

Consumo y políticas sociales: Una aproximación hacia las sensibilidades de las destinatarias de la “Asignación Universal por Hijo para Protección Social” desde la etnografía virtual¹

Por Constanza Faracce Macia^{2*}

Introducción

Tal como desarrolló Robert Castel (2008), los riesgos sociales que afectan nuestras sociedades adquieren “configuraciones históricas diferentes” (p.13), al igual que las protecciones sociales que les dan respuesta. Alrededor de la década de 1970, la ilusión de una sociedad basada en el progreso ilimitado comandado por un Estado fortalecido comenzó a desvanecerse. El modelo del Estado Social entró en crisis y las transformaciones en el mercado de trabajo dieron lugar al desempleo y la flexibilización laboral. En ese contexto, se desintegraron las protecciones colectivas basadas en el trabajo y se desuniversalizó el acceso a la protección social (Castel, 2008; Soldano y Andrenacci, 2006). Comenzó entonces a surgir una “nueva forma estatal de constitución de la cuestión social” (Danani en Grassi, 2003: 30), donde la pobreza y el desempleo comenzaron a definirse como problemáticas desconectadas entre sí, aisladas de las relaciones que organizan la fuerza de trabajo en el mercado laboral, y como consecuencia de diferentes tipos de carencias, estas atribuidas al sujeto. Se generó de esta manera un modelo asistencialista, que se materializó en programas estatales destinados a compensar dichas carencias (Grassi, 2003). La relevancia que han tomado los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos (en adelante PTCI) en nuestra región desde principios del siglo XXI hasta la actualidad puede leerse como la consolidación de dicho modelo.

En este contexto, el presente trabajo busca comprender algunas de las consecuencias de la expansión de los PTCI en la población destinataria de nuestro país, desde una perspectiva de la sociología de los cuerpos y las emociones. Para ello, en principio, se establecerá la conceptualización de las políticas sociales desde la que partimos. Luego, se hará referencia a la expansión de los PTCI en la región, presentando por un lado, algunas posibles conexiones entre ellos y la emergencia de unos sujetos beneficiarios que también son consumidores, y, por otro, las principales características del PTCI más extendido de nuestro país: la Asignación Universal por Hijo para Protección Social. En el tercer apartado, se describe la estrategia metodológica, basada en una etnografía virtual realizada en dos grupos de Facebook. En cuarto lugar, se expondrán los resultados en dos secciones: primero se realizará una descripción de la estructura del espacio social en el cual las destinatarias expresan las sensibilidades que serán analizadas, para luego hacer referencia al análisis del contenido de los grupos. Por último, presentaremos algunas reflexiones finales.

1 Este trabajo se enmarca en el proyecto “Políticas sociales, receptores de los programas de transferencias condicionadas de ingresos y prácticas de consumo (CABA, La Matanza, Vicente López 2018-2020). Directora: Angélica De Sena. UBACYT”

2 Universidad Nacional de Buenos Aires - GEPSE. E-Mail de contacto: constanzafaraccemacia@gmail.com



Políticas sociales, algunas conceptualizaciones para la indagación en las sensibilidades de las mujeres destinatarias de PTCI

Son varios los autores que han insistido en resaltar que, lejos de ser una intervención sobre conflictos ya establecidos, las políticas sociales son “creadoras” en diversos sentidos. Grassi (2003), por ejemplo, establece que “tales planes y programas *no han sido una mera respuesta estatal a problemas* que afectan a grupos diversos, porque una política estatal es resultado de disputas y reinterpretaciones (...) y porque *es consustancial a la misma la definición del problema y la determinación de los sujetos de la intervención estatal*” (p. 30) (Itálica propia). Con una connotación similar, Scribano (2008), menciona que dichas políticas constituyen el objeto sobre el que se va a intervenir, ya que la propia interpretación de una problemática implica una transformación en el fenómeno. Además, establece que esta interpretación determinará los modos de intervención subsiguientes: “Intervenir significa un hacer que las cosas pasen en el mundo desde algún esquema interpretativo asumido como representación de la realidad buscada para transformar” (p. 41). En un mismo sentido, para Danani (2004), son un tipo específico de intervención social que “se orienta (en el sentido que producen y moldean) directamente a las condiciones de vida y de reproducción de la vida de los distintos sectores y grupos sociales y que lo hacen operando especialmente en el momento de la distribución secundaria del ingreso” (p. 11). De esta manera, las políticas sociales “hacen sociedad” (p. 11) y las diferentes formas de intervención conforman distintas sociedades. También podemos retomar a Soldano y Andrenacci (2006), quienes las definen como una “intervención de la sociedad sobre sí misma” (p. 19), que participa en la “producción y reproducción ampliada de la vida” (Grassi en Soldano y Andrenacci, 2006:10), lo cual implica que “exceden la supervivencia física, afectando las reglas y roles de los sujetos en la sociedad capitalista moderna” (p.10). Tomando estos autores, podemos comprender que las políticas sociales son un modo de intervención estatal que, si bien es producto de las sociedades en las que surge, también contribuye a estructurar dichas sociedades. A partir de las definiciones de las problemáticas y de la intervención en los fenómenos para los cuales son planificadas afectan las condiciones de vida de los sectores que las reciben, configurando ciertas reglas y roles en las vidas de los sujetos.

Desde la sociología de los cuerpos y emociones, la conceptualización de las políticas sociales como creadoras se complejiza aún más, en tanto se establece que:

[Las políticas sociales] crean subjetividades y configuran modelos y estructuras de sensibilidades. Y que por tanto al hacerlo, instituyen y reproducen (provocando, imponiendo y/o anulando, reprimiendo) ciertas imágenes, modelos y estereotipos de sociedad, de sujeto, de mujer, de trabajo, de familia, de emociones, etc., configurando así estructuras de sensibilidades que afectan las formas de vivenciar(se) de los sujetos intervenidos (De Sena, 2016: 176)

Entonces, las políticas sociales imparten sociabilidad en los sectores excluidos a partir de estructurar determinadas sensibilidades. Es decir, el sentir de los sujetos, lejos de ser comprendido como un aspecto individual, es resultado (y a la vez reproductor) de las políticas de las sensibilidades, que son moldeadas en cierta medida por las políticas sociales. Las políticas de las sensibilidades son “el conjunto de prácticas sociales cognitivo-afectivas tendientes a la producción, gestión y reproducción de horizontes de acción, disposición y cognición” (Scribano, 2017).

De este modo, las definiciones que surgen desde el Estado en sus intervenciones sobre las problemáticas sociales impactan en las políticas de las sensibilidades, es decir, producen prácticas cognitivo-afectivas presentes en la vida cotidiana de los receptores. Es por ello que, desde esta perspectiva, las políticas sociales son comprendidas como

dispositivos de regulación de las sensaciones que contribuyen a la regulación del conflicto social (De Sena, 2016).

Desde estas concepciones, cobra relevancia la indagación en las sensibilidades que se constituyen entre la población afectada por uno de los principales modos de intervención estatal en los últimos años en nuestra región: los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos, que describiremos a continuación.

Políticas sociales y consumo: el caso de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social

Programas de transferencias condicionadas de ingresos y acceso al consumo

En las últimas décadas, en los países de América Latina y el Caribe, hemos asistido al aumento del número de programas de protección social no contributiva, más conocidos como de “asistencia social”, para enfrentar el doble problema (social y laboral) de la inclusión. Se trata de “acciones financiadas mediante el presupuesto general (...) con recursos provenientes de impuestos directos o indirectos, de las empresas públicas o de la cooperación internacional” (Abramo, Cecchini y Morales, 2019: 13), es decir, que el dinero que perciben los sujetos no proviene de sus propios aportes. Dentro de estos, se encuentran los Programas de Inclusión Laboral y Productiva, las pensiones sociales y los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos. Es innegable la relevancia de estos últimos, que han surgido en nuestra región desde finales del siglo XX. En el año 2017, el 20,7% de la población total de la región recibía alguno de estos programas, lo que corresponde a 133,5 millones de personas, que viven en 30,2 millones de hogares (Abramo, Cecchini y Morales, 2019). Los PTCI están destinados a familias en situación de pobreza y/o indigencia, se basan en transferencias de dinero orientadas a niños, niñas y adolescentes, y exigen contraprestaciones de educación, salud y, en algunos casos, de nutrición (Cecchini y Madariaga, 2011; Maldonado, 2011; Cena, 2016).

Siguiendo a Abramo, Cecchini y Morales (2019), los dos objetivos principales de estos programas fueron “reducir la pobreza a corto plazo, mediante el aumento del consumo de las familias que se encuentran en situación de pobreza, impulsado por las transferencias monetarias” y “reducir la pobreza a largo plazo, mediante el fortalecimiento de las capacidades humanas de niños, adolescentes y jóvenes, impulsado por las condicionalidades” (p. 51). A dos décadas de aplicación de los PTCI se puede observar que, como estipulaba el primero de sus objetivos, una de las principales consecuencias fue el aumento del consumo de las familias en situación de pobreza. Sin embargo, los autores entienden que el fracaso en cumplir el segundo objetivo indica que es necesaria la aplicación de los “Programas de Inclusión Laboral y Productiva”. Ello generó una de las principales críticas a los PTCI: la idea de que su máximo logro posible es la “inclusión por el consumo”. Los autores consideran que este aspecto queda saldado cuando se comprende que “la posibilidad de adquirir bienes de consumo como un refrigerador o una lavadora (...) debe ser vista como una expresión del acceso a derechos básicos y a un estándar mínimo de ciudadanía para amplios contingentes de la población” y que “lo que para buena parte de la población es un bien de consumo, para los más pobres es un “no derecho” (...)” (Abramo, Cecchini y Morales, 2019:55).

Contrariamente, desde la sociología de los cuerpos y las emociones, el acceso al consumo por parte de los sectores pobres, consecuencia de las políticas públicas, es un fenómeno más complejo. Con respecto a la relación entre el consumo y las políticas sociales (dentro de las cuales resaltan los PTCI), se establece que, en nuestra región, se buscó explícitamente “procurar el crecimiento aumentando el consumo interno donde la



masificación del mismo cumple un rol de fundamental importancia.” (Scribano y De Sena, 2014: 72). Este rol es fundamental porque desde el aumento del consumo se pretende “(...) evitar conflictos, refuncionalizar la participación de millones de sujetos en el mercado y redefinir a los ciudadanos en tanto consumidores” (Scribano y De Sena, 2014: 73). En este sentido, en concordancia con la definición de políticas sociales presentada en el apartado anterior, se comprende que el acceso consumo posibilitado por las políticas de nuestros países “se ha consolidado como un dispositivo de regulación de las sensaciones” (Scribano y De Sena, 2014: 66) , generando el fenómeno denominado consumo compensatorio, en tanto a través de mecanismos redistributivos lo que se compensa es el acceso al disfrute inmediato a través del consumo (Scribano y De Sena, 2014: 78) como modo de contención del conflicto social en los países latinoamericanos³. En un mismo sentido, Dettano (2018), al analizar entrevistas en profundidad de receptoras de PTCI de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, concluye que “podemos pensar en una política social –a propósito de su carácter recursivo- que atiende los requerimientos sistémicos de mayor consumo y contribuye a la conformación de consumidores. Entonces, en una sociedad donde tanto disfrute como desarrollo económico se asocian al consumo, la política pública se encuentra encaminada en dirección a su fomento e incentivo” (p. 27).

Nos encontramos entonces ante una expansión creciente de los PTCI en toda la región: teniendo en cuenta los objetivos que tuvieron desde un principio estos programas y sus consecuencias en el incentivo al consumo, podemos decir que los sujetos beneficiarios de estos programas comienzan a ser comprendidos como consumidores. Entendiendo a las políticas sociales en tanto productoras de sensibilidades, consideramos que estos procesos impactan en las prácticas cognitivo-afectivas de los sujetos que perciben este tipo de programas. Desde estas consideraciones, se buscó realizar una indagación en torno cuáles son las sensibilidades relacionadas al consumo que se estructuran entre las mujeres receptoras del PTCI más extendido de nuestro país: la Asignación Universal por Hijo para Protección Social.

La “Asignación Universal por Hijo para Protección Social” y el “Crédito ANSES”

Actualmente, el programa “Asignación Universal por Hijo para Protección Social” (en adelante AUH) es el PTCI con mayor cantidad de destinatarios en Argentina⁴. Fue creado en el año 2009 y se orienta a niños, niñas y adolescentes pertenecientes a familias con padres y madres desocupados, ocupados en la economía informal, empleados del servicio doméstico, trabajadores por temporadas, o monotributistas sociales, que ganen menos que el mínimo vital y móvil (De Sena, 2014). Según la información brindada por ANSES, en diciembre del año 2018 los beneficiarios de la AUH eran 3.960.198 en el total del país, lo cual muestra la masividad del programa. Además, al observar la composición

3 Estos procesos no se limitan solo a Latinoamérica, ya que los PTCI cobraron relevancia a nivel global, por ejemplo en EE. UU, India, Ghana, Burkina Faso, España, o Italia. (Ver “La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global /Angélica De Sena ... [et al.]; editado por Angélica De Sena. 1ra ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora”. Disponible en: <http://estudiossociologicos.org/portal/la-intervencion-social-en-el-inicio-del-siglo-xxi-transferencias-condicionadas-en-el-orden-global/>)

4 De Sena, Cena y Dettano (2018), a partir de un análisis documental de la AUH y de las narraciones de sus receptoras, concluyen que posee rasgos de los PTCI “en el modo en que se ha establecido en términos de su operatividad a nivel territorial (exclusiones, límites, condicionalidad, penalidades, titularidades y financiamiento); en cada uno de los componentes que la conforman; en la configuración que el organismo público imprimió a dicha intervención -en sintonía con la operatoria de los PTCI en el resto de los de América Latina-; mientras que el sentido atribuido por las receptoras se ha conformado desde ciertas continuidades al exhibir el ingreso a la AUH como el pasaje de un “plan” a otro.” (p. 255)

por sexo de los titulares de la AUH, se observa una feminización creciente desde su creación hasta el año 2018: En junio de 2013, 1.742.558 de los titulares eran mujeres y 50.006 varones; en junio de 2015 los titulares eran 1.824.170 mujeres y 44.947 varones; y en el mismo mes del año 2018, los titulares se componían por 2.142.077 mujeres y 59.657 hombres⁵. Como puede observarse, este programa está focalizado en una determinada población, a la vez que el número de beneficiarios se incrementa de manera creciente. La gran cantidad de personas que necesitan ser asistidas hacen a un lado la discusión sobre la focalización o universalidad, de manera que surge lo masivo como lo que es para muchos, sin necesariamente ser para todos (De Sena, 2011).

En el año 2017, a través del Decreto de Necesidad y Urgencia 516/2017, el Estado argentino proclamó el otorgamiento de créditos para el consumo a destinatarios de la AUH. A cargo de ANSES y financiados por el Fondo de Garantía de Sustentabilidad, el cobro de los créditos se realizaría a través de un descuento en la prestación, que no podría exceder el 30% del valor de la prestación mensual que percibe el titular⁶. De acuerdo con Chahbenderian (2014) ello es una respuesta a la expansión de los créditos formales e informales para el consumo que se dió en nuestro país desde el año 2003, tanto en las clases medias y altas como en los sectores pobres, lo cual se debió en parte a la aplicación de las políticas redistributivas, dentro de las cuales se encuentran los PTCL.

En este contexto, el objetivo planteado fue indagar en las sensibilidades de las mujeres destinatarias de AUH, principalmente las relacionadas al consumo que realizan a partir del “Crédito ANSES”. Para ello, se realizó una etnografía virtual en grupos de Facebook, metodología que será descrita a continuación.

Reflexiones sobre la etnografía virtual: Sensibilidades en Internet

Siguiendo las reflexiones de De Sena y Lisdero (2015), a partir de los '90, en Argentina, internet comienza a formar parte de la cotidianidad de las personas, creando un nuevo espacio social con nuevas formas de interacción social. Ello da lugar al uso (y a la reflexión) de las estrategias de indagación que incluyen internet como una herramienta para la investigación social. Acompañando al contexto postempirista de las ciencias, la etnografía virtual “parece gestarse alejada de una concepción positivista de un método y una técnica teóricamente neutros” (p. 83) en tanto deja en evidencia la pertenencia del investigador al mundo que investigará y cuestiona categorías básicas para la percepción como el espacio, el tiempo y el cuerpo. En ella, la investigación se comprende como una “interacción fluida, dinámica y móvil” (p. 84) y el campo ya no aparece como un lugar físico, sino como un espacio de flujos y conexiones, “la etnografía virtual se adapta al propósito, práctico y real, de explorar las relaciones en las interacciones mediadas, aunque no sean “cosas reales” en términos puristas” (Hine, 2000 citado en De Sena y Lisdero, 2015: 85).

Para llevar a cabo el objetivo, se realizó una etnografía virtual durante el año 2018, centrada en dos grupos cerrados de Facebook, que se crearon específicamente para destinatarias de políticas sociales de toda la Argentina. Los grupos “Asignaciones, AUH, SUAF, ANSES, Visa vale y Plan más vida” y “Asignación Universal Por Hijo, Suaf (consultas)” surgieron a mediados del año 2015 y tienen como fin, según la descripción de uno de ellos, “ayudarnos entre todas”. El primero se compone aproximadamente por 770.700 miembros, no permite los chats dentro del grupo y prohíbe completamente la creación de grupos de WhatsApp y de Facebook, mientras que el segundo posee

5 <https://www.anses.gob.ar/informacion/datos-abiertos-asignaciones-universales> (5/08/2019)

6 <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/276960/norma.htm> (16/10/2019)



151.738 miembros y una pestaña en la que se encuentran diferentes chats creados por sus miembros a los que cualquiera puede unirse. La cantidad de miembros de cada uno de los grupos se encontraba en un constante aumento durante la realización de la etnografía. Además de la inmersión en los grupos y perfiles de las integrantes, se realizó el registro sus publicaciones (consultas, comentarios a consultas, publicaciones de fotografías, etc.), y entrevistas por medio del chat de la red social. La distinción analítica entre *internet como artefacto cultural* e *internet como cultura* planteada por Hine (2004), nos provee algunas pistas para la interpretación de estos grupos.

En tanto artefacto cultural, internet es producto de la cultura, por lo tanto, su significado variará respecto a quién lo utilice: “La tecnología tiene significados culturales diferentes según los contextos en que es empleada” (...) “Internet podría ser vista, por ende, como un producto del contexto social” (Hine, 2004: 43). En este sentido resulta pertinente mencionar que los grupos aquí tratados: a) fueron creados en un momento histórico en el cual la mayoría de la población tiene acceso a internet⁷; b) como ya se ha mencionado, emergen en un contexto de extensión y masividad de PTCI y de expansión del consumo de los créditos para el consumo; c) surgen como una modalidad de ayuda y de divulgación de información para las destinatarias de programas sociales, respondiendo al vacío de información sobre los programas (Sordini, 2017).

Por otro lado, internet como cultura, nos permite dar cuenta que, si bien el mundo offline condiciona el espacio virtual, éste no es un simple reflejo de aquel. Esto es representado por el concepto de comunidad virtual, acuñado por Rheingold: “Las comunidades virtuales son agregaciones 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 en Hine, 2004: 21). En el mismo sentido, las redes sociales “facilitan la aproximación de individuos aislados en diversas locaciones físicas que, a través de las redes de la información, experimentan una forma de ser y estar con los otros en un contexto de interacción social.” (Sordini, 2017: 55). Por ello, la segunda cuestión a resaltar es que, en los grupos de Facebook analizados, las destinatarias de políticas sociales generan relaciones personales entre sí, de manera que *sus vidas offline y online configuran una única vida social*: (...) “internet es representado como una instancia de múltiples órdenes espaciales y temporales que cruzan una y otra vez la frontera entre lo online y lo offline” (Hine, 2004:21)

Por lo tanto, la concepción de internet como cultura conduce a comprender Internet como un nuevo espacio-tiempo en el que estas poblaciones viven un determinado modo de estar con los otros, primordiales en las sociedades del siglo XXI. Retomando nuevamente la sociología de los cuerpos y las emociones, diremos que en los grupos de Facebook se habilitan ciertas sensibilidades: si bien las interacciones en los grupos están condicionadas por el mundo offline –su contexto de surgimiento y las vidas de las integrantes–, allí (como en cualquier otro espacio social) también se conforman unas sensibilidades específicas. Estas se encuentran en alguna medida moldeadas por las concepciones corporales, espaciales y temporales que se generan entre los usuarios de internet (De Sena y Lisdero, 2015), por las formas de expresión que permite la plataforma Facebook, por las reglas explícitas e implícitas de cada uno de los grupos, entre otros factores.

⁷ De acuerdo con los datos difundidos por la Unión Internacional en Telecomunicaciones, perteneciente a la ONU, el 74, 29% de la población argentina usó Internet en el año 2017: <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS?end=2017&locations=AR&start=1990&view=chart> (16/10/2019)

La indagación se centró entonces en las sensibilidades que se configuran en las mujeres receptoras de AUH en el espacio virtual. En los siguientes apartados se presentará el análisis dividido en dos secciones: en primer lugar, se realizará una descripción del espacio social en el cual se expresan estas sensibilidades, para luego hacer referencia al análisis del contenido de los grupos, explicitando las sensibilidades en torno al consumo que se producen en dicho espacio.

Sensibilidades en el espacio virtual: expresiones relacionadas al consumo para los hijos en Facebook

Estructura del espacio virtual y herramientas para la expresividad

Aunque la indagación principal se enfocó en las sensibilidades expresadas en el espacio virtual (es decir, en el contenido que generan las usuarias) pronto se hizo evidente la importancia de analizar la estructura del espacio en el cual los grupos dividen sus contenidos y las herramientas que existen en esta estructura para generar la interacción en el ciberespacio. A continuación, se describirán brevemente estos aspectos.

Ambos grupos reparten sus contenidos entre las pestañas “información”, “conversación”, “comunicados”, “miembros”, “eventos”, “videos”, “fotos”, “archivos” y “recomendaciones”. La pestaña “conversación” adquiere el carácter de muro principal, lugar donde se lleva a cabo la interacción en un flujo constante, mientras que el contenido de las demás pestañas es renovado entre períodos de tiempo más extensos (a excepción de la pestaña de “fotos”, donde por defecto se almacenan las fotos que las usuarias suben a la conversación). Para generar esta conversación, la red social permite a las usuarias realizar posteos⁸. El recurso más utilizado para realizarlos es *escribir publicaciones*. Lejos de reducirse a una textualidad simple, para realizar dichas publicaciones es posible elegir el tipo de letra, fondos con colores o dibujos y emoticones. El otro recurso más usado es *adjuntar fotos junto a un epígrafe textual*.

Como respuesta a los posteos, que son el primer paso para generar la conversación, las usuarias pueden realizar comentarios o “reaccionar”. En los primeros, la textualidad se combina con emoticones, stickers, GIF y fotos. Además, se pueden comentar los comentarios, de manera que desde ellos surgen nuevas conversaciones dentro de los comentarios de una publicación. Por otro lado, la reacción “Me Gusta” de Facebook, en el 2016 fue extendida a seis reacciones, representadas cada una por un emoticón. Las usuarias pueden expresar “me gusta”, “me encanta”, “me divierte”, “me asombra”, “me entristece”, y “me enfada”⁹ ante las publicaciones de los demás miembros. La descripción del pie de las publicaciones indica un resumen de cuáles y cuántas fueron las reacciones, además del número de comentarios que recibió, antes de ingresar a leer los comentarios efectivamente realizados.

La existencia de una gran cantidad de grupos conformados por destinatarias de políticas sociales, y que el número de miembros aumente de manera constante nos indica, desde una primera mirada, que estas mujeres se encuentran cada vez más con sus

8 Ambos grupos permiten a sus miembros escribir publicación, subir foto/video, subir video en directo, subir GIF, añadir archivo, vender algo, crear álbum de fotos, crear evento, crear documento, hacer una encuesta, pedir recomendaciones, expresar un sentimiento/actividad, etiquetar un evento, etiquetar amigos, registrar un encuentro, o registrar visita.

9 “Los investigadores, ingenieros y el equipo de producto de Facebook dedicaron más de un año a la preparación de las llamadas 'reacciones'. Trabajaron con sociólogos, consultaron a grupos de debate e hicieron encuestas para determinar cuáles emoticones serían utilizados. También estudiaron los *stickers* y emojis más populares en la plataforma en busca de pistas.” <https://expansion.mx/tecnologia/2016/02/24/ya-puedes-reaccionar-de-diferentes-maneras-en-facebook> (16/10/2019)



pares en el espacio virtual, en este caso particular en Facebook. Es pertinente entonces resaltar que el espacio social donde estas mujeres se expresan está configurado por un proceso de toma de decisiones que, es producto de múltiples actores (investigadores, ingenieros, sociólogos contratados por la empresa), y que en última instancia responde a los diseñadores de Software de Facebook. Es en este punto que surgen algunas inquietudes con respecto a, primero, de qué manera los espacios virtuales en los cuales interactúan estas mujeres afectan las formas de expresión de su sentir, y luego, en qué medida ello condiciona (o no) sus sensibilidades.

Alegría y felicidad asociadas al consumo proveniente del “Crédito ANSES”: sensibilidades predominantes en las destinatarias de AUH

Las mujeres que componen los grupos de Facebook analizados pertenecen a distintas provincias de Argentina. Ellas siempre son madres, generalmente son jóvenes, y, en algunos casos, jefas de hogar. Hemos hecho referencia al uso de las publicaciones escritas y de las fotos que estas receptoras y usuarias de Facebook realizan en los grupos. En lo que resta del artículo será analizado el contenido de estos posteos.

Muchas de las *publicaciones escritas* son consultas sobre: 1) cuáles son los mecanismos de acceso al préstamo, y 2) cuándo se cobrará el dinero, ya sea el dinero mensual otorgado por el PTCI, el préstamo, o, en determinadas épocas, el bono. Estas consultas responden a la función para la cual fueron creados los grupos: ayudarse entre todas en temas relacionados a los programas que perciben. Sin embargo, se observan otros posteos que no responden a ese objeto. Generalmente son posteos que hacen referencia a los hijos e hijas de las destinatarias. A su vez, dentro de estos, el consumo que realizan con el dinero cobrado genera un gran flujo de interacciones. El primer aspecto para resaltar es que estos consumos provienen del préstamo otorgado por ANSES, ya mencionado en el segundo apartado, o del bono, y nunca del dinero que mensualmente se les otorga del PTCI, que, en la mayoría de los casos, es la AUH, tal como como muestran las siguientes publicaciones.

“Más que feliz! Me depositaron el préstamo chicas! Hice el tramite por Internet el sábado 12. mis bebés van tener lindos regalos por su día, les voy a comprar ropa, y terminar su cuarto. y si sobra me voy a comprar un calzón!! Jaja. Es la hora!!” (Joven, 19/8/2017, San Miguel)

“Hoy fui a cobrar y estoy muy feliz mis dos nenes se vinieron todos lokeados jaja felices ellos y ahora a comprar las cosas para mi bebito q viene en camino q aún no sabemos q es... se vinieron tan felices mis bebes q me llena de alegría” (Joven, Benavídez, 16/09/2016)

Desde publicaciones como estas observamos que el consumo que realizan para sus hijos e hijas, proveniente la mayoría de las veces del dinero del préstamo, se conecta íntimamente con expresiones de felicidad y alegría. Son corrientes las frases “*más que feliz*” y “*me llena de alegría*” al compartir con las demás estos consumos. Como ya hemos hecho mención, esto se realiza principalmente a partir de publicaciones escritas y fotos. Las fotos suelen ser capturas de pantalla de celulares, tickets de bancos en los cuales se cobra, de sus hijos, y de compras realizadas con el dinero de los préstamos:

“Buen dia chicas!!!!no me arrepiento dl prestamo ni lo interes que me venga . Mis pekes con su tablet para el dia dl niño y un buen pedido!!” (mujer, joven, Bahía Blanca, 8/8/17, junto a foto de tablets, un carro de supermercado y dos niños sonriendo. Esta publicación obtuvo 699 comentarios y 4582 reacciones, dentro de las cuales resaltan los “me gusta”, los “me asombra”, y los “me encanta”).

Una tercera cuestión para tener en cuenta es que, frente a la insatisfacción que produce que el dinero del programa “no alcanza”, el préstamo emerge como una “salvación” (muchas de las mujeres de lo agradecen a “Dios” y se refieren al préstamo como una “bendición”) ante las diversas problemáticas que enfrentan día a día, produciendo la felicidad y alegría, *sin importar el futuro interés y endeudamiento que conlleve*.

“Chicas x fin pude sacar el préstamo esty más q feliz saben x q?? X q vivo de alquiler y si no pago este mes ya q mi marido se quedó sin trabajo y yo también mis hijas y yo íbamos. A estar en l calle...Poder hacerle los regalitos a mis nenas por el día del niño y comprarme la garrafa q es lo q mas perdiso para calentar la leche de mi beba y poder cosinarles sus comidas favoritas..... esty feliz... feliz x mis hijas por q tdo va sólo por ellas ...” (Joven, 18/08/2018).

En esta publicación, la usuaria pudo solucionar a partir del préstamo los problemas de la vivienda, la alimentación, y hacerles regalos a sus hijas por el día del niño. Su sensibilidad a partir de estos consumos es estar feliz por ella y por sus hijas, a pesar de que también menciona que tanto ella como su marido se quedaron sin trabajo. En este sentido, resulta interesante cómo las problemáticas que atraviesan estas mujeres, a pesar de ser diversas, se perciben todas como igualmente *solucionables a partir del dinero del préstamo*. Además, aparecen en un mismo nivel de importancia: la alegría y la felicidad expresadas son iguales sin importar de qué tipo de consumo se trate, responden tanto a comprar alimentos, como elementos para asistir a la escuela, regalos para los hijos, garrafas para cocinar y calefaccionar, pagar el alquiler, construir el cuarto, comprar ropa, etc.

En resumen, al indagar en las sensibilidades que se expresan en el espacio virtual entre las receptoras de AUH encontramos que: 1) *La felicidad y la alegría provienen del consumo que se realiza para los hijos*, sin importar de qué tipo de consumo se trate; 2) Las problemáticas que atraviesan sus vidas son múltiples y diversas, sin embargo todas se perciben como *solucionables a partir del consumo que posibilita el préstamo*; y que por ello, 3) *El préstamo se vivencia como una “salvación”* frente a la insuficiencia del dinero del programa que se les otorga mensualmente. A partir de esta indagación, el acceso al consumo posibilitado por los PTCI, aparece nuevamente como un dispositivo de regulación de las sensaciones que contribuye al control del conflicto social. Ello se evidencia en tanto el consumo posibilitado por el “Crédito ANSES” es la solución momentánea para todos los riesgos que enfrentan estas mujeres en la cotidianidad de sus vidas, solución que se vive feliz y alegremente en lo inmediato, sin importarles cuáles sean las consecuencias en un mediano plazo, ya sean el futuro endeudamiento o la posibilidad de que los riesgos vuelvan a aparecer.

Reflexiones finales: La regulación de las sensibilidades entre los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos y el espacio virtual

Los resultados obtenidos al observar las sensibilidades que expresan las mujeres receptoras de PTCI, nos permiten reforzar la concepción de las políticas sociales como productoras de sensibilidades y del acceso al consumo como un dispositivo de regulación de las sensaciones, en tanto existe en las mujeres una configuración común de ciertas prácticas cognitivo-afectivas que provienen del consumo que realizan para sus hijos a partir del préstamo que les otorga ANSES, en su calidad de receptoras de la AUH.

Por otro lado, dichas sensibilidades son expresadas en el espacio virtual y, teniendo en cuenta que “internet es representado como una instancia de múltiples órdenes espaciales y temporales que cruzan una y otra vez la frontera entre lo online y lo offline”



(Hine, 2004:21), consideramos que, en alguna medida, la interacción con las otras en dicho espacio contribuye también a configurar las sensibilidades expresadas. Es en este sentido que urge cuestionarnos cuál es la función que tienen estos grupos de Facebook, más allá del fin explícito para el que fueron creados. El anterior análisis nos da algunas pistas para seguir insistiendo en la idea ya expresada por Sordini (2017) de que estas comunidades virtuales específicas actúan también como dispositivos de regulación de las sensaciones, que, junto a los PTCI, contribuyen al control del conflicto social al configurar las sensibilidades de las mujeres destinatarias.

Finalmente, mencionaremos la utilidad de la etnografía virtual como método para la investigación social en general y para el estudio de las sensibilidades en particular. La metodología posibilitada desde la (ya no tan) reciente incorporación de internet en la vida cotidiana posibilitó el acceso a la información desde el lugar mismo de la interacción, con las ventajas que proporciona el anonimato de internet.

Referencias

- ABRAMO, Luis, CECCHINI, Simone y MORALES, Beatriz (2019); Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe, Libros de la CEPAL, N° 155 (LC/PUB.2019/5-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- CASTEL, Robert (2008); La inseguridad social, ¿Qué es estar protegido? Ed. Manantial, Buenos Aires.
- CECCHINI, Simone y MADARIAGA, Aldo (2011); Programas de Transferencias Condicionadas. Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas: Santiago de Chile.
- CENA, Rebeca (2016); “Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos: hacia una problematización teórica a partir del caso latinoamericano”. En Del ingreso universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos / Angélica De Sena ... [et al.]; dirigido por Angélica De Sena. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- CHAHBENDERIAN, Florencia (2014); “Reflexiones en torno a los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas y los Créditos al Consumo”. En Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales / Angélica De Sena; editado por Angélica De Sena. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- DANANI, Claudia (2004); “El alfiler en la silla: sentidos, proyectos y alternativas en el debate de las políticas sociales y de la economía social”. En Danani, Claudia (Comp.) Política social y economía social. Universidad Nacional de General Sarmiento- Fundación OSDE. Ed. Altamira. Buenos Aires.
- DE SENA, Angélica (2011); Promoción de microemprendimientos y políticas sociales: ¿Universalidad, focalización o masividad?, una discusión no acabada (pp. 5-36). En Revista Pensamento Plural 8, Pelotas-Brasil.
- DE SENA, Angélica (2014); “Las mujeres ¿protagonistas de los programas sociales? Breves aportes a la discusión sobre la feminización de las políticas sociales” en Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales / Angélica De Sena; editado por Angélica De Sena. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

- DE SENA, Angélica (2016); *Políticas Sociales, emociones y cuerpos*. RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v. 15, n. 44, p. 173-185.
- DE SENA, Angélica y LISDERO, Pedro (2015); *Etnografía virtual: Aportes para su discusión y diseño*. En Caminos cualitativos. Aportes para la investigación en ciencias sociales; p. 71 - 100 Editorial: CICCUS, Imago Mundi.
- DE SENA, Angélica; CENA, Rebeca y DETTANO, Andrea (2018); “Entre los programas de transferencias condicionadas de ingresos y las asignaciones familiares: disputas por los sentidos alrededor de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social en Argentina” En *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, No. 72, Oct. 2018, pp. 233-264, ISSN 1315-2378
- GRASSI, Estela (2003); “El asistencialismo en el Estado neoliberal. La experiencia argentina en la década del 90” En *e-l@tina, Revista Electrónica de Estudios Latinoamericanos*.
- HINE, Christine (2004); *Etnografía virtual*. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad. Barcelona: Editorial UOC.
- MALDONADO, Jorge (2011); *Los programas de transferencias condicionadas: ¿hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina*. Jorge Higinio Maldonado, Rocío del Pilar Moreno S., Isabel Giraldo Pérez, Camila Andrea Barrera Orjuela. Lima, IEP; Idrc, 2011 (Serie: Serie: Análisis Económico, 26).
- SCRIBANO, Adrián (2008); “Llueve sobre mojado: pobreza y expulsión social” (pp. 37-59). En *Bertolotto, M y Lastra, M. (Comps). Políticas Públicas y Pobreza. En el escenario post 2002*. Carrera de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. Buenos Aires. UBA. Buenos Aires. Argentina.
- SCRIBANO, Adrián (2017); “Amor y acción colectiva: una mirada desde las prácticas intersticiales en Argentina”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 74, 241-280, <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/ascribano2.pdf>
- SCRIBANO, Adrián y DE SENA, Angélica (2014); “Consumo compensatorio: ¿Una nueva forma de construir sensibilidades desde el Estado?” En *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*. N°15. Argentina. ISSN: 1852-8759. pp. 65-82.
- SOLDANO, Daniela y ANDRENACCI, Luciano (2006); “Aproximación a las teorías de la política social a partir del caso argentino” (Págs. 17-79). En *Andrenacci Luciano (comp.) Problemas de política social en la Argentina contemporánea*. Prometeo Libros y Universidad Nacional General Sarmiento. Buenos Aires.
- SORDINI, Victoria (2017); “El uso de internet en relación a los programas sociales”. *Boletín Científico Sapiens Research*. Vol (2)-2017. PP. (51-64). Recuperado desde <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247>.

