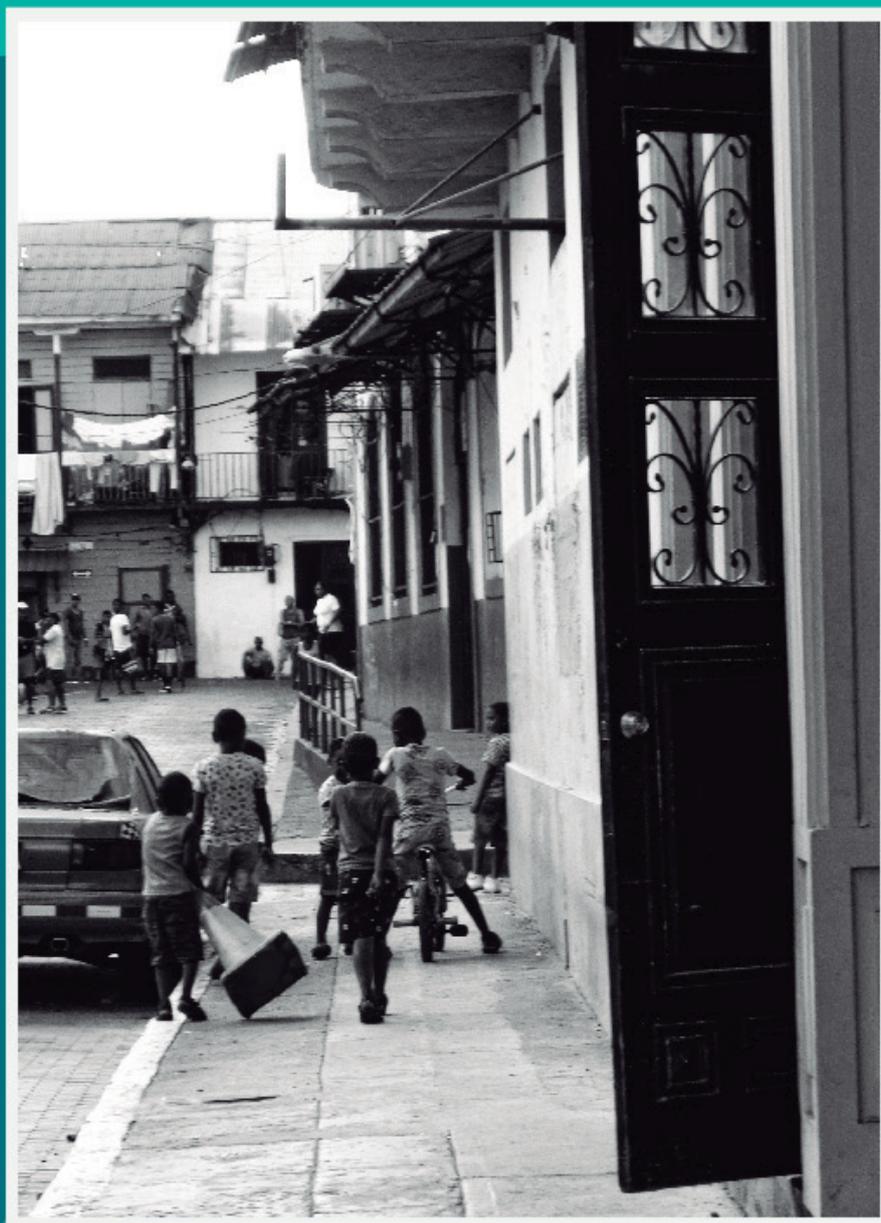


Hacer Políticas Sociales

Estudios sobre experiencias de implementación
y gestión en América Latina



María Victoria Sordini

ESI ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS
EDITORIA

**HACER POLÍTICAS SOCIALES:
ESTUDIOS SOBRE EXPERIENCIAS DE
IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN EN AMÉRICA
LATINA**

**María Victoria Sordini
(compiladora)**

Sordini, María Victoria

Hacer políticas sociales : estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina / María Victoria Sordini ; compilación de María Victoria Sordini. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Estudios Sociológicos Editora, 2022.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3713-49-1

1. Sociología. 2. Políticas Públicas. I. Título.
CDD 301.072

Diseño de tapa: Romina Baldo

Imagen de tapa: María Victoria Sordini

Diagramación y corrección: Constanza Faracce Macia

© 2022 Estudios Sociológicos Editora

Mail: eseditora@estudiossociologicos.org

Sitio Web: www.estudiossociologicos.com.ar

Primera edición: agosto de 2022.

Hecho el depósito que establece la Ley 11723.

Libro de edición argentina.

El presente libro puede ser descargado desde el sitio web de nuestra editorial.

**HACER POLÍTICAS SOCIALES:
ESTUDIOS SOBRE EXPERIENCIAS DE
IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN EN AMÉRICA
LATINA**

**María Victoria Sordini
(compiladora)**

Angélica De Sena
Carla Bronzo
Cristina Almeida Cunha Filgueiras
Felipe J. Hevia
Zedequias Hernández Castillo
Catia Grisa
Samanta Sparremberger Desidério
Sergio Schneider
María Fernanda de Torres
Virginia Courdin
Pedro Arbeletche
Eric Sabourin
Rebeca Cena
Andrea Dettano
Silvestre Licea Dorantes
Linayme P. Reyes Ávila
Ana Gabriel Clavel del Río
Lourdes M Tabares Neira
Silvio Calvez Hernández
Carlos M Perez Cuevas
Carmela Chávez Irigoyen
Florencia Chahbenderian
María Victoria Sordini

Estudios Sociológicos Editora

Estudios Sociológicos Editora es un emprendimiento de Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (Asociación Civil — Leg. 1842624) pensado para la edición, publicación y difusión de trabajos de Ciencias Sociales en soporte digital. Como una apuesta por democratizar el acceso al conocimiento a través de las nuevas tecnologías, nuestra editorial apunta a la difusión de obras por canales y soportes no convencionales. Ello con la finalidad de hacer de Internet y de la edición digital de textos, medios para acercar a lectores de todo el mundo a escritos de producción local con calidad académica.

Comité Editorial / Referato

Irma Arriagada

Socióloga de la Universidad de Concepción, Chile, con estudios de postgrado en la Universidad de Londres (L.S.E.) UK y en la Universidad de Santiago (IDEA), Chile. Consultora internacional de Naciones Unidas e investigadora visitante del Centro de Estudios de la Mujer (CEM) de Chile. Entre 1993 y 2008 fue Oficial de Asuntos Sociales de CEPAL. Ha publicado diversos libros y artículos sobre Cuidados, Cadenas globales de cuidados, Familia, Trabajo y Políticas sociales. Contacto : irma.arriagada@gmail.com

Gabriela Lotta

Profesora de Administración Pública en la Fundação Getulio Vargas (FGV). Fue profesora visitante en Oxford en 2021. Coordina el Centro de Estudios de la Burocracia (NEB). Es profesora de la Escuela Nacional de Administración Pública, ENAP, investigadora del Centro de Estudios Metropolitanos (CEM) e investigadora en Brasil. Lab de la Universidad de Princeton. Fue profesora visitante en la Universidad de Aalborg (Dinamarca) en 2019. Lotta recibió su B.Sc. en administración pública de la FGV y Ph.D. en Ciencias Políticas de la Universidad de São Paulo. Contacto: gabriela.lotta@gmail.com

Michelle Fernandez

Doctora y master en Procesos Políticos Contemporáneos por la Universidad de Salamanca, además de graduada en Ciencia Política por la Universidad de Brasilia. Es profesora e investigadora en el Instituto de Ciencia Política de la Universidad de Brasilia, investigadora en el Núcleo de Estudios de la Burocracia da FGV e investigadora-colaboradora del Instituto Aggeu Magalhães/Fiocruz. Investiga temas relacionados a la calidad de la democracia y la implementación y evaluación de políticas públicas, sobre todo las políticas sociales. Contacto: michelle.vfernandez@gmail.com

Índice

Prólogo

El hacer en las políticas sociales: entre dicotomías y axiomas
Angélica De Sena.....9

A modo de introducción

Miradas sobre la implementación de las políticas sociales
María Victoria Sordini.....21

Asistir a las familias, hacer política y construir institucionalidad:
experiencias de los implementadores del Sistema Único de Asistencia
Social (SUAS) en Brasil
Carla Bronzo y Cristina Almeida Cunha Filgueiras.....35

Pertinencia Cultural en el diseño y en la implementación de programas
sociales. El caso del Programa Sembrando Vida en México 2018-2021
Felipe J. Hevia y Zedequias Hernández Castillo.....69

Entre el diseño y la implementación: la dinámica de la alimentación
escolar en la costa norte de Rio Grande do Sul, Brasil
Catia Grisa, Samanta Sparremberger Desidério y Sergio Schneider.....95

El despliegue y retraimiento de la política pública:
¡técnicos adaptarse ya!
*María Fernanda de Torres, Virginia Courdin, Pedro Arbeletche
y Eric Sabourin*.....137

¿Quiénes hacen la política social? tramas de actores, acciones, (des)intereses y emociones en administradores de grupos de Facebook vinculados a las políticas sociales <i>Rebeca Cena y Andrea Dettano</i>	157
Racismo en México. Apuntes para trabajar sobre instituciones y políticas públicas incluyentes <i>Silvestre Licea Dorantes, Linayme P. Reyes Ávila y Ana Gabriel Clavel del Río</i>	187
Políticas Públicas y Políticas Sociales: Cuba y su realidad <i>Lourdes M Tabares Neira, Silvio Calvez Hernández y Carlos M Perez Cuevas</i>	211
Reforma Universitaria y aseguramiento de la calidad de la educación superior en el Perú <i>Carmela Chávez Irigoyen</i>	229
Las políticas realmente existentes: cuerpos y emociones en las experiencias de implementación de programas sociales en la Ciudad de Buenos Aires <i>Florencia Chabbenderian y María Victoria Sordini</i>	259
Datos de autores y autoras.....	287

¿Quiénes hacen la política social? tramas de actores, acciones, (des)intereses y emociones en administradores de grupos de Facebook vinculados a las políticas sociales

Rebeca Cena y Andrea Dettano

1. Introducción

Las últimas décadas vienen exhibiendo la proliferación, superposición y masividad (De Sena, 2011) de diferentes intervenciones estatales bajo la modalidad de políticas sociales, así como su presencia en el marco de una sociedad adjetivada como 4.0, lo que trae aparejado el uso de internet en los procesos de actuación estatal dando lugar a conceptualizaciones como E-State o Estado Ampliado y la proliferación de espacios virtuales donde confluyen personas receptoras de diferentes políticas sociales con el propósito de volcar inquietudes, socializar información, solicitar y/u ofrecer ayuda.

En el marco de diferentes etnografías virtuales realizadas a Grupos de personas receptoras de políticas sociales en la red social Facebook, hemos podido observar cómo dichos espacios masivos concentran intercambios e interacciones que persiguen saldar dudas y/o consultas a partir de la creación e implementación de programas sociales. En dichos entornos, hemos observado que los miembros participan ocupando diferentes roles, entre los que se registran quienes han creado los grupos, quienes administran y moderan. Éstos poseen un rol diferente a las demás personas del entorno analizado: además de —en algunos casos— haber participado en la creación de estos espacios, poseen la capacidad de mediar en los intercambios, bloquear o inhabilitar publicaciones, entre otras prácticas que aquí abordamos.

La sociología desde sus inicios ha sido identificada como una discipli-

na incómoda. En este escrito, preguntarse por lo que moviliza aquellos comportamientos considerados como desinteresados, altruistas, solidarios o benevolentes, renueva dicha incomodidad, sobre todo cuando referencia a un fenómeno como los Grupos de Facebook que concentran cientos de miles de receptores de políticas sociales. No obstante, este propósito requiere reanudar una serie de esfuerzos que, desde las Ciencias Sociales, poseen ya larga data. Comenzando por los estudios de Durkheim sobre la solidaridad a través de las interacciones sociales y las instituciones sociales (1987), o el altruismo en el suicidio (1928). También los trabajos de Sorokin sobre el amor altruista y la “amitología” y los desarrollos de Alexander en relación a la solidaridad social (Jeffries, 2014).

La mirada sociológica del altruismo, la moralidad, la solidaridad, la benevolencia, y toda la serie de sentires que aluden a lo que denominamos junto con Bourdieu (1997) el interés en el desinterés, demanda necesariamente identificar cuatro elementos: a) reconocer que este tipo de comportamientos en sociedad pueden involucrar acciones con consecuencias desfavorables, negativas y/o que disminuyan los niveles de bienestar (Jeffries, 2014); b) no caer en el error de igualar desinterés a indiferencia; c) no realizar reducciones que lleven a identificar todo tipo de interés al de tipo económico (Bourdieu, 1997); y d) advertir que la búsqueda de bienestar individual no vulnera necesariamente las actitudes altruistas (Zabludovsky Kuper, 2013).

En vista de ello, este escrito persigue responder a algunos interrogantes en torno a diferentes modos de hacer y concretizar las políticas sociales, que exceden a los organismos oficiales ejecutores de las mismas, así como a las personas que cumplen roles o funciones públicas directamente involucradas en su implementación. Trataremos de delinear aspectos de la participación de estos “nuevos” roles de la puesta en práctica de las intervenciones, quienes circulan información, construyen y “sostienen” espacios de cientos de miles de participantes para la canalización de dudas y aspectos poco inteligibles de las intervenciones estatales para las personas destinatarias. Estas participaciones y haceres diversos nos habilitan una pregunta central vinculada a cuáles son los modos que asume la implementación de políticas sociales masivas orientadas a la población en situación de pobreza y/o desempleo y la creciente digitalización de la vida en

las sociedades 4.0. La coordinación de estos espacios virtuales, implica una inversión significativa de horas diarias, actividades desplegadas y emociones experimentadas, lo que nos conduce a explorar, a partir de entrevistas virtuales, los sentidos y sentires que involucran.

Con estos puntos iniciales es que abordamos en este capítulo el interés en el desinterés, haciéndonos eco de la propuesta bourdiana. Para tal propósito, hemos estructurado el escrito del siguiente modo: en primer lugar, presentamos lo que se ha denominado sociedades 4.0 y Estado Ampliado, lo que nos permite subrayar la significatividad que la digitalización de las prácticas le otorga al objeto de estudio: las políticas sociales en entornos virtuales; en segundo lugar, presentamos los desarrollos sociológicos que han tensionado el interés en el desinterés, es decir, aquellos móviles que llevan a que las personas realicen actos que definen como solidarios, altruistas, desinteresados; en tercer lugar, presentamos la estrategia metodológica para el estudio de los entornos mencionados; en cuarto lugar, presentamos tres ejes analíticos a partir de los cuales puede analizarse el interés en el desinterés y por último, se ofrecen una serie de reflexiones finales en diálogo con los avances recientes en el campo de estudio.

2. Sociedades 4.0 y Estado ampliado: redefinición de espacios y actores

Las Políticas Sociales —como uno de los modos de hacer del Estado— han sido entendidas como aquellas intervenciones destinadas a incidir sobre las condiciones para la reproducción de la vida en el marco de sociedades atravesadas por la tensión que constituye lo que se denomina Cuestión Social. Ello implica que el Estado elabore definiciones sobre las situaciones reconocidas como problemáticas, identifique sujetos, cursos de acción y ponga bienes y/o servicios a disposición. En el recorrido que involucra todo su ciclo vital —diseño, implementación, recepción— las políticas sociales elaboran modelos de sociedad deseables, definen las condiciones para la reproducción de la vida de amplios sectores poblacionales, así como sentidos y sentires que las justifican a la vez que permiten el sostenimiento del régimen en contextos fuertemente desiguales (De Sena y Cena, 2014; Dettano y Chahbenderian, 2020).

Desde diferentes desarrollos e investigaciones venimos recuperando algunos aspectos distintivos que asumen las políticas sociales en el presente

siglo, a saber: la masividad, la bancarización y monetarización, su carácter vertebrador y sus pervivencias exhibiendo solapamientos y superposición de intervenciones que se renuevan en la repetición de los planes y programas ya existentes. Estos rasgos centrales, cobran materialidad en el marco de lo que se ha denominado sociedades 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019), en tanto fuertemente atravesadas por las tecnologías de la información y la comunicación, lo que trae aparejado diferentes procesos de digitalización de la vida.

Esto conlleva considerar y observar las grandes transformaciones que se dan en las interacciones cotidianas, en los modos de visión y división del mundo, en las prácticas de consumo, en los modos de interactuar, en la administración de los tiempos de ocio, en las formas de trabajar, de estudiar, así como en los modos de interactuar con el Estado a partir de la participación en políticas sociales.

En el marco de estos procesos de digitalización de la vida, las políticas sociales no solamente han crecido en cuanto a cantidad de programas y población destinataria sino también en cuanto a sus ámbitos de actuación. Materializan su presencia en el ciberespacio, al menos, en relación a 3 ejes: el uso de internet en los mecanismos de implementación (entrega de documentación, inscripción, verificación del cumplimiento de condicionalidades); las relaciones entre sus receptores: utilización de blogs y redes sociales para comunicarse y compartir información y, por último, la exposición en las redes de funcionarios directamente vinculados con las intervenciones (Weinmann y Dettano, 2020). Para el caso argentino, el decreto 87/2017 exhibe el proceso de diferentes modificatorias desde el año 2015 tendientes al diseño, coordinación y mejoramiento de procesos, infraestructura informática, sistemas y tecnologías de gestión de la Administración Pública Nacional. En la letra del Decreto se persigue la intención de diseñar e implementar la Plataforma Digital del Sector Público Nacional, portales de internet, sistemas de Gestión Documental Electrónica y trámites a distancia en pos de facilitar la interacción de las personas con el Estado (Decreto 87/2017).

Así, la intromisión de internet en sus mecanismos de gestión ha incluido nuevos elementos en su estructura, nuevas formas de comunicar e interactuar suscitando alusiones a un “Estado ampliado” (Esteinou Madrid,

2001) o también denominado “gobierno electrónico”, como una relación entre los ciudadanos y algún nivel de gobierno por medio del uso de tecnologías de la información (Cerbino y Richero, 2006).

En relación a estos nuevos ámbitos de despliegue de “lo estatal” y “sus haceres”, es decir, sus políticas públicas, delineamos la pregunta en torno a las redes de relaciones, las tramas de actores y los espacios online/offline que constituyen e involucran lo que llamamos Estado en el presente Siglo. Estado en tanto “...campo compuesto por múltiples y diversas burocracias, por distintos actores y grupos sociales, y por diferentes lógicas de funcionamiento, así como por una diversidad de documentos —reglamentos, normas, publicaciones institucionales, expedientes y sentencias— que, producidos y rubricados por agentes institucionales, portan la fuerza de lo estatal, esto es, de la palabra autorizada, legítima, oficial. Como tales —en términos de Bourdieu (1996)— son una muestra del “verdadero poder creador del Estado”. Sin embargo, y por esta misma razón, si solo así son abordados, pueden encandilar al investigador y llevarlo a creer que allí está el Estado...” (Muzzoppapa y Villalta, 2011: 15). Instituido en las cosas y en las mentes, el Estado como “arbitrario cultural” goza de todas las apariencias de lo natural (Bourdieu, 1996: 95), por lo que asumen importancia y centralidad los interrogantes en torno a ¿Quiénes hacen la política social y cómo? ¿En qué espacios offline y online? ¿Cuáles son las reglas del juego y quiénes son los que juegan el juego? ¿Bajo qué roles e intereses?

3. Sobre el interés en el desinterés: tramas de actores, acciones y emociones

El clásico libro de Richard Titmuss (1974), comienza intentando delinear aspectos del objeto que entendemos por política social. Allí aparecen diferentes cuestiones, como su ligazón con el bienestar, la redistribución, la concesión de ayudas y de equipamiento comunitario. Macbeath, (citado en Titmuss, 1974) sostenía que “las políticas sociales interesan en la adecuada ordenación de la red de relaciones existentes entre los hombres y las mujeres que viven juntos en sociedades, o en los principios que debieran gobernar las actividades de los individuos y de los grupos en la medida en que influyan sobre las vidas y los intereses de otras personas” (34). Para

Titmuss, el profesor Macbeath, incorpora una distinción que le parece un elemento central para pensar la política social: están las actividades de las personas que se refieren a sí mismas y las que atañen a los demás, (estas últimas parecieran involucrar a la política social). Ginsberg (citado en Titmuss, 1974): agrega que la política social se apoya en formas de alcanzar el progreso moral “en el poder creciente del altruismo sobre el egoísmo” (35). Lafitte, por su parte, sostiene que “en conjunto, la política social constituye un intento para dirigir la vida de la sociedad que esta no seguiría si se la dejara seguir su curso” (citado en Titmuss, 1974: 37). De esta manera, en los modos de definir qué es la política social, aparecen sentires, sentidos y valoraciones sobre cómo “ordenar” las relaciones entre las personas que viven en sociedad y cómo el altruismo debe primar para orientar el rumbo de lo social.

La discusión en torno a qué es lo que orienta el rumbo de lo social, las acciones de las personas, nada tiene de nuevo. Para Hobbes, la sociedad surge como resultado de acuerdos entre los hombres que, lejos de estar motivados por la filantropía o la benevolencia, residen en la persecución de un interés. Hume, por su parte, introduce la convivencia entre razón y sentimientos, como combinatoria que puede conducir al hombre a actuar en torno a la moral y le atribuye a la naturaleza humana cierta benevolencia, un sentimiento humanitario y de camaradería. En este sentido: “En el ser humano existe una tendencia natural a sentir placer por lo que es útil para otros, y no sólo por aquello que sea de alguna manera útil para sí mismo (no sólo realizamos juicios morales teniendo en cuenta nuestro propio interés, sino también el de los demás). Este es un elemento central, pues es precisamente en esa propensión natural a sentir complacencia por algo que es bueno para otros, donde Hume encuentra el fundamento del carácter altruista en el ser humano” (Stiefken Arboleda, 2014: 14). Adam Smith, retoma el análisis de Hume sobre los sentimientos morales y comienza reflexionando sobre la simpatía. Dicho sentimiento, para el autor, se inicia con el malestar que produce algún suceso -experimentado por otro- y que motiva una “solidaridad de sentimientos con el padecer de aquellos que se encuentran directamente implicados” (Stiefken Arboleda, 2014: 14). Ello lo habilita a sostener que toda explicación sobre el accionar no puede ser reducida al egoísmo, sino que debe reinterpretarse lo que

llama el sistema de la simpatía.

De esta manera, simpatía, solidaridad, altruismo, interés en las otras personas, aparecen no solamente en íntima vinculación con el concepto de políticas sociales, sino de manera más amplia en el abordaje de las sociedades y las interacciones entre las personas. Se vuelve interesante comenzar a abordar sociológicamente toda esta serie de sentires vinculados a vivir en sociedad y, sobre todo, a las interacciones que se dan -al menos en principio- con móvil o en razón de otros. La potencialidad del análisis sociológico es que permite identificar las razones a partir de las cuales las personas actúan como lo hacen y, para poder hacerlo, es necesario partir de que éstas no actúan sin razón (lo que no significa que todos sus comportamientos sean racionales con arreglo a fines), es decir, siempre tienen comportamientos de los que pueden argumentar razones. En este sentido, la sociología sostiene que las personas no llevan a cabo actos gratuitos, sin razones o inmotivados, ni tampoco se reducen dichos motivos a los meros fines económicos (Bourdieu, 1997).

En relación a los actos que aquí nos interesa abordar, existe una amplia gama de desarrollos ocupados en el análisis de los comportamientos que se presentan como desinteresados —y que involucran sentires como el altruismo, la solidaridad, la gratificación, etc.—. Estos fenómenos han sido identificados como significativos en las experiencias de vida de las personas, en el análisis de los procesos socioculturales como en aquello identificado como bienestar social (Jeffries, 2014), de allí la íntima vinculación con el campo de análisis de las políticas sociales.

Para poder dar cuenta del interés en el desinterés, Bourdieu recurre a la noción de *illusio*, con el propósito de aludir “el estar en el juego”, estar metido en él y creer que merece la pena jugar, considerándolo importante sin siquiera plantearse dicha cualidad. De allí que “*illusio* es esa relación de fascinación con un juego que es fruto de una relación de complicidad ontológica entre las estructuras mentales y las estructuras objetivas del espacio social (...) se encuentran importantes, interesantes, los juegos que importan porque han sido implantados e importados en la mente, en el cuerpo, bajo la forma de lo que se llama el sentido del juego” (Bourdieu, 1997: 141-142). El autor francés nos incorpora un interesante elemento: la noción de desinterés económico no significa ausencia de interés, puesto

que se puede estar interesado en una situación —es decir no siendo indiferente— estando desinteresado. Aquí entonces, es importante la distinción entre desinteresado e indiferente: el segundo, no incorpora los principios de visión y división para construir diferencias en el juego, todo lo ve igual, no se motiva ni se emociona.

El análisis del desinterés implica, al menos, romper con dos reducciones del sentido común. La primera de ellas se vincula a asumir que las personas guían sus actos según el cálculo racional. Frente a este reduccionismo el autor plantea que hay una complicidad ontológica entre *habitus* y campo, y que las prácticas se inscriben en tesis que no se plantean como tales “están, como se dice, metido de lleno en su quehacer (que también se podría escribir que hacer): están presentes en lo por venir, en lo por hacer, el quehacer (*pragma* griego), correlato inmediato de la práctica (*praxis*) que no se plantea como objeto de pensamiento, como posible mira en un proyecto, sino que está inscrito en el presente juego” (Bourdieu, 1997: 145), es tener sentido del juego. La segunda reducción es remitir todo al interés lucrativo, ello significa reducir los fines de la acción sólo a los fines económicos. Lo primero es reconocer que hay tantos modos de interés como campos, por lo que es imposible reducir las razones del actuar solo al interés económico. “Cada campo, produciéndose, produce una forma de interés que, desde el punto de vista de otro campo, puede presentarse como desinterés (o como absurdo, falta de realismo, locura, etc.) (...) interés en el desinterés o, mejor aún, como una disposición desinteresada o generosa” (Bourdieu, 1997: 151).

Para ilustrar este abordaje del interés en el desinterés que propone el autor, se vuelven significativos los clásicos estudios de Durkheim (1928) sobre el suicidio altruista. Este tipo de comportamientos derivan de una moral superior, de un sentido del deber —un sentido del juego que merece ser jugado— que acusan en el sujeto un alto valor social. Este tipo de comportamientos altruistas se dan porque la persona está muy integrada a la sociedad, pues al igual que lo sostiene Bourdieu la persona conoce las reglas del juego. Para Durkheim (1928), altruismo refiere a un estado en el que “el yo no se pertenece, en que se confunde con otra cosa que no es él, en que el polo de su conducta está situado fuera de él, en uno de los grupos de que forma parte” (229). Las interacciones sociales quedan así

reguladas antes que por beneficios materiales, por fuertes códigos simbólicos, tal como lo ha demostrado también el trabajo de Mauss en relación al don y la reciprocidad (Wilkins, 2008).

La importancia de abordar el interés en el desinterés desde la sociología descansa en la relevancia de poder explorar las razones que motivan la acción, siendo éstas resultado y resultante de un campo donde los actos presentados como desinteresados adquieren valencia, valor, significatividad y, por lo tanto, interés. Adicionalmente, en íntima vinculación con las políticas sociales, los actos de personas que crean, administran y/o moderan grupos absolutamente masivos de receptores en entornos virtuales se estructuran alrededor de una serie de sensibilidades que se vuelven significativas reconstruir a partir de tres criterios que presentamos en el análisis: en primer lugar, observamos cómo quienes administran y/o moderan los entornos describen y justifican su participación principalmente centrados en su labor de *retraducción*; En segundo lugar, aparece su hacer como un acto de “*filtraje*”, de mediación en los grupos para la evitación de conflictos, estafas, transacciones económicas. Por último, aparece la *retribución*, el gusto, la gratificación y satisfacción que “devuelve” el ayudar a otras personas como lo que motoriza la labor realizada. Dichos elementos no solamente son significativos para el estudio de los entornos aludidos, sino que retroalimentan el campo de las políticas sociales al menos: a) al identificar actores otros que hacen a las intervenciones estatales desde entornos virtuales lo que permite complejizar su análisis en las sociedades 4.0; b) muestran algunos intersticios a partir de los cuales identificar la estratificación de personas receptoras de políticas sociales, dado que quienes llevan adelante estas actividades participan o han participado de las mismas intervenciones sobre las que brindan información; y c) habilitan la reconstrucción de las reglas del juego, sentidas y vividas, en relación a las políticas sociales y que asumen relevancia en los entornos estudiados.

4. Materiales y métodos

El objetivo de este escrito, a partir de la delimitación de un entorno virtual como es la plataforma Facebook, es abordado a partir de la implementación de una estrategia etnográfica virtual (De Sena y Lisdero, 2015; Domínguez Figaredo, 2007). La misma, como hemos venido problemati-

zando, comprende la aplicación de diferentes técnicas en etapas, lo que implica ir variando los niveles de estructuración y participación. De este modo, en un primer momento, nos dispusimos a delimitar los aspectos significativos del Entorno Grupo de Facebook, lo que nos permitió profundizar en las posibilidades y vías para la interacción que allí se concretaban, el flujo de intercambios diarios, las reglas de interacción, los roles, la cantidad de miembros, la antigüedad, la presentación del entorno, entre otros elementos significativos (Dettano y Cena, 2020). A partir de una observación flotante (Nadruz, 2010), elaboramos una matriz analítica que nos permitiera organizar la información sobre los grupos para pasar al grillado de publicaciones y comentarios y luego a la realización de entrevistas virtuales. Cada una de estas etapas de la estrategia etnográfica virtual nos permitió avanzar en diferentes imágenes y acercamientos a nuestro objeto de estudio, que se han complementado y abonado.

Para este trabajo, nos centramos en el análisis de 8 entrevistas virtuales a quienes administran y moderan los grupos mencionados. Partimos de considerar que las entrevistas virtuales comparten elementos de las clásicas entrevistas en profundidad pero que requieren de algunas reflexiones y cuestionamientos en relación a su realización en los entornos virtuales (Cena 2021; Sordini y Dettano, 2021). Estos espacios presentan particularidades que modifican las características de las entrevistas cara a cara —al decir de Taylor y Bogdan (1987)— en sus diferentes momentos: los modos de ingreso, la realización del intercambio mismo, así como la salida. Sin embargo, si bien presentan particularidades y especificidades sobre las que cabe reflexionar, son una vía de interacción muy utilizada en los escenarios actuales, que brinda acceso y posibilidad de intercambio con personas que no comparten un territorio, pero si son usuarias diestras de entornos de interacción virtual.

La producción, procesamiento y presentación de los datos deriva de la realización de entrevistas virtuales. Ello ha implicado decisiones que aquí exponemos brevemente: a) la presentación de los datos supone el respeto del modo en que se dio la interacción en el entorno, por lo que se sigue fielmente el estilo de escritura de la persona entrevistada; b) en el formato de la interacción -al ser mediante intercambio de audio, texto e imágenes vía chat- cada párrafo representa una entrada que la persona envió a la

conversación; y por último, c) se han anonimizado las referencias conservando un código de alusión al entorno virtual analizado, el rol ocupado —crear, administrar, moderar, distribuir contenido, miembro, etc.— y el lugar de residencia de la persona entrevistada, para expresar los territorios diversos que nuclea los Grupos de Facebook relevados.

El análisis del material empírico, implicó revisar las entrevistas permitiéndonos reconstruir algunas dimensiones o aspectos de la compleja trama de intereses, motivaciones y justificaciones en torno a este tipo de participación.

5. *Entramados de interés/desinterés: ayudar en los espacios virtuales*

Los entornos virtuales han dado lugar a una serie de participaciones y haceres en relación a la gestión de la política social que no involucran directamente a funcionarios y/o agencias estatales. Estos actores “otros” que moderan y administran estos espacios, son diestros en cuanto al funcionamiento y operatoria de los diferentes programas por lo que responden dudas y/o consultas sobre cómo acceder a las prestaciones. Además de conocer el juego, albergan miradas sobre aquellas personas a las que ayudan a partir de moderar o administrar, sobre las instituciones que implementan los planes y programas, así como sobre su propia labor. En vista de ello, a continuación, distinguimos y desarrollamos tres ejes analíticos que permiten reflexionar sobre las complejas tramas de actores, intereses, sentidos y sentires que tiene lugar en los entornos bajo estudio.

a. Involucrarse en entornos virtuales: el efecto de retraducción

Involucrarse en el proceso de creación, administración y/o moderación de un Grupo de Facebook que concentra a más de 500 mil personas y que además presenta un flujo de interacciones diarias elevado, arroja la pregunta por las razones que hacen que se inviertan recursos, horas de trabajo y emociones allí. El compromiso que las personas asumen despierta el interrogante, la inquietud sociológica por las razones que motorizan el tiempo que transcurren en esos espacios.

En los modos en que estos sujetos se involucran en la creación y/o participación en los grupos, aparece en la mayoría de los casos su cercanía con la política social, son personas receptoras, potenciales receptoras, padres/

madres de algún receptor/a, miembros de alguna agrupación política, pero siempre en interacción con “el juego” —en términos de Bourdieu—, siempre siendo parte del campo, conocedores del funcionamiento y lógicas en torno a estas intervenciones: cómo se hace para cobrar, dónde ir a buscar la información, dónde llamar, qué leer.

Producto del trabajo etnográfico que hemos realizado, una de las principales razones que motorizan y justifican su hacer la hemos denominado el *efecto de retraducción*. Esto implica, poder mediar, poner en una serie de aspectos inteligibles una experiencia que a quienes participan del grupo aún les resulta lejana. En términos de quienes moderan, crean y/o administran, esto implica que quienes participan del grupo aún desconocen algunas de las “reglas del juego” de las transferencias estatales, y que, por lo tanto, no contarían acabadamente con una serie de experiencias vueltas saberes incorporados, traducidos en conocimientos que poseen valencia, significado y relevancia social.

Cualquier dudas me hablas no tengo problemas en contestar...

Se mucho como se maneja mucho los planes aprendí mucho durante muchos años...

Muchas veces me dijeron si trabajaba en anses ...

Me curti con anses (EF21, Administradora, Buenos Aires).

Este efecto de retraducción, asume el rol de mediar entre lo que dicen los anuncios estatales, quienes desempeñan roles públicos, y lo que llega, lo que se interpreta, lo que se comprende por parte de la población receptora. En este sentido, quienes administran, crean y/o moderan se presentan también como un eslabón clave de la política social. Esto implica que en el ciclo vital de las mismas se requiere necesariamente de una serie de mediaciones que colaboran, movilizan los engranajes de la intervención estatal en los entornos virtuales. Para estos sujetos, ello demanda una importante inversión de tiempo, de búsqueda información en canales oficiales para “retraducirla”, explicarla, así como la transmisión sobre cómo se realizan los trámites y usan las aplicaciones a disposición para la realización de los mismos:

Empecé primero como una integrante más y después a medida que ya

mí información sobre el tema era mayor , me hice moderadora para ayudar a otras mamás en los inconvenientes que tenían , no solo con la tarjeta alimentar , por que la gran mayoría no está apta tecnológicamente y se confunden mucho (EF8, Moderadora, San Luis).

Inclusive muchas veces nos ha tocado explicarles eehh viste cuando da el presidente algo, habla o habla Arroyo¹... y dicen... porque ellos hablan por supuesto con un lenguaje apropiado engañoso ala vez, entonces después nosotras tenemos que Traducir eso que dijeron al lenguaje, a un lenguaje más que ellas logren entenderlo más criollo por decirlo así (EF1, Moderadora, Neuquén).

La función del grupo es de orientación hacía las personas que no entienden el sistema de Anses² y sus funciones online sobre los trámites ya sea sobre auh suaf³ jubilaciones y/o pensiones tratando de que no las estafen pidiendo datos personales con el cuento de ayudarlos a realizar x trámite yo busco información desde Google directamente a la página oficial de Anses y en base a eso voy ayudando a quien lo necesita (...) y la gente que participa en el grupo, no llega a la información oficial ... La mayoría si pero son pocas las que entienden como hacerlo e interpretarla (EF24, Moderador, Buenos Aires).

Ahora bien, dicho efecto de retraducción, implica a la vez que en el relato se aluda a una serie de características del otro elemento clave de la interlocución: quien recibe el mensaje.

Ya en otros escritos hemos dado cuenta de cómo aparecen en las narrativas de los técnicos/as de los programas una mirada de los sujetos destinatarios asociada a ciertas carencias: de recursos, de credenciales educativas, de valores, de saberes sobre crianza, entre otras posibles, que motorizarían

1 La persona entrevistada alude a Daniel Arroyo, quien estuvo desempeñándose como Ministro de Desarrollo Social, organismo estatal que implementa políticas sociales de atención a la pobreza, desempleo, alimentación, etc.

2 Refiere a la Administración Nacional de la Seguridad Social, organismo que nuclea alguno de los programas bajo estudio.

3 Con esas siglas la persona entrevistada hace alusión a la Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH) y al Sistema Único de Asignaciones Familiares (SUAF).

que los programas dicten talleres, cursos, capacitaciones en busca de complementar o suplir dichas carencias (Dettano, 2019; Cena, 2020). Ahora bien, para el caso de aquellos que moderan y/o administran estos grupos, esta situación se reedita: quienes participan haciendo consultas, son adjetivados en relación a la ignorancia, el analfabetismo, el “no entender”. Este conjunto de valoraciones y adjetivaciones se presentan como argumentos que movilizan el esfuerzo de poner en palabras, en videos, dibujos, fotografías, en bits, el mensaje.

ahí es cuando uno se da cuenta no sé si la palabra correcta sería ignorancia, Pero por ejemplo ahora con el tema de que les estaban dando el retractivo, lo que te van descontando de la asignación universal, eeh qué dicen las noticias? un bono, no es un Bono es lo que te fueron reteniendo Durante un año entonces todas creídas con que eso es un bono, Cómo que es una plata extra y no no es así (EF1, Moderadora, Neuquén).

Otro aspecto a mencionar es que la participación en los Grupos, no se da desde un primer momento en calidad de administrador/moderador, sino que implica diferentes estadios, momentos y/o grados de compromiso. Un primer acercamiento puede darse buscando información, luego por diferentes criterios (involucramiento, participación activa, redes de cercanía, saber hacer en relación a las intervenciones, etc.) se pasa a formar parte de roles como el de moderar y/o administrar. Dichos estadios y las interacciones que implican, se vinculan a lo que De Sena (2020) ha denominado la estratificación de las personas que participan de políticas sociales. Para la autora con el término se alude a los modos de vivenciar la asistencia,⁴ aquí retomamos dicha expresión para referenciar a los modos en que se identifica, se re-ubica a quienes reciben programas sociales en grupos, estratos y/o, en este caso, roles organizados jerárquica y diferencialmente, en relación al acceso y manejo de recursos (saber hacer en rela-

⁴ Permite observar en el marco de la masividad de personas receptoras las diferencias, jerarquías, los sentidos diversos atribuidos al participar de las intervenciones estatales. Ello es producto de las políticas sociales en diálogo con las trayectorias individuales y familiares. Lo que permite identificar la trama y la forma en que se estructuran las sociedades contemporáneas a partir de la asistencia, dando lugar a una estratificación policromática (De Sena, 2020).

ción a las intervenciones estatales)⁵. En las complejidades que supone esta estratificación, es posible observar distintos haceres y participaciones que pueden verse materializadas en los entornos aludidos. Resulta interesante resaltar, en relación a cómo Iranzo Amatriaín (1996) presenta la parábola del Buen Samaritano,⁶ que no se trata de un grupo externo —no receptor ni vinculado a la política social— ayudando a un grupo que requiere del acceso a los programas, sino que son o han sido receptores, que por diferentes trayectorias terminan moderando/administrando estos espacios. Es decir que todos son conocedores del juego, porque todos forman —de alguna manera— parte del mismo.

En este primer eje, entonces, lo que moviliza la participación en los entornos aludidos implica un entramado que contiene: a) el ser parte directa o indirecta de la población receptora de la política social, conociendo e incorporando las reglas del juego de lo que implica acceder y recibir una intervención estatal; b) ser portador de un saber hacer, haciendo de dichos saberes una serie de herramientas con valor y peso en el campo lo que permite c) poder asumir no sólo la tarea de retraducción -mediar en el mensaje-, sino también de diferenciación -a partir de adjetivaciones de cómo son y qué características asumen los otros sectores de receptores que requieren de la mediación-.

b. Entre la urgencia y la protección: el efecto de filtraje

Estos actores no solamente justifican y/o argumentan su presencia y participación en los grupos y definen a los sujetos que son miembros y consultan, sino que también desarrollan especificaciones sobre los tipos de consultas, preguntas y temas que aparecen y que ellos —a partir de su diferente jerarquía en el entorno— deben mediar, responder, restringir, llegando incluso a eliminar, bloquear o “escrachar” usuarios. Como ya hemos mencionado, los grupos son entornos de cientos de miles de parti-

⁵ Un elemento que aquí no trabajamos pero que se inscribe profundamente en el objeto de estudio es la estratificación que el propio entorno virtual realiza asignando credenciales —cuentas verificadas, símbolos que expresan roles, etc.— y funciones a quienes participan, lo que configura también unas jerarquías en las interacciones. Nuevamente se solapa el mundo virtual-real, integrados en una misma experiencia donde circulan saberes, reconocimientos, capital simbólico y también credenciales del propio entorno que lo respaldan.

⁶ Iranzo Amatriaín (1996) presenta la parábola del Buen Samaritano, para ejemplificar no ya un grupo social ayudando a los pobres sino cómo los pobres se ayudan unos a otros.

cipantes e interacciones diarias, por lo que, en muchos casos, el accionar de administradores y moderadores implica eliminar consultas que se repiten o información que se duplica. En este hacer, se presenta como central lo que definimos como “*filtraje*” que no solo obedece a evitar confusiones y estafas, sino a barrer del contenido compartido todo rastro e intento de transacción económica o “interesada”.

hoy en día tanto el ingreso como las publicaciones debe aprobar el administrador es más tedioso y trabajoso pero es la única forma de filtrar información redundante, SPAM (el 50% de las publicaciones son SPAM y promociones compra venta etc.) y publicaciones que no responden a las reglas (como ser insultos, cualquier publicación relacionada a política, religión y demás) (EF09, Administrador, Corrientes).

Las dudas y/o consultas, en general se vinculan con las inscripciones, las fechas de cobro, los montos o el cambio de las bocas de pago. Estos actores también aparecen como mediadores de conflictos entre quienes participan del entorno. Ambas labores exhiben en las narraciones de las personas entrevistadas el tiempo diario ocupado en estos espacios:

Controlar las preguntas que entraban , de 100 preguntas 99 eran iguales a la primera , empecé filtrando las preguntas que entraban, después me enfoqué en la gente que quería entrar al grupo también , ya que la mayoría ni siquiera percibía un plan social y querían utilizar el grupo solamente para promociones fraudulentas (...)

Después también estaba atenta a la agresión , hay mucha agresividad en las mujeres y hombres del grupo , denigran demasiado y castigan mucho la ignorancia (...)

Que no se reitere la información , te doy un ejemplo , muchas veces cuando se acercan las fechas de cobro , una consulta cuando cobro , cuanto es el monto , como es el monto , cuánto cobro por 5 chicos , son varias preguntas que no dejo pasar , la razón principal es que nadie debería dejar visibles sus montos de cobro por tema de seguridad , sin embargo , de igual forma lo ponen en los comentarios ,

después muchas comparten datos personales , a esto me refería yo con que hay demasiada ignorancia , roban datos que quizás la mayoría piensa pero por que le paso tal información ? Y de ahí parte la agresión también , en vez de ayudar , terminan insultando (EF08, Moderadora, San Luis).

Como se ha expuesto, el *efecto de filtraje*, también responde a evitar las estafas o “promociones fraudulentas”, que muchas veces tienen lugar dada la urgencia o “desesperación” de las personas participantes, generando que compartan datos personales e información que posibilita robos y estafas. Así, la restricción de consultas repetidas y agresiones se superpone con la restricción de personas que intentan vender productos o algún servicio, el ofrecimiento de préstamos, pero principalmente —como mencionan casi todas las personas entrevistadas— emerge la necesidad de bloquear usuarios que solicitan datos de cuenta bancaria a los receptores de programas para apropiarse de los depósitos que reciben por uno u otro programa.

¿Por qué crees que tanta gente participa en los grupos de FB?

Muchos participan para informarse otros para ayudar y otros para encontrar oportunidades de estafar a las personas que no tienen conocimientos y piden ayuda en los grupos

¿suceden estafas en los grupos? ¿de qué tipo?

Pidiendo datos o cuentas bancarias con las posibilidades de retirar desde cualquier cajero solo con una app y clave de retiro les resulta fácil hacerlo

¿y esa situación se *dió mucho con el ife*?

Muchísimas más en el primero que mandaban el código para cobrar lamentablemente miles de personas fueron estafadas y mayormente del interior

del país y de los barrios más vulnerables

¿y ese código se los pedían por el grupo? ¿o por otras redes?

Así es cuando alguien preguntaba cómo se hacía para retirar les decían que les pase el código para verificar si era el correcto (EF24, Moderador, Buenos Aires).

Este escenario, habilita identificar algunas complejidades y operatorias que se presentan en el cruce entre los procesos de digitalización y bancarización de las políticas sociales. Ampliamente estudiados (Macías González, 2016; Chahbenderian, 2014; 2017) han sido los procesos de financiarización y las crecientes estrategias de bancarización de la población mediante transferencias de ingresos, lo que ha dejado al descubierto operatorias de entidades poco formalizadas que se han apropiado de los ingresos de los programas a través de estafas o mecanismos confusos. A la vez, también se han realizado diferentes desarrollos presentando cómo las políticas sociales han estado crecientemente vinculadas con los procesos de estructuración social organizados en torno al consumo y cómo los Estados —a nivel global—, vía transferencias de ingresos, han fomentado su acceso como objetivo de política pública (De Sena y Scribano, 2014; Dettano, 2017). Bancarización, acceso al consumo, financiarización y digitalización de las políticas sociales han ido configurando unas sociabilidades que quedan fuertemente evidenciadas en los entornos aludidos y requieren —por parte de quienes administran y moderan— de estos efectos de filtraje para evitar determinadas transacciones y proteger a los participantes de ciertas circunstancias en las que pueden resultar perjudicados.

Asimismo, este efecto de filtraje, aparece como un “barrido” del entorno virtual de todo aquello vinculado al interés económico, a la transacción y/o intercambio mercantil, lo que se retroalimenta en las repetidas afirmaciones de quienes moderan y/o administran cuando sostienen en las entrevistas que no cobran nada por hacerlo, no les genera ningún ingreso ni beneficio económico.

De esta forma, intentos de ventas, cobros por la realización de trámites, loterías y/o bingos virtuales así como posibles estafas, motorizan el efecto de filtraje dando lugar a la prohibición de publicar en el grupo y su posterior sanción, la eliminación del entorno y bloqueo, recordando a todas las personas involucradas las reglas del juego del campo, es decir, en términos de Bourdieu (1997) “se está atrapado por unos mecanismos y existen sanciones que recuerdan la obligación de ser desinteresado” (154). Aún más, para ingresar en los entornos virtuales, se deben aceptar, en muchos casos, unas “reglas de interacción” que incluyen la prohibición de vender u ofrecer productos, préstamos y/o diferentes servicios.

No obstante, esa ausencia de retribución económica, no implica que no haya retribución alguna, en las prácticas que implican ayudar y/o contribuir de diferentes maneras con otros/as, la “retribución” o compensación puede abarcar una amplia gama de cuestiones. Estas pueden ir desde lo económico hasta la gratificación que otorga ayudar o colaborar con otros/as (Orobitg et al., 2013). Tal como abordamos en el apartado siguiente, la felicidad, la gratificación, la reciprocidad, adquieren presencia y relevancia en las interacciones de los entornos.

c. *Lo que devuelve el intercambio: el efecto de retribución*

El último eje que nos interesa abordar se vincula a lo que hemos denominado el *efecto de retribución*, es decir, lo que contribuye el ayudar, el hacer, el participar y llevar adelante acciones para otros en un Grupo de receptores. Las personas involucradas en acciones de administración y/o moderación de los entornos si, por un lado, argumentan que implica una inversión de tiempos, emociones y disposiciones, ello encuentra sentido en lo que “devuelve” el ayudar. La contrapartida del ayudar refiere, al menos, a dos elementos que nos interesa subrayar: en primer lugar, expectativas de reconocimiento y valoración; en segundo lugar, y en íntima vinculación con lo anterior, las alusiones a la gratificación, la felicidad, la alegría. Con estos elementos comienza a delinearse este último punto que trama los motivos, los motores de ayudar, que hemos dado en llamar el *efecto de retribución*.

Las personas que participan desde los roles mencionados en los entornos virtuales, han argumentado que esas tareas comprometen tiempos, disposiciones, sentires y, sobre todo, un saber hacer adquirido. Así, las actividades que realizan implican superposición de tareas, cargas emocionales, horas invertidas, regulación de disposiciones corporales, marcos normativos y morales por lo que se vuelve pertinente poder identificar que se trata de un trabajo. Hablar de trabajo implica diferentes dimensiones que aluden a las condiciones en las que se desarrolla (con retribución económica o no), las responsabilidades que asumen y se atribuyen entre quienes se involucran, los ámbitos donde se desarrolla (público/privado), y los costos financieros y emocionales que se comprometen (Martin Palomo, 2009). Este trabajo “no pago”, no inscripto en la lógica mercantil

que despliegan quienes se desempeñan como “ayudadores”, genera, se traduce e impacta en ingresos y/o recursos hacia los hogares que participan de los entornos aludidos. Gracias al efecto de retraducción, las personas receptoras pueden acceder, persistir y sortear algunos obstáculos de las políticas sociales. Una vez más el mundo virtual-real se expresa y acontece en dimensiones plurales que se integran y cobran sentido en una misma vivencia (Scribano, 2017), en este caso a partir de la incorporación en diversos entornos.

como dije antes, administrar el grupo no solamente implica saber del tema, sino que implica tiempo, paciencia, compromiso y responsabilidad y hay que aclarar que esto que hago y que hicieron los administradores y moderadores siempre fue GRATIS (EF09, Administrador, Corrientes).

Estos trabajos, sin recibir una retribución económica, forman parte de redes de intercambios e interacciones que se retroalimentan del reconocimiento y la gratitud. Los términos en los que se dan las interacciones, si bien no implican a simple vista o en una primera revisión un interés o intercambio económico, sí poseen significatividad, interés y valor. Junto con la mención al tiempo que lleva el sostenimiento de estos entornos, el compromiso, paciencia, responsabilidad como disposiciones necesarias y el gusto/satisfacción que la tarea realizada genera, también aparece la poca valoración que hay al trabajo que lleva cada respuesta, cada publicación y frente a ello la expectativa de reconocimiento.

Mas allá de que es un trabajo que implica mucho tiempo y dedicación podría decir que es un trabajo bastante tedioso
Pero ver cómo comenzó el grupo
Cómo avanzó con el tiempo, cómo creció y a cuántas personas ayuda debo decir que vale la pena
Cómo le dije, nunca pensé en sacar algún rédito de esto, ser conocido o reconocido
Simplemente buscaba y busco ayudar en lo que está a mí alcance (EF09, Administrador, Corrientes).

No ven y /o no valoran el enorme trabajo que hay detrás de cada publicación y /o comentario (EF09, Administrador, Corrientes).

El reconocimiento y, por lo tanto, el capital simbólico que trae asociado adquiere relevancia para quienes se desempeñan como “ayudadores”. Los actos que se presentan como desinteresados, que dan lugar al voluntariado, la solidaridad, el altruismo, existen efectivamente porque se encuentran en íntima vinculación con una serie de narrativas que vuelven no solamente razonable, sino además altamente aceptable este tipo de comportamientos en sociedad: “cuidar de otros se convierte así en una metáfora de su identidad social como miembros aceptables de la comunidad” (Iranzo Amatriaín, 1996: 168).

Ello implica no pocos aspectos vinculados al reconocimiento simbólico (Campanella, 2021) que los diferentes miembros y entornos atribuyen: “los comportamientos que le rinden homenaje —sincero o no, poco importa—, tienen garantizada una forma de beneficio simbólico (de conformidad y de distinción en particular), que, aunque no se busque como tal, basta para fundamentarlos en razón sociológica y, dándoles una razón de ser, asegurarles una probabilidad razonable de existir” (Bourdieu, 1997: 157). En este punto, si el desinterés se posiciona como una orientación previsible de las prácticas en determinados contextos, es porque en dichos campos se asume como esperable y deseable la acumulación del capital simbólico. El móvil de la lucha, de la participación en el campo, reside en el acceso al reconocimiento a través del desinterés: así quienes participan ayudando en los entornos aludidos “se encuentran igualados por haber incorporado un mismo ethos del desinterés pero enfrentados por la desigual disposición a acceder al reconocimiento” (Wilkis, 2008: 9). La negación de interés bajo el manto del desinterés, se constituye bajo el estandarte de no requerir contrapartida, pero sí reconocimiento. El capital simbólico puesto en juego en la acción desinteresada se presenta con fuerza y peso cuando es desestimado, cuando es negado.

Ahora bien, junto con Bourdieu (1997) diremos que el peso sociológico del desinterés descansa no solo en la conformación de una correspondencia entre hábitos y campo, sino además de unos universos donde la falta de interés es compensada. De allí que otro elemento que contribuye a

reconstruir la trama del ayudar se vincula a la identificación de acciones gratificantes, el sentirse bien, sentirse feliz, sentirse alegre.

Bien , es gratificante saber que pudiste ayudar a alguien a acceder a un cobro , o a iniciar los trámites para , si bien la solución no es inmediata , es algo que la va a ayudar o lo va a ayudar ... (Moderadora, EF8, Provincia de Buenos Aires).

por ahí lo positivo o en realidad lo confortante es saber que pudiste ayudar aunque sea a una persona a poder subir sus papeles para poder cobrar el embarazo ponele (Moderadora, EF01, Neuquén).

Es en este escenario que el desinterés en el prestar ayudas implica al mismotiempo una acción interesada, esto es, no existe un dar gratuito (Wilkis, 2008). La retribución si bien no es económica compromete una amplia gama de compensaciones: la alegría, la gratificación, el bienestar, etc. El *efecto de retribución* concentra entonces una serie de elementos. El primer punto nodal que comienza a tramitar la retribución es el reconocimiento de las inversiones: emocionales, de saberes, de disposiciones, de acciones y horarias, lo que hace que dichas prácticas impliquen un trabajo que repercute, impacta en las condiciones de vida de un otro (permite que quienes participan accedan, se inscriban, sorteen obstáculos, eviten estafas en relación a las políticas sociales). El segundo aspecto se vincula con las expectativas, si bien no es una actividad paga, es algo que se hace gratis económicamente hablando, no obstante, se espera valoración, reconocimiento por la labor realizada. Por último, y lo que termina de tramitar el efecto de retribución, se relaciona al buen sentir, al efecto gratificante del ayudar.

6. Conclusiones

Las interacciones que acontecen en los diferentes entornos virtuales han movilizado un número significativo de análisis que han dado cuenta de la complejidad que implica su abordaje. De esta manera, se ha identificado el modo en que los entornos virtuales (Dettano y Cena, 2020), se configuran como espacios de participación y socialización de las personas en el

ciberespacio (Heredia Ruiz, 2013), que concentran normas, reglas, valores, predisposiciones emocionales y conductuales, que ubican, que estratifican a las personas que allí se involucran (Campanella, 2021). En este escrito nos centramos en el análisis de diferentes roles que asumen personas involucradas en Grupos de Facebook con el propósito de compartir información, evacuar dudas, colaborar en relación a políticas sociales. Dichos roles implican jerarquías —que habilitan en consecuencia lo que se puede/no puede hacer en el entorno— con normas, reglas y valores, que producen un determinado reconocimiento social y socializaciones (Campanella, 2021), involucran una performance sobre la propia identidad (Linne, 2020), así como una serie de sentires que aquí abordamos.

Algunos aspectos que venimos señalando en relación a las políticas sociales en el presente Siglo como su carácter vertebrador, masividad, bancarización, pervivencias y superposición nos llevan a observar y dar cuenta del establecimiento de ciertas reglas del juego, de diferentes tipos de actores involucrados en el sostenimiento de las intervenciones del Estado, dando lugar a su vez a tramas complejas de intereses y sentires. Es decir, hay un juego armado y se han montado a su alrededor redes de relaciones, saberes, soportes y andamiajes, que vuelven a señalar lo vertebrador a la vez que dibujan y resaltan nuestro interrogante en torno a quiénes hacen la política social.

Estas tramas complejas y diversificadas a partir de las cuales las políticas sociales son puestas al aire (Concha, 2006), adquieren un profundo e interesante sentido sociológico. Lo que otrora se ha denominado el interés en el desinterés, se actualiza y complejiza en el mundo virtual-real. A partir de una trama compleja que concentra tres efectos se expresa el sostenimiento de las intervenciones estatales en estos entornos virtuales analizados:

El *efecto de retraducción* concretiza el primer aspecto del trabajo realizado por quienes moderan y/o administran los entornos. Su búsqueda de información oficial sobre programas vigentes —y traducción o “puesta en criollo”— colabora con que cientos de miles de personas puedan acceder efectivamente a las prestaciones. Como ya hemos mencionado, estos entornos son espacios masivos con un alto flujo de interacciones diarias, lo que implica dar cuenta cómo ese “estar ahí” es un trabajo que involucra tiempo por parte de administradores/moderadores. Además de brindar la

información “retraducida” este trabajo, también conlleva otra labor que hemos denominado el *efecto de filtraje*. Dicho efecto implica esta vez, un trabajo de moderación, filtrado e incluso bloqueo de determinadas publicaciones y/o comentarios que pueden dar lugar a peleas o agresiones, así como a robos y estafas. La necesidad de esta labor, no solo implica una gran cantidad de tiempo sino también, exhibe la cristalización de los procesos de bancarización y digitalización de las intervenciones estatales a la vez que procesos de estructuración social en torno al consumo.

Efectos de filtraje y *retribución*, en conjunto, exhiben la construcción de una demarcación/división tajante entre lo económico-monetario y lo afectivo-desinteresado que en este caso sería ayudar, brindar información, gestionar un grupo, lo que en última instancia habilita y colabora en la implementación de los diferentes programas. En ambos efectos, quedan muy delimitados los intentos de barrer todo rastro de transacción económica, venta, ofrecimiento de servicios: los grupos no son espacios para vender cosas ni servicios, solo se difunde información sobre los programas y aquellas personas “interesadas” en otros sentidos, no son bienvenidas.

Un aspecto que quisiéramos volver a subrayar —como lo hemos hecho retomando principalmente a Bourdieu— alude a cómo los intereses no se circunscriben únicamente a lo económico, sino que cada campo organiza posiciones, atributos, valores y disposiciones. Aún más y como hemos observado, aquí el interés se vincula con el hacer desinteresado, lo que otorga reconocimientos, gratificaciones y buenos sentires.

El análisis de los entornos y las personas que se involucran en la retraducción y filtraje de la política social, implica no pocos avances en materia de la red de interacciones que se estructuran alrededor de la puesta en aire de las intervenciones estatales. Ello conlleva a) mirar actores otros que no están previstos en el ciclo vital de la política social (quienes administran y/o moderan); b) entornos otros de despliegue no tradicionalmente vinculados al estudio de las intervenciones estatales (como en este caso son los Grupos de Facebook); c) revisar las técnicas involucradas en su abordaje (como aquí hemos desarrollado la etnografía virtual). Ello requiere, en otras palabras, la revisión profunda del objeto de estudio que adquiere sentido en el mundo real-virtual.

Por último, un elemento que aquí no trabajamos pero que se inscribe

profundamente en el objeto de estudio es la estratificación que el propio entorno virtual realiza, a partir de sus propios algoritmos. Como efecto de la asignación de credenciales —cuentas verificadas, símbolos que expresan roles, etc.— se habilitan y/o restringen funciones en las interacciones de quienes participan, lo que configura también unas jerarquías. Queda entonces por profundizar, los modos en que se solapa el mundo virtual-real, integrados en una misma experiencia donde circulan saberes, reconocimientos, capital simbólico y también credenciales del propio entorno que lo respaldan.

En ese sentido, es que todos estos elementos deben ser analizados a la luz de las relaciones que se estructuran en el presente Siglo en torno a la masividad de las intervenciones estatales para atender las diferentes situaciones de pobreza y/o desempleo. Ello habilita la comprensión de las complejas tramas que se organizan para materializar el acceso a los diferentes programas y cómo esto requiere volver la mirada a ese “arbitrario cultural” que goza de todas las apariencias de lo natural (Bourdieu, 1996: 95), denominado Estado.

Referencias Bibliográficas

BOURDIEU, Pierre (1996) “Espíritus del Estado. Génesis y estructura del campo burocrático” *Revista Sociedad-uba*, 8, 5-29.

_____ (1997) “¿Es posible un acto desinteresado?”, en: *Razones Prácticas. Sobre la teoría de la acción* (pp. 139-158), Barcelona: Anagrama.

CAMPANELLA, Bruno (2021) “Reconhecimento datificado em plataformas digitais: lógicas e implicações.” *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, vol. 21, núm. 2, pp. 282-292, Pontificia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

CENA, Rebeca (2020) “El cuerpo sintiente bajo la lupa: entrenados... un análisis desde las políticas sociales orientadas a jóvenes”, en: Dettano, A. (comp.) *Políticas sociales y emociones: (Per) vivencias en torno a las intervenciones* (pp. 73-96) Estudios Sociológicos Editora, Buenos Aires.

_____ (2021) Experiencias de entrevistas a jóvenes mediadas por Tecnologías de la Información y la Comunicación. VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS). Migración, diversidad e interculturalidad: Desafíos para la investigación social

en América latina. 3 al 12 de noviembre de 2021. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, México.

CERBINO, Mauro y RICHERO, Alicia (2006) (Eds.) *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet*. FLACSO, IRDC. Ecuador: Rispergraf.

CONCHA, Sandra (2006) “Políticas públicas e Internet”, en: Cerbino, M. y Richero, A. (Eds.) *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet*. FLACSO, IRDC. Ecuador: Rispergraf. pp. 85-96.

CHAHBENDERIAN, Florencia (2014) “Reflexiones en torno a los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas y los créditos al consumo”, en: De Sena, A. (ed.), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción, lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Córdoba: Universitas/ Editorial Científica Universitaria. (pp. 187-220)

_____ (2017) “Créditos y transferencias: Una reflexión en torno a la expansión del consumo en América Latina.” *Revista Novos Rumos Sociológicos*, vol. 5, nº 8, Ago/Dez/2017. Dossiê “Estado social: entre as políticas de austeridade e os dispositivos de responsabilização individual”. Pág. 71-91.

DE SENA, Angélica (2011) “Promoción de Microemprendimientos y Políticas Sociales: ¿Universalidad, Focalización o Masividad?, una discusión no acabada.” *Revista Pensamento Plural* 8, Pelotas-Brasil. (pp. 5-36)

_____ (2020) “Pobreza y programas sociales en la Argentina de las últimas décadas”, en: De Sena, Angélica (comp), *Vulnerabilidad, pobreza y políticas sociales: abanico de sentidos en América Latina, Europa y China*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ed. CLACSO; CICCUS. Pp 101-144. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20201217014006/Vulnerabilidad-pobreza.pdf>

DE SENA, Angélica y CENA, Rebeca (2014) “¿Qué son las políticas sociales? Esbozos de respuestas”, en: De Sena, Angélica (editora), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 19-50

DE SENA, Angélica y SCRIBANO, Adrián (2014) “Consumo Compensatorio: ¿Una nueva forma de construir sensibilidades desde el Estado?” *RELACES*. Disponible en: <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/article/view/335> (Pp. 65-82).

DE SENA, Angélica y LISDERO, Pedro (2015) “Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño”, en: A. De Sena (ed.), *Caminos Cualitativos. Aportes para la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ediciones CIC-CUS. Pp. 71-100.

DETTANO, Andrea (2017) “Prácticas de consumo y emociones de las destinatarias de programas de transferencias condicionadas de ingreso en la ciudad de buenos aires.” *Revista Novos Rumos Sociológicos*. Vol. 5, n° 8. Disponible en: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/NORUS/article/view/12590/8159>

_____ (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.” *Digitum*, n.º 24, pp. 1-13. <<http://doi.org/10.7238/d.v0i24.3170>>

DETTANO, Andrea y CENA, Rebeca (2020) “Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales” *Revista Tsafiqui*. N° 15, Dic. 2020. Disponible en: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/precisiones-teorico-metodologicas-en-relacion-etnografia/555>

DETTANO, Andrea y CHAHBENDERIAN, Florencia (2020) “De políticas sociales, emociones y pervivencias: unas líneas introductorias”, en: Dettano, A. (comp.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 9-22

DOMÍNGUEZ FIGAREDO, Daniel (2007) “Sobre la intención de la etnografía virtual. Teoría de la educación” *Educación y cultura en la sociedad de la información*, 8(1),42-63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2010/201017309004>

DURKHEIM, Emile (1928) “El Suicidio Altruista”, en: *El Suicidio. Estudio de Sociología*. Madrid: Editorial Reus. Pp. 224-254 Disponible en: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/el_suicidio_-_durkheim_emilie.pdf

DURKHEIM, Emile (1987) *La división del trabajo social* (Vol. 39). Ediciones Akal.

ESTEINOU MADRID, Javier (2001) “Internet y la transformación del Estado”. *Revista Ámbitos*, N° 6. pp. 21-34.

JEFFRIES, Vincent (2014) “Altruism, Morality, and Social Solidarity as a

Field of Study”, in: Jeffries, V; *Handbook of altruism, morality, and social solidarity*, United States, New York: PALGRAVE MACMILLAN. Pp. 3-20.

HEREDIA RUIZ, Verónica (2013) “Participación política en redes sociales: el caso de los grupos en Facebook” *Signo y Pensamiento*, XXXII (63), 192-194.

IRANZO AMATRIAÍN, Juan Manuel (1996) “Actos de compasión. Cuidar de los demás y ayudarse uno mismo, de Robert Wuthnow.” *Política y Sociedad*, (21), 167-167.

LINNE, Joaquín (2020) ““No sos vos, es Tinder”. Gamificación, consumo, gestión cotidiana y rendimiento en aplicaciones de “levante”” *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 27.

MACÍAS GONZÁLEZ, Gizelle Guadalupe (2016) “La monetarización de la pobreza, las mujeres y la revolución microfinanciera en México” *Revista de Estudios de Género. La ventana*, n. V.(pp.187-194). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88446739009>.

MARTIN PALOMO, María Teresa (2009) “Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados” *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(2), 13 - 44. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0808220013A>

MUZZOPAPPA, Eva y VILLALTA, Carla (2011) “Los documentos como campo. Reflexiones teórico-metodológicas sobre un enfoque etnográfico de archivos y documentos estatales.” *Revista Colombiana de Antropología*, Volumen 47 (1), enero-junio 2011. Pp.13-42

NADRUZ, Juan Andrés (2010) *Las comunidades virtuales Xbox: interacción y socialización en el ciberespacio*. Recuperado de: https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/4_Hine_Las_comunidades_virtuales_xbox.pdf

OROBITG, Gemma; BESTARD, Joan y SALAZAR, Carles (2013) “El cuerpo (re) productivo. Interés económico y altruismo social en las experiencias de un grupo de mujeres donantes de óvulos.” *Revista Andaluza de Antropología*. Número 5: [pp. 91-104]. <http://dx.doi.org/10.12795/RAA.2013.i05.05>

SCRIBANO, Adrián (2017) “Instaimagen: mirar tocando para sentir.” *RBSE Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*. v.16, n.47, (Pp.45-55). Disponible en: <http://www.cchla.ufpb.br/rbse/ScribanoDossie.pdf> Fecha de consulta: 10/10/2018.

- SCRIBANO, Adrián y LISDERO, Pedro (2019) *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities*. Palgrave Macmillan.
- SORDINI, María Victoria y DETTANO, Andrea (2021) Re-visitando la entrevista en profundidad desde la virtualidad: reflexiones desde el estudio de las políticas sociales. VII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS). Migración, diversidad e interculturalidad: Desafíos para la investigación social en América latina. 3 al 12 de noviembre de 2021. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, México.
- STIEFKEN ARBOLEDA, Juan Pablo (2014) Altruismo y solidaridad en el Estado de Bienestar. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284047/jpsa1de1.pdf?sequence=1>
- TAYLOR, Steve & BOGDAN, Robert (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- TITMUS, Richard (1974) *Política Social*. Barcelona: Ariel.
- WEINMANN, Camila y DETTANO, Andrea (2020) “La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio”, En: Dettano, A. (2020) *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. (pp. 147-170).
- WILKIS, Ariel (2008) Comunidad y sociedad en la sociología de Pierre Bourdieu: ¿Una distinción olvidada? V Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata.
- ZABLUDOVSKY KUPER, Gina (2013) “El concepto de individualización en la sociología clásica y contemporánea.” *Política y cultura*, (39), 229-248. Recuperado en 15 de noviembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422013000100011&lng=es&tlng=es.