan y naturalizan el lugar de la mujer en el espacio doméstico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anta-Felez, J. (2017). «Ciberetnografías. De la política de lo peor en el mundo del simulacro global». Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social. Nº13. Año 7. Abril- Septiembre 2017. Argentina. Estudios Sociológicos Editora. ISSN 1853-6190. Pp. 55-68. Extraído el 15/11/2017 desde: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/212>

Britos, S. y cols. (2015). Comer saludable y exportar seguridad alimentaria al mundo. Documento de Proyecto. Buenos Aires: Cepea. Universidad Austral. Extraído 17/09/2017 desde: <http://rsa-conicet.gob.ar/wp-content/uploads/2015/09/Comer-Saludable-y-Exportar-Seguridad-Alimentaria-00000002.pdf>.

Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (2008 [1973]). El oficio de sociólogo. Buenos Aires: Siglo XXI.

Castells, M (2000 [1996]). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. I La sociedad red. Madrid: Alianza Editorial.

Carrasco, C. (2006). La paradoja del cuidado: necesario pero invisible. Revista de Economía Crítica Nº5. Valladolid: Asociación Cultural Economía Crítica.

Cecchini, S. y Madariaga, A. (2011). Programas de Transferencias Condicionadas: balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe. Cuadernos de la

CEPAL. Extraído el 21/6/2017 desde: <http://www.cepal.org/dds/noticias/paginas/6/28106/protsocnocontr.pdf>.

Cena, R. B. (2017). Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos en Argentina: tensiones entre la provisión del bienestar y los cuidados. Encrucijadas-Revista Crítica de Ciencias Sociales Vol.14, Pp. a1406. [http://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=programas+de+transferencias+condicionadas&locale=es\\_ES](http://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=programas+de+transferencias+condicionadas&locale=es_ES).

Chenail, R. J. (2011). Qualitative Researchers in the Blogosphere: Using Blogs as Diaries and Data. The Qualitative Report, 16(1), 249-254. Extraído el 25/11/2017 desde: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol16/iss1/15>.

Danani, C. (2009). La gestión de la política social: un intento de aportar a su problematización. En Chiara, M. y Di Virgilio, M. (comp.) Gestión de la política social conceptos y herramientas. (Pp.25-52) Buenos Aires: Prometeo.

De-Sena, A. (2014). Las mujeres ¿protagonistas de los programas sociales? Breves aportes a la discusión sobre la feminización de las políticas sociales. En: De-Sena (comp.) Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales. (Pp.99-126) Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

De-Sena, A. Y Cena, R. (2014). ¿Qué son las políticas sociales? Esbozos de respuestas. En De-Sena, A. (ed.) Las



políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción (pp.19-49). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios sociológicos editora.

Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications. (pp. 1-13).

Domínguez-Figaredo, D.(2007). Sobre la intención de la etnografía virtual. Sánchez-Gómez, M. y Revuelta-domínguez, F. (Coords.) *Metodología de Investigación Cualitativa en Internet* [monográfico en línea]. Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 8, nº1. Universidad de Salamanca Extraído el 24/11/2017 desde: [http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_01/n8\\_01\\_dominguez\\_figaredo](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_dominguez_figaredo).

Giddens, A. (1995 [1984]). *La construcción de la sociedad. Bases para la Teoría de la Estructuración*. Buenos Aires : Amorrortu Editores.

Gurevich, A. (2016). «El tiempo todo en Facebook». *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 69, 217-238, Extraído el 23/11/2017 desde: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/gurevich.pdf>.

Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Barcelona: Editorial UOC.

Hopenhayn, M. (2003). *Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana*. Revista de la Cepal N° 8 175-193.

Jelin, E. (1984). *Familia y unidad doméstica: mundo público y vida privada*. Centro de Estudios de Estado y Sociedad.

Martínez-Franzoni J. y K. Voorend (2008). *Transferencias Condicionadas e Igualdad de Género ¿Blancos, negros o grises?* *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, IV(122) 115-131.

Sandoval-Forero, E. A. (2007). *Cibersocioantropología de comunidades virtuales*. *Revista argentina de sociología*, 5(9) 64-89.

Rodríguez-Enríquez, C. (2011). *Programas de transferencias condicionadas de ingreso e igualdad de género: ¿ Por dónde anda América Latina? . CEPAL - Serie Mujer y desarrollo N° 109*.

Scribano, A. y De-Sena, A. (2018). *La ayuda como eje central de las políticas de la sensibilidad de las transferencias condicionadas de ingresos*. En: De-Sena (ed.) *La intervención social en el siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. (253-284) Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

Simmel, G. (2005 [1917]). *Cuestiones fundamentales de sociología*. Barcelona: Gedissa.

Van-Dijck, José (2016). *La cultura de la conectividad: Una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.

Vélez-Castillo, P. (2013). *El activismo digital. La tecnología a favor de la transformación social* *Revista Comunicación* N°. 30 45-53. Extraído el 23/11/2017 desde: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/comunicacion/articulo/view/2944>.

## FUENTES

<https://www.indec.gov.ar/>

<https://www.anses.gov.ar/institucional/datos-abiertos/asignaciones-universales/>

