Universidad Nacional de General Sarmiento

FORMULARIO "E"
TESIS DE POSGRADO

Este formulario debe figurar con todos los datos completos a continuación de la portada del trabajo de Tesis. El ejemplar en papel que se entregue a la UByD debe estar firmado por las autoridades UNGS correspondientes.

Niveles de acceso al documento autorizados por el autor

El autor de la tesis puede elegir entre las siguientes posibilidades para autorizar a la UNGS a difundir el contenido de la tesis:

☐ a) Liberar el contenido de la tesis para acceso público.
■ b) Liberar el contenido de la tesis solamente a la comunidad universitaria de la UNGS.
☐ c) Retener el contenido de la tesis por motivos de patentes, publicación y/o derechos de autor por un lapso de cinco años.

a. Título completo del trabajo de Tesis:

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN COLOMBIA: LA CONSTRUCCIÓN INTERSUBJETIVA DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO

b. Presentado por: Bermúdez Peña Claudia

c. E-mail del autor: claudia.bermudez@correounivalle.edu.co

d. Estudiante del Posgrado (consignar el nombre completo del Posgrado): **Doctorado en Ciencias Sociales UNGS-IDES**

e. Institución o Instituciones que dictaron el Posgrado (consignar los nombres desarrollados y completos): **Universidad Nacional de General Sarmiento e Instituto de Desarrollo Económico y Social**

f. Para recibir el título de (consignar completo):
   a) Grado académico que se obtiene: **Doctora**
   b) Nombre del grado académico: **Ciencias Sociales**

g. Fecha de la defensa: / /
día mes año

h. Directora de la Tesis: Rodríguez, Alba Nubia

i. Co-directora: Jelin, Elizabeth

k. Descripción física del trabajo de Tesis (cantidad total de páginas (297), gráficos (8), videos (0), archivos digitales (2 archivos digitales)

l. Alcance geográfico y/o temporal de la Tesis: Colombia

m. Temas tratados en la Tesis: Trabajo, Trabajadores Sociales, Trabajo Social, Experiencia, intersubjetividad, significados del trabajo

n. Resumen en español (hasta 1000 caracteres):

Si bien desde su expansión en el capitalismo el trabajo productivo ligado al mercantilismo tuvo como referente a la fábrica, otros modos de trabajo surgieron adquiriendo la figura de "servicios", "cuidado", "trabajo sobre los otros", "trabajo social" y hoy están articulados a la lógica de la sociedad salarial. Su fundamento, a diferencia del trabajo en la fábrica o del trabajo inmaterial, no son las relaciones mercantiles sino la "producción de personas" (Dubet F. , 2002) y la reproducción de la sociedad.

Esta tesis abordó la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realizan profesionales del trabajo social que se encuentran empleados en tres tipos de organización: Una organización Gubernamental (OG), una Organización No Gubernamental (ONG) y una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia, teniendo como perspectiva de análisis la intersubjetividad, lo que contribuye a una comprensión de una realidad mayor frente al tema del trabajo en el mundo hoy, poco explorada desde los escenarios de los servicios sociales. Ello resulta relevante en un momento en el que todo parece indicar que es allí donde se proyecta la generación de los nuevos empleos.

o. Resumen en portugués (hasta 1000 caracteres):

Embora, desde a sua expansão no capitalismo, o trabalho produtivo unido ao mercantilismo teve como referência à fábrica, outros modos de trabalho surgiram, adquirindo a figura de "serviços", "cuidado", "trabalho em outros", "trabalho social" e hoje estão articulados à lógica da sociedade salarial. Sua base, ao contrário do trabalho na fábrica ou do trabalho imaterial, não é relações comerciais, mas a "produção de pessoas" (Dubet F., 2002) e a reprodução da sociedade. Seu fundamento, a diferença do trabalho na fábrica ou do trabalho inmaterial, não são as relações mercantis sina a "produção de pessoas" (Dubet F. , 2002) e a reprodução da sociedade

Esta tese abordou a construção da experiência que os profissionais do trabalho social realizam do trabalho que são encontram empregados em três tipos de organização: Uma Organização Governamental (OG), uma Organização Não Governamental (ONG) e uma Fundação de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) na Colômbia, levando a

intersubjetividade como uma perspectiva de análise, o que contribui a um entendimento de uma realidade maior em frente ao tema do trabalho no mundo hoje, pouco explorada a partir dos cenários do serviço social ,. Isso é relevante em um momento no que tudo parece indicar que é ali onde se projeta a geração dos novos empregos é projetada lá.

p. Resumen en inglés (hasta 1000 caracteres):

But since its expansión in capitalism productive labour linked in capitalism productive labour linked to commercialism took as a referece to the factory, other ways of working were acquiring the figure of #services" "care", "work on the others", "social work" and today they are articulated to the logic of the wage society. Its Foundation, unlike the work in the Factory or of inmaterial labour non-commercial relationships but the "production of people" (Dubet F., 2002) and the reprouction of society.

This thesis addressed the construction of experience making professionals in social work who are employed a in three tyoes of organiztion: a Goverment Organization (GO), a non-governmental organization (NGO) and foundation of Corporate Social Responsability (CSR) in Colombia. Taking as analysis intersubjectivity perspective, which contributes to an understanding of reality greater against the subject of the work in the world today Little explored from the soial services. This is relevant at a time in which everything seems to indicate that the generation of new jobs is projected there.

q. Aprobado por (Apellidos y Nombres del Jurado):

Firma y aclaración de la firma del Presidente del Jurado:

Firma del autor de la tesis:

DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES 2014-2017

Acreditación de la CONEAU (230/11)

Tesis para Obtener el grado de
Doctora en Ciencias Sociales

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN COLOMBIA: LA CONSTRUCCIÓN INTERSUBJETIVA DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO

CLAUDIA BERMUDEZ PEÑA
Directora: Dra. Alba Nubia Rodríguez Pizarro
(Co-Directora: Dra. Elizabeth Jelin)

Noviembre 2017

Resumen

Si bien desde su expansión en el capitalismo el trabajo productivo ligado al mercantilismo tuvo como referente a la fábrica, otros modos de trabajo surgieron adquiriendo la figura de "servicios", "cuidado", "trabajo sobre los otros", "trabajo social" y hoy están articulados a la lógica de la sociedad salarial. Su fundamento, a diferencia del trabajo en la fábrica o del trabajo inmaterial, no son las relaciones mercantiles sino la "producción de personas" (Dubet F. , 2002) y la reproducción de la sociedad. Esta tesis abordo la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realizan profesionales del trabajo social que se encuentran empleados en tres tipos de organización: Una organización Gubernamental (OG), una Organización No Gubernamental (ONG) y una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia, teniendo como perspectiva de análisis la intersubjetividad.

Estudiar la construcción de la experiencia de trabajo de un colectivo de profesionales de trabajo social desde la intersubjetividad contribuye a una comprensión de una realidad mayor frente al tema del trabajo en el mundo hoy, que ha sido poco explorada desde los escenarios de los servicios sociales y resulta relevante en un momento en el que todo parece indicar que es allí donde se proyecta la generación de los nuevos empleos.

Como agentes políticos estos profesionales (y en general los profesionales de las ciencias sociales que se insertan a los desarrollos de la política social), están involucrados en un proyecto de poder desde el cual se disputan y se imponen determinadas maneras de comprender "lo social", así mismo han jugado un papel importante tanto en la producción y uso de teoría como en la definición de categorías de análisis para la política social, así como en los modos de construcción de estrategias de abordaje de los problemas sociales. De este modo, las ciencias sociales en general y el trabajo social en particular participan de la producción de hegemonía (Grassi, 2005). Este asunto es relevante porque muestra cómo, más allá de un trabajo cara a cara, en el trabajo de profesionales de trabajo social también se ponen

en juego procesos estructurales que pasan por la construcción de la política en escenarios concretos, en los que también se entrelaza una compleja red de relaciones entre instituciones, subjetividades, creencias, prácticas y representaciones (La Serna, 2012) . En ese sentido, su trabajo específico en la actualidad, plantea una clara distinción con la filantropía y las acciones de buena voluntad aunque en sus orígenes pueda rastrearse una relación cercana con las mismas.

El trabajo de estos profesionales no puede leerse desde la perspectiva de procesos de producción tradicional, sino en el marco de las múltiples expresiones del trabajo hoy – por ejemplo, el trabajo asalariado, el trabajo inmaterial y las múltiples identidades que en torno al mismo se construyen (La Serna, 2012)-. Teniendo claro que los escenarios de trabajo de profesionales del trabajo social son compartidos con muchos otros profesionales.

El presente estudio no es sobre condiciones laborales de trabajadores sociales, pues si bien esta dimensión comprende asuntos del orden objetivo (tales como tipos de contrato, salarios, horarios, entre otros asuntos), me interesa lo que de ella destacan los profesionales en sus relatos (tanto individuales como colectivos). Tampoco me centro en el contenido del trabajo o en el tipo de intervención social que hacen, pues si bien es un tema que emerge, mi atención está puesta en la construcción de la experiencia de trabajo, es decir, en las reflexiones que profesionales del trabajo social realizan sobre la vivencia de trabajar, a partir de su mundo cotidiano. Tampoco es un estudio en el marco de la sociología de las profesiones. Se trata más bien de una contribución a los estudios interdisciplinarios sobre el trabajo visto desde la experiencia de profesionales del trabajo social institucionalizados, lo que tampoco significa que sean los únicos escenarios en los que se lleva a cabo su ejercicio profesional, sino algunos escenarios que históricamente han sido representativos.

El documento está organizado en diez capítulos. Los cinco primeros realizan una ubicación contextual y teórica así como también describen la estrategia metodológica asumida, (cualitativa, con un alcance exploratorio-descriptivo), las categorías de análisis del estudio y el estado del arte. También dos de los capítulos ubican una contextualización

histórica. Los últimos capítulos dan cuenta de los hallazgos y las conclusiones, dejando planteadas nuevas líneas de investigación que merece continuar explorándose.

Abstract

Although since its expansion in capitalism productive work linked to mercantilism had as a reference to the factory, other modes of work emerged acquiring the figure of "services", "care", "work on others", "social work" and today they are articulated to the logic of the salary society. Its foundation, unlike work in the factory or of immaterial work, is not commercial relations but the "production of people" (Dubet F., 2002) and the reproduction of society. This thesis addressed the construction of the experience of social work professionals who are employed in three organizations: A Government Organization (OG), a Non-Governmental Organization (NGO) and a Foundation for Corporate Social Responsibility (CSR)) in Colombia, taking intersubjectivity as an analysis perspective.

Study of the construction of work by a group of social work professionals from the intersubjectivity contributes to an understanding of a reality in front of the topic of work in the world today, which has been little explored from the scenarios of social services and It is relevant at a time when everything seems to indicate that it is there where the generation of new jobs is projected .

As these profesional polictic agents (and general practitioners in the social sciences that are inserted to the developments of the social policy), they are involved in project of power from which are disputed and certain ways to understand “social" are imposed. Likewise, they have also played an important role both in the production and use of theory and in the definition of categories of analysis for social policy, as well as in the ways of constructing strategies for dealing with social problems. In this way, the social sciences in general and social work in particular participate in the production of hegemony (Grassi, 2005). This issue is relevant because it shows how, beyond face-to-face work, in the work of social work professionals, structural processes are also put into play that go through the construction of politics in

specific scenarios, in which it also interweaves a complex network of relationships between institutions, subjectivities, beliefs, practices and representations (La Serna, 2012). In that sense, his specific work today, poses a clear distinction with philanthropy and goodwill actions although in its origins can be traced a close relationship with them.

The work of these professionals cannot be read from the perspective of traditional production processes, but in the framework of the multiple expressions of work today - for example, the wage –earning work, inmaterial work and the multiple identities that are built around it. (La Serna, 2012) -. Being clear that the work scenarios of professional´s work of the social work are shared with many other professionals.

The thesis it´s organized in ten chapters. The first perform a contextual and theoretical location as well as describe the methodology (qualitative research and exploratory-descriptive scope), the categories of study analysis and the state of the art. Also two of the chapters locate a historical contextualization. The last chapters give an account of the findings and conclusions, leaving new research lines that deserve to be further explored.

AGRADECIMIENTOS…

Una tesis doctoral se define como un ejercicio que da cuenta de un estudio original, inédito e individual. Sin duda, éste último, el carácter individual, resulta una contradicción.

En efecto, aunque la escritura se haga en solitario, el proceso de construcción sólo es posible desde el encuentro con otros. La cursada con los compas del doctorado, la conversa con los/as amigos, la participación en eventos los diálogos con directora y codirectora, la lectura que permite el dialogo con autores, sin duda son todos actos que suman y que operan como activadores de pensamiento. Como lo expresaba el profesor de la Universidad del Valle en Colombia Mario Acevedo (qepd), como "excitamentes".

Por ello debo mis agradecimientos a la Universidad del Valle, mi casa académica, en la que me formé como trabajadora social y a la que me vinculé desde hace algunos años como docente. Sin su apoyo financiero no hubiese sido posible. También agradezco a la Escuela de Trabajo Social, a mis compañeros/as por la disposición para que estudiar sea posible y por crear el espacio de reflexión sobre la relación del trabajo social con las ciencias sociales, que no todas las veces aparece tan clara para los demás.

Agradezco a Laura por ser mi puerta en Buenos Aires.

A Ivonne y a Leidy por ser mi apoyo en la "Ciudad de la Furia" y permitirme estar allí desde la exploración de otros lugares y otros mundos que me mostraron la vida de otro modo. Por la crítica constante, por no conformarse con lo que aparece, por creer que es posible construir otros mundos desde lo cotidiano, por permitirme reconocer allí en la relación del cara a cara formas de resistir y re-existir.

A Alba Nubia, por la paciencia, la crítica y la apropiación que hizo del trabajo como directora. Por invitarme a mirarme en el espejo desde su lugar como antropóloga y por contribuir con las reflexiones sobre el trabajo social desde la comprensión amplia que ha logrado de ésta disciplina/ profesión. Por escucharme en lo académico y en lo personal. Por acompañarme en distintos momentos y dimensiones de la vida.

A Elizabeth Jelin (Shevy) por aceptar la codirección y sacar el tiempo para leerme, por interrogar lo escrito por ampliar la perspectiva por sugerir otras lecturas otros rumbos desde su sabiduría.

A la Universidad Nacional General Sarmiento y al Instituto de Desarrollo Económico y Social por haberme aceptado en el Doctorado de Ciencias Sociales en un momento en que lo necesitaba.

A Sara por acompañarme desde la distancia y desde la presencia en estos años, por ser la primera escucha de mi trabajo y ser testigo de mis altibajos en el camino emprendido.

A Luzmila mi mamá, por haber creído desde siempre en mí.

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN COLOMBIA: LA CONSTRUCCIÓN INTERSUBJETIVA DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO

Contenido

Introducción 6

Capítulo 1. Memoria metodológica de la investigación: el camino recorrido 16

1. Cómo surgió la investigación 16

2. La estrategia metodológica 19

Capítulo 2. Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social: hacia un estado de la cuestión 27

1. Cambios en los mundos del trabajo 28

1.1 Cambios en la Organización del Trabajo 31

1.2 Cambios en el mercado de trabajo 33

2. Cambios en los mundos del trabajo y trabajo de profesionales del trabajo social. El trabajo sobre los otros entre la miseria del mundo y la corrosión del carácter 37

3. Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social 39

3.1 Estudios Internacionales 39

3.2 Estudios en Latinoamérica 42

3.3 El trabajo de profesionales del trabajo social como objeto de estudio de la sociología. 45

4. Puntos de encuentro y contrastes en los estudios 47

Capítulo 3. Claves teóricas: intersubjetividad y trabajo 51

1. Intersubjetividad 51

1.1 El concepto de intersubjetividad en ciencias sociales 52

1.2 Comprender la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales de trabajo social desde la intersubjetividad 55

2. El trabajo como categoría histórica y como categoría teórica 57

2.1 La Dimensión histórica del Trabajo y las ocupaciones de lo social 59

3. El trabajo como categoría teórica 73

4. Categorías de análisis del estudio 77

4.1 Trabajo Social: ¿una forma de trabajo sobre los otros y/o una forma de trabajo de cuidado? 77

4.2 Intersubjetividad: experiencia y significados sobre el trabajo 82

Capítulo 4. ¿En qué consiste el trabajo de profesionales del trabajo social? 84

1. Los saberes tempranos del trabajo social y su inserción a la lógica de la sociedad salarial 85

1.1 Las ideas tempranas de lo social: distintos puntos de partida (1795-1869) 85

1.2 Los desarrollos posteriores (1877-1925) 91

1.3 Los saberes tempranos del trabajo social: disputas, tensiones internas 96

1.4 La llegada del Trabajo Social a América Latina 100

2 ¿En qué consiste el trabajo del trabajo social? 104

Capítulo 5. Contexto de construcción de la experiencia de trabajo de profesionales de Trabajo Social 108

1. El Consenso de Washington y la descentralización administrativa en Colombia 110

2. Una Organización Gubernamental: El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) 112

2.1 El lugar de profesionales de Trabajo Social en la estructura Institucional 116

2.2 El Centro Zonal 120

3. Una Organización No Gubernamental –La Corporación- 122

3.1 El lugar de funcionamiento: La Casa Hogar… 125

4. Una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial –RSE- 128

4.1. El surgimiento 131

4.2 Las Instalaciones..... 135

4.3 El orgullo de vivir en el barrio..... 138

Capítulo 6.Trabajar como Profesional del Trabajo Social: El trabajo en una Organización Gubernamental..... 142

1. La dimensión objetiva del trabajo: La organización del trabajo en un Centro Zonal 143

2. Experiencia de trabajo: Dimensión intersubjetiva..... 151

a. Un trabajo formateado, un trabajo con mala imagen..... 151

2.2 Un trabajo atravesado por lo político –clientelar..... 156

2.3 Un trabajo en el cual es difícil ascender… 160

2.4 Las tensiones, las disputas, los dilemas..... 163

Capítulo 7. Trabajar como profesional del trabajo social: El trabajo en una Organización No Gubernamental – ONG-..... 178

1. La perspectiva del equipo base: "Somos una institución que se acomoda a lo que el Estado pide"..... 179

2. Las redes de poder local: "No es el tema financiero, es el tema político" 182

3. La Organización del trabajo en una ONG 187

4. La experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social desde una perspectiva de intersubjetividad 195

4.1 Un trabajo mal pago 196

4.2 Tensiones, conflictos, dilemas del trabajo..... 201

Capítulo 8. Trabajar en una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial –RSE- 209

1. La Organización del trabajo en la Fundación: División del trabajo, definición de tareas, el lugar de profesionales del Trabajo Social 209

2. La dimensión intersubjetiva: El complejo del proletario..... 220

3. Un trabajo que no es trabajo..... 224

4. Trabajo voluntario: militancia y forma de ganar experiencia..... 224

5. El trabajo remunerado: vivir del trabajo social 226

6. Las contradicciones del trabajo, los conflictos y las tensiones..... 229

7. Lo que hacen los profesionales del trabajo social: somos anfibios sociales… hacemos acupuntura social 234

8. El disfrute de lo que se hace 237

Capítulo 9. Reflexiones finales y perspectivas futuras de investigación..... 239

2. ¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social? 242

2.1. ¿Qué significa trabajar? 242

2.1.1 El trabajo como obligación 243

2.1.2 El trabajo como actividad formal 245

2.1.3 Trabajo como emprendimiento 249

2.1.4 Trabajo y emocionalidad 251

2.2. ¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social? 254

2.2.1 Un trabajo con arandelas, un trabajo de poco alcance 254

2.2 Un trabajo que moviliza la emocionalidad..... 259

2.3 Un trabajo que la gente no entiende pero del que deben dar cuenta..... 262

2.2.4 Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle con la gente 263

3. Un trabajo desde los intersticios 265

2. Profesionales del trabajo social como clase que vive del trabajo 266

Bibliografía 274

Apéndice 292

Índice de gráficos

Gráfico 1. Historia Social Siglo XX 62

Gráfico 2. Actores participantes de la autoprotección de la sociedad 95

Gráfico 3. Promoción de formación académica (1944)..... 100
Gráfico 4. Organigrama nacional del ICBF..... 116
Gráfico 5. Organigrama Centro Zonal ICBF..... 121
Gráfico 6. Organigrama ONG. 128
Gráfico 7. Organigrama de la Fundación RSE..... 137
Gráfico 8. Experiencia de Trabajo Organización Gubernamental 172

Índice de tablas

Tabla 1. Variación porcentual por ramas de actividad..... 7
Tabla 2. Trabajadores Sociales En la Estructura del ICBF a junio de 2016..... 117
Tabla 3. Actuaciones proceso PARD 144
Tabla 4.Actuaciones PARD..... 145

Introducción

Las estadísticas sobre el comportamiento del empleo en Colombia, mostraban que en el 2014 el sector de servicios sociales y comunales[1] fue el principal generador de nuevos empleos, por encima de sectores tradicionales como el de la construcción. De acuerdo con el Departamento Nacional de Estadística (DANE) esta tendencia es al alza, de hecho en los últimos tres años ha generado por lo menos el 69% de los nuevos empleos en el país. Así, en el 2015 "El sector Servicios comunales, sociales y personales registró una ampliación de 52.000 nuevos ocupados, un 1% más que el periodo anterior, con un total de 4,2 millones de trabajadores, lo cual convierte a este sector en el segundo con la mayor cantidad de ocupados en el país" (Revista Dinero, 2015).

Para el 2016 el mismo sector se convirtió en la rama que dinamizó el empleo. Según el DANE, aportó 78 mil empleos más que en 2015, lo cual indica que aportó el 15% a la economía y representa un 19.64% de la población ocupada del país. Su crecimiento se incrementó 2,2 % comparado con el año anterior; en el mismo sector disminuyeron los servicios de asociaciones y esparcimiento, culturales, deportivos en 1,6%, variación porcentual que se indica en la tabla No. 1.

[1] El DANE incluye dentro del sector de servicios comunales y sociales las siguientes ramas: administración pública, defensa; seguridad social de afiliación obligatoria; educación; servicios sociales (mejoramiento de la calidad de vida) y de salud (tanto privada como pública), actividades de asociaciones y de esparcimiento, culturales, deportivas y servicio doméstico. También lo denomina asistencia social.

Tabla 1. Variación porcentual por ramas de actividad

Variación porcentual - Series desestacionalizadas

Ramas de actividad	Variación porcentual (%)		
	Anual	Trimestral	Año Total
Administración pública y defensa	0,2	1,2	1,8
Servicios de enseñanza de mercado	4,5	1,1	4,0
Servicios sociales y de salud de mercado	1,4	0,3	2,0
Servicios de asociaciones y esparcimiento	0,2	-1,6	2,4
Servicios domésticos	2,4	0,2	3,0
Actividades de servicios sociales, comunales y personales	**0,9**	**0,4**	**2,2**

Fuente: DANE - PIB

Fuente; DANE 2016

Este comportamiento coincide con las tendencias mundiales, pues si bien la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que para el 2019 la mayor fuente de nuevos empleos se encontrará en los servicios del sector privado (como servicios administrativos y los servicios a las empresas), así como en el sector de bienes raíces, también afirma que aumentará la demanda de los empleos que requieren una interacción directa, tales como salud o los servicios a la persona, lo que interpreta como el surgimiento de una vasta economía del cuidado[2], al lado de servicios públicos como sanidad, educación y administración, que seguirán siendo una fuente importante de empleo (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Según la misma OIT, el sector de servicios sociales y de economía de cuidado es de los peor remunerados y justamente es allí donde se concentra buena parte del trabajo de las mujeres (Organización Internacional del Trabajo, 2016). A estos modos de trabajo situados por fuera de la fábrica y que se ocupan de la atención directa a problemas sociales y a personas, Francois Dubet los denominó “trabajo sobre los otros”. En este sector ubico al trabajo de profesionales del trabajo social (Dubet, 2002).

[2] Dentro de la economía del cuidado se consideran actividades como mecanismos y servicios de cuidados para niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad. Del mismo modo el empleo de trabajadores del cuidado (tales como trabajadoras de casas particulares, cuidadores domiciliarios, docentes de educación inicial y trabajadores de organizaciones sociales y comunitarias).

Estos datos parecen mostrar, entonces, una mutación en los modos de trabajo actuales. En efecto, el trabajo ya no tiene a la fábrica como referente central (lo que no significa que haya desaparecido); en su lugar se ha desplazado hacia otros escenarios, dentro de ellos el de la "producción de personas", que si bien han existido desde el mismo momento que surgió la fábrica como modelo, no han sido suficientemente explorados por los estudios sociales como trabajo. En otras palabras, parece advertirse la declinación del sector de la manufactura y de la producción de objetos en el mundo, mientras que el ámbito destinado a la producción de las personas aumenta (Dubet, 2002). Así, estos "otros" modos de trabajo, más que centrados en la producción material del mundo, se sitúan en la producción simbólica e "inmaterial" y desde ese lugar se integran al capitalismo y a la producción industrial (De la Garza Toledo, 2011).

En este estudio sostengo que el trabajo productivo ligado al mercantilismo no fue el único que se expandió como parte del desarrollo del capitalismo en su fase industrial en occidente en el siglo XIX. En efecto, de manera paralela, el capitalismo requirió para su expansión no solo del trabajo en la fábrica en lo público y no sólo del trabajo doméstico en lo privado, sino también de otras ocupaciones "improductivas", al margen pero articuladas, que se encargaran de atender por un lado las manifestaciones de la cuestión social y por el otro, de promover una subjetividad particular en torno al orden social que se requería: la sociedad ocupada y un modo de vida capitalista en el cual el modo burgués se configuró como modelo a seguir (Díez, 2001).

Es claro que si bien estas ocupaciones no eran generadoras de excedentes, no estaban directamente mercantilizadas, no se realizaban ni en la esfera doméstica (de reproducción), ni en la fábrica (de producción), sí compartían una doble condición de participar tanto en la reproducción del orden social, como en la producción capitalista: su desarrollo requirió la creación de dispositivos institucionales en los cuales se llevara a cabo su acción. Algunas se articularon a la lógica de la sociedad salarial, es decir, se recibía una retribución económica por llevarlas a cabo; otras, en cambio, se realizaron de manera voluntaria, inspiradas en principios religiosos como la caridad y el amor al prójimo expresado en dar sin esperar nada a cambio. Esto las llevó a compartir otra doble condición: en algunos momentos pueden ser pagas, pero en otros la sociedad las invoca para que se realicen de manera voluntaria.

Como ocupaciones tales actividades emergieron en el marco de la autoprotección de la sociedad (Polanyi, 2007)[3], que en palabras de Robert Castel, significaba una intervención de la sociedad sobre sí misma (Castel, 2001) y posteriormente adquirieron la forma de "trabajo sobre los otros" (Dubet, 2002), "trabajo de cuidado" (Jelin, Esquivel, & Faur, 2012) y/o lo que posteriormente se conoció como "trabajo social" (ya antes un conjunto de acciones se llevaba a cabo bajo la figura de la caridad, la filantropía y se constituyeron en un importante antecedente frente al mismo).

En la presente investigación me ubico desde estos otros modos de trabajo que hoy adquieren la figura de "servicios", "cuidado", "trabajo sobre los otros", "trabajo social" y que están articulados a la lógica de la sociedad salarial de modo que adquieren rasgos del trabajo en general: se recibe un pago por ello, está reglamentado, se establece una relación de subordinación e intercambio recíproco mediante la firma de un contrato y se realiza en el marco de una Organización. Se trata de modos de trabajo cuyo fundamento no son las relaciones mercantiles sino la "producción de personas" (Dubet F. , 2002) y la reproducción de la sociedad.

Particularmente, mi objeto de estudio fue la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realizan profesionales del trabajo social que se encuentran empleados en tres tipos de organización: Una organización Gubernamental (OG), una Organización No Gubernamental (ONG) y una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia[4]. Me interesó analizar la experiencia desde el ángulo de la intersubjetividad, es decir, desde un campo de relaciones sociales que trasciende al sujeto, un nivel de reflexividad en el cual se privilegia la comprensión que el sujeto hace de sí mismo y del otro con quien participa de un mundo común. La relevancia de la intersubjetividad para aproximarme a la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social, radicó en la particularidad que encuentro en la génesis del trabajo social como un

[3] Es decir, mecanismos y sistemas de regulación de la sociedad para resistir y atender los efectos del mercado, en otras palabras, la desprotección emergente derivada del naciente proceso industrial del siglo XIX.

[4] La elección de estos tres escenarios obedece a un asunto de contraste que emula de alguna manera las relaciones entre Estado, Sociedad Civil y mercado, entendiendo que en algunos momentos las ONG han sido asumidas como organizaciones de la sociedad civil y que organizaciones del mercado cada vez hacen mayor presencia en la atención de los asuntos sociales.

escenario en el que convergen múltiples fuerzas, múltiples actores y múltiples concepciones sobre la asistencia, sobre la ayuda y sobre los otros a quienes se ayuda. Fuerzas y concepciones que no siempre han sido coherentes entre sí, por el contrario se han constituido en medio de contradicciones. En otras palabras, el trabajo social es el resultado de un campo de fuerzas en pugna que están permanentemente en interacción. Allí radica la relevancia de la intersubjetividad que además permite comprender el relato de un nosotros y de una comprensión recíproca que, en el caso de este estudio gira en torno al trabajo (Dussel, 1999).

Sobre la construcción de la experiencia, adicionalmente me pregunté ¿Cuál es el contexto en el que se da la construcción de la experiencia en torno al trabajo de estos profesionales? ¿Cuál es la red de interdependencias en las que se insertan para llevar a cabo su trabajo? ¿Cuáles son las posiciones asignadas, cuestionadas, resistidas, aceptadas y la imagen de jerarquía que construyen? ¿Qué tipo de relaciones sociales tensiones /disputas/contradicciones/dilemas, identifican estos profesionales en lo económico, político y lo social? ¿Cuáles son los significados que han construido en torno al trabajo en general -qué significa trabajar- y en torno al trabajo como profesionales del trabajo social en particular – qué significa trabajar como profesional del trabajo social-?

De otro lado ¿En qué contribuye para las Ciencias Sociales estudiar la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realiza un colectivo "desprestigiado" que combina técnica, política y sentimiento (Perelmiter, 2012), subalterno (Lorente Molina, 2002), que aporta al mantenimiento del orden y del control social (Dubet, 2002), aliado al orden hegemónico (Alayón, 2008), que en algunos momentos ha pretendido constituirse en un campo autónomo disciplinar y en otros en un campo con perspectiva crítica?.

En primer lugar, ubico al Trabajo Social como una disciplina- profesión[5], que históricamente se ha ocupado de intervenir sobre las manifestaciones de la cuestión social

[5] El tema de cómo se sitúa el Trabajo Social en el campo de las ciencias sociales ha derivado en un debate epistemológico interno acerca de si el Trabajo Social es profesión o es disciplina. Dicho debate tras décadas no ha logrado saldarse y ello se manifiesta cuando para unos se trata de una profesión, –sobre todo en el campo del servicio social brasilero-, mientras para otros se trata de una disciplina y argumentan que posee un estatus de cientificidad. En contraste, hay quienes plantean que se trata de una disciplina/profesión

(Rozas Pagaza, 2001) teniendo como marco de referencia, por un lado los conocimientos producidos en las ciencias sociales y por otro la política social estatal (es decir, operacionalizar la política social en contextos concretos), y a los profesionales del trabajo social como "asalariados" de lo social que cuentan con una autonomía relativa desde donde enfrentan sus propias contradicciones y reflexiones. Esto no quiere decir ni que sean los únicos profesionales que se han encargado de intervenir sobre la sociedad, ni que sean los únicos que enfrentan tales condiciones. Significa que en el proceso de la configuración de estos otros modos de trabajo que he señalado, han ocupado un lugar central. De hecho, han sido objeto de estudio y de debate sociológico desde el que han recibido fuertes críticas por ejercer una función de control social. Sin embargo, es poco lo que se ha explorado en torno a los sentidos que estos profesionales le atribuyen a su hacer, así como las representaciones profesionales, los valores que ponen en juego y la manera como vinculan o no a su trabajo sus propias concepciones.

En segundo lugar, como agentes políticos estos profesionales (y en general los profesionales de las ciencias sociales que se insertan a los desarrollos de la política social), están involucrados en un proyecto de poder desde el cual se disputan y se imponen determinadas maneras de comprender "lo social". Han jugado un papel importante tanto en la producción y uso de teoría como en la definición de categorías de análisis para la política social, así como en los modos de construcción de estrategias de abordaje de los problemas sociales. De este modo, las ciencias sociales en general y el trabajo social en particular participan de la producción de hegemonía (Grassi, 2005) . Este asunto es relevante porque muestra cómo, más allá de un trabajo cara a cara, en el trabajo de profesionales de trabajo social también se ponen en juego procesos estructurales que pasan por la construcción de la política en escenarios concretos, en los que también se entrelaza una compleja red de relaciones entre instituciones, subjetividades, creencias, prácticas y representaciones (La Serna, 2012) . En ese sentido, su trabajo específico en la actualidad, plantea una clara distinción con la filantropía y las acciones de buena voluntad aunque en sus orígenes pueda rastrearse una relación cercana con las mismas.

(Miranda Aranda, 2003), al considerar que comparte rasgos de ambas denominaciones y quienes creen que se trata de una profesión en tránsito a ser disciplina (Estrada, 2010).

En tercer lugar, el trabajo de estos profesionales no puede leerse desde la perspectiva de procesos de producción tradicional, sino en el marco de las múltiples expresiones del trabajo hoy – por ejemplo, el trabajo asalariado, el trabajo inmaterial y las múltiples identidades que en torno al mismo se construyen (La Serna, 2012)-. Tampoco puede entenderse como exclusivo de un colectivo disciplinar, sino como parte del entramado sobre el cual se ha estructurado "lo social". Esto significa que los escenarios de trabajo de profesionales del trabajo social son compartidos con muchos otros profesionales.

Estudiar la construcción de la experiencia de trabajo de un colectivo de profesionales de trabajo social desde la perspectiva de la intersubjetividad contribuye, de este modo, a una comprensión de una realidad mayor frente al tema del trabajo en el mundo hoy que ha sido poco explorada desde los escenarios de los servicios sociales y resulta relevante en un momento en el que todo parece indicar que es allí donde se proyecta la generación de los nuevos empleos.

Al respecto me permito hacer algunas precisiones: No se trata de un estudio sobre condiciones laborales de trabajadores sociales, pues si bien esta dimensión comprende asuntos del orden objetivo (tales como tipos de contrato, salarios, horarios, entre otros asuntos) y es relevante, me interesa lo que de ella destacan los profesionales en sus relatos (tanto individuales como colectivos). Tampoco me centro en el contenido del trabajo o en el tipo de intervención social que hacen; aunque es un tema que emerge, mi atención está puesta en la construcción de la experiencia de trabajo, es decir, en las reflexiones que profesionales del trabajo social realizan sobre la vivencia de trabajar, a partir de su mundo cotidiano.

Por otra parte tampoco es un estudio en el marco de la sociología de las profesiones. Se trata más bien de una contribución a los estudios interdisciplinarios sobre el trabajo, visto desde la experiencia de profesionales del trabajo social institucionalizados, lo que tampoco significa que sean los únicos escenarios en los que se lleva a cabo su ejercicio profesional, sino algunos escenarios que históricamente han sido representativos.

El documento está estructurado en diez capítulos, que se describen a continuación. El primero, "Memoria metodológica de la investigación: el camino recorrido" explica cómo surgió la investigación y describe la estrategia metodológica asumida. Se trata de un diseño cualitativo, siendo su alcance exploratorio-descriptivo. Allí también señalo las decisiones metodológicas que debí tomar en el camino y destaco que se trata de una experiencia de la que no soy ajena, por cuanto soy trabajadora social.

En el segundo capítulo, "Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social: hacia un estado de la cuestión", presento tendencias en estudios sobre el tema, destacando principalmente aquellas que exploran las dimensiones subjetiva e intersubjetiva en sus análisis, considerando además los cambios que se han presentado en los mundos del trabajo hoy. He estimado una escala internacional, latinoamericana y local. Aunque la mayor parte de los estudios son realizados por profesionales del trabajo social, dedico un apartado a presentar algunos realizados por sociólogos en los cuales el trabajo social es el eje de análisis.

El tercer capítulo, "Claves teóricas: intersubjetividad y trabajo", enuncia los principales debates que se han planteado en torno a la intersubjetividad y al trabajo. Particularmente en el tema de la intersubjetividad, rastreo la génesis del concepto, la relevancia que adquirió para las ciencias sociales y la contribución que puede realizar para aproximarse al tema de la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social. Respecto al concepto de trabajo propongo dos rutas: una de carácter histórico y otra de carácter teórico. La ruta histórica porque entiendo que los significados del trabajo se han construido y se han transformado en diferentes momentos y contextos y también porque me interesa presentar la emergencia de otros modos de trabajo que surgieron en el contexto de la sociedad industrial, por fuera de la fábrica y en perfecta articulación con la misma, aunque enfrentando condiciones distintas, por ejemplo, ser un tipo de trabajo en algunos casos voluntario del cual no dependía subsistir, en otras palabras, la vida.

En el contexto anterior indico que algunas de las ocupaciones de lo social se constituyeron en un importante antecedente para el trabajo social, las cuales como ya

señalé, se encargaron en principio de promover un tipo de subjetividad que asumiera el trabajo como valor. La perspectiva histórica me permitió, además, rastrear la articulación existente entre el trabajo productivo y estos otros modos de trabajo gestados al margen pero en relación: un modo de trabajo desde los intersticios. Si bien me remito al siglo XIX europeo, lo que trato es de trazar un "mapa cognitivo" que visibilice rutas y puntos claves, sobre todo considerando asuntos "marginales" pero relevantes. Para la ruta teórica también me apoyo en algunos elementos históricos, aunque destacando el modo como se ha entendido el trabajo, en general, como categoría en las ciencias sociales. La referencia al norte global en este estudio corresponde a una necesaria tarea exploratoria y no a una subordinación epistémica, al considerar que en el mundo capitalista, el trabajo es un asunto de orden global con múltiples efectos en lo particular.

El cuarto capítulo presenta "En qué consiste el trabajo de profesionales del trabajo social". En él también me apoyo en una perspectiva histórica para comprender la manera como tempranamente se fue configurando la construcción intersubjetiva del trabajo de profesionales del trabajo social, que llevó al surgimiento del trabajo social, por un lado como campo de intervención y como campo de saber y, por otro, como una actividad que se insertó en las lógicas de la sociedad salarial, es decir, como actividad remunerada. Allí también tomo como referente el siglo XIX europeo con el ánimo de plantear que antes que una ruta lineal y única en la configuración del trabajo de profesionales del trabajo social, su surgimiento se dio en el marco movimientos y de múltiples rutas de dispersión, con distintos puntos de partida y múltiples puntos de llegada. También visibilizo la participación de las mujeres en ese proceso histórico.

Las referencias históricas resultan relevantes para comprender la construcción de la experiencia de profesionales del trabajo social hoy en Latinoamérica, porque permiten visibilizar las relaciones, tensiones y disputas en medio de las cuales éste emergió, conservándose algunas de ellas hasta hoy en este lado del mundo. Principalmente porque la manera como llegó el trabajo social a Latinoamérica fue emulando los procesos desarrollados en el norte global, pero sin los debates centrales presentes en su génesis.

En el capítulo quinto describo y presento el análisis del contexto sobre el cual se lleva a cabo el trabajo de profesionales del trabajo social. Tomo como referencia particular para América Latina las implicaciones y reorientaciones que las acciones gubernamentales han tomado a partir del llamado Consenso de Washington y su relación con la descentralización administrativa en Colombia. Allí también hago una descripción de cada uno de los escenarios tomados para el estudio (gubernamental, no gubernamental y responsabilidad social empresarial). Más que hacer una descripción de condiciones del entorno, que escapan a la voluntad del sujeto, me interesé en presentar también la manera como los actores interpretan y se relacionan con él.

En los capítulos seis, siete y ocho presento la experiencia de trabajo desde los tres escenarios de estudio respectivamente: OG, ONG y RSE. Allí destaco las reflexiones que hacen los entrevistados sobre su trabajo, considerando las dimensiones objetivas e intersubjetivas que enfrentan. Del mismo modo destaco aquellos asuntos considerados como relevantes en los relatos de los profesionales.

En el capítulo nueve presento los significados que los profesionales de trabajo social del estudio han construido sobre el trabajo, a partir de sus trayectorias de vida. Allí integro los distintos relatos sobre el trabajo, es decir, el análisis no está distribuido en los tres escenarios del estudio, -OG, ONG, RSE-, sino que avanza hacia una comprensión mayor, intentando articular un relato de "nosotros", sin pretender homogenizar la experiencia.

Finalmente el capítulo diez lo dedico a presentar las reflexiones finales del estudio y los retos que quedan por explorar.

Capítulo 1. Memoria metodológica de la investigación: el camino recorrido

El presente capítulo tiene como objetivo describir el camino recorrido para la investigación, así como las decisiones metodológicas que tomé en dicho recorrido. Consta de dos apartados: el primero de ellos lo dedico a la breve reseña del origen del interés por el tema del trabajo de profesionales del trabajo social, considerando que no es una experiencia de la que soy ajena por cuanto soy trabajadora social. En el segundo apartado presento las decisiones metodológicas que fui tomando, integrando o desechando, atendiendo a las posibilidades que me ofrecía el trabajo de campo.

1. Cómo surgió la investigación

Soy profesional en trabajo social, graduada en la Universidad del Valle en Colombia, en el año 1996. Desde entonces he estado vinculada contractualmente a múltiples instituciones, (es decir que he tenido múltiples empleos): trabajé con la Cruz Roja Colombiana en el año 1997 como Coordinadora de Desarrollo Comunitario, vinculada por un año como contratista. El trabajo lo adelanté en un barrio de un municipio que había sido afectado por una avalancha de un río. La idea era que luego del desastre y de la reubicación y rehabilitación física de las familias afectadas, se adelantara un proceso comunitario, apoyado interinstitucionalmente, que aportara a diversos asuntos: alfabetización, microempresas, convivencia, entre muchos otros; luego de eso fui contactada por una ONG a quien la alcaldía municipal había delegado la responsabilidad de informar a familias asentadas en un barrio de "apropiación ilegal" sobre su proceso de reubicación a unos predios definidos previamente desde el gobierno local. El asentamiento estaba ubicado al borde de una laguna y los estudios técnicos afirmaban que existía un alto riesgo de inundación. La tarea era básicamente informativa y de preparación para la salida de la comunidad de ese lugar.

Tanto en la Cruz Roja como en la ONG fui contratada por prestación de servicios, es decir, pago por obra /labor. Después trabajé con el Instituto Colombiano de Bienestar

Familiar – ICBF- como trabajadora social contratista (tercerizada)[6] por un periodo de dos años, primero en un Centro Zonal rural y luego de renovado el contrato en un Centro Zonal urbano. Allí acompañaba los procesos de madres comunitarias; mi trabajo era básicamente en terreno, lejos de las oficinas. Luego de eso, fui contratada a término indefinido por una ONG que desarrollaba programas de atención y prevención en el tema de consumo de sustancias psicoactivas, lugar en el que permanecí 10 años. Durante ese tiempo fui coordinadora de varios programas y proyectos comunitarios y también de un proyecto contratado por el ICBF. Ese fue el último cargo en el que estuve como trabajadora social. Lo que puede advertirse hasta aquí es, por un lado una trayectoria amarrada a proyectos comunitarios y por otro las distintas modalidades de contratación. El objeto de estudio de la presente investigación me resultaba familiar, por tanto fue uno de los principales desafíos que profesionalmente debí enfrentar.

Comencé mi vida académica como docente mientras hacía la maestría en Educación: me vinculé como profesora contratista a la Universidad del Valle (Universidad pública a la que llegué a través del Instituto de Educación). Luego de tres años, participé en concurso de méritos y en la actualidad soy docente de la misma Universidad en la Escuela de Trabajo Social. Mi último cargo administrativo fue como coordinadora de prácticas. Desde allí tuve la responsabilidad de seleccionar instituciones interesadas en practicantes y asignarles los respectivos estudiantes, considerando sus intereses y habilidades. El cargo me permitió una interacción directa con profesionales de trabajo social en ejercicio. Noté en las instituciones variedad tanto en las formas de contratación como en el monto de salarios y en el contenido de lo que hacen. Muchos profesionales se encontraban vinculados bajo la modalidad de proyectos. Su trabajo duraba mientras duraba el proyecto. Otros en cambio habían logrado cierta estabilidad e incluso visibilidad en la ciudad en materia de política social y en lo académico, lo que entendían como una trayectoria exitosa[7].

[6] Aunque estaba contratada por una ONG de la que conocía muy poco, mi "oficina" era en un Centro Zonal del Instituto y mis funciones estaban articuladas a los programas del mismo. En terreno era reconocida como funcionaria del ICBF, aunque mi salario era pagado por la ONG, que administraba los recursos.

[7] Solo para citar tres ejemplos, la jefe de recursos Humanos de la multinacional Jhonson y Jhonson, la Coordinadora académica de la Facultad de salud de la Universidad Javeriana (Universidad jesuita) en Cali y la coordinadora del programa de salud mental para Cali desde una entidad gubernamental, que no solo logró posicionar el tema en la ciudad sino que lo convirtió en política de Estado. Lo "exitoso" estaba dado por el tipo de cargo, el reconocimiento interno en la institución pero también en la ciudad, los ingresos y tipo de contratación.

De otro lado, yo venía adelantando un proyecto de investigación sobre organizaciones comunitarias en Cali. Antes había realizado, como tesis de maestría, la sistematización de una experiencia, que derivó en una reflexión acerca del problema que vincula la racionalidad administrativa con las dinámicas sociales y mostró la manera como la gente que ejecuta los proyectos se enfrenta a las experiencias en su doble condición: bien como asalariados del trabajo de intervención social o bien como voluntarios en el mismo escenario. Dicho trabajo fue publicado[8].

El proyecto con organizaciones comunitarias por su parte, se centró lo que hacen las organizaciones comunitarias y lo que dicen sobre lo que hacen. Allí fue relevante conocer cómo de un trabajo que en principio fue voluntario, posteriormente y dadas las exigencias de formalización para lograr financiación, fue necesaria una reestructuración que derivó en una especie de trabajo mixto, es decir, manteniendo acciones voluntarias, pero integrando algunas de ellas remuneradas. Este trabajo también fue publicado[9]. En ambos escenarios investigativos, si bien había presencia de profesionales del trabajo social, dicho trabajo no había sido el objeto central de la reflexión.

Fue así como a partir de estas tres situaciones: mi propia experiencia como trabajadora social, mi interacción a través de la coordinación de la práctica con profesionales del trabajo social vinculados a una diversidad de instituciones con diversas modalidades de contratación y mi experiencia investigativa con formas no institucionales de trabajo comunitario, surgió mi interés en asumir la experiencia rutinaria, cotidiana de trabajar en asuntos sociales por parte de profesionales del trabajo social como mi objeto de estudio.

[8] Bajo el título "Ñan runa manta, el sendero de los pueblos. Sistematización de una experiencia de intervención social en consumo de sustancias psicoactivas", publicado por la editorial de la Universidad del Valle, en el año 2006.

[9] Realizada por el grupo de Investigación Sujetos y Acciones colectivas de la Universidad del Valle, bajo la dirección y codirección de Alba Nubia Rodríguez Pizarro y Claudia Bermúdez Peña respectivamente; fue publicada en 2013 con el título "Intervención social y organizaciones comunitarias/populares en Cali".

Si bien es cierto que a los profesionales de trabajo social nos forman principalmente (aunque no exclusivamente), para la intervención social, también es cierto que asumimos dicha intervención desde una doble dimensión: como unidad de análisis (es decir como potencial fuente de conocimiento) y como unidad de acción (como práctica). Y es potencial fuente de conocimiento porque tener la experiencia por sí misma no significa construcción de conocimiento sobre lo realizado. Para ello es necesario asumir un proceso en el cual la experiencia misma se constituye en objeto de estudio y una de las vías para lograrlo es darle historicidad a dicho objeto[10], entiendo así el conocimiento que emerge de la experiencia como un tipo de información ya elaborada, es decir, un tipo de conocimiento que integra lo percibido (percepciones enlazadas) a lo pensado, al saber. Y en esa medida se trata de un objeto de estudio que no se encuentra por fuera del sujeto (Amengual, 2007).

2. La estrategia metodológica

En principio me propuse hacer una etnografía en una Organización No Gubernamental –ONG-, no había considerado los otros ámbitos que posteriormente integré. Me interesé por el protagonismo y relevancia que las ONG han adquirido en los escenarios gubernamentales y de cooperación internacional en las últimas décadas, a propósito del "achicamiento del Estado", que se ha traducido en que son ellas las que en muchas ocasiones han asumido la tarea directa de "prestar servicios sociales", bajo la tutela y vigilancia estatal y desde ese lugar se constituyen en un escenario proveedor de empleo para profesionales de trabajo social. Los criterios de selección que consideré inicialmente fueron los siguientes:

- Una organización que hiciera parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y que obrara como contratista del ICBF, en alguno de los programas del subproceso de protección, considerando que es uno de los más grandes de la institución. Mi

[10] La sistematización de experiencias ha sido una de las modalidades de investigación latinoamericana que más énfasis ha hecho en este asunto de asumir la experiencia como objeto de estudio. Por otro lado también se han realizado importantes reflexiones sobre la construcción de conocimiento en Latinoamérica y la necesidad de abrir renovadas posibilidades en la investigación, de modo que tanto la experiencia como las emociones del investigador se integren y se relacionen en su reflexión frente a lo desconocido (Scribano & Angélica, 2009).

interés en el tema obedeció a que la política de infancia y adolescencia y el código de infancia y adolescencia se constituye hoy en Colombia, en un escenario desde el que se considera de manera directa, explícita y obligatoria, la vinculación de profesionales de trabajo social.

- Una organización que recientemente se encontrara operando alguno de los programas del ICBF para observar los ajustes en que en su organización del trabajo y en particular del trabajo de profesionales del trabajo social habían realizado como resultado de las exigencias contractuales.

Realicé el trabajo de campo en dicha ONG durante el 2015, por un período de ocho meses, en una Organización de un municipio cercano a la ciudad de Cali, que en adelante denominaré La Corporación. Este municipio resultó relevante porque a pesar de ser el cuarto en población en el departamento del Valle del Cauca (después de Cali, Palmira y Cartago), en el año 2011 fue clasificado por la UNICEF y la Procuraduría General de la Nación como el número uno a nivel nacional en el ranking de municipios que ofrecían garantías de derechos a la infancia, la adolescencia y la juventud[11]; del mismo modo los programas de infancia y adolescencia adelantados allí venían siendo realizados por ONG externas, en muchas ocasiones desconocedoras de las realidades del municipio. La Corporación en este sentido era pionera. Todos sus profesionales (por lo menos los miembros fundadores), eran locales. Adicionalmente era el único operador de programas del ICBF en la zona, cubriendo también municipios vecinos.

El acceso a la organización lo tuve por dos vías: por un lado por la cercanía a uno de los miembros fundadores y por otro, porque se me había pedido apoyo para el fortalecimiento de la parte pedagógica de los programas. Mi acceso a la "intimidad" de la organización lo hice en calidad de voluntaria, asumiendo esa tarea específica de asesoría, relacionándome con los distintos equipos y participando de algunas de sus actividades rutinarias. Si bien el equipo de la organización permitió el acceso, se debió hacer un trámite escrito solicitando autorización, formalizando e informando sobre mi participación ante el ICBF, dado que el contrato entre las entidades así lo estipulaba.

[11]UNICEF, Colombia, y Procuraduría General de la Nación, 2008.

Realicé observación participante y también entrevistas en profundidad con profesionales del trabajo social, del mismo modo entrevistas no estructuradas con otros miembros de los equipo. Y realicé dos grupos focales, uno con profesionales del trabajo social y otro con el equipo profesional en general (ver Anexo 1, Resumen de trabajo de campo).

A medida que avancé en el campo y dada la constante presencia de profesionales del trabajo social por parte del ente financiador –ICBF-, se me hizo relevante ampliar el eje analítico. ¿Cómo era el trabajo de los profesionales desde el ente financiador cuya tarea frente a la Corporación básicamente era de supervisión? Me encontraba frente a dos lógicas operativas aparentemente distintas que era importante explorar –mientras los unos operaban y prestaban servicios, los otros supervisaban y planteaban exigencias de obligatorio cumplimiento-. Consideré así que para mis propósitos requería ampliar la mirada hacia otros escenarios en los que la presencia de profesionales de trabajo social fuese relevante.

Al revisar los lineamientos y manual de funciones del ICBF, observé que el perfil de profesionales del trabajo social es considerado en el 80% de los cargos. Del mismo modo, un estudio señaló que en Colombia éste ha sido una de las entidades estatales que históricamente, desde sus inicios, ha considerado la vinculación de trabajadores sociales para el cumplimiento de sus objetivos (Umbarila Laiton, 2010). Me pareció importante y necesario contrastar esos dos lugares desde los cuales los profesionales de trabajo social hacían su trabajo. Tratando de conservar la "distancia" frente a mi experiencia previa como funcionaria de allí, seleccioné un centro zonal desconocido para mí. Considerando que el ICBF es una entidad nacional y que adelanta múltiples procesos, asumí como criterio de selección, equipos de profesionales que tuvieran como responsabilidad directa la supervisión y acompañamiento en los procesos de protección, de modo que podía observar en el mismo proceso el trabajo desde la ONG y desde la Organización gubernamental.

Sin embargo, esto no era suficiente. Si bien los escenarios no gubernamentales y gubernamentales han sido referentes en cuanto a la presencia del trabajo social, también

lo son otros escenarios "emergentes" y que han venido cobrando fuerza en el último tiempo. Particularmente me refiero a la denominada Responsabilidad Social Empresarial, un campo cada vez más visible en "asuntos sociales" y que en lo concreto se ha visto reflejado en que grandes empresas han creado sus propias fundaciones; una figura que jurídicamente se diferencia de la empresa pero que se sostiene principalmente a través de su financiación y a través de la cual desarrollan diversas tareas de intervención social. Para ello, consideré una organización que había sido visible en los últimos años en la ciudad de Cali, particularmente porque sus acciones no eran puntuales y de entrega de "ayudas a los pobres" [12] sino interesada en generar procesos de largo alcance en una zona particular de la ciudad. También me interesé en ella porque adelantaban procesos con niños y adolescentes desde otras apuestas menos institucionalizadas y "propias". Si bien yo no tenía una relación previa con la organización, me encontré con colegas que me eran familiares desde algunos años atrás.

El trabajo de campo tanto en la OG como en la Fundación de RSE lo realicé por un espacio de cuatro meses, de manera simultánea durante el año 2015. Al considerar estos tres ámbitos distintos pero que de alguna manera confluían en un escenario común (el de la intervención social), en el cual están presentes profesionales de trabajo social, pensé que de alguna manera representaban tres ángulos distintos que mostraban las relaciones entre Estado, Sociedad Civil y Mercado, desde la intervención social.

Una vez seleccionados los tres ámbitos, quise realizar una etnografía "multisituada". Creí que una de las vías para acceder a la construcción de la experiencia de trabajo desde la intersubjetividad era la participación activa en la "vida cotidiana" de trabajo. Entendía a la etnografía como una vía de acceso a las lógicas que los actores sociales ponen en juego desde su propia perspectiva tanto desde sus prácticas como desde

[12] Muchas de las fundaciones empresariales de la ciudad realizan acciones aisladas de apoyo, por ejemplo celebraciones del día de la madre, día de la mujer, o entregan regalos en navidad, sin que ello implique un trabajo de procesos y de intervención directa en los territorios. Otras simplemente contribuyen con la financiación de iniciativas comunitarias sin involucrarse en los procesos. La Fundación Fanalca, por ejemplo, desarrolla su estrategia de responsabilidad social embelleciendo parques o remodelando canchas deportivas en algunos barrios. Me interesé en aquellas que habían reorientado su acción desde una perspectiva de proceso. Logré identificar dos fundaciones empresariales, pero me interesé en la que hacía presencia en la zona de ladera de la ciudad, por considerar que, a pesar de ser una zona popular tradicional e histórica en la ciudad, la presencia de procesos de intervención no ha sido tan amplia como en la zona oriente que es donde en las últimas décadas se ha concentrado buena parte de la intervención en lo social desde distintos actores.

lo que dicen sobre sus prácticas. Ello sugería un proceso de conocimiento que no se gestaba desde una ubicación externa, sino por el contrario, en una relación activa con lo que se propone conocer (Guber, 2004). Lo importante era acceder al punto de vista de los actores en interacción y comprender los marcos desde los cuales le atribuyen sentido a sus acciones y a las acciones de los otros con quienes comparten un mundo común. Si bien esto fue posible hacerlo en la ONG, no fue así en la Organización Gubernamental, ni en la Fundación de Responsabilidad Social Empresarial. Por directrices institucionales había cierta información y espacios a los que no se me permitía acceder por ser considerados "internos" y confidenciales[13], lo cual me llevó a pasar de la etnografía a una perspectiva de investigación cualitativa en la que consideré la observación, la participación cotidiana en algunos de los escenarios, las conversaciones informales, entrevistas individuales y entrevistas a grupos focales.

En todos los casos informé los objetivos del estudio y el uso que iba a dar a la información, solicité autorización para grabar las entrevistas, e informé sobre el cambio de nombres y lugares. En esas circunstancias no fue posible realizar un trabajo etnográfico. En ICBF realicé observación a algunos escenarios rutinarios de un Centro Zonal, entrevistas estructuradas y no estructuradas a profesionales del trabajo social, un grupo focal con trabajadores sociales y entrevistas no estructuradas con otros profesionales como psicólogos y abogados (ver Anexo 1, Resumen trabajo de campo). Participé de espacios ampliados y capacitaciones en temas específicos (manejo que un servidor público debe hacer de un derecho de petición y consideraciones para los planes de atención individual-Platin-).

Por otra parte, en la Fundación de Responsabilidad Social Empresarial, me ajusté a las condiciones y circunstancias que el campo me ofrecía. Así, participé de algunas de las actividades rutinarias de los equipos, conversé con los distintos profesionales y realicé entrevistas en profundidad a los trabajadores sociales de la Fundación y entrevistas no estructuradas a otros profesionales y líderes comunitarios.

[13] En el ICBF, por ejemplo, en algunos momentos se discutían casos particulares en los que consideraban era necesario (y así lo señalaba la ley), preservar la identidad y la situación de los niños, niñas y adolescentes. En la Fundación de Responsabilidad Social por su parte, se asumía que el trabajo en terreno era accesible, más no así las discusiones internas del equipo psicosocial, que eran privadas.

También realicé revisión documental, revisión de páginas web y páginas de Facebook de profesionales y de las organizaciones, del mismo modo que revisión de la prensa local y producción audiovisual de las organizaciones.

Igualmente realicé una importante revisión y análisis documental que se constituyó en la base para realizar el Estado de la cuestión. En la revisión de literatura consideré los siguientes criterios:

- La referencia a cuatro importantes libros como antecedentes para el tema: La miseria del mundo (Bourdieu, 1999) , La burocracia en el nivel callejero (Lipsky, 1980) , El declive de la institución (Dubet F. , 2002), La corrosión del carácter (Sennet, 2000) y en el marco del trabajo social, (Iamamoto & Carvalho, 1984) (Iamamoto M. , 1997) (Iamamoto M. , 2003).

- Fuentes primarias (tesis e investigaciones 25 libros) y fuentes secundarias (85 Artículos resultados de investigación de revistas indexadas).

- Escala internacional. Tomé como referencia dos publicaciones: The british Journal of social work de la Universidad de Oxford, y el Journal of social work de la Universidad de Keele. Aunque ambas publicaciones son del Reino Unido, su cobertura es amplia y presenta un panorama sobre diversos países de Europa. De la misma manera consideré publicaciones de las escuelas de trabajo social canadiense, en tanto en ese país tanto la profesión como las organizaciones de profesionales ocupan un lugar visible en la política social.

- Escala latinoamericana: Retomé Argentina, Chile y Brasil por ser los países que han publicado mayormente sobre el tema y donde la reflexión ha permanecido en el tiempo –lo que no significa que en otros países no se hayan generado debates-, y Colombia por ser el país donde iba a llevar a cabo la investigación.

-Relación directa con el tema. En ese orden no consideré investigaciones que abordaran los efectos de las transformaciones en el mundo del trabajo sobre la subjetividad, en sectores como la industria, el financiero, la manufactura etcétera, sino que fijé mi atención en profesionales del trabajo social.

-La literatura revisada fue mayoritariamente en español, aunque también consideré estudios en inglés y portugués.

Realicé el análisis de la información apoyándome en el software QDA miner y organicé la información considerando categorías previas y emergentes. Para el caso de la Corporación y de la Fundación fue posible realizar entrevista y acercamiento a la totalidad de los profesionales del trabajo social vinculados, dado que se trata de organizaciones pequeñas (aproximadamente 50 empleados cada una) y que el número de trabajadores sociales era accesible (en ambos casos se trató de cinco trabajadores sociales, para un total de diez). En cambio, en el ICBF cuya estructura es mucho más amplia por ser de carácter nacional, decidí ubicarme en la parte más operativa que corresponde a un Centro Zonal. Allí operan en promedio entre 5 y 10 trabajadores sociales según la cobertura y programas que manejen. Las entrevistas las realicé en el mismo escenario y en horarios de trabajo.

Las entrevistas individuales y a grupos focales las transcribí y las envié para una segunda revisión por parte de los entrevistados. Ello permitió generar un segundo espacio de reflexión frente al tema desde lo escrito. De este modo la entrevista más que un espacio de "recolección" de información, se constituyó en un escenario para compartir las propias reflexiones sobre su trabajo, sobre la vivencia de trabajar y como posibilidad de evidenciar la idea del "nosotros" intersubjetivo presente en sus reflexiones[14]. Quizás esto puede mostrar la potencialidad de la entrevista como una de las vías para acceder a la experiencia, en tanto por la vía de la reflexión se permite justamente el tránsito de vivencia a experiencia.

[14] Una de las entrevistadas una vez realizó la lectura de su entrevista transcrita me la devolvió con algunos comentarios y ampliaciones, pero adicionalmente afirmó: "Ya la revisé y agregué comentarios en 3 puntos que me pareció que lo que dije no daba respuesta a la pregunta o estaba incompleto, lo demás me parece bien. De antemano, quería agradecerle porque leer la entrevista me ha hecho reflexionar un poco acerca de mi labor aquí, pues a veces el trabajo se vuelve un poco "mecánico" y no nos detenemos a pensar en modelos, perspectivas o formas en la intervención que estamos realizando. Creo que me siento cuestionada un poco y podré pensar en replantear algunas cosas siempre para mejorar".

Los análisis parciales también fueron compartidos tanto con los profesionales que participaron de la investigación como con otros profesionales ajenos, pero vinculados a las mismas organizaciones.

Capítulo 2. Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social: hacia un estado de la cuestión

El trabajo en el mundo capitalista se ha presentado como una de las principales fuentes de sentido, por lo menos en dos aspectos: 1. Como referente identitario y 2. Como espacio de construcción de vínculos sociales (Diaz, Godoy, & Staher, 2005). Desde ese punto de vista diversos autores coinciden en afirmar que el concepto clásico de trabajo desde una perspectiva marxista, que lo entiende como la transformación de objetos que provienen de la naturaleza en la materialización de nuevos objetos como resultado de la actividad humana, es insuficiente para comprender las nuevas manifestaciones del trabajo hoy. En efecto, en un contexto de capitalismo cognitivo y flexible[15] algunos de los cambios en el mundo del trabajo[16], han modificado el sentido que los sujetos le otorgan al mismo. El trabajo así ha experimentado una crisis doble, por un lado en lo objetivo en cuanto a la metamorfosis de los procesos y formas de trabajo actuales, y por el otro en lo subjetivo, es decir, en lo que se representa en valores, sentimientos, estética, formas de razonamiento y discursos, a la vez que en aspiraciones, memorias, saberes, sentimientos, que orientan y dan sentido a la existencia (De La Garza Toledo, 2001) (Antunes, 2000); en otras palabras, los cambios en los mundos del trabajo que afectan la construcción de los proyectos de vida.

De otro lado hay que señalar que el trabajo cumple múltiples funciones: una función económica (productiva-reproductiva), una función como estructurador de cotidianidad, una función de configuración de espacio de construcción de identidades colectivas y personales, y una función en un campo en el que se presenta diferenciación de sexos (Diaz, Godoy, & Staher, 2005).

[15] Algunos autores se refieren al capitalismo cognitivo para destacar un proceso de producción y control ligado al conocimiento que se sitúa en el terreno de lo intangible y que se produce en el marco de cierta autonomía relativa y desalarización; se trata de un proceso de captura de los saberes por el capital (Fumagalli, 2010).

[16] Tales como la desproletarización del sector industrial y la expansión de asalariados hacia otros sectores como el sector de servicios; la heterogenización del ámbito laboral, la subproletarización (en cuanto a trabajos parcial, precario, tercerizado) y la emergencia del trabajo inmaterial, entre otros.

En este orden de ideas se puede afirmar que el trabajo en la sociedad capitalista se ha configurado desde una triple dimensión, una dimensión objetiva en torno a la utilidad para la sociedad, una dimensión subjetiva ligada a la búsqueda de la satisfacción y la felicidad individual y una dimensión intersubjetiva ligada a la construcción de significado social sobre el trabajo. Entendido de ésta manera además de transformar a la naturaleza como lo supone la perspectiva clásica, en el trabajo el sujeto se transforma a sí mismo y transforma las relaciones con los otros.

En la presente investigacion me sitúo en el horizonte que explora la dimensión intersubjetiva que sobre el trabajo construyen profesionales del trabajo social, es decir, me interesa la manera como tales profesionales comprenden su propia experiencia de trabajo y como comprenden la experiencia de trabajo sobre los otros en un contexto de cambios en los mundos del trabajo.

El objetivo de este apartado es presentar tendencias en los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social, considerando aquellos que involucran la dimensión subjetiva e intersubjetiva en sus análisis. Para llevar a cabo el ejercicio describo a grandes rasgos los cambios que se han experimentado en el mundo del trabajo (específicamente en dos aspectos: cambios en la organización del trabajo y cambios en el mercado de trabajo), y luego reseño brevemente los estudios que se han realizado en el campo del trabajo social en los ámbitos internacional y latinoamericano. Me propongo revisar si los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social plantean alguna relación entre los cambios en los mundos del trabajo y la construcción intersubjetiva que sobre el trabajo realizan tales profesionales.

1. Cambios en los mundos del trabajo

Expresiones como cambios y transfomaciones en los mundos del trabajo, crisis del trabajo y fin del trabajo, metamorfosis y mutaciones en el trabajo, hacen parte de las expresiones con las que suele abordarse el trabajo hoy. Dichas expresiones evidencian que en modo alguno se ha tratado de un proceso lineal ni homogéneo. Históricamente una primera mutación ocurrió con la generalización de la forma trabajo productivo (y

asalariado) y la centralidad que adquirió en la sociedad occidental –capitalista-, marcando una profunda diferencia con otras formas y significados del trabajo en otro tipo de sociedades. Cuando aquí me refiero a las mutaciones y cambios en los mundos del trabajo, me refiero a los cambios en esa forma de trabajo productivo (que en occidente adquirió la figura de empleo).

Para referirme a tales cambios tomo como referencias dos importantes hitos históricos del siglo XX. El primero de ellos considerado como los años gloriosos del capitalismo (la edad dorada entre 1945 y 1975), cuya característica central fue haber alcanzado el pleno empleo en la mayor parte de los países europeos[17], aunque no fuera así en América Latina. El segundo es el ocurrido a propósito de las reformas al Estado de la década de los noventa que afectaron de manera directa a los países latinoamericanos, a propósito del Consenso de Washington.

Estos hitos de alguna manera son claves para entender cómo son leídas las transformaciones del trabajo actualmente. En efecto, la denominada edad de oro del capitalismo tuvo como pilar un Estado de Bienestar que en lo económico se mostró en contra de las ideas liberales y a cambio abogó por la intervención estatal. En el tema del trabajo se mostró a favor de una protección legal a los trabajadores, así como también del reconocimiento de los sindicatos y favorecedor de un sistema protector de vejez y enfermedad; en lo demográfico presentó además unos mecanismos de fácil acceso a empleos de duración indeterminada (Urteaga, 2015).

De este modo la imagen del Estado de Bienestar capaz de proporcionar pleno empleo y garantías a la mayor parte de la población, generó una falsa idea de equilibrio (y de corrección de las fallas del sistema capitalista) entre el progreso económico y social. Esta imagen rápidamente entró en crisis[18] y la manera de abordarla fue eliminando sus

[17] Como resultado de un acuerdo político inspirado en los postulados keynesianos y cuyo centro fue la convergencia entre el objetivo de primer orden (el desarrollo del mercado) y el de segundo orden (concepción protectora), apoyados en tres principios básicos: El contrato social, el mercado autorregulado y el seguro (Salazar Silva, 2006), en el marco del llamado estado de bienestar.

[18] Para Pierre Rosanvallón (1995) la crisis del Estado Benefactor se expresó de tres maneras: a).En lo financiero, cuando el gasto se incrementó pero el ingreso no (en los sesentas); b). En lo Ideológico, cuando

pilares. Así, se pasó de la idea de un seguro universal a uno selectivo so pretexto de la imperiosa necesidad de achicamiento estatal. Del mismo modo se impuso la disminución de salarios, así como la eliminación de las prestaciones sociales, lo que ha sido interpretado como precarización laboral.

El segundo hito tiene que ver con el denominado Consenso de Washington. Al respecto hay que señalar que la década del noventa del siglo XX se constituyó para Latinoamérica en un referente de expansión, consolidación y renovación del capitalismo, bajo la bandera neoliberal en un escenario de debilitamiento y crisis del estado benefactor europeo. La adopción de sus medidas tuvo serios efectos en la manera como el Estado comenzó a encarar en adelante los problemas sociales en este lado del mundo.

Dichas medidas de ajuste estructural "sugerían" reasignación de los recursos públicos para atender la situación de la pobreza y exclusión, lo que significó, entre muchos otros asuntos, una reforma profunda del Estado en múltiples frentes: 1. Ajustes y reforma fiscal (incremento en los impuestos); 2. Apertura comercial (eliminación cualquier tipo de barrera arancelaria y motivación de la atracción de inversiones extranjeras eliminando cualquier tipo de restricción); 3. Reducción de la nómina estatal, ajuste salarial (disminución de salarios), flexibilización laboral, precarización, inestabilidad y rotación y cambio en el marco legal laboral; privatización de las empresas públicas; 4. Fin de los subsidios y supresión de prestación universal de servicios sociales desde el Estado para pasar a una política social focalizada en los más pobres, al considerar que los servicios sociales eran costosos, poco eficaces, generadores de gasto y no rentables . Finalmente, 5. Oferta de servicios sociales a través de terceros particulares, bajo un modelo de administración que colocó a la empresa como modelo rector (eficiencia, eficacia, reducción de costos, competitividad) (Morales, 1998). Lo que puede advertirse es que se pasó de un modelo de solidaridad universal a un modelo que plantea límites a la solidaridad[19].

se sospechó que no había manejo eficaz de los problemas sociales a pesar de la amplia maquinaria burocrática (en los ochenta); y c) En lo Filosófico, que significó desintegración de los principios organizadores de la solidaridad y el fracaso de la concepción tradicional de los derechos sociales.

[19]Rosanvallón (2007), al describir una genealogía del estado de bienestar europeo, señaló cómo de alguna manera se fundamentó en la solidaridad como valor social. Así, cuando el seguro social se universalizó, cumplía una función de transformación moral y social en la que aparecía una "mano invisible de la

1.1 Cambios en la Organización del Trabajo

La organización del trabajo comprende un proceso interno de administración racional de las empresas. Desde este punto de vista se refiere a asuntos como:

1. El control sobre el proceso de trabajo: Es decir control y medición sobre los tiempos, las actividades, horarios y jornadas de trabajo, ritmos, condiciones necesarias (herramientas, espacios locativos), control técnico, administrativo.

2. Regulación: Que estima, entre otros asuntos, la relación obrero-patrón, los deberes y derechos en muchas ocasiones consignados en un reglamento de trabajo, autocontrol, la definición salarial. La organización de los actores vinculados al trabajo asalariado (acción colectiva), tipos y formas de contrato.

3. Mercado: Que incluye los procesos de calidad, el mercado del producto, las ventas, inversiones, pero también asuntos macro como la inflación y tasa de cambio.

En lo que respecta a la organización del trabajo los estudios muestran cambios asociados a la automatización/mecanización, a propósito de la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El cambio en este sentido no tiene que ver únicamente con el desplazamiento o la disminución de la presencia humana en la intervención directa en el proceso de producción, sino en las tareas desempeñadas. En efecto, el trabajo manual se volvió periférico y se desplazó hacia la supervisión, control y mantenimiento de la máquina (alimentación, vigilancia, diagnóstico, pequeñas reparaciones), exigiendo así un obrero polifuncional. La nueva organización del trabajo exigió un obrero multifuncional, polivalente capaz de realizar no solo su tarea sino también la de otros, lo que es leído como la intensificación de ritmos y de tiempos de trabajo (Miguez, 2008).

solidaridad". La sociedad asumía que tenía una deuda con sus miembros. En ésta concepción, la solidaridad del cara a cara promovida desde la filantropía y la caridad era reemplazada por un contrato como vínculo sin ninguna intermediación.

La introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación también trajo otros cambios en el modo de producción: de la producción material de bienes (que no ha dejado de existir), se abrió paso a un tipo de producción centrada en símbolos e información, que algunos autores han denominado el paso del trabajo simple al trabajo informacional (Miguez, 2008), y, de hecho, lo relacionan con una fase del capitalismo que Mauricio Lazzarato y Antonio Neggri llamaron "trabajo inmaterial" (Lazzarato & Neggri, 2001). Se trata de una fase -en tanto se integra a la producción industrial- en la cual hay predominio de produccion simbólica (abstracta) y desde allí se transforma la organización del trabajo en varios aspectos: por ejemplo, llegar a un lugar de trabajo, a un espacio físico ya no resulta relevante como tampoco lo es el cumplimiento de horarios. El trabajo se puede realizar desde muchos lugares y en cualquier momento, lo que requiere de una mayor fuerza intelectual y no tanto fuerza física. Más que un conjunto de saberes especializados, el trabajo inmaterial requiere de facultades "genéricas".

Este tipo de trabajo se ancla en las relaciones sociales, de ahí que el trabajo en red resulte relevante para sus propósitos; del mismo modo requiere de un sujeto innovador, autónomo. A diferencia del trabajo clásico de la fábrica, en el trabajo inmaterial la separación entre las dimensiones subjetivas y objetivas no son tan claras, y de alguna manera se comprimen las fases de producción, circulación y consumo en un solo acto (De La Garza Toledo, 2001;13). En esta nueva fase, el capital se apropia de la capacidad cognitiva. Se trata de una "actividad sin obra", que no solo crea bienes inmateriales sino también relaciones y por tanto se trata de un trabajo que también es afectivo (Hard, 2015). El espacio de trabajo ya no es la fábrica y los tiempos no se pueden organizar de manera lineal como lo requería la organización taylorista / fordista. La línea de montaje en este proceso es reemplazada por la red como modo de organización de la producción y en este caso lo que se produce son objetos simbólicos que se objetivan en las relaciones de los sujetos; desde esta lógica, plantean Lazzarato y Negri, el trabajo inmaterial está ligado a la subjetividad.

Con todos estos cambios en los noventa se llegó a afirmar que la nueva organización de la sociedad capitalista en torno a la revolución tecnológica implicaba el fin del trabajo, no solo porque había perdido fuerza como actividad creadora de identidad, sino por la visible disminución de puestos y el debilitamiento de su centralidad en la sociedad posindustrial. Así, en la medida que el trabajo comenzó a perder importancia

frente al capital, experimentó transformaciones no solo en su forma, sino tambien en su contenido de tal manera que no solo emergieron nuevos modos de trabajar sino tambien nuevos sentidos sobre el mismo.

1.2 Cambios en el mercado de trabajo

En lo que respecta a las transformaciones en el mercado de trabajo, se perciben tres grandes transformaciones: 1. Flexibilización; 2. Precarización y 3. Ampliación de la tercerización.

La flexibilización se refiere a un proceso de adaptación de la producción en función de la demanda, la cual exige reestructuración tanto en la organización interna del trabajo como en el tipo de sujeto que el nuevo modo de producción exige. Así, en la organización interna el contrato a término indefinido – contrato en el sentido clásico del trabajo-, es reemplazado por el contrato a término fijo, o por el contrato por prestación de servicios[20]. En el peor de los casos, no existe contrato. La protección social aparece en función del tipo de tareas asignadas; la flexibilidad también incluye lo salarial, pues lo que se propone es una individualización del salario que depende del rendimiento y cumplimiento de metas. Este modo de organización exige un sujeto polivalente, capaz de moverse de lugar y de realizar tareas más allá de aquellas para las cuales fue contratado y la idea es que sea ante todo, un sujeto flexible –en el manejo de los horarios y en sus

[20] En Colombia, existen tres tipos de contratos laborales. El primero de ellos es el **contrato a término indefinido** cuya duración según el código sustantivo del trabajo no está estipulada. No es un trabajo transitorio ni ocasional y es vigente "mientras subsistan las causas que le dieron origen", el trabajador puede darlo por terminado anunciando con treinta días de anticipación su renuncia y si la empresa lo despide sin justa causa es objeto de sanciones. En este contrato el trabajador tiene derecho a vacaciones y prima por servicios, licencia de maternidad, incapacidad, pensión, salud etc. ; El segundo tipo de contrato es el **contrato a término fijo**. Éste se refiere a una modalidad en la que se garantizan todas las condiciones de la subordinación laboral por un tiempo delimitado. No pude ser superior a tres años y si antes de 30 días de su terminación, ninguna de las partes informa su desistimiento la ley lo entiende como un acto de renovación automática. En este contrato los trabajadores tienen derecho a vacaciones, primas, licencia de maternidad, incapacidad, salud y pensión. El tercer tipo de contrato, es el **contrato por prestación de servicios**, a diferencia de los anteriores, no es un contrato de trabajo y por lo tanto no está regulado por normas laborales. Su marco legal es el código civil. No hay subordinación laboral y quien presta el servicio se asume como independiente. En ese orden debe proveerse su propia protección en materia de salud y pensión. Asume todos los riesgos que su trabajo le implique, no maneja horarios. La reglamentación estipula que debe proveerse sus propias herramientas y para ser contratado debe estar afiliado a un sistema de pensiones y de salud. Del pago que se realice, se le hace una retención equivalente al 11%. En esas condiciones se supone que puede tener varios contratos de la misma modalidad.

actitudes-, con capacidad de autocontrol para llevar a cabo sus funciones en tiempos parciales.

Lo que se pide es que el sujeto reconozca las ventajas de ser competitivo y haga un trabajo eficiente. El trabajo se desarrolla en el marco de estructuras jerárquicas más horizontales, con altas fluctuaciones entre períodos de trabajo y períodos de no trabajo. Una de las consecuencias de estas fluctuaciones es la intensificación del trabajo, por un lado, en el sentido de la exigencia a la que se enfrenta el sujeto trabajador para desempeñar múltiples tareas y por el otro, en la necesidad de buscar otras fuentes de ingresos que ocupen su tiempo. El espacio de producción también se flexibiliza, en tanto ya no se concentra en la fábrica sino que se traslada a los hogares, a las calles u otros espacios, o incluso puede ocurrir que los momentos productivos se lleven a cabo en distintos lugares del mundo y en esto se relaciona con el trabajo inmaterial.

La precarización, por su parte, tiene que ver con el debilitamiento de la otrora protección social lograda como efecto de la lucha obrera a través de la presión sindical y que tuvo su máxima expresión en los años gloriosos del capitalismo bajo la figura del Estado de Bienestar. Hoy el mercado exige a los gobiernos el desmonte de la legislación en materia de protección laboral y en consecuencia aparece desregulación de las condiciones de trabajo. Las garantías laborales se presentan difusas, desaparecen, se incumplen o se le delegan como responsabilidad al mismo trabajador. No en vano el geógrafo marxista David Harvey afirmó en una entrevista en agosto de 2016 “Estamos volviendo a las condiciones de trabajo del siglo XIX, que es a lo que apunta el proyecto Neoliberal” (Prado Cohelo, 2016). Los trabajadores se enfrentan de esta forma a una modo de inseguridad social (Castel, 2004) y a la neutralizacion politica de la acción colectiva otrora liderada desde la figura del sindicato como movimiento social revolucionario[21].

[21] Coriat, (1991), señala como el keynesianismo de algún modo destruyó la cultura obrera y apareció como nuevo patrón de dominación. Desde su punto de vista, el movimiento obrero pasó de ser revolucionario (pensando en un cambio total de la sociedad), a ser un movimiento reformista centrado en su propia lucha salarial.

La tercera gran transformación tiene que ver con la ampliación de la tercerización representada en la subcontratación, que se encuentra perfectamente relacionada con la flexibilización y con la precarización. En efecto, bajo la figura de la tercerización las empresas no contratan de manera directa a sus empleados sino que contratan servicios a través de proveedores y son éstos quienes asumen toda la carga prestacional y de seguridad social de los obreros. El obrero es pagado y contratado por una agencia, pero desarrolla su obra en un espacio y bajo unas orientaciones diferentes a las de su empleador directo. En últimas quien provee empleo funge como administrador de un recurso pero no interviene de manera directa en su labor cotidiana. De alguna manera el obrero en esta condición está sometido a una doble subordinación. Por un lado, la directa por parte de quien le contrata pero que no hace parte de la cotidianidad de su trabajo y por la otra los jefes que están en terreno y a quienes deben seguir en sus orientaciones. La subcontratación en este orden de ideas también trae cambios en los modos de relación, que ya no se da entre empleador y empleado sino entre la empresa y un proveedor de servicios. En esta figura se fortalecen las llamadas agencias temporales de empleos o las cooperativas de trabajo asociado, las cuales suelen ofrecer alta rotación de modo que el trabajador fácilmente puede transitar de una empresa a otra, de un lugar a otro.

De otro lado y por fuera de la organización y del mercado de trabajo, un discurso emergente y al margen de los procesos de trabajo, pero fuertemente relacionados con el mismo que comienza a fortalecerse, es el del “emprendedurismo”. En efecto, bajo el principio de ruptura con la subordinación, la promoción de una idea de autonomía individual y búsqueda del éxito personal, se estimula en el sujeto la responsabilidad de su propia vida. Es el quien debe proveerse felicidad, satisfacer sus propias necesidades y proveerse los medios necesarios para la sobrevivencia. Se trata de un sujeto que confía en sí mismo, creativo y arriesgado que no va a buscar trabajo, se lo autoprovee. Sus ingresos no dependen del mercado ni de la oferta de trabajo. Es un sujeto que se supone libre y cuyas obligaciones son autoimpuestas.

Hasta aquí es claro advertir que los cambios, tanto en la organización del trabajo como en el mercado de trabajo, han traído serias consecuencias en la subjetividad del trabajador. Por un lado, la organización como lo he señalado requiere de un sujeto polivalente, flexible, comprometido con las metas de su organización, un sujeto con

autonomía limitada, es decir, autonomía frente a las decisiones que impliquen el aumento en el rendimiento pero la absoluta subordinación organizativa. La nueva organización del trabajo requiere un sujeto preferiblemente des-sindicalizado, que no exija protección en la medida que tenga claro que la responsabilidad de protegerse es de él y que la lucha por el salario la desplace hacia hacerse más competitivo. Las consecuencias de estos cambios han sido diversas. Por ejemplo Karin Salomnsson, señaló que cuando el mercado de trabajo adoptó el lema de la nueva economía: velocidad, flexibilidad, cambio, tomó una nueva forma, que consideró desatrosa para mucha gente (Salomonsson, 2005). Ello porque esta nueva organización del trabajo trajo cambios significativos, como por ejemplo que los empleadores enfatizaran en que la responsabilidad de ser "empleable" es un asunto individual, lo que resulta paradójico en un momento en que la empresa parece necesitar un mayor envolvimiento subjetivo por parte del trabajador (Bialakowsky et al., 2003, citado por Antunes, 2009). Estos cambios bruscos que paulatinamente ubican a la protección no solo como algo ajeno a la vida del trabajador sino por fuera de sus derechos, tambien han estado acompañados de una dulcificación del lenguaje. El tránsito por ejemplo de la denominación de trabajador a colaborador, o de funcionario a servidor, para enfatizar en relaciones de horizontalidad y la idea de flexibilidad ligada a la libertad son quizás una muestra de ello.

Richard Sennet (2000) advirtió la relación entre los cambios en el mundo del trabajo y las consecuencias personales en un contexto de capitalismo flexible. En efecto, al poner en el centro la flexibilidad como valor –apertura al cambio, creatividad- el autor consideró que no solo se tiene un efecto directo sobre los significados del trabajo, sino también y principalmente, sobre el carácter de las personas. Destacó la emergencia de la sensación de estar permanentemente a la deriva. Asi la vida del trabajo predecible, rutinaria, protegida por un sindicato, acompañado de un tiempo lineal es reemplazada por la sensación permanente de inestabilidad y con ello el temor permanente por perder el control de su propia vida (Sennet, 2000).

¿Cómo se expresan estos cambios en el mundo del trabajo sobre el trabajo de profesionales del trabajo social? ¿Cómo se relaciona el trabajo de la fábrica en el sentido clásico u otros modos de trabajo emergentes –como el trabajo inmaterial- con el trabajo de profesionales del trabajo social?

2. Cambios en los mundos del trabajo y trabajo de profesionales del trabajo social. El trabajo sobre los otros entre la miseria del mundo y la corrosión del carácter

Si bien buena parte de las ocupaciones, oficios y profesiones que emergieron en el marco de la intervención en lo social en el siglo XIX se hicieron sobre la base del voluntariado social, es decir, sobre la base del principio cristiano de dar sin esperar nada a cambio y sobre la idea que para llevar a cabo ese hacer era suficiente el amor al prójimo y la sensibilidad social, en la medida que tal intervención se fue tecnificando, producto de la política social y de la presencia de instituciones especializadas en el tema que se hicieron cargo de los asuntos sociales, fue necesario el dominio de un saber. Esto abrió paso a la creación de un nuevo mercado de trabajo, al margen pero en relación con el trabajo de la fábrica. Las ocupaciones y oficios de lo "social" se integraron a la lógica de la sociedad salarial, es decir, se convirtieron en trabajo remunerado, sin que ello haya significado la desaparición del trabajo voluntario. De ese modo se estableció en cierta medida de subordinación, una relación salarial y entró a compartir las lógicas de la organización del trabajo fabril. En ese marco surgió el trabajo social como profesión.

Tres estudios pueden servir como importantes antecedentes frente al tema del trabajo de profesionales del trabajo social. El primero de ellos realizado por Pierre Bourdieu y su equipo de colaboradores (1999), cuyas reflexiones pueden revisarse en su obra "La miseria del mundo". Allí analizaron entre otros asuntos, las contradicciones que enfrentan una trabajadora social, una jefa de proyectos (sociales) y un educador callejero, en su trabajo. Sus tropiezos, decepciones, no solo desde el contenido de lo que hacen -asegurar la prestación de los servicios sociales-, sino de enfrentar su propio drama derivado de la amenaza de caer en desempleo al estar en empleos temporales (a la deriva). De acuerdo con el autor, estos actores construyen su experiencia en un terreno ambiguo, en tanto son representantes de las organizaciones que los contratan pero no son parte de ella en el sentido estricto del término –por efecto de la subcontratación o tercerización-. Sin embargo, lo que parecen destacar de su trabajo es una fuerte vocación y disfrute de lo que hacen (Bourdieu, 1999).

El segundo estudio fue el realizado por Francois Dubet (2000) y presentado en el texto “El declive de la institución”. Allí propuso el concepto del “trabajo sobre los otros” para referirse al hacer de médicos, educadores y trabajadores sociales (profesionales de áreas que considera medulares para la sociología). Se interesó en la manera como estos profesionales construyen su experiencia en el marco de lo que él denominó Programa Institucional, para referirse a un modo de socialización que opera como mediador entre los valores universales y los individuos particulares, que por lo demás, desde su punto de vista, se encuentra en decadencia. Del mismo modo señaló que en la medida en que la política social paulatinamente ha ido adoptando la forma de la empresa flexible, la idea de necesitar un trabajador capaz de adaptarse, innovador, eficiente y eficaz -cualidades que por mucho tiempo se le asignaron al mundo empresarial-, ha penetrado este tipo de trabajo sobre los otros.

El tercer estudio lo realizó Marilda Iamamoto en Brasil y lo publicó en tres de sus obras: “Relaciones Sociales y Servicio Social en Brasil” (1984) en el que comparte la autoría con Vicente Carvalho, “El Servicio Social en la división social del trabajo” (1992) y “El Servicio Social en la Contemporaneidad. Trabajo y Formación profesional” (2003), en los cuales plantea, desde una perspectiva marxista, que el Servicio Social como profesión se inscribe en la división sociotécnica del trabajo y en ese sentido se inserta en el proceso de reproducción de las relaciones sociales. Del mismo modo señala que los efectos de las reformas al Estado inciden de manera directa en el trabajo de profesionales del trabajo social, por ejemplo, precarización de las relaciones de trabajo, reducción de concursos públicos, despidos de funcionarios no estables, tercerización, entre muchos otros asuntos.

Tanto Bourdieu como Dubet realizan el análisis en el marco de la sociología y exploran en contexto europeo la experiencia del sujeto. En contraste, el análisis que realiza Iamamoto lo hace como profesional de trabajo social de Brasil, sin dejar claro el trabajo de campo relizado. Su análisis es más de carácter teórico.

Lo que puede advertirse es que si bien el trabajo de la fábrica se aleja de las características del trabajo de profesionales del trabajo social, - por lo menos en lo que se

refiere al contenido de su trabajo- los modos como ha sido abordado comparten su esencia desde la lógica de la sociedad salarial ya mencionada. En efecto, al hacer parte de una lógica salarial se trata de un trabajo que se realiza y a cambio se recibe un pago, en un marco institucional, bajo condiciones contractuales y compartiendo algunos aspectos de la organización del trabajo, tales como la realización de tareas concretas en horarios específicos y desde la subordinación. En ese orden de ideas los cambios experimentados en los mundos del trabajo tienen efectos sobre el trabajo de estos profesionales.

Llegados a este punto, conviene revisar la relación entre los cambios en los mundos del trabajo y el trabajo de profesionales del trabajo social que plantean los estudios referidos.

3. Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social

3.1 Estudios Internacionales

El trabajo de profesionales de trabajo social se ha visto afectado principalmente por las medidas de ajuste estructural adoptadas por algunos gobiernos, que han implicado un inminente recorte y austeridad en la inversión social estatal y la privatización (comercialización) de los servicios sociales.

Los estudios internacionales realizados en los últimos diez años (en países como Reino Unido, Italia, Australia e incluso Grecia, Suecia e Israel) destacan que uno de los efectos de estas medidas en el ejercicio de la profesión son las exigencias en cuanto a que profesionales deben mostrar evidencias y datos estadísticos de lo que hacen. Es como si en un momento en el que es visible el recorte en lo social, el Estado se empeñara en mostrar a través de estas evidencias, que dicho recorte no ha significado abandono. También se ha presentado penetración e imposición de la perspectiva administrativa y gerencial a su trabajo al punto que, han incorporado valores como la eficiencia, eficacia y recientemente la innovación. Estos cambios se perciben como un incremento en el volumen de trabajo, pues ya no solo se deben ocupar de lo que tradicionalmente han hecho, como por ejemplo la intervención social, sino que deben dar cuenta de ello.

Adicionalmente deben estar atentos a seguir procedimientos administrativos y jurídicos, los cuales consideran abundantes en el marco de extensas cargas burocráticas. Además se ven enfrentados a las pretensiones de homogenización -estandarización-, de su hacer. Dichas pretensiones se ven claramente reflejadas en la figura del formato como instrumento en el que se registra y describe lo que se hacer. Para los estudios, estos procedimientos desvían la atención del profesional y llevan al establecimiento de relaciones breves y superficiales con quienes trabajan. Los profesionales parecen creer que hay un desbalance entre su trabajo y los recursos con los que cuentan, que por lo demás consideran escasos (Astvik & Melin, 2012).

En estas nuevas maneras de ejercer muchos profesionales parecen encontrar una fuerte tensión entre los ideales de la profesión (que creen debe estar centrada en la construcción del vínculo social y/o la transformación social) y las estructuras burocráticas que enfrentan, las cuales califican de ineficaces frente al alto volumen de demandas sociales (Carey M. , 2008). De otro lado, también dicen enfrentar la incertidumbre de los empleos temporales y perciben incremento en la presencia de voluntarios desempeñando tareas que consideran suyas, lo que es leído por algunos autores como la ampliación de la base proletaria. En esta lógica los trabajadores sociales comenzarían a hacer parte del proletariado, constituyéndose en una especie de proletariado de cuello blanco (Wallace & Pease, 2011) .

Al parecer otro efecto de estas medidas es el poco interés por parte de algunos trabajadores sociales en trabajar en el sector público, al notar que las condiciones de trabajo y calidad de vida que tienen en ese espacio parecen no ser las mejores. En el Reino Unido, algunos estudios revelan que los profesionales vinculados con tal sector manifiestan presencia de angustia mental generada en el tipo de problemas que atienden, lo mismo que estrés derivado del acelerado ritmo y la presión por tener que mostrar resultados de su trabajo (Coffey, Dugdill, & Tattersall, 2009); en síntesis, el contexto sociopolítico lo perciben como desalentador y difícil para un ejercicio crítico de la profesión (Shier & Graham, 2013; Shier M. , Graham, Fukuda, Brownlee, Kline, & Novik, 2012).

Así, las medidas de ajuste han afectado no solo los servicios sociales sino las actitudes de los profesionales frente a su propio desempeño (Kallio, Meewisse, & Sacaramuzzino, 2015). La manera que parecen enfrentar estos ajustes van de la acomodación a la resistencia. En efecto, algunos profesionales parecen desafiar los discursos dominantes que impone el mercado y el capitalismo buscando un compromiso activo con la comunidad, lo que denominan activismo creativo (Papadaki & Papadaki, 2008); otros indican que construyen su propio orden de modo que emerge una especie de trabajo social "desviado", quizás una subversión responsable, que se representa en pequeños actos de resistencia que no pasan necesariamente por una confrontación directa a la institución (Carey, 2009; Carey & Foster, 2011).

Los estudios revelan además que algunos profesionales no se sienten compensados en su organización y que no perciben el interés por su salud y su bienestar por parte de quienes los contratan (Tham, 2007) ; también indican que representan un colectivo con los más altos índices de burnout, conocido como síndrome de quemarse por el trabajo (Ben-porat & Itzhaky, 2014), al parecer por las tensiones derivadas entre lo que consideran que deben hacer y lo que efectivamente llegan a hacer en sus escenarios laborales (Graham & Shier, 2014).

En ese orden de ideas, los estudios han encontrado que la satisfacción que experimentan en muchas ocasiones estos profesionales en su trabajo no pasa, al parecer, por situaciones vinculadas de manera directa con su quehacer profesional, o con la organización para la cual están contratados, sino con iniciativas del orden colectivo y autogestionadas –apoyo mutuo entre compañeros- e individual (Collins, 2008). Algunos también manifiestan preocupación por lo que consideran la ausencia de un rol claramente delimitado en sus espacios laborales para el trabajo social (Graham & Shier, 2014).

En las investigaciones que exploran la manera como narran la construcción de la experiencia de trabajo, estos profesionales encuentran que los modelos teóricos parecen no ser vistos como fuentes potenciales que ayuden a su práctica (Fargion, 2006); en efecto, destacan cómo algunos de los métodos empleados por algunos trabajadores sociales parecen ser inespecíficos, es decir, surgidos espontáneamente y no propiamente

en el marco del trabajo social, mientras los métodos que sí se identifican como específicos de la profesión son usados de manera libre, improvisados y con fundamentos eclécticos. Ello parece ocurrir porque privilegian el vínculo, al considerar que el centro de su acción son los aspectos relacionales (Perlinski, Blom, & Stefan, 2012).

Llama la atención que buena parte de estos estudios internacionales parecen no revelar preocupaciones por parte de los profesionales en torno a lo salarial, o por lo menos no lo señalan dentro de sus ejes de análisis de precarización ni de empobrecimiento del colectivo. Tampoco se percibe una definición o problematización del concepto mismo de trabajo, y aun cuando no se hace referencia explícita a ninguna perspectiva general o específica, como podría ser la perspectiva marxista, algunos de los estudios sugieren el surgimiento de un nuevo tipo de proletariado encarnado en los trabajadores sociales. Del mismo modo en el análisis parece predominar una perspectiva psicosocial, al centrarse en asuntos como la felicidad y la satisfacción y/o insatisfacción derivada del trabajo. La mayor parte de los estudios se aproximan de este modo a los efectos que unas condiciones estructurales tienen sobre la subjetividad, pero no incluyen la perspectiva de la intersubjetividad que abarca una comprensión sobre sí mismo, a la vez que involucra la comprensión de los otros con quienes se comparte un escenario común.

3.2 Estudios en Latinoamérica

Para el caso latinoamericano los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social han sido abordados principalmente desde el análisis de la dimensión objetiva del trabajo, poco se han ocupado de la dimensión subjetiva y mucho menos de la dimensión intersubjetiva. En este orden de ideas, los estudios definen al profesional del trabajo social como un asalariado con autonomía relativa, que como tal hace parte de la clase trabajadora, consideran que estos profesionales no disponen de condiciones materiales y técnicas para el ejercicio de su profesión, ni poseen el completo control sobre sí mismos (Britos, 2006; Cademartori, 2011). Para los estudios, este profesional se enfrenta de manera permanente a las contradicciones y el deber ser de la política social, (Pavcovich, 2011; Velurtas, 2012; Krmpotic ,1997; Oliva & Gardey, 2005), y en muchas ocasiones entra en confrontación con sus propios valores (Raichelis, 2010). De este modo,

concluyen que el profesional del trabajo social comparte las mismas tensiones que enfrenta el trabajador en general (Vidal Molina, 2009).

Desde la dimensión objetiva, algunos estudios privilegian el análisis de las condiciones del trabajo[22] (principalmente en Chile, Brasil, Argentina) considerando variables como tipo de contrato, duración y estabilidad del empleo, situación económica, ingresos y salarios, jornada laboral y en ese sentido destacan la presencia de diferentes modalidades de contratación. Incluso han identificado que se realizan actividades sin contrato (Vidal Molina, 2009). También señalan, al igual que los estudios internacionales, que se ha dado una intensificación del trabajo, multiempleo, inestabilidad laboral, disminución de puestos y efectos en la salud psicofísica (Letelier Larrondo y Leblanc Castillo, 2011). Estos estudios concluyen que existe empobrecimiento del colectivo profesional, deterioro en la calidad del empleo y precarización (Oliva & Gardey, 2005) y creen que la preocupación por la subsistencia por parte de los profesionales puede llevar a un ejercicio poco comprometido con la transformación social. Este tema merece ser destacado en la medida que pareciera que los discursos críticos son borrados por la institucionalidad que está centrada en un ejercicio más instrumental.

A partir de la década de los noventa del pasado siglo emergieron las organizaciones no gubernamentales –ONG- no sólo como actores relevantes en el establecimiento de nuevas relaciones entre sociedad civil y Estado, sino también jugando un papel, como lo he señalado, en la prestación se servicios sociales y desde ese lugar, como empleadores (Moniec & Gonzalez, 2007). Esta emergencia planteó también cambios en las relaciones entre empleador y empleado. Así por ejemplo, el centro del contrato de trabajo pasó a ser el proyecto social, lo que de entrada delimitó las responsabilidades y alcances de la acción profesional. En ese sentido los contratos de trabajo son variables en cuanto a duración y salario. Estudios señalan que profesionales del trabajo social en las ONG se convierten en profesionales multipropósito, polifuncionales, sin horario de entrada ni salida y en algunos momentos desarrollan

[22] En 2014 se publica la primera investigación que explora las condiciones laborales que enfrentan los trabajadores sociales con una perspectiva regional, la cual incluyó varios países, apoyándose en una encuesta virtual. La investigación fue liderada por el Comité Latinoamericano y Caribeño de Organizaciones Profesionales de Trabajo Social/Servicio Social (COLACATS) y Organismos Miembros Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), Región de América Latina.

actividades ad – honorem, sin remuneración como por ejemplo el diseño de proyectos a los cuales se les va a buscar financiación. Esto de alguna manera parece plantear lógicas y condiciones diferentes a un trabajo tradicional, pues dado que en algunos casos la ONG es percibida como un lugar favorecedor de la autonomía, algunos profesionales estan dispuestos a realizar algunas tareas sin esperar retribución económica (Moniec, op. cit).

Otros estudios destacan la falta de definición de campos profesionales del trabajo social, con respecto a profesionales de otras disciplinas, es decir, indiferenciación disciplinar (Barría, 2003; Manso-Pinto, 2006) y en ese contexto perciben un escenario de disputa frente a otros profesionales (Santini de Abreo, 2001), han encontrado por ejemplo superposición ocupacional con sociólogos y concluyen que en el mundo laboral actual los trabajos se imponen por encima de las carreras (Iturrieta Olivares, 2012). Los estudios referidos también consideran lo que creen es la eficacia simbólica del trabajo de profesionales del trabajo social, su mundo cotidiano, los valores que ponen a circular en tanto están en contacto directo con las demandas materiales y con las demandas existenciales (Aguayo, 2006). Es decir, que sus lógicas parecen ubicarse al margen de la lógica de producción del mercado.

Un pequeño grupo de investigadores se ha interesado por el tema del burnout y al igual que en los estudios internacionales han encontrado que los profesionales en trabajo social enfrentan niveles altos de este problema, al parecer generados en la inestabilidad laboral y los bajos ingresos (Barría, 2003; Manso-Pinto, 2006).

En Colombia el tema parece ser poco explorado. Solo se conoce recientemente un estudio aislado referido a competencias laborales del trabajador social (López Luna & Chaparro Maldonado, 2006) con miras a adecuar su formación según las demandas del mercado, lo cual contrasta con los estudios realizados en otros países, con una perspectiva crítica y es cuestionable desde el punto de vista de la formación profesional, en tanto pareciera que la pretensión es que la profesión responda a las demandas del mercado, antes que estar atenta a los procesos sociales.

3.3 El trabajo de profesionales del trabajo social como objeto de estudio de la sociología.

Los estudios presentados hasta aquí, han sido realizados en su totalidad por profesionales del trabajo social; de alguna manera se han constituido en espacios de autoreflexión sobre la propia práctica. Sin embargo, el trabajo social también ha sido asumido como objeto de estudio desde la sociología. Así lo señala el sociólogo José Luis Moreno (2009), quien afirma que luego del mayo del 68 el trabajo social se convirtió en un problema intelectual, centro de polémica de la sociología francesa del que participaron destacados autores como Donzelot, Foucault y Robert Castel, cuyas reflexiones en torno al tema fueron presentadas en la revista Esprit[23].

Señala el autor que "En aquella época, resultaba imposible no criticar el trabajo social si quería producirse un discurso de prestigio: fuera éste más o menos preciso, más o menos producto de tópicos, lo cierto, es que sin el cuestionamiento del trabajo social, no se podía entrar en el campo intelectual" (Moreno, 2009). Destaca además el énfasis que dichas reflexiones hacían sobre la función normalizadora y de control que desde su punto de vista enmascaraba el trabajo social y señala que en tales publicaciones no solo había poco análisis de la realidad profesional, sino que estaban ausentes los propios profesionales del trabajo social, quienes no eran convocados para las disertaciones. Es decir, era un análisis externo a la experiencia misma del trabajo social. Moreno también señala que la producción de profesionales de trabajo social que circulaba en revistas ni siquiera era considerada como parte de las revisiones de estos intelectuales. Por su parte, resalta que una nueva generación de trabajadores sociales se involucró en el debate de una manera tardía pero al margen de las propuestas desde este colectivo. La principal

[23] El número 8 de la revista francesa Esprit en el año 1972, fue dedicado enteramente al tema. De hecho se tituló "¿Por qué el trabajo social?" y en la presentación afirmaban "Cada número de Esprit es una aventura; el producto final no se parece a lo que se imaginaba en un principio. Este es el caso de este último aún más que los otros. Nos sorprendió, por un lado nos decepcionó pero por el otro nos confortó. Pero no importa, porque nos obligó a formular nuestro pensamiento sobre un tema fundamental que previamente hemos explorado: las nuevas formas de control y contrato social, además de la posibilidad de una sociedad plural". La misma revista para el año 1998 retomó el tema, esta vez bajo la pregunta ¿Qué es el trabajo social? En el que Donzelot afirmaba: "Después del histórico número de 1972 es importante volver al estado de trabajo social, esta vez no solo para revisar los efectos de la marginación de masas, sino también para descifrar el cambio de corriente en el concepto de acción social; y sobre todo, para comparar los avances y desafíos de los viejos agentes y los nuevos". (Traducción propia).

preocupación parecía ser teórica y establecían distancia de las prácticas asistenciales de las señoras de la caridad con las que aún se les identificaba. Según Moreno, los profesionales del trabajo social entraron en una dinámica de autoflagelación por la vía de "descubrir las estructuras ideológicas de su ejercicio". En todo caso, "saber desprestigiado", "dominio subordinado" que "carece de cualquier lógica propia", "trabajo sucio", "política enmascarada" fueron algunas de las expresiones empleadas por el cuerpo de sociólogos para referirse al trabajo de profesionales del trabajo social.

De otro lado, si bien Dubet se ubica en la misma línea crítica y afirma que la dimensión de control del trabajo social es inevitable, considera que esta mirada de su ejercicio no permite ver ni pensar los sentidos que los actores atribuyen a su hacer. En ese marco, se pregunta si es posible que una sociedad prescinda del control social y tambien se pregunta, qué lo podría reemplazar. Así, Dubet trasciende la reflexión y la ubica en la manera como estos profesionales construyen su experiencia de trabajo. Un tipo de trabajo que, cree , es una "máquina para reducir lo trágico". Pese a su mirada amplia Dubet encuentra en su análisis que el único discurso auténtico de los profesionales de trabajo social, desde su punto de vista, es el de la vivencia y desde allí considera que tienen serias limitaciones teóricas. Afirma que son unos profesionales colonizados por la psicología y la sociología al usar idiomas y hablar los idiomas que les dominan. Así mismo, cree que la especificidad del trabajo social es indefinible y que puede resultar más fácil describir lo que no es[24].

En el mismo orden de reflexión y más recientemente en Latinoamérica se destaca el trabajo realizado por la socióloga argentina Luisina Perelmiter, quien analizó el trabajo de profesionales del trabajo social vinculados al Ministerio de Desarrollo Social argentino durante el periodo del Kirchnerismo. En su estudio afirma que "… el trabajo social condensó los atributos técnicos, políticos y afectivos que el nuevo ethos burocrático reclamaba" y según su criterio esa concepción llevó a un "exagerado" reclutamiento de trabajadores sociales en ese organismo, de tal manera que de ser una disciplina "tradicionalmente subordinada", pasó a ser objeto de "una jerarquización paradójica que

[24] La literatura de la sociología francesa sobre crítica y análisis del trabajo de los profesionales del trabajo social es amplia, sin embargo por considerar que en lo aquí presentado se recogen los grandes debates, no me detendré sobre la misma.

hizo virtud a los estereotipos habitualmente asociados a su desprestigio" (Perelmiter, 2012). Tal afirmación contrasta con los estudios realizados por los profesionales del trabajo social, quienes consideran que a partir de la década de los noventa el escenario estatal ya no es el referente de trabajo como lo fue en décadas anteriores. Perelmiter en su estudio señala que el perfil del trabajo social se ha desarrollado entre técnica, política y sentimiento, entendiendo este último como un atributo negativo, quizás para efectos de la cientificidad, y reconociendo que su mayor esencia se encuentra en hacer presencia directa en el territorio. Finalmente, encontró la existencia de fronteras difusas entre profesionales, militantes y voluntarios en la política y sus intersecciones en una agencia estatal.

4. Puntos de encuentro y contrastes en los estudios

Si bien el trabajo de profesionales del trabajo social en modo alguno se relaciona con el trabajo productivo de la fábrica, desde el punto de vista tanto del contenido del trabajo como de su rutinización, mecanización y producción material de bienes, ni con el trabajo inmaterial cuyos productos del orden "simbólico" se integran a la dinámica del mercado, hay que señalar que desde el momento que se vinculó al mundo del trabajo por la vía de una lógica salarial, es decir, mediante la realización de un trabajo por el que se recibe un salario, entró a compartir algunas de las características que han acompañado al trabajo asociado a la producción. Por ejemplo, la necesidad de entregar productos "visibles" (mediante estadísticas e informes), realizars acorde a un horario y en marcos de subordinación laboral, entre muchos otros asuntos.

El compartir la lógica salarial lleva a que justamente las transformaciones en los mundos del trabajo que se han presentado de manera global, tengan sus efectos en el trabajo de estos profesionales y particularmente en la experiencia de los sujetos. Así, los estudios destacan además la centralidad que adquiere la subjetividad no solo en cuanto a producción de sentido y significado en torno al trabajo, sino en cuanto a que el trabajo hoy es productor de subjetividad (Lazzarato & Neggri, 2001).

En Latinoamérica pocos estudios parecen centrarse en la dimensión subjetiva del trabajo de profesionales del trabajo social y menos aún en la dimensión intersubjetiva. En su lugar lo que parece ser eje de procupación son las condiciones objetivas las cuales engloban asuntos como la tercerización y la precarización del colectivo profesional. De ahí que cobra relevancia realizar un estudio que explore la construcción de la experiencia desde la perspectiva de la intersubjetividad.

Explorar la intersubjetividad, entendida como la construcción de un nosotros, tiene puesto su eje de reflexión en las relaciones. Resulta relevante para comprender la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social por cuanto la configuración histórica del campo profesional ha sido resultado de la confluencia de múltiples concepciones sobre la sociedad, de múltiples concepciones sobre el sujeto, de múltiples acciones impulsadas por distintos actores y múltiples fuerzas incluso contrarias entre sí, de modo que el trabajo social es el resultado de una fundamentación heterogénea que aún pervive. De ese modo, comprender la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social puede resultar una tarea muy rica si se hace desde una perspectiva relacional.

La metodología cuantitativa ha sido la predominante en los estudios, basándose principalmente en el uso de encuestas y análisis estadístico. En muy pocas ocasiones se ha hecho uso de otras estrategias como entrevistas o grupos focales, por ejemplo. Llama especialmente la atención la poca o casi nula definición conceptual de la categoría trabajo, asumiéndola casi que como una categoría dada. Igualmente el aparente abandono del marxismo como referente para el análisis. En su lugar aparecen en la escena las teorías del orden de lo psicosocial, tales como el burnout o el interés en saber si los trabajadores sociales logran bienestar subjetivo –o la felicidad- con su trabajo. Un vacío importante que parece advertirse, es que los estudios no exploran el cómo los sujetos experimentan estas condiciones y cómo construyen los significados del trabajo desde las mismas.

El punto de ruptura que establece esta investigación con los estudios presentados, está en la idea de explorar la experiencia intersubjetiva del trabajo de profesionales del trabajo social, entendida como la construcción de un nosotros (Dussel, 1999) , y en ese

sentido, me interesan los significados que construyen sobre el trabajo en general y sobre su trabajo profesional en particular.

Al respecto, me permito hacer algunas precisiones: No se trata de un estudio sobre condiciones laborales de trabajadores sociales. Si bien esta dimensión objetiva es relevante, mi interés está más situado en la experiencia de los sujetos. Tampoco me centro en el contenido del trabajo o la intervención social profesional (si las actividades profesionales contribuyen al control en la sociedad o si se hace con sentimentalismo o no). Mi eje de análisis está puesto en la construcción de la experiencia, en las narrativas tanto individuales como colectivas que hacen del trabajo, con la intención de mostrar la construcción de los profesionales a partir de su mundo cotidiano, acercarse a su punto de vista y comprender la manera como se enfrentan al mundo del trabajo. Tampoco es un estudio en el marco de la sociología de las profesiones, se trata mas bien de una contribución a los estudios sobre el trabajo visto desde un ángulo particular: la construcción intersubjetiva sobre el trabajo de profesionales del trabajo social institucionalizados, lo que tampoco significa que sean los unicos escenarios en los que se lleva a cabo su ejercicio profesional, pero si algunos en los que históricamente han estado presentes (como el gubernamental, el no gubernamental y el de responsabilidad social empresarial).

Para el campo de las ciencias sociales este estudio es relevante en la medida en que realiza una importante contribución a los estudios sobre el trabajo, desde un ángulo particular por fuera del escenario clásico de la fábrica y del mercado, que toca con las ocupaciones que se han encargado de atender lo social y de manera particular con el trabajo social, es decir, ocupaciones que se han situado por fuera del mercado. En este proceso es importante destacar que el trabajo social surgió desde una doble condición: 1. Como campo de conocimiento y en esa medida ha disputado un lugar en las ciencias sociales y 2. Como campo de intervención, el cual es quizás el escenario desde el que más se le ha reconocido y desde el cual ha sido subvalorado.

En este estudio sostengo que simultáneamente al trabajo de la fábrica emergió otro modo de trabajar al margen de la misma, pero en estrecha relación con el modo de vida capitalista que no se desarrolló de modo homogéneo. Se trata del trabajo derivado de

ocupaciones de lo social, algunas de las cuales se vincularon a la lógica de la sociedad salarial y también a los desarrollos de las ciencias sociales, mientras otras se desarrollaron como actividades de voluntariado ligadas a principios religiosos como la caridad y el amor al prójimo.

Capítulo 3. Claves teóricas: intersubjetividad y trabajo

1. Intersubjetividad

> "El mundo se nos revela, o lo revelamos, como esencialmente intersubjetivo e involucra a seres que se corresponden unos a otros, que concuerdan y que se observan a sí mismos como análogos"
>
> (Varela Alvarez, 2003)

> "He elegido el concepto de subjetividad como objeto de reflexión histórica conceptual para abrir un nuevo horizonte en cuanto a la problemática de la intersubjetividad"
>
> (Gadamer, 1998).

Gadamer rastreó en la filosofía la génesis del concepto de intersubjetividad y sus relaciones con otros conceptos como sujeto, persona, conciencia de sí mismo y reflexividad. Su punto de partida fue el concepto de subjetividad al considerar imposible desligar al uno del otro. Y en ese sentido encontró, por un lado, que fue desde Husserl y su fenomenología trascendental cuando el concepto –de subjetividad- se generalizó y, por otro, que fue a través de Schutz que el debate por la vía de la intersubjetividad se introdujo a las ciencias sociales.

Al parecer para los griegos el concepto no estaba ligado a una idea de reflexividad, que en cambio sí fue central en los desarrollos posteriores, ni tampoco a una idea de autoreferencialidad, como se comenzó a entender en occidente. Si bien Gadamer encontró que esa reorientación pudo ocurrir a partir de la afirmación cartesiana del cogito "Pienso luego existo" y de la idea de Locke "mientras piense, piense lo que piense", planteó que fue Kant quien desarrolló el concepto de subjetividad al ubicarlo en la cumbre de los procesos que acompañan nuestras representaciones, de modo que, afirma, la reflexividad entró a ser central en la filosofía "en tanto pensamiento del pensamiento". Agrega que fue Nietzche quien atacó el principio idealista de esta concepción planteando la necesidad de "dudar de forma más meticulosa" (Gadamer, 1998, pág. 15), pues creía que tomar como un hecho lo que se manifiesta a la conciencia, resulta ingenuo. Y en ese orden de ideas, planteó que más que hechos, lo que existen son interpretaciones sobre los mismos. La subjetividad en este planteamiento se asume como un hecho interior que no es observable, sino que de alguna manera se refiere a un modo de vivenciar lo que acontece; asumido

así, implica una perspectiva sobre una vivencia (Dussel, 1999), sin embargo y a pesar que se trata de algo interior, tal vivencia está constituida intersubjetivamente.

¿Cómo interpelan estas reflexiones el tema de la intersubjetividad? De acuerdo con Gadamer, fue Husserl quien reivindicó la importancia de la intersubjetividad en la constitución del mundo, entendiéndola como una forma de participación común y considerando que es únicamente a través de dicha participación como resulta posible imaginar la coexistencia y la conciencia de una relación con otro -"yo – tu"-. En otras palabras, la intersubjetividad implica una relación. Que se diga "el otro" cambia la perspectiva en tanto visibiliza una relación de intercambio y reciprocidad - también la tensión y el conflicto-, y en ese sentido se abre hacia la comprensión. Así lo afirmó Gadamer, "el refuerzo del otro en contra de uno mismo es lo que ofrece en realidad la posibilidad de comprensión", esto es, darle al otro validez frente a uno mismo. En otras palabras, la intersubjetividad implica reconocer las limitaciones que tiene la propia perspectiva –la de uno mismo-, a la vez que exige ir más allá de las propias posibilidades a través de un proceso "dialógico, comunicativo y hermenéutico", con otro con quien se participa de un escenario común.

1.1 El concepto de intersubjetividad en ciencias sociales

Fue Schutz quien introdujo la reflexión sobre la intersubjetividad a las ciencias sociales. Para él resultaba relevante identificar cómo se produce la comprensión recíproca, es decir, interrogó acerca de cómo se comprende a los demás mientras se es comprendido por ellos (Ritzer, 1997). Ello quiere decir que la intersubjetividad implica explorar la comprensión que el sujeto hace de los significados y las acciones de otros sujetos, a la vez que implica una mirada hacia sí mismo frente a su relación con el otro: un retorno sobre sí (Filloux, 1996) .

Desde ese punto de vista el mundo intersubjetivo no es un mundo privado, por el contrario, se trata de un mundo en el que se comparte un mismo espacio y tiempo – experiencia compartida, rutinas que estructuran la cotidianidad-, y por ello está ligado al

encuentro y al mutuo reconocimiento. El epicentro de la intersubjetividad es en este orden una comunidad intersubjetiva y no el sujeto (que es epicentro de la subjetividad) (Dussel, 1999) . De este modo, la intersubjetividad se define como un aspecto de la comunidad humana que siempre es relacional. Desde allí se teje el relato de un Nosotros, que de alguna manera se constituye en el "adentro" de la intersubjetividad (Dussel, op.cit). Lo que por supuesto plantea varios desafíos:

1. Implica explorar la reciprocidad de perspectivas, "que yo me vuelva consciente de mí mismo (analizar mis temores), que no me quede en mí mismo y que acepte que el otro puede ser un sujeto que puede hacer lo mismo" (Filloux, 1996). Esto indica la importancia de explorar la comprensión que hace el sujeto de los significados de su propia experiencia y de los significados y experiencia de otros sujetos.
2. Reconocer la presencia en cierta medida de la lucha por el reconocimiento, lo que implica reconocer tensiones, conflictos, negociaciones y reconocer que el encuentro con el otro y el espacio compartido no necesariamente significan consenso.
3. La intersubjetividad, si bien implica un retorno sobre sí, como lo he señalado, también puede interpretarse como que el sujeto es el punto de partida a la vez que es punto de llegada (Dussel, op cit)-, está siempre ligada al diálogo, a la conversación y en esa medida exige explorar el punto de vista del otro. El reto en este sentido es procurar la intercambiabilidad de puntos de vista, considerando que "el entendimiento intersubjetivo entre los actores se alcanza mediante un proceso activo en el que los participantes asumen la reciprocidad de perspectivas" (Cisneros Puebla, 2000)

De otro lado para Dussel (1999), es posible identificar niveles de intersubjetividad o tipos de relaciones intersubjetivas que pueden ser no sistemáticas (relaciones cotidianas, no institucionales, informales), sistemáticas (cumplimiento de funciones dentro de sistemas de simple organización) e institucionales. En este marco, considera el autor, pueden presentarse acciones no intencionales (sistemáticas, no sistemáticas e institucionales) o acciones intencionales (sistemáticas, no sistemáticas e institucionales).

Las acciones no intencionales se refieren a acciones concretas pero no autoconscientes de los efectos de la acción intersubjetiva a mediano y largo plazo. Las acciones intencionales, en cambio, hacen referencia a la conciencia sobre los efectos de dicha acción, a la cual solo es posible acceder mediante un proceso de reflexividad. Para Dussel, así como en el nivel del sujeto existe una conciencia moral que confronta la vivencia desde un orden jerárquico de valores que enjuicia sus actuaciones , existe en la intersubjetividad la presencia de unos códigos valorativos socio-culturales; así como en el nivel del sujeto existe una conciencia crítica que lo ubica en un contexto socio-histórico que se pregunta por la responsabilidad en la producción y reproducción de la vida humana, existe en la intersubjetividad una conciencia crítica intersubjetiva que se pregunta por la responsabilidad de los efectos negativos no intencionales de las acciones de los actores en sistemas institucionales. En otras palabras, se trata de una conciencia que descubre de manera explícita la participación de los actores. La reflexión por los efectos intencionales y no intencionales de la acción de este modo, nos permite pensar y aproximarnos al trabajo de profesionales del trabajo social en tanto su ejercicio se inscribe en una trama de relaciones a través de las cuales se pone en evidencia la alteridad pues, tal como lo señala Arendt (2013), la acción está condicionada por la pluralidad humana lo que hace que las consecuencias de cada acto sean ilimitadas.

En síntesis: La intersubjetividad sitúa al sujeto en una relación con un otro con quien participa de un escenario común, pero también involucra el modo en el que los implicados se comprenden recíprocamente. Por ello se refiere a asuntos como la comunicación mutua, la experiencia compartida, el vivir juntos en un mismo espacio y tiempo, constituidos para el caso de la presente investigación por el espacio y tiempo del trabajo. Ello no significa que no se dé un escenario de lucha y de conflicto, ni que haya consenso *per se*. En efecto, compartir un mismo espacio también implica distancia y diferenciación al igual que tensiones y proceso de negociación. En otras palabras, la intersubjetividad implica la construcción de la experiencia de un NOSOTROS. Se pertenece a una comunidad intersubjetiva.

Al respecto señala Dussel, “Si el YO es el epicentro del sujeto como tal, el “NOSOTROS” es el epicentro de la “intersubjetividad” con consciencia (no necesariamente intencional) de los efectos (Dussel, 1999). En este caso el Nosotros se

refiere a “nosotros profesionales de trabajo social” en el marco de unas burocracias institucionales. La intersubjetividad, en este orden de ideas, implica el reconocimiento mutuo entre los copartícipes de la multiplicidad de sentidos que emergen. Pensar desde la intersubjetividad implica la no pretensión del sometimiento del otro y la búsqueda de sintonización en el mundo de la vida (Gadamer, 1998). No es el relato del sujeto sino el relato de un nosotros relacional. De lo anterior se deduce que lo intersubjetivo siempre está vinculado a un contexto y que los actores y las estructuras se influyen recíprocamente. La acción de los sujetos no se da por fuera de unas condiciones específicas, de modo que es posible identificar en la acción propiedades de la estructura (Giddens, 1986).

1.2 Comprender la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales de trabajo social desde la intersubjetividad

Comprender desde la intersubjetividad la experiencia que sobre el trabajo construyen profesionales del trabajo social implica ubicarse desde un ángulo particular para pensar la realidad social. Particularmente me sitúo desde las tradiciones hermenéuticas e interpretativas de la investigación cualitativa que problematizan la tradicional oposición entre objetivismo y subjetivismo en las ciencias sociales. Me interesan aquellas tradiciones que se preocupan por la comprensión del significado y la significatividad de la experiencia desde sujetos en relación. Esta perspectiva no se reduce a la autoreferencialidad, ni a la reflexión sobre sí mismo y aunque no las excluye, el acento está puesto en la reflexión y la conciencia de un nosotros, que para este caso representa a “profesionales del trabajo social”. Entiendo así que la intersubjetividad trasciende la idea del sujeto para pensar la forma de participación común, la coexistencia y la conciencia de una relación yo-tú en un contexto de trabajo (Gadamer, 1998).

En consecuencia con lo anterior, entiendo que la intersubjetividad que un colectivo de profesionales construye sobre el trabajo, no puede analizarse de manera aislada a un contexto espacio – temporal, sino desde la articulación con experiencias y visiones de futuro en las que se expresan múltiples sentidos (Zemelman, 1997). Se trata, siguiendo los planteamientos de Zemelman, del encuentro de una pluralidad de proyectos

de vida. Si bien es claro que los sujetos son agentes, también lo es que hay asuntos que no tienen bajo su control pero no los determinan, lo que tampoco borra la existencia de reglas, jerarquías sociales y distribución de poder que deben ser analizadas, en tanto no existen al margen sino que son negociadas a lo largo del tiempo. En este orden de ideas entiendo y asumo que la estructura no es fija sino que depende de las prácticas de los sujetos, esto es, que los sujetos tienen agencia; sin embargo, la agencia no puede ser entendida como una voluntad individual, sino como efecto de procesos históricos, es decir, los sujetos no son uniformes ni autónomos, sino individuos en relación cuya agencia se crea a través de situaciones (Scott J. , 2001).

Por otro lado esta perspectiva se ubica en el terreno de la comprensión del mundo de los significados que se construyen socialmente y no del mundo interno; desde los significados y significaciones incorporados, muchas veces no conscientes, que se expresan en el mundo práctico (Bourdieu, 1979). Esto supone que si bien hay asuntos del orden racional y de la reflexión en torno a los cuales se configura experiencia en tanto reflexión sobre una vivencia, también lo es que no todo es captado significativamente y de manera consciente por los sujetos.

En efecto, en tanto la vida cotidiana aparece ante los sujetos como un mundo que se da por sentado, suele no reflexionarse. Así, la experiencia puede ser entendida como una mirada reflexiva en torno a las vivencias de la vida cotidiana, en este caso, la vida cotidiana de trabajar (Schutz, 1993). La posibilidad de la reflexión es un ejercicio de síntesis en el que se condensan vivencias que suelen ser diversas y dispersas, de modo que la reflexión realizada por el sujeto permite reunirlas y sintetizarlas. Así, plantea Schutz, se configura un contexto de significado; las vivencias "están en un contexto de significado solo si -una vez que han sido vivenciadas en etapas separadas- se constituyen en una síntesis de orden superior, transformándose con ello en objetos unificados de la atención monotético" (Schutz, 1993:104). La experiencia en este proceso aparece como un esfuerzo de síntesis que se expresa en "lo que uno ya sabe", de tal manera que todas las percepciones del sujeto son reunidas en el contexto de la experiencia. La experiencia es así incorporada, acumulada y se renueva y amplía con cada nueva vivencia.

¿Cómo se da entonces la interpretación de la vivencia?, para Schutz se trata de un proceso de ordenamiento de la vivencia que realiza el sujeto y le permite pasar de lo desconocido a lo conocido; se trata de un "material ya organizado en categorías" que permite acercarse a las autoexplicaciones que el sujeto realiza. Al respecto, es importante señalar que "ninguna vivencia puede agotarse mediante un solo esquema interpretativo. Más bien, cada vivencia está abierta a múltiples interpretaciones" (Schutz, 1993: 114), pero en todo caso, para el autor, la interpretación del significado se da en la esfera intersubjetiva.

La experiencia también puede entenderse como una combinación heterogénea de varias lógicas de acción, que incluso pueden ser contradictorias entre sí, y que de hecho evocan fenómenos que pueden ser mutuamente excluyentes. Por un lado el sentir, - ligado a lo emocional-, y por el otro lo cognitivo -ligado a las categorías del entendimiento y la razón- (Dubet, 2010). Si bien, la experiencia se remite a formas de reflexión, autoexplicación, interpretación y significados que el sujeto da a su acción, también lo es que se constituye intersubjetivamente. En efecto, la experiencia no le pertenece al sujeto (Dubet; 2010), los sujetos ni poseen, ni tienen experiencia, son constituidos por ella (Scott, 2001).

2. El trabajo como categoría histórica y como categoría teórica

> "La categoría "trabajo", como todas las categorías de las ciencias sociales, tiene un carácter histórico, su significado ha sido construido y transformado a lo largo del tiempo, ligado a las relaciones de lucha y poder entre distintos grupos sociales". (Arango, 2011).

> "…La actividad concreta no puede reducirse a las operaciones físicas, siempre incluye subjetividad en diferentes formas; es decir el trabajo es una actividad objetivo-subjetiva" (De la Garza Toledo E. , 2000)

Dos son las rutas que propongo para abordar el concepto de trabajo. La primera de ellas siguiendo los planteamientos de Arango y otros (De la Garza Toledo E. , 2000; Noguera, 2000; Meda, 1998), corresponde a la dimensión histórica, y la segunda a la dimensión teórica del concepto.

Encuentro relevante la dimensión histórica, no sólo porque pone en evidencia cómo en distintos períodos, distintas sociedades han significado al trabajo de maneras distintas, -lo que de entrada cuestiona y plantea las limitaciones de la idea que vincula al trabajo con lo productivo extendida en occidente-, sino porque permite entender su contenido "multidimensional" hoy. De otro lado, y respecto del trabajo de profesionales del trabajo social, la dimensión histórica me permite identificar la manera como un conjunto de actividades realizadas en un comienzo por un cuerpo de voluntarios inspirados en el principio cristiano de la caridad, derivó en un conjunto de acciones institucionalizadas que luego se insertaron a la tecnología gubernamental y fueron desempeñadas por un cuerpo burocrático,- como por ejemplo, la policía de los pobres-, encargado de atender las manifestaciones de la cuestión social[25]. Lo particular de este desplazamiento del voluntariado a la burocracia está en que en adelante se trató de una actividad remunerada, lo que no significó la eliminación de la acción voluntaria, por el contrario, significó su coexistencia. En todo caso, se trató de un nuevo modo de trabajo que llegó con la modernidad y que se desarrolló de manera simultánea y al margen del trabajo de la fábrica, pero estrecha relación con el mismo.

La otra ruta que propongo seguir, es la teórica. Desde allí lo que hago es presentar de manera general cómo el concepto de trabajo ha sido abordado en la teoría social. Particularmente el lugar de la subjetividad constituye el hilo conductor en dicho abordaje, es decir, me interesa presentar la relevancia que la teoría social ha dado al trabajo en la constitución de subjetividad y los significados que se han dado en torno al mismo. Este énfasis no significa que desconozca la dimensión objetiva del trabajo, pues tal como lo plantea de la Garza, entiendo al trabajo como una actividad objetivo- subjetiva. Esto significa que para el análisis me interesa situarme desde un ángulo particular que me permita además acercarme a la dimensión intersubjetiva del trabajo.

[25] De acuerdo con Robert Castel (2001), la cuestión social se refiere al conjunto de acciones que la sociedad occidental implementó para atender los efectos que generó la revolución industrial desde el S. XVIII en Europa (Pauperismo masivo, explotación en el trabajo, huérfanos, ancianos, indigentes, ciegos etc) y que ponía en "jaque" a la sociedad liberal, al hacer evidente la desigualdad. En otras palabras, sistemas de regulación para restaurar vínculos que no obedecían a una lógica, ni estrictamente económica, ni estrictamente política.

2.1 La Dimensión histórica del Trabajo y las ocupaciones de lo social

> "…Frente a la historia compleja del concepto de trabajo es mejor reivindicar su contenido multidimensional, reconociendo también sus determinantes históricas y sociales. Además que el trabajo no es sólo el industrial, ni el asalariado, que se mezcla con la etnia y el género y que sigue teniendo sus vínculos con el no trabajo, que no es sólo el trabajo del obrero sino en todos los niveles organizacionales" (De la Garza Toledo, 2000)

Lo que llamamos y conocemos como trabajo hoy, es decir el trabajo que se compra y se vende a cambio de un salario y que opera como medio de subsistencia, fue una invención de la modernidad, emergió en el marco de la matriz eurocéntrica y se generalizó por la vía de la industrialización durante los siglos XVIII y XIX en Europa al punto que se tornó hegemónico (Gorz, 1991; Meda, 1998; Díez, 2001).

Diversos autores (Arendt, 2013; De la Garza Toledo, 2005; Díez, 2001; Meda, 1998), coinciden en afirmar que la modernidad trajo consigo la glorificación del trabajo, construyendo un orden social en torno al binomio trabajo/trabajador. En todo caso, entender el trabajo desde una perspectiva mercantil es una versión restringida en la medida en que solo considera su utilidad económica y desconoce los múltiples significados que sobre éste han existido en distintas épocas y distintas sociedades, así como también desconoce los significados para los sujetos. En efecto, las sociedades no industrializadas (primitivas/tribales) parecen no haber sido estructuradas por el trabajo, ni haber asumido el trabajo como eje articulador de relaciones sociales. Tampoco parecen haberlo asociado con la abundancia material, ni con el beneficio individual. Es decir, en estas sociedades no se asociaba el trabajo a lo mercantil (Meda, op cit).

De la misma parece haber ocurrido en la Grecia Antigua y en el mundo romano, donde el trabajo era entendido como una actividad degradante, realizada por los no nobles[26]. Esta referencia a cómo sociedades tribales y cómo el mundo griego entendieron

[26] Hanna Arendt (2013) recuerda la distinción de la Grecia antigua entre labor, trabajo y acción, como componentes de la vita activa. La labor se refería principalmente a una experiencia de carácter corporal y en esa medida estaba vinculada al proceso biológico. Su finalidad era producir lo necesario para vivir. Se llevaba a cabo en ciclos cortos de repetición y rutina. Lo que se producía era para ser consumido y contribuir así con la subsistencia no sólo individual, sino colectiva. Laborar en este orden de ideas, **no requería de la**

el trabajo, deja entrever por un lado que lejos de encontrarnos ante a una categoría homogénea, el trabajo nos enfrenta a la variabilidad de sus funciones y a la diversidad de sus manifestaciones (Meda, 1998), y por el otro, que entender el trabajo desde lo meramente productivo invisibiliza un conjunto de actividades que, aun cuando no se perciben como útiles desde el punto de vista económico, desde la sombra han contribuido claramente a la economía. Así lo han destacado algunas perspectivas feministas que han puesto en el centro de la reflexión el denominado trabajo de cuidado.

2.1.1 La emergencia de los trabajos que se ocupan de lo social

El desplazamiento del concepto de trabajo hacia lo productivo se dio a finales del Siglo XVIII, a propósito de la obra de Adam Smith al plantear una estrecha relación entre trabajo y riqueza. Meda (1998) afirma que fueron los economistas los que "inventaron" el concepto de trabajo ligado a la producción y a partir de allí le dieron un tratamiento homogéneo; lo cual trajo varias consecuencias directas, entre ellas:

1. El trabajo comenzó a hacer parte de las preocupaciones y tareas del Estado.
2. Jerarquización, diferenciación, clasificación entre ocupaciones productivas y ocupaciones improductivas (relacionadas con el ocio, el no trabajo). En dicha jerarquización claramente el trabajo doméstico y otros fueron excluidos de la economía.

presencia del otro. El trabajo por su parte, se definía como una actividad que producía y creaba las cosas que constituyen el artificio humano, es decir, una variedad y cantidad de objetos artificiales y tangibles de larga durabilidad que representaban el "carácter duradero del mundo". A diferencia de la labor lo que producía el trabajo no eran bienes de consumo (bienes que se esfumaban), sino objetos de uso que se desgastaban y agotaban; el proceso de fabricación de estos objetos no era irreversible y en esa medida toda cosa producida por manos humanas podía destruirse. Esta situación destaca el **carácter independiente, "objetivo" de las cosas creadas** por medio del trabajo, es decir, que se ubicaban al margen de su fabricante. Quienes laboraban y trabajaban eran considerados inferiores en la escala social en tanto eran actividades que alejaban de la contemplación, por ello eran actividades destinadas a los esclavos. La acción, por su parte, se ocupaba de organizar la vida en común, del estar juntos y esa característica irremediablemente la conectaba con la esfera política y con la palabra. Para Arendt, es con la palabra y con la acción como los seres humanos nos insertamos en el mundo y nos ponemos en contacto con la alteridad y la pluralidad humanas. La acción en este orden de ideas, **a diferencia de la labor, depende de sus semejantes**. Se trata de una tarea que no se realizaba ni por la necesidad – como la labor-, ni por las exigencias y deseos –como el trabajo-, de modo que "todas las actividades humanas están condicionadas por el hecho de la pluralidad humana, es decir, por el hecho que no es un hombre, sino los hombres en plural quienes habitan la tierra y de un modo u otro, viven juntos" (Arendt H. , 1995;103). Vivir, siempre significa vivir juntos e inscribirse en una trama de relaciones entre semejantes.

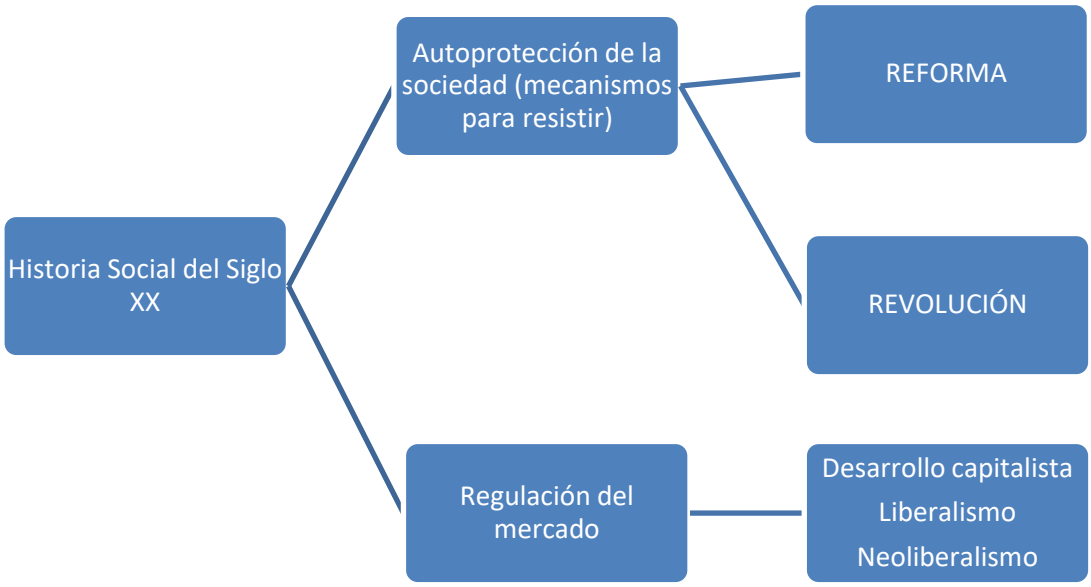
Cuando los autores de la época plantearon que la riqueza de una nación era el trabajo, lo estaban entendiendo desde la óptica de la producción como la única forma objetiva de ocupación. En este contexto se gestó la progresiva valoración social del trabajo –productivo-, y de las ocupaciones útiles y el desprecio por las actividades improductivas, calificadas como "inútiles". Este contexto exigía la reorganización de la sociedad. La sociedad ocupada se configuró así como ese principio objetivo del nuevo orden social[27].

En el mismo orden de ideas, Karl Polanyi (2007) sostuvo que la historia social del siglo XIX en el occidente europeo fue el resultado de un doble movimiento: por un lado la extensión del mecanismo de mercado a distintas esferas de la vida y, por otro, la autoprotección de la sociedad, es decir, el desarrollo de dispositivos para resistir los efectos de ese mecanismo como sistemas de regulación que emergieron para atender situaciones de desprotección. En palabras de Robert Castel (2001), se trató de la intervención de la sociedad sobre sí misma. El mercado autorregulador promovía, entre otros asuntos, un mercado dirigido y controlado por los precios del mercado, la búsqueda del máximo de ganancia por parte del ser humano, la presencia del dinero como elemento de poder, la idea de que toda la producción se destina a la venta y que todos los ingresos derivan de allí, la creación de un mercado para todo y, principalmente que ninguna política del Estado debía intervenir sobre ese proceso. Para Polanyi, asumir estos asuntos conducía necesariamente a la destrucción de la sociedad (Polanyi, 2007).

La autoprotección de la sociedad se ocupó de reflexionar en torno a la pobreza y los pobres. ¿Qué hacer con los pobres? fue una de las preguntas que inspiró una serie de iniciativas sociales que entraron en disputa y tensión, no solo desde el punto de vista de las explicaciones que daban al "nuevo" fenómeno social representado en la pobreza masiva y visible en las calles, sino en torno a las soluciones posibles frente al mismo. De esta manera en el marco del movimiento de la autoprotección surgieron dos tendencias, por un lado el movimiento de reforma social, y por otro la idea de la revolución obrera, tal como se ilustra en el siguiente gráfico.

[27] Díez, (2001), señaló que en la medida que para los siglos XVII y XVIII se hablaba de ocupaciones más que de trabajo, es más coherente hablar de la sociedad ocupada que de la sociedad del trabajo.

Gráfico 1. Historia Social Siglo XX



Fuente: Elaboración propia.

El movimiento de reforma social se sustenta en la idea que el sistema social funciona por sí mismo o puede llegar a reformarse para que funcione en armonía y cooperación entre las clases. Los males sociales eran considerados subsanables de modo que aceptaban las condiciones que imponía el capitalismo sin cuestionarlo (McCrone, 1982). La revolución obrera, en cambio, suponía la toma del poder por parte del proletariado bajo la premisa de la lucha de clases, la sustitución del modo de producción capitalista y de sus instituciones, lo que lejos de constituir una reforma implicaba una transformación radical del sistema.

Bajo estas concepciones, mientras se proponía que el mercado debía regularse por sí mismo, la idea era que la sociedad, en cambio, parecía que debía ser regulada para configurar el orden social que se requería.

Para Polanyi, los cambios en las relaciones económicas implicaron cambios en la vida y en las subjetividades. Asumir por ejemplo la idea de ganarse la vida con su propio trabajo, significó la adopción del trabajo como valor, en oposición a la vagancia que comenzó a ser severamente castigada. Se trataba de hombres y mujeres desposeídos de sus territorios, quienes debieron enfrentar nuevas condiciones: vender su trabajo al

mercado. El efecto más notorio sobre las subjetividades fue "la destrucción del carácter tradicional de las poblaciones asentadas y su transmutación en un nuevo tipo de personas: migrantes, nómadas, carentes de respeto a sí mismos y de disciplina, seres rudos, insensibles, ejemplificados por el trabajador y el capitalista" (Polanyi, op. Cit. p.183).

La pobreza desde el punto de vista de la producción era fuente de ocio, mientras los pobres eran señalados como población inútil y peligrosa, pero también como potencial mano de obra que la fábrica necesitaba. Pobreza y pobres en ese escenario de mercantilización del trabajo resultaban obstáculos que había que enfrentar.

La autoprotección de la sociedad, en el marco de la reforma social, desarrolló sus propios mecanismos. La Policía de los pobres fue uno de los primeros cuerpos burocráticos organizados que se ocupó de "administrar la pobreza"[28]. Su tarea consistía en "reeducar", persuadir, convencer a los pobres de la importancia y la utilidad de trabajar, pero también de castigar a quienes no lo hicieran o quienes se dedicaban a pedir limosna. La vagancia, la vida ociosa, la inactividad, comenzaron a verse como delitos. La policía debía identificar y clasificar la pobreza falsa y fingida (socialmente despreciable) de la verdadera (socialmente tolerable). La idea era "desterrar la ociosidad de los pobres y volverlos vecinos útiles por virtud de un trabajo […]; procurando que los holgazanes y vagabundos fuesen útiles al Estado" (Díez, 2001; p. 59), que la limosna perdiera fuerza y que el trabajo fuese considerado por los pobres como de más alto valor, a la vez que una obligación. En este contexto, surgió el asilo como dispositivo de control, disciplinamiento y persuasión[29]. De este modo el trabajo resultaba ser un mecanismo para enfrentar la pobreza o, en otras palabras, como el "auténtico mecanismo de corrección y disciplinación" (Susin Betrán, 2000). En todo caso, se trató de un modo de trabajo relacionado con la reproducción de la sociedad, llevado a cabo por fuera de la esfera doméstica.

[28] Ya de manera aislada y por su propia iniciativa la iglesia tanto católica como protestante venía realizando acciones desde la caridad, que aún hoy perviven.

[29] Al respecto Díez (op.cit), señala el asilo como el lugar en el cual mediante la instrucción religiosa se promovía una forzada dedicación al trabajo. Básicamente lo que se buscaba era un cambio de mentalidad en la sociedad. No solo que los pobres valoraran el trabajo sino que en general la ayuda racionalizada, administrada reemplazara la caridad y la misericordia. El principio cristiano de hacer el bien sin mirar a quien, era reemplazado por el principio hacer el bien mirando a quien.

En algunos países europeos se venían experimentando otros mecanismos de administración de la pobreza. El sistema Elberdfeld Alemán (1853), la Charity Organization Society (1869), los University Settlements (1884) en Londres, fueron algunos de ellos. El modelo se basaba en colectivos de voluntarios –generalmente hombres adinerados-, que se desplazaba hacia los barrios de pobres; ser voluntario era señal de estatus. A diferencia del asilo, la idea no era aislar e institucionalizar a los pobres, sino conversar en su propio territorio, aconsejar y verificar las condiciones de pobreza para evaluar si de verdad requerían de algún tipo de ayuda, que en todo caso iba a ser temporal. Lo común a este grupo de iniciativas estaba en que se soportaban en el voluntariado social, es decir, que quienes asumían la tarea no recibían ningún salario, ni retribución económica por ello. Las mujeres en principio fueron excluidas de estas acciones. Los primeros intentos de administrar la pobreza eran enteramente masculinos. Bourdieu (1996) se refirió a ellos como una vanguardia de la élite representada en filántropos y reformadores. Este asunto es importante destacarlo, toda vez que muchas de estas prácticas perviven hoy. La idea de la promoción del voluntariado por ejemplo para atender lo social y la política social focalizada (como bandera del modelo neoliberal), son solo algunas de ellas.

Van Ewijk y Van Eijken, (1997) señalaron que en Hamburgo se dio una primera presión por parte de mujeres demandando su participación, y si bien se les abrió el espacio, sólo se les permitió ocupar cargos subordinados. Este asunto de alguna manera muestra cómo en estos trabajos ligados a la reproducción de la sociedad se mantenían unas claras diferenciaciones de género en las cuales la mujer era excluida. De la misma manera ocurrió posteriormente en los Estados Unidos. Allí, las organizaciones de la caridad solo permitían la dirección y administración a los hombres, mientras a las mujeres, aun cuando se trataba de mujeres blancas y pertenecientes a las élites, solo les era permitido administrar pequeños lugares en los barrios, sin ningún tipo de manejo financiero. Lo interesante es que a medida que estas tareas se expandieron, el panorama cambió en tanto fueron paulatinamente asumidas por mujeres. Así, mientras a la mujer se le asignó el lugar de la visitadora y de estar en terreno, a los hombres se les encargó la tarea de los negocios y la administración financiera. Así se fue creando en el imaginario la idea del hombre filántropo y la mujer visitadora (Rauch, 1975). No es gratuito que las

mujeres hayan llegado a visibilizarse en este escenario. De alguna manera se trataba de tareas que salvaguardaban el orden social.

En este punto, es necesario destacar la configuración de relaciones de género que se dio en torno a los "oficios" emergentes para la atención de lo social en el marco de las acciones de filantropía y caridad. En efecto, Perrot, (2000) señala como tal escenario se constituyó en un "campo de fuerzas en pugna" en el cual las mujeres se disputaron un lugar. Por un lado destaca que de alguna manera, asumir estas tareas representó para las mujeres una manera de "salir" del escenario doméstico sin que ello significara un conflicto directo ni una confrontación con el orden vigente, por el contrario, bajo la idea de una "maternidad social", esta salida era vista como algo "permitido y bendecido" (Perrot, op. Cit). La autora destaca que en todo caso si bien se trató de acciones realizadas bajo la tutela y supervisión masculina, la filantropía y la caridad no sólo les permitió a las mujeres contacto con la sociedad (sacó a las mujeres de sus casas), sino que de alguna manera derivó en una suerte de "conciencia de género". Del mismo modo si bien es cierto que se vincularon mujeres impulsadas por sus maridos sin ningún interés en subvertir el orden, también lo es que se vincularon mujeres de líneas más independientes, solteras y/o viudas indignadas por la injusticia, así como mujeres más "rebeldes" de modo que : "Bajo la cobertura de la fiesta, (…) a veces, dejaban filtrar un mensaje más político: hubo tómbolas contra el libre comercio, en época de las *Corn Laws,* y tómbolas antiesclavistas en las ciudades norteamericanas del noreste" (Perrot, 2000, pág. 158). Lo cierto es que, a pesar que la presencia femenina fue haciéndose cada vez mayor, las mujeres en este espacio, aparecen como las "figurantes mudas" de la historia (Perrot, op.cit)

Administrar la caridad incluía tareas como selección e identificación de pobres, clasificación de los aptos y los no aptos para trabajar, pero sobre todo incluía un trabajo de persuasión, -que sería competencia de las mujeres-, lo que puede entenderse como un trabajo sobre la subjetividad. En efecto, se trataba de convencer a los pobres no solo mediante el ejemplo sino también mediante "conversaciones amistosas" de las bondades de tener un trabajo y, más allá de motivaciones religiosas, despertar una motivación subjetiva para trabajar. En este marco, paulatinamente se le reconoció a las mujeres competencias legitimas frente al campo de lo social, sin embargo se afirmó que: "Los hombres administrarían mejor tanto establecimientos como grandes sumas de dinero;

pero a las mujeres, que saben consagrarse y soportar los peores comportamientos sin dejar de amar, les corresponde persuadir a las clases inferiores, que se sometan a la vida dura (Perrot, 2000; 161)

Octavia Hill (1883), como parte de la Organización de la Caridad en Londres, fue la primera que consideró la necesidad que algunas de estas tareas comenzaran a ser remuneradas, sin abandonar el trabajo voluntario. Así, progresivamente algunas de las tareas pasaron a estar sujetas a remuneración. Este cambio significó adquisición de valor en el mercado (Perrot, 2000), y con ello la emergencia de un nuevo mercado del trabajo centrado en el cuidado y la moral; en este terreno las mujeres fueron tratadas como subalternas y/o como auxiliares del trabajo de los hombres, quienes incluso llegaron a afirmar que las mujeres no debían esperar ningún tipo de retribución por tratarse de un "trabajo de amor", en tanto el cuidado a otros debía ser como el cuidado de la casa: gratuito (Perrot, 2000).

Destaco hasta aquí la emergencia de "otros"/ "nuevos" modos de trabajar al margen de la producción pero en perfecta relación con la misma y ligados a la reproducción de la sociedad por fuera de la esfera doméstica. Su centro de acción era la subjetividad de los pobres para lograr en ellos una disposición positiva frente al trabajo. Son modos de trabajo que entraron a participar de la socialización adquiriendo un carácter de "trabajo sobre los otros" (Dubet, 2002). A diferencia del trabajo productivo de la fábrica que se tornó hegemónico y estaba ligado a la subsistencia de tal suerte que empezaba a asumirse como obligación, estos otros /nuevos modos de trabajo adquirieron un carácter voluntario. Quienes lo desempeñaban no lo asumía necesariamente como su medio para vivir, es decir, su vida no dependía de su trabajo, como parecía entenderse en el clima social de la época. Así lo ilustra un documento el año 1885 "Admitamos, en primer lugar, que el género humano no tiene más remedio que, o bien trabajar, o bien perecer. La Naturaleza no nos concede nuestro sustento gratis: nos lo tenemos que ganar mediante un trabajo de alguna especie o grado" (Morris, 1994). Lo que puede notarse es que la vida estaba ligada de manera directa al trabajo y dependía del mismo[30].

[30] Este vínculo entre el trabajo y la vida parece haber sido borrado con el mercantilismo, así lo advierte Diez: "Toda la tradición que sigue los pasos de la idea de trabajo de la economía política mercantilista e ilustrada eliminará, en buena parte, de su discurso la consideración del trabajo como un fenómeno inherente

Estos otros/nuevos modos de trabajo se movían básicamente desde tres escenarios: la caridad como un tipo acción voluntaria de ayuda, inspirada en valores cristianos; la asistencia como un tipo de ayuda condicionada, vigilada y, la represión como castigo para quienes no lograsen acogerse a la idea de trabajar (estas dos últimas como acciones remuneradas).

Al respecto es necesario hacer algunas precisiones. En primer lugar y atendiendo a la clasificación de actividades presentes en la época, Díez señala que más que trabajo como categoría, de lo que se hablaba era de ocupaciones y oficios que eran diferenciados entre productivas e improductivas. Sin embargo es a partir del siglo XVIII cuando la economía política introdujo la categoría de trabajo para referirse a tales ocupaciones[31]. Es claro que pese al lugar dominante de lo productivo, éste coexistía con otras actividades improductivas, -algunas de las cuales eran remuneradas-, que en todo caso eran reconocidas como necesarias para el mantenimiento del orden como por ejemplo la burocracia y lo militar. Fue de esta manera como otras ocupaciones y oficios –improductivos-, comenzaron a ser identificadas como trabajo a pesar de no compartir los dos elementos que para Smith eran centrales en su definición: el valor agregado y la perdurabilidad. De este modo identifico a estos otros /nuevos modos como un trabajo emergente en este momento pese a no ser reconocidos como tal en las clasificaciones y reflexiones de la época.

En términos de la remuneración para estos trabajos situados por fuera de la producción, lo que se puede advertir es que en la medida que tuvieron como antesala la caridad, la buena voluntad y el amor al prójimo, se configuraron sobre una base paradójica desde el punto de vista del mercado de trabajo. En efecto, cuando estos modos de trabajo se insertaron a la lógica del trabajo asalariado – es decir, que se recibe un pago por ello- se estableció un escenario ambiguo y difuso no solo para llevar a cabo su acción, sino

a la vida, a la vida de aquellos seres humanos que se desempeñan en ocupaciones y oficios concretos y para los que estos son una manera específica de estar en el mundo. En parte al menos, la recuperación del trabajo por la economía política como una realidad *social* de primer orden se hará sacrificando la estrecha vinculación entre el trabajo y la experiencia vital global de los que a él se aplican" (Díez, 2001, pág. 64).

[31] Smith así lo señalaba, "Existe una especie de trabajo—dice Smith—que añade valor al objeto al que se incorpora y hay otra que no produce aquel efecto. Al primero, por el hecho de producir valor, se le llama productivo; al segundo improductivo" (Díez, 2001).

para definir el tipo y monto de la remuneración, principalmente porque el trabajo voluntario y la caridad no han desaparecido, por el contrario coexisten entre sí en los mismos escenarios (la iglesia nunca abandonó la caridad, por ejemplo). De ahí que la categoría clásica de trabajo se muestre insuficiente para comprender y analizar otras expresiones de los mundos del trabajo, principalmente aquellos que han emergido en el marco de la autoprotección de la sociedad. En ese sentido me distancio de los estudios que toman la categoría clásica del trabajo para el análisis del trabajo de profesionales del trabajo social y me acerco más a quienes amplían la perspectiva y consideran aquellos trabajos que si bien se han insertado a la lógica de la sociedad salarial, no se definen desde allí.

Aníbal Quijano (2014) afirmó que para optar por una forma capitalista de organizar y controlar el trabajo, fue necesaria una intersubjetividad que la hiciera posible y preferible. En este proceso fueron claves las imágenes y los significados del trabajo que por distintas vías se fueron afianzando en la sociedad occidental: por la vía de la iglesia, por la vía de trabajos que paulatinamente se ocuparon de lo social, e incluso por la vía de las nacientes ciencias sociales. A continuación presento por lo menos cuatro imágenes sobre las cuales los significados del trabajo se han estructurado y están presentes en la construcción de subjetividad/intersubjetividad (Quijano A. , 2014).

2.1.2 El trabajo cuatro imágenes, cuatro significados y construcción de subjetividad/intersubjetividad

Lo que se puede advertir hasta el momento, es que los estudios sobre el trabajo en sus inicios hicieron énfasis en su dimensión objetiva de modo que los análisis estaban centrados en los procesos de producción y en asuntos como los instrumentos y la técnica para producir. Es en las últimas décadas cuando se enfatiza en la existencia de una dimensión subjetiva (De La Garza Toledo, 2001; Díez, 2001;Meda, 1998 y otros), es decir los significados y puntos de vista que el sujeto construye sobre el trabajo y la valoración que le da. Es claro que la industria, requería de un sujeto motivado para trabajar, y para ello era necesario “intervenir” o “influir” sobre su subjetividad. Como lo he señalado, esa fue una de las tareas que asumieron los nuevos/otros modos de trabajo que se ocuparon

de lo social. Aun reconociendo esta doble dimensión, en este estudio propongo la necesidad de explorar una tercera dimensión: la dimensión intersubjetiva del trabajo.

En efecto, las referencias históricas permiten dar cuenta que el trabajo productivo en la sociedad capitalista si bien se configuró haciendo énfasis por un lado en la utilidad del trabajo para la sociedad y por el otro en la búsqueda de la satisfacción y la felicidad individual, también lo hizo considerando una dimensión intersubjetiva ligada a la construcción del significado social sobre el trabajo. Sin embargo esta dimensión no ha sido suficientemente explorada.

La dimensión intersubjetiva del trabajo pone el énfasis en lo relacional, es decir en la manera como en las relaciones se construye la idea de un "nosotros" en y en torno al trabajo. De este modo si bien considera el punto de vista del sujeto, lo trasciende hacia sujetos en relación y en la medida que también da relevancia al punto de vista del otro, implica el mutuo reconocimiento. En la medida que la dimensión intersubjetiva ha sido poco explorada, en este apartado me propongo describir por lo menos cuatro de los significados sociales más relevantes, alrededor de los cuales se construyó la idea del trabajo y de trabajar, teniendo como referencia la subjetividad.

Así, además de la motivación subjetiva para el trabajo, ¿qué otros atributos demandaba la sociedad ocupada del sujeto trabajador? Señala Diez (2001), que en un contexto de reorganización de la sociedad en torno al trabajo productivo se requería una moralidad particular, es decir, unos "sujetos morales activos capaces de racionalizar la utilidad de sus actos virtuosos y de interiorizar con relativa facilidad, los principios morales que les aseguraban la felicidad en este mundo" (Díez, 2001; pág. 96). Así, el trabajo productivo y la sociedad ocupada emergieron como la formulación objetiva de una idea de trabajo que se expresaba también en lo subjetivo, de modo que el trabajo como figura de la economía y de la prosperidad de la sociedad se entrecruzaba con la figura de un trabajador que compartía el psiquismo universal del hombre burgués (Díez, 2001), es decir, que no era suficiente estar motivado para trabajar, sino además compartir sus valores y su modo de vida como modelo a seguir.

Al proponer que el sujeto trabajador se moviera por resortes subjetivos idénticos al del resto de los demás, se creó la idea de un sujeto trabajador universal y homogéneo (Díez, 2001). Este fue el modo como el trabajo productivo se articuló al trabajo subjetivamente motivado, de tal manera que el trabajo además de pasar a ser considerado como obligación y deber individual, empezó a ser asumido como vía y fuente de satisfacción y felicidad personales, desarticulado de la vida doméstica y planteando una racionalidad individualista y competitiva[32].

Siguiendo a Díez (2001), puede afirmarse que a partir del S. XVIII se configuraron tres grandes imágenes sobre el trabajo. La primera es de corte más estructural y se refiere al trabajo como riqueza de una nación; la segunda está relacionada con la subjetividad que ve al trabajo como fuente de felicidad; la tercera deriva de la perspectiva crítica, que asume al trabajo como alienación; en esta tercera imagen se incluye una variante de la perspectiva crítica Latinoamericana que asume al trabajo como una dimensión de la existencia, articulada a otras dimensiones como el sexo, la subjetividad y la raza (Quijano A. , 2014).

La imagen del trabajo como riqueza de una nación en el marco de la promoción de la idea de la sociedad ocupada, trajo unos efectos concretos en las funciones del Estado en cuanto a responsabilidades frente a sus miembros y de éstos frente al Estado. Una de sus tareas, como se ha venido señalando, fue volver a sus miembros productivos y reducir al máximo el número de personas desocupadas. Los sujetos en esta lógica asumieron al trabajo como la manifestación de una virtud patriótica en la que se expresaba el deber frente a su nación, de modo que trabajar satisfacía moralmente el deber cumplido.

La segunda imagen tiene que ver con la subjetividad del trabajador. El trabajo fue asumido paulatinamente como fuente de felicidad y satisfacción personales; de modo que se le vinculaba con el disfrute y el placer de su realización y el consecuente disfrute de la vida. La idea de la felicidad en la sociedad ocupada era entendida como un modesto

[32] Meda también señala otros significados amarrados a la visión cristiana, como por ejemplo la idea del deber moral para consigo y con el prójimo, la asociación a una idea de libertad y realización personal, al lado de la idea de medio de subsistencia y satisfacción de necesidades personales, al igual que la búsqueda de abundancia. El trabajo también en este orden implica un esfuerzo que se realiza en solitario, del mismo modo que ha sido entendido como castigo desde la biblia y como desgaste corporal. Significados todos que de alguna manera han configurado una categoría homogénea desde el siglo VXII.

equilibrio entre el placer, la acción y el reposo (Díez, 2001). Esta segunda imagen también ligó al trabajo como fuente de ingresos y beneficio económico que otorgaba estabilidad y seguridad personales. Así, se consideró que era por la vía del trabajo que se lograba subsistir y en ese orden, era un medio para cumplir aspiraciones personales como la autonomía y la libertad, que permitieran no depender de la limosna y de la caridad de los demás. El trabajo entonces era un modo de valerse por sí mismo, posibilitaba vivir según los propios criterios y no según los criterios de los demás. La imagen del trabajo productivo como algo positivo en contraste con una imagen negativa del no trabajo también lo convirtió en un clasificador social (el trabajador vs el vagabundo).

No obstante este esfuerzo por despertar la motivación subjetiva para el trabajo y mostrar sus virtudes, la obligación de trabajar pronto comenzó a mostrar otras caras; fue la perspectiva crítica la que se encargó de develarlas y así emergió una tercera imagen sobre el trabajo. En efecto, una vez instalada la producción industrial, lo que comenzó a advertirse contrario a lo que se promulgaba, era que los obreros a pesar de trabajar no lograban ni siquiera subsistir. La autonomía, la felicidad y la motivación parecían no estar de su lado; en su lugar lo que aparecía eran bajos ingresos y unas difíciles condiciones que hombres, mujeres y niños debían enfrentar. De hecho eran sometidos a extenuantes jornadas de trabajo a cambio de salarios de miseria, e incluso a encadenamiento para evitar sus fugas. Por supuesto, todo ello acompañado de exclusión política de los obreros e inexistencia del derecho laboral o social (De la Garza Toledo, 2005). El trabajo bajo estas condiciones no solo generaba desgaste físico, agotamiento, sino enfermedades, de modo que, contrario a lo que se esperaba, en lugar de despertar una motivación subjetiva lo que ocurrió fue un proceso de desmotivación. Así, un trabajo sin ningún tipo de protección que deshumanizaba a quienes lo realizaban fue el germen de protestas y revueltas obreras que luego llevaría a la Francia de 1789 a dar un lugar a la denominada cuestión social, considerando como referente al trabajo. Este fue el preámbulo para que se abriera paso al debate sobre los derechos sociales y el papel del Estado en su cumplimiento.

Esta perspectiva crítica visibilizó otras imágenes del trabajo y del sujeto trabajador como aquel “para quien el trabajo no es un principio de independencia, sino un lazo fatal de enajenación personal” (Díez, 2001; pág. 231). El trabajo apareció frente al sujeto como

una trampa de alienación individual y social que lo convirtió en un ser desmembrado, mutilado y embrutecido. Pero justamente, desde la mirada marxista, esa condición era un camino potencial para la liberación. Por ello el trabajo desde allí fue asumido también como una actividad fundadora de conciencia de uno mismo y de cómo uno mismo construye relaciones en la sociedad; es en esta potencialidad quizás donde se encuentra el contenido utópico de Marx, el pensar que "unos individuos despojados de todo interés y de todo oficio o profesión particulares van a asociarse universalmente con el fin de hacer racional y voluntaria su colaboración y de producir juntos, mediante una misma praxis común, un mundo que será totalmente suyo" (Gorz, 1991).

Si bien la perspectiva crítica planteó una imagen del trabajo desde la degradación humana, también construyó una imagen del trabajo como camino para recuperar la autenticidad personal y el desarrollo de una conciencia crítica para la liberación social y la dignificación del sujeto a través de la lucha, de modo que el trabajo estuviera acompañado de un paquete de derechos sociales. Lo que puede notarse hasta aquí es que la racionalidad económica ubicó al trabajo desde una lógica dineraria, de tal manera que la única relación posible que pareció promover entre los individuos fue aquella mediada por el dinero. El dinero no deja subsistir entre los individuos otras relaciones que no sean las dinerarias entre las clases, ni otras entre el hombre y la naturaleza que no sea la relación instrumental. La perspectiva crítica evidenció el nacimiento de una clase de obreros-proletarios desposeídos, reducidos a no ser más que una fuerza de trabajo indefinidamente intercambiable, no teniendo ya ningún interés particular que defender (Gorz, 1991; pág. 34).

Una variante de esta perspectiva puede encontrarse en América Latina, donde es difícil ver al trabajo por fuera de la matriz de la colonialidad de poder (Quijano A. , 2000), entendiéndola como elemento constitutivo y específico del patrón mundial capitalista[33]. Es claro que las imágenes y significados del trabajo han sido distintas y han variado en virtud de las particularidades locales, socioculturales e históricas. En América Latina, a diferencia del norte global, el proceso de instauración de un orden burocrático e

[33] Colonialidad que se funda entre otras cosas en: 1. La imposición de clasificación racial/étnica de la población del mundo; 2. Un patrón que opera en diversos ámbitos de la existencia y 3. Un patrón que se origina y mundializa a partir de América.

institucional en torno al trabajo fue impuesto y no se dio como producto de unas condiciones previas que estuviesen concatenadas entre sí, ni producto de un ejercicio de persuasión. El trabajo en su forma asalariada y con la fábrica como modelo y eje articulador de la sociedad llegó mucho después y no alcanzó su universalización. De hecho, entre los siglos XVI y XIX en América Latina el trabajo asalariado coexistía con otras formas como la servidumbre, la esclavitud, la pequeña producción mercantil y la reciprocidad. De este modo el trabajo asalariado y los otros ámbitos de existencia se construyeron sobre una base de relaciones de explotación/dominación/conflicto (Quijano A. , 2014).

Las breves referencias históricas hasta aquí señaladas muestran que el concepto de trabajo en occidente no siempre ha sido unívoco y su restricción obedece a la universalización de la versión expandida por el capitalismo. De hecho, una de las consecuencias de los modos de organización del trabajo- taylorismo, fordismo, toyotismo- sobre la subjetividad de los trabajadores, fue la idea que el salario era necesario para vivir. El trabajo se convirtió así en un simple medio para ganarse la vida, lógica que no sólo lo redujo a su mínima expresión, sino que lo despojó de otros sentidos, otras motivaciones y separó al sujeto del objeto producido.

3. El trabajo como categoría teórica

De acuerdo con De la Garza Toledo (2000) la categoría teórica “trabajo” ha sido abordada desde dos tradiciones. Una tradición hermenéutica que define al trabajo como la transformación de la naturaleza para satisfacer necesidades humanas y que en todo caso lo asume como un proceso culturalmente construido, en medio de relaciones de poder, y una tradición objetivista que si bien también define al trabajo como actividad que transforma la naturaleza, lo vincula con la creación de riqueza material. Dos son los elementos que destaca el autor: por un lado reconocer el contenido multidimensional del concepto y por otro reconocer sus determinantes históricas.

Así la categoría trabajo en la teoría social también ha cambiado según distintos momentos del capitalismo. En un primer momento que comprende desde la revolución

industrial hasta finales del siglo XIX[34], puede advertirse un concepto que define al trabajo desde lo productivo, lo vincula como riqueza de las naciones, es decir, el trabajo como creador de valor, tal como lo he señalado. En este primer momento predomina la perspectiva de la teoría clásica en la que se impone la economía política. Se advierte entonces la centralidad del trabajo industrial y la subordinación de otros modos de trabajo al mismo. En la teoría clásica también se incluye la perspectiva crítica planteada por Marx, para quien el capitalismo separa el trabajo de la reproducción. Adicionalmente visibilizó asuntos como la explotación, la enajenación que lleva consigo esta forma de trabajo y mostró que buena parte de la ganancia capitalista se origina en un modo de trabajo que no se le paga al obrero. Del mismo modo, Marx propone un concepto de trabajo que no queda restringido al asalariado y en esa medida reconoce como trabajo a toda actividad relacionada con la generación de riqueza material (De la Garza Toledo E. , 2005)

El segundo periodo comprende finales del siglo XIX hasta la denominada crisis del 29. Este periodo coincide con la emergencia de las ciencias sociales. De la Garza señala que el énfasis estuvo puesto en la utilidad de la mercancía y se comenzó a entender el trabajo como la disposición de las facultades de una persona en el mercado de trabajo. También se hizo énfasis en el tema de la oferta y la demanda y la racionalidad de los agentes en el proceso. En este periodo surgió la sociología industrial como campo de reflexión, planteando una crítica al mecanicismo taylorista.

El tercer periodo va desde la revolución de octubre (incluye la crisis del 29), hasta los años 60, se caracterizó por el fortalecimiento de instituciones reguladoras y los pactos corporativos entre Estado, sindicatos y empresas. El énfasis de la intervención estatal estuvo centrado en lograr el pleno empleo, y las teorías asumían el equilibrio como "normal" (institucionalismo). El centro de la reflexión estaba puesto en el trabajador, y por tanto se despierta un interés en la subjetividad. Hay predominio del trabajo formal.

[34] Para presentar este breve recorrido, me apoyo en la periodización que presenta De La Garza Toledo respecto al concepto de trabajo en la teoría social.

El cuarto y último período comprende desde los sesenta hasta la expansión del neoliberalismo. Allí lo que se señala es el recrudecimiento del conflicto obrero-patronal, la pérdida de influencia de los sindicatos, la introducción de la flexibilización y la reducción de instituciones reguladoras. Estas situaciones llevaron a considerar desde algunas teorías el fin de la sociedad del trabajo.

Frente a este panorama Noguera (2000), plantea que han sido cuatro los ejes sobre los cuales la teoría social ha fundamentado su conceptualización del trabajo: 1. Valorización vs desprecio; 2. Concepto amplio y concepto reducido; 3. Trabajo productivo y trabajo no productivo y 4. Centralidad y no centralidad del trabajo. De estos ejes considera que el que mayormente ha sido abordado es el de la valorización del trabajo desde distintas vertientes, en las que se afirma la presencia de la glorificación del trabajo productivo, apoyado por principios cristianos. Al parecer la ética protestante jugó un papel considerable en ese sentido.

Con respecto al concepto amplio vs el concepto reducido, son varios los debates que se han planteado. En primer lugar, una crítica a la perspectiva que asume el trabajo desde una visión meramente instrumental y que lo limita al trabajo asalariado. Una perspectiva amplia consideraría, por ejemplo, el tema de la autorrealización a través del trabajo y al trabajo como un medio para alcanzar libertad. Para Noguera, un concepto amplio debería comprender por lo menos las dimensiones cognitivo-instrumental, práctica moral, estético-expresiva y la dimensión de la solidaridad (propuestas por Habermas) (Noguera, 2000). En segundo lugar y retomando elementos de la teoría crítica, también debe considerar los aspectos subjetivos del trabajo, por ello propone reorientar la teoría marxista hacia una dimensión subjetiva como lo intentó Luckacs.

De la Garza se suma a este debate poniendo en duda las características clásicas del trabajo en la medida que han emergido otros modos de trabajo no industriales y no todas las veces asalariados, como por ejemplo el amplio mundo de los servicios. También señala la importancia de incorporar asuntos del nivel micro como la constitución de la subjetividad, las interacciones sociales que en todo caso dan relevancia a la relación cara a cara sin que ello signifique que se desconozca la penetración de la virtualidad en las

relaciones sociales actuales. Quizás este argumento contribuya también a dar relevancia a la intersubjetividad como una dimensión relevante a explorar en el tema.

El eje de análisis que incluye el tema de la productividad y de la no productividad, plantea que cuando se asume desde la visión mercantil, el trabajo se enfoca en la consecución de bienes económicos como su única finalidad, de modo que las relaciones mercantiles aparecen como un único modelo posible o deseable de interacción.

Finalmente el otro eje de debate corresponde a la centralidad o no del trabajo. Con los cambios ocurridos a partir del neoliberalismo, se llegó a afirmar que la nueva organización de la sociedad capitalista en torno a la revolución tecnológica implicaba el fin del trabajo, no solo porque había perdido fuerza como actividad creadora de identidad, sino por la visible disminución de puestos y el debilitamiento de su centralidad en la sociedad posindustrial. Hoy se considera que esos cambios no significan pérdida de centralidad, por el contrario, indican que su centralidad se ha transformado al punto que estamos frente a un abanico de agrupamientos y segmentos de gente que vive del trabajo (Antunes, 2000). De hecho, el trabajo sigue siendo central en la vida de mucha gente y también en la constitución de subjetividad " La experiencia de trabajo para muchas gentes es todavía importante en el total de su tiempo de vida, pero el trabajo coexiste en los trabajadores con otros espacios de experiencia, como los de la vida en el sindicato (cuando lo hay), con la reproducción externa al trabajo (familia, ocio, tiempo libre, relaciones de amistad y parentesco, la vida en el barrio), y en ocasiones la experiencia en la política pública o en los partidos políticos" (De la Garza Toledo, 2000).

En síntesis, Noguera destaca que dentro de las principales definiciones que se ha dado al trabajo pueden encontrarse:

- El trabajo como una actividad que genera gasto de energía y desgaste corporal.
- El trabajo como actividad productiva.
- Actividades de reproducción (necesarias para la reproducción social y el mantenimiento de la sociedad).
- Trabajo como actividad que proporciona satisfacción de necesidades.

- Trabajo como obligación (falta de autonomía) o como potencial para la liberación.
- El trabajo como actividad instrumental.

Si bien cada una de estas definiciones plantea sus limitaciones, convocan a pensar otros elementos que la visión clásica del trabajo no consideró. De este modo no solo es cada vez más clara la importancia que las ciencias sociales deben dar dentro de los estudios del trabajo a otro tipo de actividades (por ejemplo trabajo doméstico, ayuda mutua, servicios, actividades comunitarias, negocios alternativos entre otros), sino también la necesidad de ahondar en la dimensión subjetiva e intersubjetiva como parte del entramado social. Adicionalmente puede notarse la consideración de actividades de reproducción como formas de trabajo en el marco de una definición ampliada, que además, en la medida que tocan de manera directa con el mantenimiento del orden social, deben ser analizadas desde una perspectiva de intersubjetividad.

4. Categorías de análisis del estudio

En esta investigación me sitúo en los estudios interdisciplinares sobre el trabajo. Sin embargo, mi análisis no se circunscribe en los modos de trabajo ligados a lo productivo, como lo son, en el sentido clásico la fábrica y en un sentido más contemporáneo el trabajo inmaterial. Mi ámbito de análisis se sitúa en unos modos de trabajo ligados más a la reproducción de la sociedad, que si bien se consideran al margen de los procesos productivos están directamente relacionados con ellos. Particularmente me refiero al trabajo de profesionales del trabajo social cuyas lógicas, siguiendo los planteamientos de Dubet, son un modo de "trabajo sobre los otros" o, como lo señala Arango, se trata de un "trabajo de cuidado". En la medida en este trabajo se insertó a la lógica de la sociedad salarial entró a compartir buena parte de la lógica con la que se desarrolló el trabajo productivo.

4.1 Trabajo Social: ¿una forma de trabajo sobre los otros y/o una forma de trabajo de cuidado?

He venido señalando que el concepto de trabajo en occidente no siempre ha sido unívoco. Su restricción y homogenización que lo vincula casi que exclusivamente a trabajo productivo, obedeció a la expansión del capitalismo. En esta lógica el trabajo se convirtió para el sujeto, en un simple medio para ganarse la vida. Esta lógica no sólo redujo al trabajo a su mínima expresión, sino que lo despojó de otros sentidos, otras motivaciones y separó al sujeto del objeto producido.

Si bien el trabajo productivo – asalariado-, se tornó hegemónico, otras actividades no mercantiles ligadas a la vida fueron necesarias para el funcionamiento de la sociedad, en ese marco surgieron los trabajos que se ocuparon de lo social, que aunque su centro no fue la racionalidad económica, eran necesarios para el desarrollo de la misma. Por ello he afirmado que se situaron en los intersticios entre la producción económica y la reproducción de la sociedad.

Al respecto, Gorz señaló que en sentido estricto la actividad denominada trabajo desde el punto de vista económico debía cumplir por lo menos con cuatro funciones: 1. Crear valor de uso; 2. Tener como perspectiva a un intercambio mercantil; 3. Realizarse en la esfera pública y 4. Realizarse en un tiempo susceptible de ser medido. Sin embargo, no todas las actividades se insertaron al mercado, no todas las que se han insertado cumplen con estas funciones y no toda remuneración recibida como producto de un intercambio es su finalidad.

El trabajo sobre los otros (Dubet, 2002) y el trabajo de cuidado (Jelin, Esquivel, & Faur, 2012) pueden ser dos modos de trabajo que pueden ejemplificar la idea del trabajo en los intersticios entre la producción y la reproducción. Lo intersticial de alguna manera evoca un cruce de caminos en algunos momentos, y unas distancias en otros. Tomo estas dos denominaciones en tanto en los últimos años han sido asumidas para definir el trabajo de profesionales de trabajo social.

Unas de las características comunes entre el trabajo sobre los otros y el trabajo de cuidado es la dificultad de hacerlos medibles, por lo menos en los términos como lo

propuso la organización moderna del trabajo, su "producto" se objetiva en las relaciones sociales, de ahí la relevancia de plantear un análisis desde la intersubjetividad, y suele ser intangible[35].

El "trabajo sobre los otros" se define como un tipo de trabajo en el cual se establecen vínculos afectivos a partir de la relación cara a cara, y desde el cual la «producción» es difícil de objetivar y de evaluar (Dubet, 2002). De acuerdo con el autor, el trabajo sobre los otros no se entiende como un momento en el proceso de producción donde la mercancía o producto del trabajo se sitúa por fuera de su productor. Por el contrario, se instala en aquel núcleo de relaciones en el que a diferencia de las relaciones industriales, donde hay una separación de productores, medios de producción y productos, su trabajo sí pertenece a su productor (Dubet, 2002), en el mismo sentido lo plantea Gorz "No se trata como en el trabajo de producción de producir unos actos o unos objetos predeterminados separados de la persona del productor, sino de definir en función de las necesidades de los otros, los actos o los objetos que hay que producir" (Gorz, 1991; 187).

En la medida que este tipo de trabajo se inserta en procesos de socialización tiene como objetivo "producir" individuos socializados y autónomos (Dubet; op. cit). Para Dubet este modo de trabajo se inscribió en el "programa institucional", entendido como el esfuerzo emprendido para socializar a los individuos en unos valores universales definidos por la modernidad en occidente, compartidos con un modo de vida burgués y, por tanto, en un esfuerzo por lograr su integración a la sociedad a través de educar, formar, castigar, cuidar. Para el autor se trata de un tipo de trabajo que adquirió una forma institucional (como por ejemplos el trabajo de médicos, educadores y trabajadores sociales) y que con las transformaciones de la sociedad va en declive. Ello, según plantea, engendra un profundo sentimiento de crisis en los actores. En palabras de Bourdieu, al referirse a una trabajadora social francesa, se trata de un trabajo que confronta al actor no solo desde sus propias contradicciones, sino desde las contradicciones que percibe en la institución a la que pertenece, que en muchas ocasiones experimenta como sus propios

[35] De la Garza Toledo plantea que el concepto de "intangible" no deja de ser polémico y simplista dado que en la medida que puede indicar que no se puede tocar, remite a solo a dos de los sentidos como lo son la vista y el tacto. Sin embargo, sugiere, que los productos derivados de los servicios pueden ser percibidos a través de los otros sentidos (la vista, el oído, el gusto). Así se podría señalar el producto de la cocina de un restaurante, o una pieza musical en un concierto. (De la Garza Toledo, 2011)

dramas personales (Bourdieu, 1999). En este orden de ideas, el trabajo sobre los otros es un trabajo para sí mismo, de relativas autonomías, relativas subordinaciones y que reproduce algunos de los elementos de la organización del trabajo de la fábrica pero que no se define del todo desde allí. Por ello justamente adquiere un lugar intersticial.

En lo que se refiere al trabajo de cuidado hay que señalar que como concepto emergió en el marco de la teoría crítica feminista cuestionando el concepto clásico de trabajo, en la medida que no solo lo consideró incapaz de dar cuenta de otros modos de trabajar sino también antropocéntrico y limitado al excluir, despreciar, desvalorizar y ocultar buena parte del trabajo de las mujeres, negando por esa vía su aporte a la economía y ubicándolo por fuera del mercado. El trabajo de cuidado visibilizó otras actividades que siendo consideradas como marginales y por tanto no merecedoras de remuneración, no solo han contribuido con el funcionamiento de la sociedad sino que justamente desde su lugar han realizado un importante aporte a la economía y a la sociedad. El feminismo destaca que ha sido principalmente un tipo de trabajo asumido por las mujeres y eso de alguna manera explica su marginación en la medida que ha sido ocultado de la producción.

El trabajo de cuidado es definido como un conjunto de actividades diversas y dispersas que se insertan como parte de las preocupaciones de la existencia humana y del compromiso con la construcción de un mundo común. En palabras de Moliniere, se trata de dar cuenta del trabajo allí donde la teoría clásica sólo quería ver amor y altruismo (Moliniere, 2011). Abarca un conjunto amplio de modalidades, experiencias y posiciones en las que se incluyen diversos tipos de tareas, algunas consideradas “más nobles” o de mayor prestigio por su carácter profesional (salud, educación, trabajo social), y otras que se asumen como “menos nobles” o “sucias” (empleo doméstico, aseo, limpieza). Siguiendo este orden de ideas, el trabajo de cuidado es ante todo una experiencia moral, un tipo de trabajo realizado para conservar la propia vida, pero también la vida que viene de atrás y la vida de otros. En otras palabras, todo lo que se hace para mantener, continuar o reparar nuestro mundo (Paperman, 2011); esto significa que el mundo social se ha sostenido sobre la base de un trabajo que no ha sido reconocido y por el contrario ha sido moralmente desvalorizado (Arango Gaviria, 2011). Es una actividad que puede ser remunerada o no, que en términos de la temporalidad no puede ser controlada y de la

misma manera que en el trabajo asalariado, puede haber contrato o no, pero sobre todo, lo importante de este modo de trabajo es entender que en él se cristaliza buena parte de la contribución que las mujeres hacen a la economía y que por tanto no puede situarse por fuera del mercado, por el contrario debe entenderse como parte de una economía paralela.

En el trabajo de cuidado, a diferencia del trabajo de la fábrica en el que se separa el mundo del trabajo del mundo de la vida –separación que también está presente en el trabajo sobre los otros al constituir como escenario de trabajo a la institución-, el trabajo se inserta y se realiza desde la cotidianidad, es decir, se trata de una práctica contextualizada unida a las particularidades y las situaciones de las personas. Por lo anterior implican proximidad, receptividad e involucran dimensiones emocionales, morales, simbólicas.

El trabajo de cuidado no debe confundirse con el amor de las mujeres en tanto es una actividad siempre contextualizada en diferentes niveles, -personas comprometidas, instituciones, ciudadanos-, "cuidar a otro no es pensar en el otro, preocuparse por él de manera intelectual o afectiva, tampoco es necesariamente quererlo. Es hacer algo, producir un determinado trabajo que participa directamente del mantenimiento o de la preservación de la vida del otro, es ayudarlo, asistirlo en las necesidades primordiales: comer, asearse, descansar, dormir" (Moliniere, 2011) y como tal debe ser valorado. Ahí está su carácter intersticial.

Tanto en el trabajo sobre los otros como en el trabajo de cuidado, la remuneración no necesariamente aparece como un imperativo y cuando la hay, se da con independencia del rendimiento. En general, se trata de actividades que implican un compromiso moral y que por tanto se espera que se realicen de manera desinteresada. En el mismo orden de ideas también pareciera que lo económico pasa a un segundo plano. En su lugar se engrandece la satisfacción personal. Por eso en muchos de estos trabajos son convocados un cuerpo de voluntarios que acompañan a algunos profesionales. Es decir, se trata de un trabajo que puede ser remunerado o no.

El trabajo de profesionales de trabajo social lo ubico un lugar intersticial también en el sentido que en algunos momentos adquiere el modo de trabajo sobre los otros, (sobre todo cuando se da en marcos institucionales bajo una remuneración y con una demanda de resultados), mientras en otros, adquiere la forma de trabajo de cuidado por el tipo de actividades que realiza. También comparte en algunos momentos la lógica del trabajo productivo. Sin embargo, ninguna de dichas categorías permite englobar en su conjunto el trabajo profesional.

4.2 Intersubjetividad: experiencia y significados sobre el trabajo

La otra categoría de análisis central para aproximarme al trabajo de profesionales del trabajo social en el presente estudio, es la de intersubjetividad. Es decir, me interesa analizar el trabajo desde el ángulo de la intersubjetividad y la entiendo desde la manera cómo profesionales del trabajo social comprenden su propio trabajo, a la vez que comprenden el trabajo de otros colegas con quienes comparten y construyen rutinas en la cotidianidad del mundo institucional. Particularmente me interesa la categoría de experiencia de trabajo y la de significados que en torno al trabajo han construido estos profesionales, pues tal como lo plantea Schutz, "Cada paso de mi explicitación y comprensión del mundo se basa, en todo momento, en un acervo de experiencias previas, tanto de mis propias experiencias inmediatas como de las experiencias que me trasmiten mis semejantes, y sobre todo mis padres, maestros etc. Todas estas experiencias, comunicadas e inmediatas, están incluidas en una cierta unidad que tienen la forma de mi acervo de conocimiento, el cual me sirve como esquema de referencia para dar un paso concreto de mi explicitación del mundo" (Schutz y Luckman, 2003, pág. 28).

En esta medida el concepto de experiencia es central para acercarme a la intersubjetividad por varias razones, la primera de ellas, como lo he venido señalando, dando el carácter relacional de su trabajo que implica a sujetos en relación, es decir un trabajo que implica un encuentro con otro. En segundo lugar, porque ubico al colectivo de profesionales del trabajo social como una comunidad intersubjetiva desde la que me interesa indagar por el relato de un nosotros, no desde el consenso y la homogeneidad, por el contrario, creo que la posibilidad del diálogo implica el encuentro de versiones que

pueden ser contrarias entre sí y que no está ajeno a disputas y tensiones, así como a dilemas en su ejercicio.

Desde el ángulo de la intersubjetividad indago entonces por la experiencia de trabajo, es decir, por las reflexiones que trabajadores sociales realizan sobre la vivencia de trabajar, así como por el significado que han elaborado sobre el trabajo en general y el que también han hecho sobre el trabajo de profesionales del trabajo social, en particular.

La experiencia y la construcción del significado, siguiendo los planteamientos de Schutz, no pueden verse por fuera de un contexto de significado, ni tampoco por fuera de relaciones y posiciones presentes en los modos de trabajar. En este sentido, resulta relevante para la investigación destacar una dimensión objetiva del trabajo de estos profesionales, entendiéndolos como parte de dicho contexto y por lo tanto considerar algunos asuntos como condiciones laborales, tipos de contrato y características del trabajo, asumiendo de este modo que el trabajo es una actividad objetiva-subjetiva-intersubjetiva, como he señalado.

Finalmente y en la medida que el trabajo social en su génesis se vinculó en el marco de la autoprotección de la sociedad (Polanyi, 2007), y específicamente de la reforma, al mismo tiempo que se vinculó en las reflexiones de las ciencias sociales, considero importante rastrear la manera como su ejercicio ingresó a la lógica salarial, de modo que su actividad comenzó a ser un oficio remunerado, sin llegar a ser trabajo productivo. Dado que mi eje de interés es la construcción de la experiencia de trabajo desde la intersubjetividad, en la perspectiva histórica rastreo algunas de las relaciones sobre las cuales se configuró su ejercicio.

Capítulo 4. ¿En qué consiste el trabajo de profesionales del trabajo social?

En los capítulos anteriores planteé la emergencia de oficios, ocupaciones y profesionales que adquirieron el modo trabajo y desde allí se insertaron a la lógica de la sociedad salarial, dentro de ellos el trabajo social y mostré como ese proceso no estuvo ajeno a las tensiones derivadas de las relaciones de género. También señalé que el trabajo social, si bien comparte elementos que promueve el trabajo de cuidado y elementos que promueve lo que Dubet denomina el trabajo sobre los otros, no se define del todo desde allí, y por ello lo ubico en un lugar intersticial, en el que cualquier intento de clasificación y propuesta taxonómica resulta imperfecta. Adicionalmente y en la medida que estos modos de trabajo se dan en el marco de unas relaciones sociales concretas, afirmé la necesidad de analizarlo desde una dimensión intersubjetiva.

Dado que mi objeto de estudio es el trabajo de profesionales del trabajo social, en el presente capítulo rastreo algunos hechos históricos que me permiten explorar la dimensión intersubjetiva del trabajo de estos profesionales (lo que significa un especial énfasis en las relaciones). En ese sentido, destaco que la profesión surgió como campo de intervención y como campo de saber, a la vez que se constituyó en una actividad que se insertó en las lógicas de la sociedad salarial, pasando a ser remunerada.

Considerando que identificar interacciones y relaciones es una de las vías para comprender la construcción intersubjetiva del trabajo de los trabajadores sociales, me propongo rastrearlas haciendo seguimiento a itinerarios, circulación, movimientos, avances y retrocesos, tensiones, haciendo visibles las disputas y, sobre todo, las contradicciones internas sobre las cuales se han erigido las ideas y discursos del trabajo social.

Contextualmente me ubico a finales del siglo XIX y comienzos del Siglo XX, en el norte global en el que incluyo a Gran Bretaña, algunos países europeos y a los Estados Unidos. El referente al norte global no lo asumo desde la subordinación epistémica sino como eje contextual, en tanto el trabajo social como campo de intervención y como campo

de saber –al igual que buena parte de las ciencias sociales-, llegó a América Latina por influencia tanto de la tradición europea como de la tradición norteamericana, teniendo como antecedente la reforma social y en ese marco las organizaciones de la caridad.

Finalmente destaco los movimientos de organizaciones de la caridad y de "settlements houses" como escenarios de intervención y de circulación de ideas, a partir de los cuales se definieron modos de trabajo en torno a la "cuestión social", pues como lo afirma Perrot (2000), "En la transformación de la filantropía en «trabajo social», los *settlements* desempeñaron un papel decisivo. Ya no se trata tan sólo de visitas esporádicas, sino del establecimiento permanente en tierras de pobreza: suburbios, barrios periféricos, bolsas de miseria, *East End* de todas las capitales" (op. Cit; pág. 158).

1. Los saberes tempranos del trabajo social y su inserción a la lógica de la sociedad salarial

1.1 Las ideas tempranas de lo social: distintos puntos de partida (1795-1869)

La literatura plantea un consenso en cuanto a la emergencia de las ciencias sociales tal como las conocemos hoy en occidente. En efecto, su surgimiento en Europa se presenta como producto de un contexto convulsionado en el Siglo XVIII. La revolución francesa, la revolución industrial inglesa y las consecuentes revueltas contra la misma de ahí derivadas –surgimiento del movimiento obrero, del socialismo, procesos de urbanización-, el mismo proceso de las mujeres por ganar espacios y salir de la subordinación, visibilizaron no solo un campo de reflexión diferente al planteado por las ciencias naturales hasta el momento ampliamente desarrolladas, sino los problemas sociales como ejes centrales de reflexión. Las nacientes ciencias sociales en este marco se propusieron no solo entender lo que estaba ocurriendo en la sociedad industrial, sino buscar alternativas de solución a dichos problemas (Ritzer, 1997; Miranda Aranda, 2003). Miranda, señala que comprender y actuar, esto es saber-conocer e intervenir, se constituyeron en dos tareas centrales de las ciencias sociales nacientes, aunque en los desarrollos posteriores abandonaran la tarea de la intervención.

Unas de las primeras formas organizadas de intervención de la sociedad sobre sí misma se agruparon bajo la figura de asociaciones de la caridad, (las más destacadas fueron las de Gran Bretaña y los Estados Unidos aunque también se realizaron en otros países como por ejemplo, Canadá). Aquellas se encargaban de brindar asistencia y atención a los pobres de manera privada, recaudando donaciones de personas adineradas– ; ya antes de manera pública se había llevado a cabo la ley de pobres inglesa y el sistema Elberdfeld alemán-. Administrar los recursos significaba que la ayuda ofrecida debía ser selectiva, pues no se podía dar a todo aquel que así lo pidiera. Quien demandaba ayuda debía demostrar que lo necesitaba. Debía pasar además por un filtro que incluía visitas en casa, diálogos amistosos y una valoración de sus condiciones. La encuesta social fue uno de los primeros mecanismos "objetivos" empleados para ayudar a tal fin[36].

El proceso de selección se realizaba a través de la individualización, que consistía en el establecimiento de una relación cara a cara en terreno mediante visitas domiciliarias periódicas a solicitantes de ayuda. Esta tarea generalmente era realizada por hombres adinerados y voluntarios denominados "tutores" o guardianes cuyas tareas eran verificar las condiciones de pobreza y evitar "impostores". Contaban con la facultad de tomar decisiones sobre la vida de los pobres, por ejemplo, condicionar las ayudas a la adopción de determinadas actitudes morales. En ese sentido, la relación era claramente jerárquica. Los pobres eran sometidos a la valoración de sus tutores, quienes tomaban decisiones sobre sus vidas en materia de ayuda. Al respecto, parecía construirse una subjetividad que invocaba un código moral bajo el cual los pobres sentían que poseían el derecho a ser protegidos y a exigir/obtener los medios mínimos para su supervivencia (López Maya, 2005). Desde ese punto de vista puede afirmarse que el dispositivo de la visita en estas circunstancias, reafirmaba una idea de poder moral, de jerarquía de clase y de género, ésta

[36] Dentro de los trabajos pioneros en este sentido se destaca Charles Both (1840-1916) a quién se le conoció como filántropo e investigador social y se le atribuye haber realizado una de las encuestas no solo más grandes para conocer de cerca a los pobres en Londres, sino todo un sistema de clasificación que permitía otorgar ayudas. El sistema incluía colores y valoraciones. Así por ejemplo, el color negro clasificaba a la gente más peligrosa y criminal, mientras el azul marino si bien significaba que las personas estaban muy mal, se refería a la pobreza crónica; el amarillo denotaba la gente rica; propuso un sistema de clasificación de ocho niveles a cada uno de los cuales le asignó una letra. La letra A, por ejemplo hacía referencia a la clase más baja como trabajadores ocasionales, vendedores ambulantes, holgazanes, delincuentes, mientras la Clase B, se refería a personas muy pobres con ganancias ocasionales y que eran incapaces de trabajar; de otro lado, la letra H, hacía referencia a la clase media alta. http://booth.lse.ac.uk/static/a/4.html

última en tanto era la figura masculina la que obraba como mediadora desde un lugar de poder (Chatterjee P. , 2008).

El proceso no solo se enfocaba en brindar ayuda sino que también buscaba fortalecer el mercado de trabajo, al tiempo que luchar contra la dependencia de los auxilios y fomentar la autodependencia. Los tutores brindaban consejos en cuanto a actitudes morales y ayudaban a buscar empleo. Eran hombres que daban ejemplo de rectitud, conducta y carácter. Los auxilios eran transitorios y solo eran otorgados a quienes demostraran no solo necesidad sino también iniciativa para no depender enteramente de ellos. En otras palabras, la ayuda se otorgaba con precaución pues la idea era no generar personas perezosas dependientes de las ayudas, por ello se llevaba un registro minucioso de las mismas.

Lo que puede advertirse es la emergencia de una estrategia de disciplinamiento y control, en tanto además de fortalecer el mercado laboral, también se buscaba influir sobre la subjetividad para promover una actitud positiva frente al trabajo.

Estas experiencias fueron ampliamente difundidas y adaptadas en diversos países. Medios académicos y de comunicación del norte global se interesaron especialmente en el sistema Elberdfeld alemán[37]. Las Organizaciones de la Caridad Inglesas, por ejemplo, enviaron un grupo de delegados a Alemania para considerar su implementación. En Londres ya se venían realizando acciones de caridad de manera aislada, pero fue en el año 1869 que se propuso centralizar, agrupar y coordinar en una sola entidad las diferentes formas de ayuda. Esa fue la función de la Organización de la Sociedad de la Caridad

[37]El New York Times, por ejemplo, en su edición del 13 de febrero de 1876 dedicó un amplio apartado a reseñar el Sistema Elberdfeld y el sistema Inglés. De la misma manera lo hizo el economic Journal vol 7, No. 27 1897 del Royal Economic Society en su artículo titulado "The Elberfeld and English Poor Law Systems: A Comparison". Más tarde lo hizo The Virginian Islands Dayli News, que en 1937 dedicó un apartado a presentar el Sistema Elberdfeld .Y en la séptima conferencia nacional de la Caridad de los Estados Unidos en 1880, el reverendo Mr. McCulloch presentó una ponencia titulada "The committe on charitable organization in cities, next report through" donde describía y hacía un análisis del modelo planteando sus ventajas y desventajas, para que fuese considerado en el país.

(Charity Organisation Society), liderada principalmente por iglesias protestantes con el respaldo económico de hombres adinerados y empresarios[38].

En ese proceso inicial fue visible el trabajo de Octavia Hill, quien ya contaba con reconocimiento y experiencia en el movimiento de los "settlements houses". A ella se le delegó la coordinación de la organización. Las organizaciones de la caridad, impulsaron un modelo que denominaron caridad científica[39], la cual consistía en tener como fundamento un conocimiento científico, para tomar decisiones sobre los pobres y "superar" así eventuales sentimentalismos. Este fue importante no solo porque marcó una ruptura con las acciones de caridad promovidas desde las iglesias, sino porque justamente planteó acercamientos con las ciencias sociales[40]. Desde ese punto de vista, puede afirmarse que la caridad científica, entendida como un proceso racional de administración de la ayuda, -y no como limosna como lo había encarado la iglesia hasta ese momento-, entró a disputarse un lugar en las nacientes ciencias sociales.

Al lado de las Asociaciones de la Caridad, se llevó a cabo otro proceso conocido como el movimiento de los "settlements houses". Dicho movimiento, si bien mantenía el principio de la ayuda al necesitado, se diferenciaba del trabajo de las asociaciones en que incluía como elemento compartir la cotidianidad de los pobres. Su idea era vivir con ellos durante pequeños periodos de tiempo. Adicional al trabajo "moralizante", -encaminado a ejercer una "influencia pedagógica por la vía del consejo amistoso" (Eley, 1997) en

[38] El clamor por la ayuda a los pobres convocó a múltiples actores y promovió discusiones de distintos ejes temáticos. En el tema de la reflexión sobre prostitución se destacó Josephine Butler (1828-1906) a quien se le conoce por su postura feminista y abolicionista, desde la cual no solo denunciaba las condiciones de estas mujeres sino que responsabilizaba a los hombres como proveedores y compradores de sus servicios: Planteaba que las mujeres eran víctimas. De la misma manera se abrió paso a la discusión sobre las soluciones arquitectónicas y espaciales principalmente en vivienda de bajo costo; así mismo los empresarios pidieron su participación bajo una modalidad conocida como *five percent philanthropy* que consistía en recibir el retorno de al menos el 5% de su inversión en el tema de vivienda urbana para pobres, modelo que se conoció como Dwelling. También surgieron otras experiencias como la organización Scout liderada por Baden Powel y la Asociación cristiana de jóvenes YMCA, Save the children, entre muchas otras.

[39] "El principio unificador era que si todos los reformadores sociales del país se unían y sus ideas eran científicamente examinadas, probadas y difundidas, se podría determinar con exactitud las leyes sociales, la reforma social podría hacerse científica y los procesos sociales serían efectivamente controlados, lo que calificaban como gran beneficio para toda la raza humana. (McCrone, 1982) (traducción propia)

[40] En el año 1869 Octavia Hill fue invitada a la conferencia anual de la asociación de ciencias sociales y allí presentó la ponencia titulada "The importance of aiding the poor without almsgiving"

asuntos como el valor del trabajo, principios religiosos, limpieza, vida sobria y ahorro -, se le agregaba un trabajo que incluía asuntos como la mejora física de las viviendas y su entorno. Este trabajo se sustentaba en la idea que la reforma material no era suficiente si no se acompañaba de una reforma moral que transformase la mentalidad y las conductas de los pobres. De alguna manera estas acciones indicaban que la superación de la pobreza era un asunto individual. Al igual que en las asociaciones de la caridad, primero se convocó a hombres. La idea era que ellos representaran la figura del "padre". Luego, por iniciativa de Octavia Hill, se comenzó a convocar a mujeres porque consideraba que ellas tenían una sensibilidad especial (Magarey, 1985).

Muchas personas se acercaron a conocer el trabajo Hill y se propusieron replicar la experiencia en otros lugares, e incluso en otros países, con adaptaciones. Los Pastores Barnett por ejemplo, promovieron los denominados asentamientos universitarios (El settlement Toynbee). Querían que estudiantes hombres trasladaran su residencia a barrios de pobres durante sus vacaciones. Creían que si tales estudiantes conocían de cerca las difíciles condiciones de los pobres, podrían entender mejor su situación. Lo particular de su trabajo es que buscaba influir no solo en los pobres sino también en los mismos estudiantes.

Desde el movimiento de los settlements se creía que era importante no dar limosna y que las personas realizaran aportes acordes a sus capacidades. Para los pastores Barnnet, más que la lucha de clases, lo que se debía proponer era la integración de las clases sociales. Esta fue la experiencia que más tarde impactó a Jane Addams y la inspiró para el desarrollo de su propuesta del Hull House en Chicago.

Tanto las asociaciones de la caridad como los settlements houses se apoyaban en trabajo de voluntarios, en su totalidad. Octavia Hill fue la primera que pensó que este tipo de trabajo que comenzaba a realizarse debería ser remunerado en parte. Planteó la necesidad de combinar el trabajo voluntario de muchos con el trabajo pago de algunos; también consideró necesaria la creación de un espacio de formación y entrenamiento para garantizar una labor más eficiente al momento de realizar dicho trabajo (por ejemplo visitas, registros, informes etc). Afirmaba que la labor del voluntario debía trascender las

visitas y la consejería y además de estudiar las solicitudes de ayuda, organizar la información y brindar un reporte sobre ello (Hill O. , 1875) debía sistematizar, organizar la información. Pensaba que ello solo sería posible si se contara con agentes cualificados pagos. Si bien la propuesta fue acogida, se definió que los agentes pagos debían ser los hombres, mientras las mujeres debían ser voluntarias. Se generó así en la reforma social una burocracia asalariada dominada por hombres (Soffer, 1982), a la vez que se configuraba en el imaginario social la tarea del cuidado a cargo de las mujeres. Este trabajo iniciado desde estas iniciativas no solo le permitió conocer de cerca el modo de vida de los pobres, sino que rompió con el esquema de la ayuda anónima propio de la caridad eclesial y lo reemplazó por la ayuda cara a cara (Darling & Withworth, 2007). Es de anotar que al parecer en opinión de Federico Engels, el trabajo que lideraba Octavia Hill desviaba la atención de la revolución, y en esa medida desestimó la escala de barrio y el enfoque pragmático que ella manejaba (Jarvis, Cloke, & Kantor, 2009).

Hasta aquí puede notarse en su conjunto hombres y mujeres participando en actividades ubicadas del lado de la "reproducción" pero manteniendo relaciones desiguales en lo que respecta a responsabilidades y roles. Así por ejemplo lo señala Perrot, (2000), al afirmar que mujeres católicas y protestantes eran exhortadas a hacerse cargo de la situación material de los más desprotegidos y a vincularse a asociaciones mixtas, en principio bajo dirección masculina (Los hombres se encargaban de los negocios y la administración), aunque posteriormente las mujeres asumieran la dirección, como resultado de una disputa por asumir un lugar más protagónico. Fue de este modo como la intervención en lo social parecía ser entendida como un "asunto de mujeres". De este modo, para la autora, la participación de la mujer en este escenario constituyó una experiencia nada despreciable en la medida que modificó su percepción del mundo, su idea de sí mismas y, hasta cierto punto, su inserción pública (Perrot, 2000). Lo cierto es que este escenario propició una forma de "producción de saberes femeninos y sus características asociadas, que están en la base de un modo particular de conceptuar, ejecutar y evaluar formas de ayuda y cuidado social" (Morales Villena, 2010). Esta configuración fue clave en la génesis del Trabajo Social como profesión, toda vez que de manera reiterada se afirma que se trata de una profesión feminizada.

También puede pensarse que de alguna manera que este modo de trabajo, realizado en principio a través de visitas domiciliarias o de estancias por tiempos limitados en los settlements, operaban como pequeñas expediciones "colonizadoras", es decir, como una especie de colonización moral en materia de comportamiento. Pero en esta colonización moral, a diferencia del control ejercido en el dominio colonial de un pueblo –que se considera a sí mismo civilizado y por ende superior a otro– usando la vía militar y la irrupción violenta para imponer nuevas reglas a través del miedo, el control social se realiza mediante una organización racional en la que prevalece la innovación técnica y la violencia simbólica y así mismo, de alguna manera, el deseo de ser amado por parte de quienes ofrecen ayuda. Chaterjee (op.cit, 2008) señala claramente la presencia de este principio maquiavélico en la dominación colonial "… si amar es conocer, para ser amado es necesario hacer el bien a alguien: mientras tú los beneficias ellos son enteramente tuyos" (Citado por Chaterjee, op. Cit). De esta manera habría que preguntarse hasta dónde el trabajo voluntario esperaba de alguna manera despertar el amor en aquellos a quienes se ayudaba, a cambio de que obrasen moldeados a su imagen y semejanza. En este proceso el sujeto se convierte en un individuo moral con lazos de obligación y responsabilidad respecto de su conducta, la cual debe ser organizada de una nueva manera (Rose N. , 2007).

1.2 Los desarrollos posteriores (1877-1925)

El trabajo de Octavia Hill trascendió las fronteras inglesas. Mujeres de Berlín, Munich, Suecia, Holanda, Rusia y los Estados Unidos se sintieron interesadas y no solo tomaron sus cursos de entrenamiento, sino que llevaron sus ideas a sus respectivos países. Sus escritos fueron publicados en forma de libro en el año 1875 en los Estados Unidos bajo el título "Viviendas de los pobres de Londres". Este trabajo, más tarde se tradujo en Alemania. Se sabe que dos jóvenes holandesas, Johana Ter Meulen y Luoise Went fueron entrenadas en su escuela, mientras que la feminista Helene Mercier (1839-1910), también holandesa, fue lectora de su obra[41]. A Mercier particularmente, junto con el comerciante judío Arnold Kerdijk y la activista Marie Muller- Lulof, se les conoce como los

[41] En 1895 escribió el artículo., 'Octavia Hill', in: Mannen en vrouwen van beteekenis in onzer dagen, 26, Haarlem 1895, 273-320"

fundadores del “Institute Social Work Training” conocido como la primera Escuela de Trabajo Social en el mundo, creada en el año 1899. Jane Addams, de los Estados Unidos, también visitó la experiencia no solo del settlement de Marylebone de Octavia Hill, sino el Settlement universitario de los esposos Barnnet.

Así, los desarrollos de estos modos de trabajo no fueron homogéneos. En Holanda, por ejemplo, la orientación ideológica de la Escuela de trabajo social se debatió entre el abordaje de temas relacionados con la emancipación de la mujer, -planteando que las mujeres deberían aprender una profesión para depender de sí mismas-, y la emancipación de la clase trabajadora. Esto último bajo la idea de disminuir la brecha entre ricos y pobres, no desde una perspectiva de lucha de clases, sino desde la interacción positiva de las mismas (Haar, 2007).

Es interesante observar que en los distintos países en los cuales se extendieron las iniciativas, llegaron con impronta femenina como es el caso de esta Escuela holandesa, donde las primeras convocadas fueron mujeres. De la misma manera ocurrió en España, donde se promovía la idea de la caridad como una virtud que tenía como representantes a los sacerdotes y a las mujeres. A diferencia de lo ocurrido en Gran Bretaña, Alemania y los Estados Unidos, donde en un comienzo las tareas de la caridad fueron responsabilidades enteramente masculinas y posteriormente se permitió la participación de las mujeres planteando una clara diferenciación de sexos en las tareas. De otro lado, el modelo de la Asociación de organizaciones de la Caridad fue llevado a los Estados Unidos y rápidamente se extendió a diferentes ciudades. En sus comienzos fue impulsado por un colectivo de hombres protestantes adinerados, pero posteriormente se convirtió en un escenario en el que confluyeron distintos credos religiosos, dentro de ellos el judío y el cristianismo católico (Lewis, 1966; Rauch, 1975). Del mismo modo llegaron mujeres como voluntarias y específicamente se les asignó la tarea de la visita a los hogares de pobres bajo la estrategia del “friendly visitor”. Al parecer en los EEUU la idea de la participación de la mujer en acciones públicas de caridad obedecía a varias razones. Una de ellas, la preocupación derivada de los avances en la tecnología doméstica que podía generar “mujeres ociosas” (Rauch, 1975), de modo que la caridad aparecía como una “alternativa” para ocupar sus mentes; desde el punto de vista de las mujeres en cambio, era un espacio para salir a la esfera pública y trascender lo doméstico (Rauch, 1975;

p.243). Otras razones señalaban las "cualidades" de la mujer en cuanto a que se consideraban más simpáticas, amables, pacientes y con más tacto que los hombres. Así las cosas, señala Rauch, los grupos de visitadoras fueron conformados enteramente por mujeres voluntarias de la élite. Su participación sin embargo, no se dio por fuera de tensiones y diferenciaciones, tanto con el tema de la participación masculina como por el tema de clase social, aun cuando ellas continuaban del lado de las tareas de la reproducción.

Mary Hellen Richmond, lectora de la obra de Octavia Hill, fue una de las mujeres destacadas en el proceso en los Estados Unidos. Fue secretaria del Charity Organization Society en Filadelfia[42] y al igual que Hill, consideró la necesidad de formación en el tema de la administración de la caridad. A ella se le atribuyó haber avanzado en la sistematización de su experiencia, es decir la compilación de sus reflexiones, la cual condensó en buena parte de su obra, por ejemplo en el libro "El Diagnóstico Social" en el que sugirió, por analogía a la profesión médica, la necesidad de realizar un diagnóstico para definir un tratamiento. También impulsó la necesidad de crear cursos de entrenamiento en lo que ella definió como "filantropía aplicada". Los esfuerzos de Richmond se centraron en la formación de escuelas de capacitación, dado que estaba convencida de la necesidad no solo de crear la demanda sino de motivar a jóvenes, hombres y mujeres, en su interés en el tema (Richmond, 1907).

Por su parte Jane Addams abanderó el movimiento de Settleman houses en los Estados Unidos. Ya mencioné que conoció de cerca el trabajo de Octavia Hill y de los esposos Barnnet en Londres y retomó algunos de sus principios para llevar a cabo el Hull House en Chicago. Se apartó de la idea de las causas individuales de la pobreza, para pensar en razones de índole social. Tuvo acercamiento directo con la Escuela de Sociología de Chicago e incluso fue miembro fundadora de la American Sociology Society[43]. Muchos de los miembros de dicha Escuela como George Herbert Mead,

[42] Los cargos de presidencia en estas organizaciones eran asumidos en su totalidad por hombres. Las mujeres ocupaban cargos considerados subalternos como las secretarías. Solo hasta el año 1910 Jane Addams es designada presidente de la Conferencia nacional de la caridad.

[43] Autores señalan que la participación de Addams en esta sociedad fue sistemáticamente borrada de sus memorias por un asunto de género, "En los primeros años del siglo 20, Jane Addams del Hull-House fue la

William James e incluso el mismo Jhon Dewey, parecen haber conocido su trabajo. Este vínculo permitió al Hull House mayores posibilidades de desarrollos académicos y marcó una diferencia con el trabajo de Hill y Richmond[44]. Addams orientó su trabajo en una área geográfica y consideraba necesario estudiar asuntos de índole económico y social, se interesó por reconocer el pensamiento y acción de la población local, compartiendo su cotidianidad, viviendo en el mismo barrio –no de manera temporal-, y construyendo vínculos de vecindad, implementó acciones educativas y culturales, a la vez que realizó estudios en los cuales cartografió la cuestión social en Chicago. El tema de la unidad entre investigación y acción estaba presente en su pensamiento.

De todo lo presentado hasta aquí pueden notarse varios asuntos. En primer lugar, el interés en introducir el conocimiento científico a acciones de la caridad produjo un cambio significativo en las maneras de hacer y en la generación de opinión sobre el tema. La buena voluntad y la vocación ya no parecían ser suficientes. Era necesario contar con un dominio de un saber. Así, para el siglo XIX en Europa y los EEUU ya se contaba con un refinamiento de dispositivos institucionales y técnicas de intervención social basadas en la ciencia, lo que requirió perfeccionamiento del hacer en términos del saber y en la medida que este conjunto de prácticas comenzó a operar en la esfera de la socialidad secundaria, laicos, iglesia y Estado se distribuyeron la responsabilidad de la atención[45].

mujer más altamente apreciada en la vida pública estadounidense. Nominada por Theodore Roosevelt en la convención progresista en 1912, ella recibió un amplio reconocimiento incluso mayor que el propio Roosevelt. Para los hombres de la Escuela de Chicago, Jane Addams era socióloga sin embargo, ella y otras mujeres en ciencias sociales fueron sistemáticamente marginadas del sistema académico entre 1892 y 1918. Es un mito, según Deegan, que las mujeres no jugaron un papel importante en el establecimiento de la sociología en los Estados Unidos y en la Universidad de Chicago, en particular".(Baker, 1989). (Traducción propia)

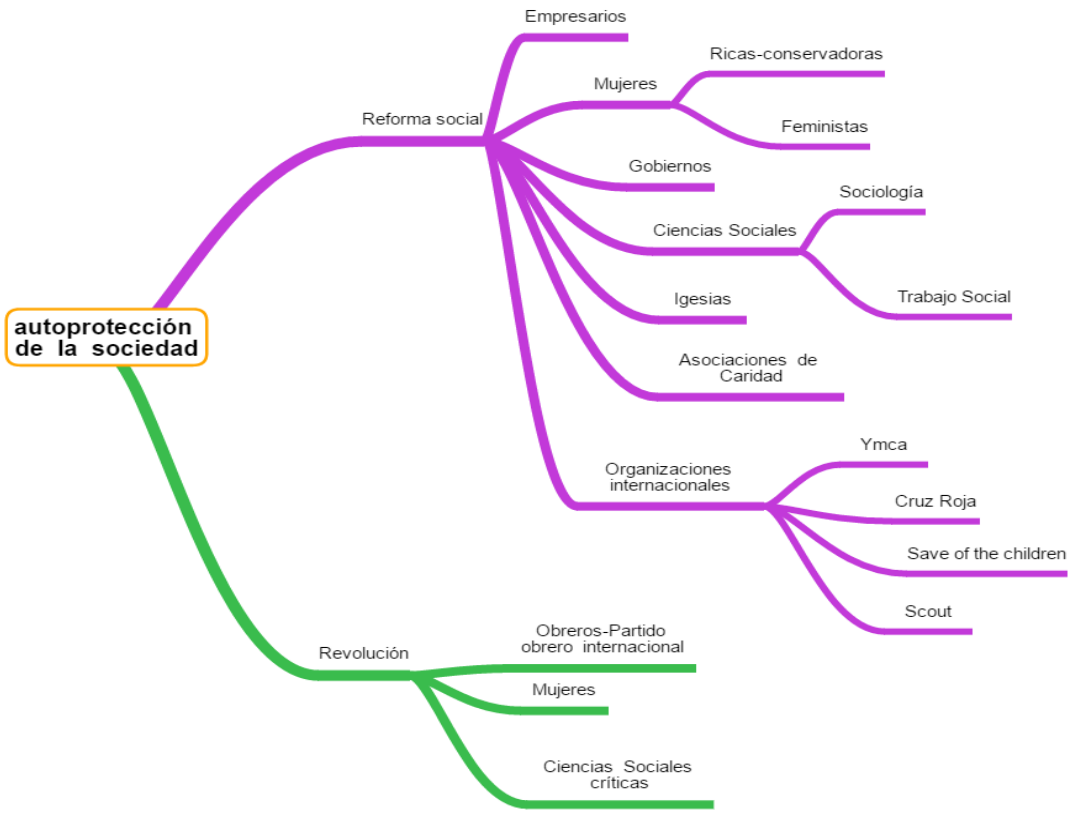
[44] A pesar de que, en países como Inglaterra y los Estados Unidos, tanto la sociología como el trabajo social encontraron domicilio en las Universidades, la formación en trabajo social no fue exclusiva de las universidades. En efecto, cuando Mary Richmond en el año 1909 fue nombrada directora del departamento de Organización de la Caridad de la Sage Russel Foundation, se encargó de impartir cursos de entrenamiento para trabajadores sociales en distintas zonas del país que no necesariamente llevaban a una titulación universitaria.

[45] Castel (2001) señala que al lado de estas prácticas especializadas existió, para esa época, otro conjunto de prácticas en el espacio de la sociabilidad primaria, es decir, la misma sociedad se encargó de atender sus problemas, generando protección inmediata desde sus propios recursos sin mediación institucional alguna, pues lo que se privilegiaba eran los vínculos primarios y un fuerte sentido de pertenencia comunitaria. Los límites de esta protección estarían dados por la cercanía, la familiaridad, la proximidad. En el Siglo XIX se dio el primer rompimiento de la socialidad primaria en la medida que los sistemas para tratar a pobres se basaron en asistencia proporcionada por instituciones impersonales (Rahnema, 1991)

En ese orden de ideas, emulando los mecanismos de las nacientes ciencias sociales, las Organizaciones de la Caridad (de las cuales también hacían parte dichas asociaciones), se esforzaron en crear un espacio de reflexión y de compartir experiencias a través de las Conferencias anuales de la caridad. De este modo se trazaban, quizás sin proponérselo, rutas distintas en la producción de conocimiento, teniendo como punto de partida la experiencia. En esta ruta, parecía que resultaba tan importante intervenir, como conocer desde la intervención práctica.

En segundo lugar, es importante resaltar que la ayuda y la caridad, convocaron a distintos actores sociales, constituyéndose en un escenario de confluencia, entre posturas que podían llegar a ser contrarias entre sí, como por ejemplo los credos religiosos. Un mapa aproximado de actores que se sintieron convocados en la búsqueda de autoprotección de la sociedad puede ilustrarse en el gráfico 2.

Gráfico 2. Actores participantes de la autoprotección de la sociedad



Fuente: Elaboración propia

Este es el contexto en el que surge el trabajo social como campo de saber y como campo de intervención. Lo que puede notarse es que su origen no necesariamente es el resultado de la "evolución" de acciones de caridad, aunque no las excluye, sino de la intersección de un conjunto de preocupaciones comunes, tanto práctica como teórica, en las que confluyeron diversos actores con iniciativas e intenciones distintas. Tan es así, que el trabajo social como campo no se ha inscrito en ninguna institución en particular. Así lo señala Dubet, cuando afirma que mientras la medicina tuvo su correlato en hospitales y la educación en las escuelas, el trabajo social no ha estado en ninguna institución que defina una única identidad. Ello ha llevado a que se articule a diversas acciones de los distintos actores y quizás parte de su identidad se encuentra allí.

Lo que he presentado hasta aquí es la síntesis de la emergencia de un conjunto de "nuevos modos de trabajar", dentro de ellos el trabajo social, que se desarrollaron al margen de la fábrica y que se ocuparon paulatinamente de atender las manifestaciones de la cuestión social. Sin embargo el trabajo social se preocupó por trascender la idea del oficio y generar acercamiento con las ciencias sociales y en cambio tomar distancia con el trabajo de caridad adelantado desde las iglesias.

1.3 Los saberes tempranos del trabajo social: disputas, tensiones internas

Fue en el año 1917, luego de 43 años, cuando las denominadas Conferencias de la caridad y corrección realizadas anualmente en los Estados Unidos, decidieron adoptar el nombre de conferencias de trabajo social y plantear así una diferenciación con lo que se venía desarrollando desde sus comienzos. Principalmente querían destacar un mayor interés en la relación con la investigación social y con la ciencia para derivar acciones desde allí[46].

[46] Las denominaciones de las conferencias anuales de la caridad variaron de la siguiente manera:
1874: Conference on boards of public charities.
1875-1879- Conference of charities.
1880-1881 Conference of charities and correction
1882-1916 National conference of charities and correction
1917-1956 National conference of social work
1956- 1985 National conference of social welfare

En los Estados Unidos se presentaron tensiones, distanciamientos y disputas ideológicas y metodológicas entre Jane Addams y Mary Richmond, y de alguna manera plantearon dos formas distintas de orientación del trabajo social. Addams y Richmond coincidieron en varias de las conferencias sobre caridad y corrección de modo que pudieron debatir sus planteamientos cara a cara. La primera tensión tenía que ver con las explicaciones que daban a las causas de la pobreza. Mientras Richmond, apoyándose en la perspectiva de Octavia Hill, consideraba que las causas eran individuales, Addams consideraba aspectos sociales. Mientras Richmond defendía y mostraba las ventajas de la estrategia de la visita domiciliaria, siguiendo los mismos principios de la caridad científica propuestos en Londres, Addams creía que era necesario "no decir adiós", pues según lo creía, las visitadoras tenían un contacto puntual con los pobladores y constantemente decían adiós, es decir, la visita no generaba vínculo y por el contrario, desde su punto de vista, las visitadoras fungían como agentes externos que no compartían la cotidianidad de la gente y muchas veces se encontraban con la hostilidad de quien era visitado (Franklin, 1986). En el Hull House impulsado por ella y su equipo, en cambio, se pretendía ante todo construir un vínculo de vecindad. Su idea era relacionarse entre vecinos y no entre extraños. Por esta razón Addams, en oposición directa a los planteamientos de Richmond, se negaba a hablar de clientes y no valoraba a las trabajadoras sociales que solo ejercían su tarea en una jornada de ocho horas para luego regresarse a sus casas. En la conferencia anual realizada en el año 1897, pese a la crítica que realizó a las visitas domiciliarias, hizo un llamado diciendo que no pretendía subestimar el trabajo de las visitadoras sino, por el contrario, quería plantear la necesidad de ampliar el trabajo de la caridad hacia otras esferas y dimensiones (Addams, 1897).

Frente a esta crítica Richmond reaccionó destacando no solo la importancia de la visita, sino realizando un llamado a la necesidad de fomentar procesos de formación en torno a la misma. De hecho, en el año 1907, presentó la ponencia "Friendly Visiting" en la cual no solo destacó la importancia de sostenerla como estrategia, sino que también presentó testimonios tanto de las propias visitadoras como de beneficiarios de las mismas, aunque señaló que la visita era solo una parte de lo que realizaba el trabajo social.

Addams creía que el Trabajo Social no solo debía ocuparse de ayudar a las personas, sino que debía estudiar las condiciones en las que las personas vivían.

Richmond estructuró su propuesta teniendo como referencia la práctica médica. Frente a las aspiraciones académicas de Addams, Richmond fue enfática en señalar que el Trabajo Social debía ocuparse de asuntos prácticos, afirmó que si ella tuviese que escoger entre ayudar a una familia que estaba atravesando una situación de infortunio y una teoría social optaría por la familia, pues si escogía la teoría seguramente iba a llegar a la conclusión que el orden social estaba mal, pero no trascendería. En ese orden de ideas consideraba que incluir otros asuntos como los económicos y los sociales se constituía en un factor de distracción, lo cual no era deseable desde su punto de vista para el desarrollo de la profesión y se mostró abiertamente en contra de los programas académicos que hicieran énfasis en la teoría (Franklin, op. cit).

Por su parte Addams, frente a las organizaciones de la caridad comentaba que el Hull House que ella promovía-, tenía como visión ser un centro de vida cívico y social para investigar y mejorar las condiciones de los distritos industriales de Chicago, lo que consideraba iba más allá del trabajo de la organización de la caridad.

Lo cierto es que los planteamientos de Richmond fueron los más difundidos y populares a partir de su vinculación al departamento de la caridad de la Russel Sage Foundation[47] desde donde se propuso fortalecer organizaciones y cursos de entrenamiento en Trabajo Social en todo el país, sin filiación universitaria. Al parecer esta Fundación se había comprometido a financiar el área de educación cívica y filantropía de la Escuela de Chicago, sin embargo, con el trabajo de Richmond no lo consideraron relevante (Franklin, op. cit). En contraste, la Escuela de sociología Chicago, que respaldaba el trabajo del Hull House, no adhirió a las recomendaciones de Richmond. Al contrario desarrolló un currículo académico basado en el análisis de la teoría social y orientada a la reforma.

[47] La Russel Sage Fundation es una de las organizaciones más antiguas de los Estados Unidos encargada de promover investigación en ciencias sociales para mejorar las condiciones de vida. Surgió en el año 1907 con un importante respaldo financiero de la Sra Margaret Olivia Sage quien había heredado una fortuna significativa de su difunto esposo. Sus primeros proyectos abordaron temas como vivienda de bajos ingresos, planificación urbana, trabajo social y la reforma laboral. De acuerdo con su página web, en la actualidad, la Fundación se dedica exclusivamente al fortalecimiento de los métodos, de datos, y el núcleo teórico de las ciencias sociales como medio de diagnóstico de los problemas sociales y la mejora de las políticas sociales. La Fundación Rusell Sage se involucra en la realización y difusión de la investigación en ciencias sociales, en un esfuerzo por mejorar la eficacia social de la investigación social. http://www.russellsage.org/ .

A pesar que Jane Addams fue premio nobel de paz en el año 1931, fue Mary Richmond la cara más visible y difundida en el Trabajo Social. De hecho, Addams fue fuertemente criticada por sus colegas por considerar que con su participación en política estaba incumpliendo con la profesión, dado que consideraban que el trabajo social debía ser políticamente neutral[48].

Pueden advertirse dos corrientes en los orígenes del Trabajo Social norteamericano: una enfocada en la identificación de las múltiples relaciones y causas de la pobreza, que se relacionó de manera directa con la Escuela de Sociología de Chicago, y otra enfocada en una definición de la pobreza desde el carácter de los individuos (Liderada por Richmond). La visión del Trabajo Social centrado en esta segunda corriente, que además pone un especial énfasis en los denominados asuntos prácticos, es con la que más se identifica a la profesión, es la visión que más se ha difundido y a su vez la que más críticas ha recibido desde las mismas ciencias sociales. Las críticas van desde señalar al Trabajo Social como agente de control social, hasta asumir su trabajo desde lo meramente técnico, al punto que se le considera carente de una solidez conceptual y desde ese punto de vista no se le reconoce como disciplina académica.

Fue justamente esta segunda perspectiva, la de Mary Richmond la que llegó a América Latina. En efecto, la obra de Richmond fue traducida al francés por el médico Belga René Sand. El interés de este médico en el trabajo social fue tan alto que no solo fundó la primera Escuela de trabajo social en Bélgica en el año 1919, sino que escribió un libro titulado "Tópicos, métodos y principios del Trabajo Social". Sand defendió la idea que el Trabajo Social debía tener un estatus profesional. Conoció al médico chileno Alejandro del Río y fue invitado para apoyar la creación de la primera Escuela de Trabajo Social en Chile, siguiendo el modelo que había llevado a cabo en Bélgica, basado en los postulados de Richmond. La Escuela fue creada en el año 1925 (Quiroz, 1998) [49].

---

[48] Addams había construido una plataforma de estándares mínimos que creía debía considerar la industria en los temas laborales, como por ejemplo jornadas de ocho horas diarias, abolición de los conventillos de las fábricas, mejoramiento de condiciones de vivienda, prohibición del trabajo de niños menores de 16 años y cuidado y regulación del empleo de las mujeres. Dicha plataforma la presentó al partido republicano pero no tuvo acogida. Sin embargo, la misma llamó poderosamente la atención del partido progresista encabezado por Theodoro Roosvelt al punto que lo incorporaron como parte de la plataforma del partido. En tanto la propuesta de Addams se sustentaba en su trabajo en el Hull House y tenía un fundamento en investigación social, este hecho mostró la articulación entre la investigación social y la política.

[49] Pese a que la primera Escuela de trabajo social fue fundada en Holanda en el año 1899 como lo he señalado y que en el año 1917 en los Estados Unidos se empezó a hablar de trabajo social, a América Latina,

1.4 La llegada del Trabajo Social a América Latina

Fueron tres vías por las cuales el trabajo social llegó a América Latina. La primera de ellas, como lo mencioné, por iniciativa de un médico quien para entonces era el ministro de higiene en Chile. La segunda vía fue por la Unión Católica Internacional de Servicio Social (UCISS), creada en el año 1925 en Italia con el propósito de promover el desarrollo de Escuelas de trabajo social en el mundo como actividad profesional. La UCISS financió entre 1929 y 1939 la creación de ocho Escuelas en Latinoamérica (Montevideo, Río de Janeiro, Sao Paulo, Santiago, Lima, Bogotá, Buenos Aires y Caracas), bajo el ideario católico, con un sello eminentemente femenino y con el objetivo de combatir la expansión de las ideas marxistas en el mundo (Leal & Malagón, 2006). Así por ejemplo, se promocionaba en Colombia, para la época:

Gráfico 3. Promoción de formación académica (1944)

ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL

(Anexa al Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario).

CARRERA DE ASISTENCIA SOCIAL Y CURSO DE ECONOMIA DOMESTICA

Estudios ordenados a capacitar a la mujer para sus deberes sociales y familiares conforme a las circunstancias actuales y a darle una profesión lucrativa. Directora, María Carulla de Vergara; Subdirectora, Laura Vergara; Secretaria, Cecilia Brigard. Iniciación del curso, 7 de febrero. Matrículas del 24 al 31 de enero. Calle 10, número 8-86. — Teléfono 5-15.

Tomado de: Periódico el tiempo, 21 enero 1944

La tercera vía fue a través de la Organización de las Naciones Unidas, que para el año 1950 había organizado el documento titulado Training for social work, an international survey y posteriormente (1956 y 1958) el segundo y tercer estudio sobre formación para el trabajo social. Desde allí se propuso y divulgó la idea de crear Escuelas de Trabajo Social de manera global, esta vez con el objetivo de promover el desarrollo en los países del "tercer mundo". Su propósito no era el "adoctrinamiento cristiano", como claramente lo entendía la UCISS, sino integrar distintos pueblos a la modernidad

la formación llegó como Servicio Social y como asistencia social en un primer momento. Fue para la década del 60 con la reconceptualización que la expresión Trabajo Social se generalizó, aunque en la actualidad en Brasil se sigue llamando Servicio Social.

europea[50]. Lo particular de este marcado interés de las Naciones Unidas en el trabajo social radicaba no solo en las aspiraciones de un control del cambio que se debía lograr, sino la pretensión de que fuese rápido. De este modo el trabajo social se expandió de manera global, bajo el dominio técnico. La formación en trabajo social era señalada como una necesidad, por ello no solo cada cuatro años realizaban seguimiento de los avances en esa materia sino que permanentemente eran monitoreados tanto las escuelas como los métodos empleados.

En los tres casos puede advertirse que el trabajo social llegó a América Latina de una manera profundamente institucionalizada, direccionada bajo ideas reformadoras y conservadoras. De otro lado, puede notarse que una vía no reemplazó a la otra, es decir la presencia de la Unión Católica Internacional no eliminó la Escuela naciente en Chile, así como tampoco la promoción de Escuelas de Trabajo Social desde las Naciones Unidas frenaron las otras iniciativas. Por el contrario coexistían entre sí.

Es justamente contra esta postura institucionalizada y conservadora que el movimiento de reconceptualización del trabajo social latinoamericano hacia la década de los 70 del siglo XX planteó una ruptura al considerarla remedial, reproductora y funcional al sistema y con poco compromiso social. En general, el movimiento de reconceptualización latinoamericano del trabajo social fue la expresión del espíritu de la época en la década del 60. En efecto, la preocupación por el Ser latinoamericano rondaba en muchos escenarios, al igual que la idea de la militancia y de pensar el cambio desde lo estructural en una perspectiva claramente marxista y comprometida con la sociedad. Así por ejemplo, la iglesia católica planteó una iglesia latinoamericana comprometida con los pobres, inspirada en el documento de Medellín (1968) bajo las premisas de la teología de la liberación; la revolución cubana aparecía en el escenario como una posibilidad y un camino a seguir, Paulo Freire por su parte desafió el tipo de educación que se pretendía y propuso una Educación liberadora – que luego se conoció como Educación Popular Latinoamericana-, mientras Enrique Dussel se planteaba una filosofía de la liberación; también Orlando Fals Borda cuestionó las maneras y los sentidos de la investigación en

[50] Desde los comienzos las Naciones Unidas a través de su Consejo económico y social mostró un interés no solo en la formación de profesionales del trabajo social en distintos países del mundo, sino también en su vinculación como parte de su cuerpo burocrático.

la sociología, y Martín Baró proponía una psicología de la liberación. Babb (1991), señaló que en México los estudiantes de economía hacia 1962 “declararon que los economistas debían ser mucho más que técnicos, que la solidaridad obrera y campesina debía ser apoyada y que todas las industrias básicas y de servicios públicos, debían ser nacionalizados”. Y esta era una idea que también rondaba a los trabajadores sociales en formación.

Todas estas propuestas estaban en la línea de pensar que investigar y actuar debían hacer parte de un mismo proceso, pero ponían en evidencia una intencionalidad que apuntaba a la transformación estructural. Consideraban que era necesario auscultar las raíces latinoamericanas y que era necesaria la búsqueda de la relación teoría y práctica con un claro compromiso frente al cambio social. Todo este “espíritu de época” permeó al Trabajo Social, de tal manera que muchas de las discusiones se incorporaron como parte de la reflexión profesional de ese momento. De alguna manera puede afirmarse que los esfuerzos del trabajo social reconceptualizador se encaminaron a desarrollar alternativas en la línea de la autoprotección de la sociedad, con miras a la revolución y estableció serias rupturas con los mundos institucionales propuestos desde la ONU y desde la iglesia por considerarlos reproductores y agentes de un sistema aniquilador.

El debate que propuso la reconceptualización adoptó una perspectiva crítica marxista -que permeó la mayor parte de los debates en las distintas disciplinas de las ciencias sociales en el momento-. Uno de los efectos, como lo mencioné atrás, fue el cambio de denominación de Servicio Social a Trabajo Social. En Latinoamérica, el trabajo social fue una profesión con impronta femenina en principio con participación aislada de algunos hombres. Con la reconceptualización la participación masculina se amplió e incluso dicho movimiento fue liderado en un comienzo por hombres. Uno de ellos sociólogo.

Esta ruptura implicó la revisión y actualización de los planes de estudio, la creación de publicaciones propias desde Latinoamérica y pasar de ser consumidores de manuales agencias –elaborados por trabajadores sociales del norte global- a ser productores de las propias reflexiones, e incluso propias publicaciones. En el año 1963, por ejemplo, la ONU había elaborado el primer manual para el Servicio Social

latinoamericano; del mismo modo se promovió la realización de seminarios de trabajo social dinamizados desde los colectivos profesionales locales y no desde organismos internacionales que hasta entonces habían sido los promotores de los encuentros regionales[51]. En ese marco surgió la idea de conformar una Asociación Latinoamericana de Escuelas de Servicio Social independiente, que hoy pervive.

Uno de los ejes generadores de tensiones no solo entre los profesionales sino también en las mismas instituciones promotoras del trabajo social, es lo que tiene que ver con lo teórico. Mientras para algunos profesionales era fundamental la fundamentación teórica, para otros ésta resultaba secundaria, pues creían que dedicar tiempo a la teoría "desviaba" la atención frente a lo propio que eran los asuntos "prácticos" (Naciones Unidas, 1957, p.17). Wolfe (1982) también señaló el despreció que la ONU parecía mostrar frente a lo teórico. Según él, la entidad no logró realizar una elección fundamentada en las teorías existentes ni tampoco elaborar una teoría general, de modo que los equipos técnicos enfrentaban obstáculos como falta de tiempo y prejuicios contra la teorización –social-, que parecía mostrar los auspiciadores institucionales: "Según dicho prejuicio, la argumentación teórica producía divisiones, además, de acuerdo con lo que suele repetirse en los órganos deliberativos de las Naciones Unidas, constituye un lujo que no puede permitirse dada la urgencia por solucionar problemas" (Wolfe, 1982).

De esta manera las Naciones Unidas fueron construyendo un perfil del profesional de trabajo social encargado de lo técnico y de la búsqueda de soluciones a los problemas sociales de manera coordinada con instituciones, ingenioso, creativo y neutral y que no requería mayor fundamentación teórica, pero sí destreza metodológica en la intervención social. Todo esto con la participación y complacencia de organizaciones internacionales de trabajo social, que han participado de manera directa en el Consejo económico y Social –Ecosoc-, como ONG. Este perfil estuvo acompañado de apoyo financiero de parte de la

[51] En 1945 en Chile se llevó a cabo el primer congreso panamericano de Servicio Social, mientras que el segundo se realizó en 1949 en Brasil, el tercero en Puerto Rico en 1957 y el cuarto en 1961 en Costa Rica. Los encuentros panamericanos mediados por la OEA – o por agencias especializadas de las Naciones Unidas- se realizaron hasta el año 1971, siendo el quinto en Lima (1965); el sexto en Caracas (1968) y el séptimo en Quito (1971). En adelante los congresos y seminarios se realizaron desde la autonomía de las organizaciones de trabajadores sociales en Latinoamérica.

ONU, lo que se constituyó en factor determinante para estimular el interés de los diversos países en cumplir con sus requerimientos y orientarse hacia ese perfil.

2 ¿En qué consiste el trabajo del trabajo social?

Responder a esta pregunta en un intento por dejar planteados algunos de los elementos que han contribuido a la construcción intersubjetiva del trabajo de profesionales del trabajo social, rastreando relaciones – y con ello tensiones, conflictos, convergencias-, desde una perspectiva histórica, permite destacar varios asuntos.

En primer lugar, que las ideas tempranas en torno a lo social, que luego derivaron en la denominada "cuestión social", emergieron como un intento por construir un mundo común desde una única lógica dominante con pretensiones de control y de homogenización de la sociedad. Así, con inspiración en las ideas cristianas del amor al prójimo, de la bondad y la caridad, confluyeron en un clima de época que abogaba por un tipo de intervención social focalizada en los pobres y teniendo como referente a seguir el modelo de la sociedad burguesa. Es claro que la preocupación por los pobres no significó igualdad en las concepciones: en su lugar ocurrió la confluencia simultánea de múltiples perspectivas no ajenas a disputas y tensiones. Bien lo señaló Hanna Arendt, al referirse a la esfera pública, "la realidad de la esfera pública radica en la simultánea presencia de innumerables perspectivas y aspectos en los que se presenta el mundo común y para el que no cabe inventar medida o denominador común. Pues, si bien el mundo común es el lugar de reunión de todos, quienes están presentes ocupan diferentes posiciones en él" (Arendt, 2013; 66).

En segundo lugar, lo que puede notarse es que una parte de la sociedad quiso hacerse responsable, cada uno desde su lugar y fundamentación no necesariamente teórica, de la ayuda a quienes consideraban más necesitados. A partir de allí se fue configurando un tipo de intervención social que fue estableciendo jerarquías y distinciones bajo diferentes figuras. La figura del filántropo, por ejemplo, fue central en este proceso. Representaba al hombre adinerado, generalmente empresario, que bajo sus preceptos morales y religiosos, consideró importante aportar una pequeñísima parte de su

riqueza a los pobres desde su propia comprensión del mundo; ya el cristianismo (en sus vertientes católica y protestante) venían realizando su parte previamente basándose en los preceptos religiosos de la caridad; a este escenario se vincularon luego las mujeres desde distintos lugares y credos. El más visible quizás fue el de las visitadoras amigables en los Estados Unidos, pero es claro que se constituyó en un escenario disputado, no solo porque fueron excluidas de muchas tareas, sino porque llegó una pluralidad de la cual no solo hacían parte mujeres devotas, solteras, viudas y casi religiosas[52] sino también mujeres activistas, feministas que libraban otras luchas como el sufragismo y el abolicionismo, o la lucha contra la prostitución, para citar solo unos ejemplos, quienes no necesariamente abogaban por el mantenimiento del orden social.

De la misma manera llegaron las nacientes ciencias sociales, tratando de ubicar un lugar en el escenario de lo social y de la búsqueda al alivio. En todo caso, lo que puede advertirse es que la idea de la filantropía se fue configurando sobre la base de borrar cualquier tipo de diferencias (de credo, sociales, económicas, de género) pero manteniendo una profunda jerarquización interna. Por ello la llamada caridad científica que incorporó valores como la neutralidad y la objetividad en el trabajo de alivio y ayuda a los pobres entró en coherencia con dichos postulados.

Algunos analistas van más allá y no ven estos actos solo desde las buenas intenciones, por el contrario, consideran que el interés "científico" de alguna manera estaba plagado de una idea marcada de exclusión, o por lo menos separación y diferenciación y de mantenimiento del orden hegemónico. En efecto, no solo se fueron configurando los asilos como sitios para aislar a pobres sino que se fue configurando la idea de barrios de pobres, de tal manera que las ciudades se iban zonificando. Estos autores señalan que la idea de la demarcación llevaba consigo un objetivo subyacente: la eugenesia. Así, al parecer, el hacer confluir en un mismo espacio social a locos, débiles mentales, ciegos, lisiados, mutilados, sordos y mudos, epilépticos, criminales, prostitutas, drogadictos y alcohólicos, permitía la experimentación con sus cuerpos e incluso su eliminación (Stuhler, 2015)

[52] Que según Lorente (2006), representan el arquetipo que atraviesa la episteme del Trabajo Social.

Así, la configuración de la ayuda y de las nacientes ciencias sociales se hizo sobre la base de múltiples exclusiones: de clase social, de género y un tipo de exclusión en lo epistemológico.

La exclusión de clase social básicamente denotaba que quienes imponían una manera de ser y su visión del mundo desde una lógica colonizadora hacia adentro de su propia sociedad, eran la élite y la clase media naciente, que tomaban como modelo a seguir su propio modo de vida. En esta lógica el conocimiento del otro, que era claramente los pobres, tenía una finalidad práctica: filtrar las ayudas hacia quienes realmente las necesitaran, pero el poder de la decisión estaba en una burocracia constituida para tal fin.

La exclusión de género por su parte implicó la limitación de la participación de la mujer y la imposición de condiciones para que lo hiciera. Así, un elemento de disputa lo constituyó el hecho de preguntarse si las tareas derivadas de la caridad debían ser remuneradas o no. Ya mencioné que Octavia Hill, fue la primera que consideró que si bien tales tareas requerían de un amplio cuerpo de voluntarios, era necesario contar con personas remuneradas, de modo que progresivamente tales tareas pasaron de ser un acto voluntario a ser tareas sujetas a remuneración económica. Ello no es un asunto irrelevante, en la medida que dicho cambio significó adquisición de valor en el mercado (Perrot, 2000), y la emergencia de un nuevo mercado del trabajo. Al respecto, diversos autores coinciden en reconocer que la caridad permitió a las mujeres no sólo salir de sus casas, sino también apoderarse de los espacios y desarrollar su influencia. Así, señala Perrot, para las mujeres la filantropía constituyó una experiencia nada despreciable que modificó su percepción del mundo, su idea de sí mismas, y hasta cierto punto, su inserción pública. Considera además que el interés de las mujeres por lo social no era necesariamente porque fuesen más sensibles, sino porque las áreas definidas en lo social, al igual que las mujeres, eran consideradas ajenas a la política (Scott J. W., 2012). No obstante, los gobiernos, a través del trabajo del cuidado de las mujeres, mantenían el orden social y en esa medida les daba estatus de sujetos políticos, así estuvieran excluidas incluso de la ciudadanía.

En lo epistemológico, las tempranas ideas del trabajo social que circularon en un clima de reforma social entraron en tensión con las emergentes ciencias sociales, en

principio por el tema de la relación teoría y práctica y posteriormente por las maneras propuestas para conocer. Así, la intervención social no se constituyó en un saber experto que circuló hacia el sentido común, sino en un saber del sentido común impulsado desde los preceptos de la moral cristiana, que se disputó un lugar como saber experto en el vasto, emergente y hasta ese momento difuso campo de las ciencias sociales.

Esta forma particular de disputa planteó una lógica distinta de conocer y de producir conocimiento, en contraste con el método científico. En efecto, si bien la caridad científica trasladó el modelo positivista de investigación sobre los pobres y la pobreza, las trabajadoras sociales pusieron en circulación las ideas que en lo social iban generando a partir del acercamiento directo y en terreno sobre los pobres. Los primeros escritos de Octavia Hill se concentraron en plantear a la sociedad las difíciles condiciones que algunos sectores de la población debían enfrentar y de ahí derivar alternativas de acción; Mary Richmond por su parte, compiló su manera de hacer en buena parte de su obra, mientras Jane Addams participó en distintos escenarios académicos y no académicos donde puso en circulación sus planteamientos. Esta manera de motivar la reflexión –desde la acción– es lo que ha hecho del Trabajo Social una disciplina desde los bordes, pues su escenario no ha sido únicamente el académico y su público destinatario no han sido necesariamente eruditos. El trabajo Social ha permanecido con fuerza tanto en la academia como por fuera de ella y en esa medida ha producido otro tipo de saberes ligados al mundo de la práctica.

De la misma manera un elemento importante lo constituye una dinámica instaurada en torno a la reflexión sobre la propia acción, que posteriormente se ha conocido como sistematización de experiencias, cuya base es asumir la acción como fuente de conocimiento, entendida desde un mundo práctico. En otras palabras, la acción como una condición humana autofabricada, de modo que permita entender que lo que se investiga no son leyes naturales, sino las condiciones creadas por la acción humana y particularmente en su esfuerzo por construir vida en común. Saberes que produce la experiencia, o saberes de acción (Mosquera Rosero-Labbé, 2006). Hasta aquí la perspectiva histórica me permite observar la construcción intersubjetiva que se fue configurando acerca del trabajo de profesionales del trabajo social.

Capítulo 5. Contexto de construcción de la experiencia de trabajo de profesionales de Trabajo Social

> "Es necesario reconocer que todo fenómeno histórico-social consiste en y/o expresa una relación social o una malla de relaciones sociales. Por eso, su explicación y su sentido no pueden ser encontrados sino respecto de un campo de relaciones mayor al que corresponde". Quijano (2000)

Los capítulos que preceden los he dedicado a explorar una dimensión histórica que permite comprender la configuración del trabajo de profesionales del trabajo social en el marco de la matriz histórica de la expansión del trabajo industrial europeo. Argumento como ésta matriz contó con el respaldo de un conjunto de actividades emergentes que se articularon y actuaron sobre las manifestaciones de la cuestión social. Se trató de un trabajo silencioso, por fuera de la fábrica pero en estrecha relación y en el cual fue relevante la presencia de las mujeres. Este ejercicio fue importante para mostrar que los trabajos por fuera de la fábrica y articulados a la atención de la cuestión social han sido constitutivos de los desarrollos del capitalismo. Así mismo, muestra como se trata de unos modos de trabajo que se insertan en las relaciones sociales y en esa medida requieren de un análisis desde la intersubjetividad.

Considerar la dimensión intersubjetiva del trabajo, implica por un lado, una mirada relacional y por el otro, reconocer la existencia de un contexto más amplio que influye en la construcción de la misma.

En este capítulo el objetivo realizar un ejercicio analítico que dé cuenta del contexto de las experiencias seleccionadas para el estudio. La idea es reconocer la existencia de asuntos que si bien escapan al control del sujeto no lo determinan y aunque ejercen una influencia sobre él, se trata de una influencia mutua. En otras palabras, por un lado actores y estructuras se influyen recíprocamente y por el otro, la acción no se da por fuera de ciertas condiciones sociales que la hacen posible.

Se trata entonces de situaciones del entorno sobre las cuales los actores tienen poco o bajo nivel de incidencia, que poseen una dinámica más o menos autónoma, y que se presenta como ajena a su voluntad, pero sobre la cual éstos construyen su propia

interpretación, "… los contextos no han de entenderse como algo definitivamente dado sino que se constituyen dinámicamente, mutuamente con la actividad de los participantes. Un contexto se delimita por lo que la gente hace, dónde y cuándo lo hace y, en este sentido, las personas que interactúan llegan a constituir el contexto para los demás de lo que ocurre en una exterioridad en la que no necesariamente inciden pero que afecta a la experiencia del actor" (Lacasa & Silvestri, 2001).

En este capítulo es describo algunas de esas condiciones que se escapan al control del sujeto y que se relacionan con la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del Trabajo Social, en el marco de las relaciones Estado, sociedad y mercado (una organización gubernamental –OG-, una organización no gubernamental –ONG- y una organización de responsabilidad social empresarial –RSE-). Entiendo al contexto como la red de interdependencias alrededor de la cual se tejen unos modos particulares de relación entre diversos actores, de modo que más allá de asumirlo como una categoría en la que se condensan atributos sociodemográficos, geoespaciales o temporales, lo asumo como un escenario de encuentro de visiones construidas entre diversos actores en relación (Hleap Borrero, 2006).

Ubico en este orden de ideas ubico la influencia de las decisiones del Consenso de Washington en la descentralización administrativa en Colombia. Posteriormente describo, a grandes rasgos, las características de cada una de las organizaciones consideradas para la presente investigación (OG, ONG, RSE). Cada apartado está organizado teniendo como referente su surgimiento y cómo en ese proceso la organización decidió incorporar profesionales del trabajo social como parte de sus equipos profesionales. El apartado dedicado al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es el más amplio, dado que se trata de una entidad del orden nacional que surgió a mediados del siglo XX, mientras que las otras dos organizaciones cuentan con trayectorias relativamente recientes. En el apartado dedicado a la Fundación de Responsabilidad Social Empresarial, consideré relevante definir a grandes rasgos cómo se entiende la Responsabilidad Social Empresarial y cómo ha sido asumido el tema en Colombia.

Particularmente destaco las reestructuraciones que el Estado ha asumido en las últimas décadas a propósito de su interés en la consolidación del modelo neoliberal, a través de la adopción de las medidas "sugeridas" por el Consenso de Washington para los Estados latinoamericanos. Sobre todo aquellos hechos que influyeron en la reorganización de los servicios del Estado y que transformaron la relación Estado y sociedad. En efecto, la emergencia de una especie de welfare mix en la que distintos actores –sector público, privado, sociedad-, gestionan de manera cooperativa la solución a problemas sociales y en el cual la sociedad civil adquiere un particular protagonismo [53], comenzó a ser parte de las nuevas formas de operar de la política social (Cardarelli & Rosendfeld, 2000). Este particular giro se fundamentó por un lado en la idea que es la sociedad civil el ámbito más cercano al individuo y por el otro, en que era necesario apelar a la solidaridad entre iguales de modo que la intervención del Estado sería cada vez más sutil, menos ligada a aparatos administrativos, sin dejar de ser pieza clave en la misma (Cardarelli & Rosenfeld, 2000).

1. El Consenso de Washington y la descentralización administrativa en Colombia

De las distintas medidas de ajuste sugeridas desde el Consenso de Washington, destaco en este apartado las concernientes al fin de los subsidios y la disminución de prestación universal de servicios sociales, en tanto fueron las que principalmente trajeron cambios en la relación sociedad y Estado en Colombia. En efecto, como consecuencia de tales medidas emergió una política social focalizada en los más pobres (antes ésta política, emulando el modelo del norte tenía pretensiones de universalidad, aunque nunca lo haya logrado), y la prestación de servicios sociales se empezó a ofrecer a través de terceros particulares. La figura central de estos terceros fue la ONG como referente; en muchos de los casos incluso estas organizaciones han sido reconocidas como representantes de la sociedad civil desde organismos multilaterales[54]. Con ello se abrió paso a la

[53] No es objetivo de éste texto problematizar el concepto de sociedad civil en toda su densidad, sino asumirlo como un referente en la reorganización de las relaciones con el Estado y el mercado. Por eso la entiendo más como un conjunto de iniciativas de organizaciones sociales independientes del Estado que plantean una relación de oposición o de adherencia a las políticas estatales según sea su perspectiva.

[54] El fortalecimiento de la sociedad civil como un modo de asumir la responsabilidad compartida en lo concreto se expresó en la creación por parte de organismos multilaterales como el Banco Mundial, de una oficina y un equipo destinados para tal fin. (World Bank, 2006).

reorganización de la intervención social estatal, de modo que fueron las ONG quienes paulatinamente comenzaron a ocupar un lugar como prestadoras de servicios sociales bajo la tutela del Estado.

Una pregunta que emerge entonces es, si el Estado ya no es responsable de una solidaridad universal y si sólo se va a ocupar de los más pobres (solidaridad selectiva) bajo un esquema de responsabilidad compartida (con la sociedad), ¿Qué va a pasar con la otra parte de la sociedad -con los no tan pobres-? Al respecto Nikolas Rose (2007), planteó que en este modelo es el individuo, su familia y la comunidad quienes deben comenzar a proveerse a sí mismos su propio bienestar[55], es su obligación avanzar en ese sentido. Entonces, de lo que se tiene que ocupar el Estado, es de perfeccionar una tecnología gubernamental que le permita diferenciar, clasificar y "detectar" a las personas merecedoras de ayuda (Rose, 2007), tal como lo hicieron las Organizaciones de la Caridad del norte en el siglo XIX.

En Colombia la adopción de medidas y ajustes en la política social propuesta desde el Consenso de Washington se expresó en la descentralización administrativa a partir de la Constitución de 1991. Dicha descentralización creó un clima favorable para la creación de organizaciones de la sociedad civil. En efecto, el artículo 210 de la constitución nacional definió que los particulares pueden desempeñar funciones administrativas, mientras que el artículo 355 dio vía libre para que el gobierno celebre contratos con particulares y así impulsar programas de interés público. De la misma manera, el artículo 365 planteó que los servicios públicos pueden ser prestados por el Estado, comunidades organizadas o particulares, siempre bajo control y vigilancia del gobierno[56].

[55] Debe responsabilizarse por generarse a sí mismo su propia protección en materia de asuntos como salud, educación, pensión y empleo, sin depender del Estado.

[56] El artículo 210 la constitución nacional plantea: "Los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley"; El artículo 355 señala que "El Gobierno, en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal podrá, con recursos de los respectivos presupuestos, celebrar contratos con entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad con el fin de impulsar programas y actividades de interés público acordes con el Plan Nacional y los planes seccionales de Desarrollo. El Gobierno Nacional reglamentará la materia"; y el artículo 365 que "… Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o

Las organizaciones contratadas por los gobiernos para prestar servicios sociales si bien cuentan con cierta autonomía para el ejercicio de sus funciones, también se encuentran sometidas al control del Estado (Herrera Robles, 2001). Esta relación de "cierta autonomía" con "sometimiento" va a ser central en la manera como se configurarán, no solo las relaciones sino también los modos de trabajo al interior de las organizaciones gubernamentales, y de las no gubernamentales que se constituyen en escenarios de trabajo para profesionales del trabajo social.

Para el caso de la presente investigación, realicé el trabajo con una entidad gubernamental – El instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)- y una entidad no gubernamental – que en adelanté llamaré la Corporación-, la cual es contratada por ICBF para prestar el servicio de bienestar familiar[57]. Ambas entidades hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), definido como el conjunto de agentes, instancias de coordinación y articulación para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, y al fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal. Del Sistema, coordinado desde el ICBF, hacen parte todas las entidades y autoridades que de una u otra manera tienen como responsabilidad la protección de la niñez, la infancia y la adolescencia en el país (como por ejemplo policía de infancia y adolescencia, Ministerio de educación, Comisarías de familia, entre otros).

2. Una Organización Gubernamental: El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una de las instituciones gubernamentales que en Colombia ha concentrado buena parte de la Política Social en las últimas décadas y la consecuente intervención en lo social desde el Estado. Desde su

indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios…".

[57] Se trata de un "Servicio Público a cargo del Estado que se presta a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, y tiene como fines promover la integración y realización armónica de la familia, fortalecer los lazos familiares, asegurar y apoyar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de sus miembros y proteger al niño, niña y adolescente y garantizarle sus derechos" (Decreto 936, 2013).

surgimiento ha logrado sostenerse hasta la actualidad[58] . Esto no significa ni que haya sido la única, ni que antes el Estado no realizara intervención social: significa que concentró buena parte de las acciones que hasta entonces se venían realizando de manera aislada y dispersa y lo hizo en torno a la familia y al menor[59]. De hecho, la institucionalización estatal de la protección social en Colombia se dio entre los años 1920 y 1930, momento en el cual el tema de la atención a los pobres comenzó a ser asumido como un asunto de Estado. Antes la iglesia católica se venía ocupando del asunto a través de la caridad, y a su vez organizaciones populares de diferentes sectores como el círculo de obreros, campesinos, propietarios de tierras y organizaciones de mujeres, comenzaban a demandar atención a sus problemas y necesidades a través de movilizaciones (Vega Cantor, 2002). Fue con la reforma constitucional del año 1936 cuando se definió a la asistencia pública como deber del Estado.

El ICBF en la actualidad plantea que su eje de acción es "La prevención de la vulneración de los derechos, la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias". Dicho objeto lo ubica en el Centro de debates como: homoparentalidad, matrimonio igualitario y diversidad sexual, consumo de sustancias psicoactivas, responsabilidad penal adolescente, abandono de niños y niñas, abuso y violencia sexual, violencia familiar, aborto, niños y niñas en conflicto armado, desplazamiento forzado, embarazo adolescente, discapacidad, situación de vida en calle, diversidad étnica y muchos otros, lo que lo convierte en una institución gubernamental particular.

La creación del ICBF en el año 1968 se atribuyó al compromiso, empeño y "nobleza" de la primera dama de ese momento, quien buscó soluciones jurídicas, económicas y "cristianas" al drama de la "niñez desamparada, la infancia errabunda, la tragedia de los sin hogar" (Gómez Hoyos, 1967), sin embargo, esta "sensibilidad"

[58] Como parte de la modernización del Estado a comienzos del siglo XX, y producto de las recomendaciones dadas a través de las misiones de expertos, ya se venían creando una serie de instituciones gubernamentales tales como: Instituto de crédito territorial (1939); Instituto de seguros sociales -ISS-(1946); El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -*ICETEX* -(1950); Instituto Colombiano Agropecuario –ICA- (1962)-, algunos de los cuales ya desaparecieron.

[59] El actual Código de infancia y adolescencia eliminó la expresión menor, por considerar que expresa una carga valorativa negativa.

coincide con dos hechos internacionales importantes, que de alguna manera sugieren que más allá del compromiso de una primera dama y de ser un asunto interno: se trató de la puesta en marcha de un compromiso que adquirió el país en conferencias internacionales.

El primero de tales hechos fue el Tercer Congreso sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente, realizado en Estocolmo en el año 1965, en el cual se comenzaba a perfilar a la familia como una fuerza social que contribuía con la prevención. Y el segundo fue la Conferencia Latinoamericana sobre infancia y juventud, organizada en el mismo año por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en Santiago de Chile, en la que se plantearon las limitaciones de la ciencia económica para dar respuesta a los problemas sociales presentes en Latinoamérica[60] y, por ende, la necesidad de incorporar un cuerpo de profesionales sociales para poner en marcha en cada uno de los países un programa de "robustecimiento de la familia" a través de la política social de los gobiernos. La conferencia destacó también "la existencia en todos los países del continente de una profesión específica en la atención de los problema sociales y cuyos agentes, los asistentes sociales[61], trabajaban desde hace años en el fortalecimiento de la unidad familiar" (Vera de Vieira, 1965). De esta manera propuso las "Bases para una política integral de atención a las familias y a los menores y adolescentes" que incluía por lo menos tres caminos: a. Educación familiar; b. Organización y desarrollo de la comunidad y c. Servicio Social. Así fue como la conferencia hizo un llamado a los gobiernos para que asumieran a la familia como eje de la política social de la misma manera que se asumía a la salud, la educación, la vivienda. También fue el punto de partida para la legitimidad del trabajo social –en ese momento denominado Servicio Social- como profesión en el país[62].

[60] Tales como explosión demográfica, mortalidad y morbilidad infantil, analfabetismo, alcoholismo entre otros, todos ellos, se planteaba en la conferencia, con una relación directa con la familia.

[61] Como Asistentes Sociales se reconocía a un cuerpo de profesionales formados en Servicio Social, que para finales de los años sesenta comenzó a ser reconocido en Latinoamérica como trabajo social.

[62] La vinculación de profesionales de trabajo social como parte del robustecimiento de la familia desde la política social era respaldada de la siguiente manera en la conferencia, "A menudo los líderes y promotores del desarrollo de la comunidad son asistentes sociales, cuya preparación profesional los faculta para llevar a la práctica programas de diverso orden, sea que actúen como elementos auxiliares o que asuman la responsabilidad directa de ellos. El Servicio Social profesional es considerado en el presente, como una inversión necesaria y productiva, al evitar, en alguna medida, los efectos deplorables de la desorganización social, a la vez que contribuye a convertir en, factores positivos los elementos negativos que pesan sobre la economía nacional", (Vera de Vieira, 1965).

Colombia parece haber acogido estas recomendaciones del Consejo Económico y Social, no sólo en cuanto a adelantar acciones desde la política social para el robustecimiento de la familia, sino también en cuanto a vincular a estos profesionales como parte de su cuerpo burocrático. Así, en el año 1972 en el ICBF se contaba con una planta de profesionales de trabajo social equivalente al 66.5 % de su planta general, (Umbarila Laiton, 2010). La presencia de profesionales del trabajo social se mantiene en el Instituto. El 80% de los cargos en distintos niveles (Directivo, asesor, profesional especializado, profesional universitario y técnico administrativo) los contempla dentro de sus perfiles. De la misma manera existen espacios concretos al interior de esta institución, cuyos lineamientos[63] y políticas definen la obligatoria presencia de profesionales de trabajo social, por ejemplo, las Defensorías de Familia.

Desde la conferencia latinoamericana y desde el ICBF, se iba configurando cierta legitimidad instrumental de la profesión. Y si bien el instituto contempló la creación de una planta de cargos para empleados que obraran como funcionarios públicos, también se propuso buscar apoyo en el llamado Servicio Social Obligatorio a través de lo que denominó voluntariado social, éste último entendido como una forma de "canalizar la energía de las clases altas para ponerlas al servicio de todos" (Periódico el tiempo, 1969). Esto significó que aun cuando se crearon relaciones de subordinación laboral, una parte de la obra aspiraba sustentarse en un cuerpo de trabajo voluntario. Es interesante notar en estas prácticas aspectos propuestos desde las organizaciones de la caridad en el siglo XIX europeo, pero esta vez, agenciado desde el Estado.

Desde su entrada en funcionamiento hasta el día de hoy, el ICBF ha sufrido una serie de transformaciones, tanto en su estructura interna como en su marco conceptual y jurídico para el abordaje de los diferentes temas de su competencia. Del mismo modo ha ocurrido con su manera de operar. Uno de los asuntos más significativos en este sentido ha sido el abandono de la intervención directa sobre los asuntos sociales para pasar a ser supervisores de la misma. En las últimas décadas el ICBF contrata a organizaciones no

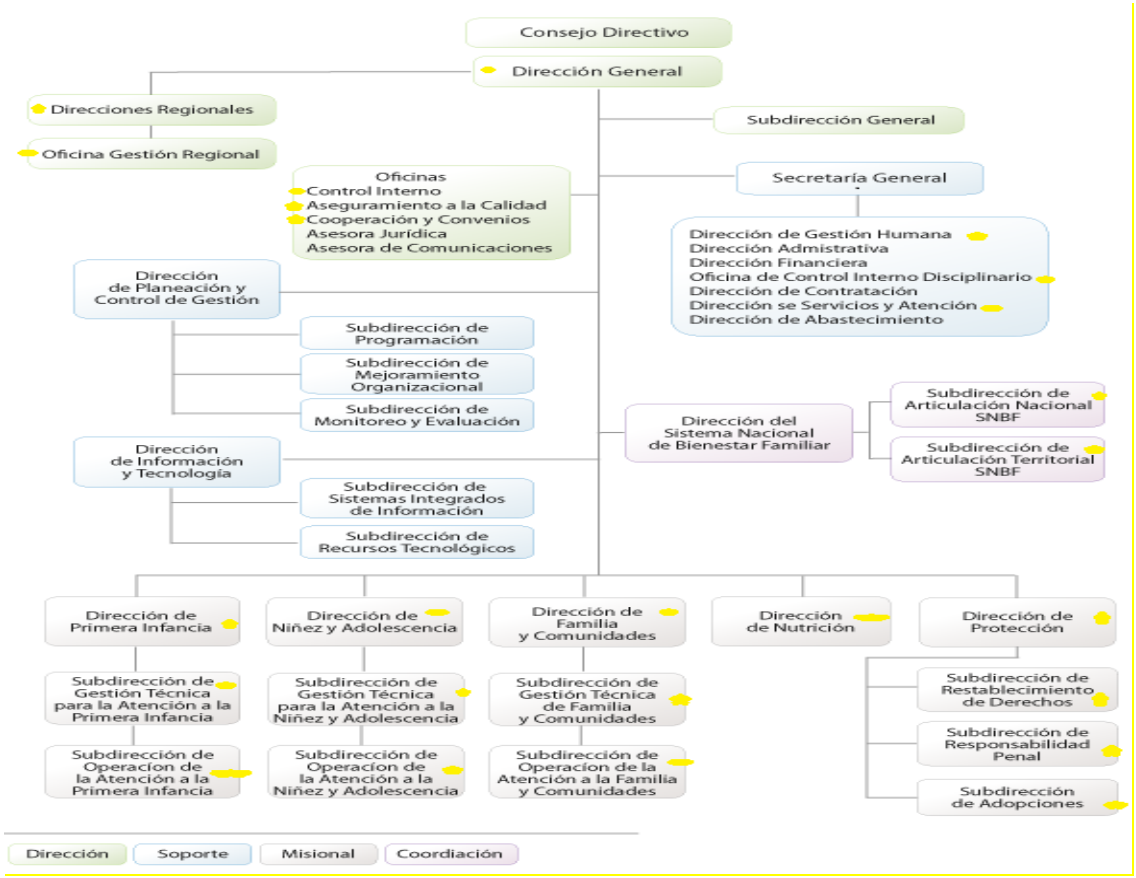
[63] Los lineamientos son la hoja de ruta que debe seguir cualquier institución que aspira a operar cualquier programa de gobierno. Es el silabus en torno al cual no sólo se organiza la acción sino en torno al cual se realiza la vigilancia y control estatal.

gubernamentales – a quienes denomina operadores- para que se encarguen del trabajo directo con la población, asumiendo un lugar de fiscalización, acompañamiento y control de la acción. Las tareas que desempeñan los profesionales de Trabajo Social al interior del ICBF están claramente delimitadas tanto en el manual de funciones como en los lineamientos institucionales.

2.1 El lugar de profesionales de Trabajo Social en la estructura Institucional

La actual estructura del ICBF se ve reflejada en su organigrama. A continuación lo presento, señalando con puntos amarillos aquellos niveles en los cuales la institución considera cargos que pueden ser ocupados por profesionales de trabajo social.

Gráfico 4. Organigrama nacional del ICBF



Fuente: Tomado y adaptado de Página web ICBF

El actual Código de infancia y adolescencia (Ley 1098 de 2006), contempla la obligatoriedad de la participación de profesionales del trabajo social en los equipos de Defensoría de Familia, Comisaría de Familia y Comités de Adopciones.

El manual de funciones muestra que el perfil de trabajo social es considerado en cuatro de los cinco niveles jerárquicos de la estructura de la organización. Aproximadamente el 80% de los cargos del ICBF considera dentro de sus perfiles a trabajadores sociales. Tales cargos y niveles están reglamentados definiendo las funciones y empleo según jerarquía (siendo el más alto el nivel directivo y continuando con nivel asesor, nivel profesional, nivel técnico y nivel asistencial). El perfil de trabajo social para efectos del manual de funciones está presente en los niveles directivo, asesor, profesional y técnico. En términos de la vinculación efectiva de trabajadores sociales a junio de 2016 se contaba con una planta global de 5.175 servidores públicos a nivel nacional de los cuales 575 eran trabajadores sociales, es decir aproximadamente el 10% del total. Los cargos ocupados se ven reflejados en la siguiente tabla.

Tabla 2. Trabajadores/as sociales en la estructura del ICBF a junio de 2016

Dependencia	No. TS
Grupo de atención en ciclos de vida y nutrición	6
Grupo de protección	16
Grupo de asistencia técnica	57
Grupo administrativo	3
Dirección regional	4
Grupo de planeación y sistemas	5
Grupo jurídico	1
Grupo financiero	1
Dirección de nutrición	1
Grupo de auditorías de calidad	1
Grupo de desarrollo del talento humano	1
Grupo de registro y control	1
Subdirección de articulación territorial del SNBF	1
Subdirección de gestión técnica para la atención a la familia y comunidades	2
Subdirección de gestión técnica para la atención a la primera infancia	1
Subdirección de operación de la atención a la primera infancia	1
Subdirección de responsabilidad penal	3
Subdirección de restablecimiento de derechos	2
Profesionales en Centros Zonales	468
Total	**575**

Fuente: Recursos Humanos ICBF

Pese a que profesionales del trabajo social se encuentran en un amplio rango de cargos[64], puede advertirse que donde más se concentran es en los Centros Zonales (81%). Tales Centros son la representación de la Institución en el territorio, son la parte más operativa en tanto es allí donde se reciben peticiones de distinta índole: demandas, solicitudes de apoyo en aquellos casos en los cuales las familias manifiestan que sus ingresos económicos no alcanzan para cubrir sus gastos y dar cumplimiento a la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes (educación, alimentación, salud), demandas por alimentos, paternidad responsable, maltrato, abuso y violencia sexual etc. El Centro Zonal es el encargado de iniciar los procesos administrativos de restablecimiento de derechos (PARD), y donde se tramitan conflictos tales como inasistencia alimentaria, divorcios, abandono de niños y niñas, entre muchos otros.

Algunos de los profesionales de Trabajo Social desempeñan su trabajo por fuera de las instalaciones de la institución. Otro número importante de profesionales se encuentra en la Asistencia Técnica (9.9%), es decir, el acompañamiento y orientación a instituciones operadoras que hacen parte del SNBF y contratan la prestación de servicios, mientras el resto se distribuye en las distintas dependencias. A nivel de las direcciones regionales hay cuatro profesionales que al momento del presente estudio se encontraban ocupando dichos cargos (0,6%).

Esta ubicación en la estructura sugiere que la institución reconoce que un profesional de trabajo social puede contar con las competencias necesarias para desempeñar cargos en los distintos niveles, con excepción áreas como la jurídica,

[64] Las Defensorías de Familia, Comisarías de Familia, Comités de Adopciones, son instancias en las cuales se toman decisiones frente a situaciones particulares de los niños, niñas y/o adolescentes, quienes se encuentran con derechos vulnerados, inobservados o amenazados. El Defensor de familia (un abogado), es la máxima autoridad encargada de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en circunstancias de maltrato, amenaza o vulneración de derechos. En sus manos, luego de un estudio psicosocial realizado por su equipo, está la toma de decisiones a partir de una situación de demanda. Tales decisiones pueden ser retirar al niño de su entorno familiar, declarar niños y niñas huérfanos en adoptabilidad, definir medidas en caso de adolescentes infractores. En cualquier caso, mientras los niños, niñas y adolescentes se encuentren bajo una institución del SNBF, el Defensor es el responsable del proceso que cada uno de esos niños y niñas sigue bajo la tutela institucional. El defensor no solo decide sino que parte de su responsabilidad y del equipo psicosocial está en hacer seguimiento a cada caso y velar porque los derechos de los niños, niñas y adolescentes se restablezcan. Las comisarías de familia principalmente se enfocan en los temas que tienen que ver con violencia intrafamiliar y los equipos también toman medidas dependiendo de las situaciones. Por su parte los comités de adopciones centran su trabajo en las solicitudes de adopción realizadas por nacionales y/o extranjeros y en manos de ellos está la decisión final.

comunicaciones, dirección administrativa, financiera, tecnología, y control de la gestión. Sin embargo, el que parece ser el mayor atributo es que se trata de profesionales de terreno con habilidades en lo técnico, por ello se ubican mayoritariamente en la parte más operativa de la institución. Vale señalar que en general los distintos profesionales que conforman los Centros Zonales (entre los cuales se encuentran abogados, psicólogos, pedagogos, ingenieros, administrativos, nutricionistas), se asumen como operativos y hacedores de la política, es decir que ésta no es una condición exclusiva de profesionales de trabajo social.

Una característica de los perfiles en los cuales es considerado el trabajo social es que son abiertos. Es decir, no son cargos definidos por una especificidad profesional sino más bien en función del dominio burocrático- instrumental de la misión de la institución. De este modo, cargos en los cuales se considera al profesional de trabajo social también incluye a profesionales "afines"[65]. Quien llegue debe desempeñar las funciones previstas independientemente de su profesión. Lo que esto indica, al parecer, es que en lo que se refiere a tareas y responsabilidades los límites profesionales y sus especificidades son algo difusos. Los saberes profesionales son desplazados para privilegiar el dominio burocrático instrumental. De hecho el manual de funciones así lo considera. Quienes aspiren ocupar tales cargos deben demostrar conocimiento en procedimientos de la actividad normativa vigente, de la política institucional, de la estructura del Instituto, de gestión de proyectos e indicadores, de lineamientos técnicos entre muchos y variados asuntos. Los profesionales deben además demostrar capacidad para desempeñar tareas que incluyan diseño y desarrollo de planes, programas y proyectos, estudios e investigaciones, procedimientos e instrumentos operativos, metodología para formular políticas públicas, fundamentos conceptuales y metodológicos de investigación social entre muchas otras (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013). De este modo no son los profesionales desde su saber quienes orientan la acción institucional sino la institución la que orienta el hacer de los profesionales. Esto lo que evidencia es que se trata de una intervención social direccionada desde lo que define la institucionalidad y

[65] El manual de funciones define como profesionales afines a psicólogos, nutricionistas, psicopedagogos, profesionales en desarrollo familiar, antropólogos, sociólogos, abogados, profesionales en administración pública, administradores de empresas, economistas, profesionales en ciencias políticas, licenciaturas e incluso, ingenieros de sistemas.

desde allí los distintos profesionales deben ajustarse. El criterio profesional así, queda subordinado al criterio institucional que debe dar cuenta de acciones y metas.

2.2 El Centro Zonal

El Centro Zonal en el que realicé el estudio está ubicado en el nororiente de la ciudad de Cali[66], en un barrio popular, frente a una gran avenida. Su responsabilidad se concentra en tres grandes zonas calificadas como de alta "vulnerabilidad" social. El ingreso de los visitantes a sus instalaciones es controlado por un guarda de seguridad de una empresa privada, encargado de preguntar motivo de la visita, llevar un registro de ingresos, al mismo tiempo que revisar maletas y pertenencias.

Las instalaciones comprenden una superficie equivalente al tamaño de una manzana (área aproximada 1.384 M2) y de acuerdo con el documento de plan de emergencia, la distribución es de la siguiente manera: Tres zonas construidas, la primera de 880 M2 en la cual se ubican los profesionales de las Defensorías, la segunda de 104 M2, donde se ubica el equipo de prevención y contabilidad y la tercera de 100 M2, en la que se encuentra la oficina de archivo. La edificación cuenta con un área de 300M2 de Zona Verde y un auditorio. Es un edificio de un piso. Allí laboran 46 personas (29 de planta, Contratistas 17), de las cuales ocho son profesionales de trabajo social (cuatro de planta y cuatro contratistas). El promedio de visitantes por día es de ochenta. Hay una sala de espera donde se ubican los usuarios o personas mientras son atendidos (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016).

---

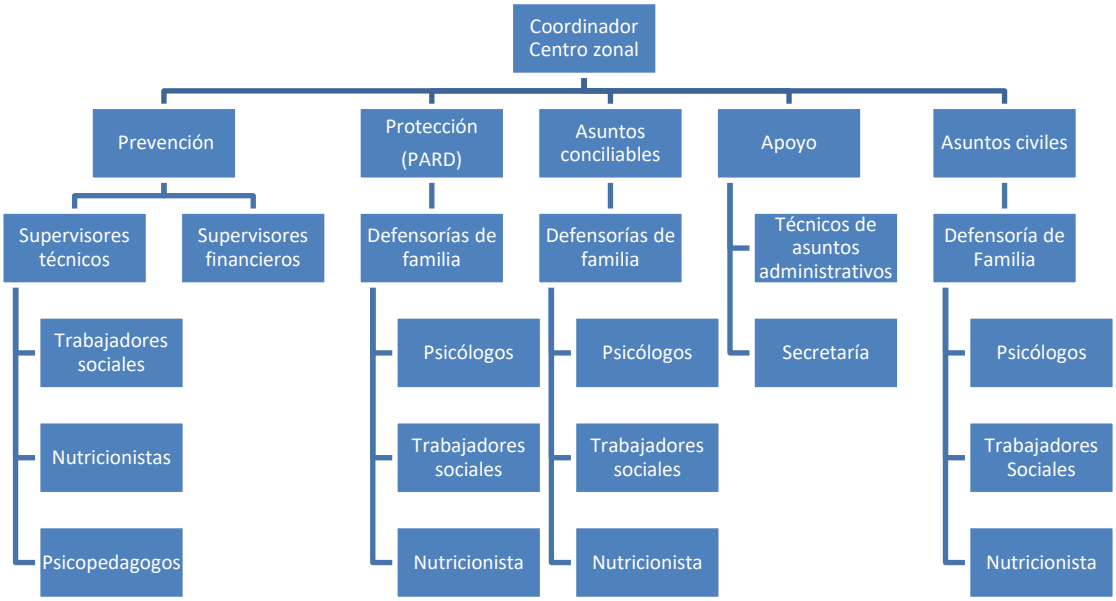
[66] En este Centro Zonal se abordan cuatro grandes procesos: 1. Prevención, 2. Protección – Proceso de Restablecimiento de Derechos PARD-; 3. Asuntos conciliables y 4. Asuntos civiles (Ver organigrama del centro zonal), en cada uno de los cuales se integran profesionales de Trabajo Social. En el tema de prevención, los profesionales de trabajo social se encuentran en los programas presentes en los territorios tales como la atención a la primera infancia (Centros de Desarrollo Infantil –CDI-, Hogares infantiles, Hogares lactantes y preescolar, Hogares Comunitarios de Bienestar, Unidad pedagógica de apoyo.

[66] Se entiende por restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, el conjunto de actuaciones administrativas que la autoridad competente debe desarrollar para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados, dentro del contexto de la protección integral y los principios de prevalencia, interés superior, perspectiva de género, exigibilidad de derechos, enfoque diferencial y corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado.

http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/Glosario

En el caso que nos ocupa, en el Centro Zonal existen catorce Defensorías de familia (una de asuntos conciliables, otra de asuntos civiles, una de apoyo y nueve de restablecimiento de derechos[67]. La estructura de los procesos y la conformación de los equipos del Centro Zonal se ilustran en el siguiente gráfico:

Gráfico 5. Organigrama Centro Zonal ICBF



Fuente: Centro Zonal

Puede notarse que profesionales del trabajo social están presentes a lo largo de las acciones que se adelantan desde allí.

El Centro Zonal funciona en una jornada de atención al público de lunes a viernes desde las 8am hasta las 5 pm. El horario de atención es la misma jornada de trabajo para los servidores públicos. Quienes allí trabajan, no tienen bajo su responsabilidad la toma de las grandes decisiones de la institución, ni de la política social, pero sí toman decisiones sobre la vida de la gente. A estos profesionales les corresponde, por ejemplo, emitir un

[67] Por asuntos conciliables se entienden aquellas "intervenciones que realiza el defensor de familia y su equipo interdisciplinario, en situaciones susceptibles de conciliación entre las partes, definiendo acciones de mutuo acuerdo, (numerales 8 y 9, artículo 82, Ley 1098 de 2006)"; Por **asuntos no conciliables**, se entienden las "intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario, mediante acciones integrales para el restablecimiento de derechos, en beneficio de niños, niñas y adolescentes que se ven afectados por situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de los mismos y que no son susceptibles de conciliación entre las partes" (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016). Las defensorías de asuntos civiles se ocupan de las demandas en general, por ejemplo demanda por alimentos, paternidad, violencia familiar entre otras.

concepto sobre la idoneidad de una familia para adoptar, o definir a partir de una valoración inicial si un niño, niña o adolescente se encuentra en inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, decidir el retiro de un niño o niña de su medio familiar y definir, entre otros asuntos, si su situación da para iniciar el "proceso de restablecimiento de derechos".

3. Una Organización No Gubernamental –La Corporación-

La Corporación fue una idea que nació en el año 2011, cuando un grupo de amigos decidió darle vida a una iniciativa surgida en debates y discusiones que durante la época en que fueron estudiantes universitarios sostenían de manera cotidiana. Su objetivo era contribuir de alguna manera con lo que estaba ocurriendo en su ciudad. La política social venía siendo manejada por externos y ellos consideraban que en el municipio había gente con toda la capacidad para hacerlo, ellos mismos se consideraban capaces, no querían ser sólo espectadores. Tampoco querían ser empleados, en su lugar querían construir un escenario que a futuro les permitiera ganar en autonomía personal y colectiva desde el punto de vista laboral. Desde su perspectiva no solo eran pocas las posibilidades reales de conseguir empleo en su municipio sino que también enfrentaban los bajos salarios. De hecho, muchos de sus amigos buscan oportunidades de empleo en otras ciudades.

Fueron seis los amigos que asumieron la tarea de "emprender". Tres hombres y tres mujeres recién graduados, con trayectorias profesionales cortas, de carreras afines a las ciencias sociales: psicología, administración, sociología. Su ciudad natal, es un municipio pequeño (aproximadamente 116.000 habitantes). Montar una ONG propia parecía un emprendimiento que, a juzgar por lo que habían observado en otras iniciativas similares, les iba a permitir no solo cualificarse profesionalmente sino plantear propuestas coherentes con sus concepciones de sociedad: una sociedad democrática, camino a la equidad, que acepte la diversidad, que promueva un nuevo tipo de sujeto social crítico y políticamente activo; la Corporación iba a permitirles también estar lejos de las ataduras a horarios y subordinación a jefes. Las relaciones de amistad suponían la presencia de un tipo de relaciones horizontales o por lo menos de jerarquías entendidas de manera distinta a como puede entenderlo una organización empresarial o gubernamental. Ser enteramente

responsables y gestionarse a sí mismos su propio bienestar, asumiendo que eran ellos mismos su propia fuente de ingresos sin depender de nadie, fueron motivaciones que parecían estar siempre presentes en los miembros de la organización. La Corporación era pensada así como un escenario de libertad personal.

La Corporación definió como su eje de trabajo la niñez, infancia y adolescencia. Básicamente había tres grandes razones que llevaban a que el tema fuera ese y no otro; por un lado el municipio había logrado cierta visibilidad en ese sentido a nivel nacional, incluso se llegó a considerar la posibilidad de construir de nuevo un Centro de reclusión para menores infractores allí. Por el otro desde el 2006 se venía implementando en el país la Ley de infancia y adolescencia (Ley 1098 de 2006) que reemplazaba al antiguo Código del menor, y finalmente que quienes se venían haciendo cargo de los programas eran instituciones externas y ajenas a las realidades cotidianas del municipio.

Esta decisión de trabajar sobre el tema les significó apropiarse de una nueva manera de nombrar el mundo desde la institucionalidad, de la cual eran ajenos hasta el momento. Sin embargo, era condición para acercarse al campo y conocer las reglas de juego. Aprender colectivamente nuevos asuntos como gestión y diseño de proyectos sociales, acercarse al marco normativo de la política social de la infancia y la adolescencia, crear estatutos, era parte de lo que tenían que dominar para comenzar a existir.

En los comienzos no había dominio del juego de modo que primó la incertidumbre. El primer paso era existir como persona jurídica y si bien obtener ese reconocimiento era un paso importante, para prestar servicios de bienestar familiar en Colombia se requiere de un proceso adicional: el trámite burocrático de obtención de licencia de funcionamiento ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dado que es la autoridad competente para tales asuntos. La licencia de funcionamiento es el permiso que da el gobierno para otorgar, reconocer, renovar, suspender y cancelar los servicios de una entidad previa revisión de cumplimiento de requisitos establecidos. Iniciar dicho trámite fue todo un proceso de gestación y en sus palabras, de “parto”, en terrenos hasta ese momento desconocidos. Por eso la mejor estrategia era el “copy paste”, un tipo de

obrar táctico que les permitió entrar al juego de manera astuta ante la ausencia de dominio de lo requerido. La alternativa en estas circunstancias era tomar lo que ya habían creado otros y adaptarlo (o copiarlo). Así lo expresaron:

> "Una parte del origen del PAI es en parte plagio y en la otra también (risas) … lo que pasa es que el Instituto exige mucho papeleo y documentos y nosotros pues… a vos te piden el PAI antes de que veas al primer niño ¿me entiendes?, entonces nosotros les pasamos algo que corresponde a eso que exigen… ¿cómo les vamos a pasar un PAI si no hemos visto el primer niño?... sin embargo se lo pasamos… y nos dieron la personería jurídica y la licencia de funcionamiento, (GF –S-).

Existir jurídicamente y contar con licencia de funcionamiento los habilitaba para contratar. En todo caso, poner en marcha la Corporación no fue una tarea fácil. Enfrentó al pequeño grupo de amigos a asumirse como una empresa desde la cual era necesario hablar de capital, de activos, pasivos, salarios, condiciones de contratación y fuentes de financiación, entre muchos otros asuntos ajenos a aquellas conversaciones de Universidad sostenidas años atrás. Paulatinamente estas conversaciones comenzaron a ser reemplazadas por conversaciones en torno a cómo conseguir financiación y cómo poder contratar con el Gobierno y en particular con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en tanto creían que allí había una importante oportunidad, dado que el tema cobraba relevancia en el municipio en un momento en que el gobierno local se había comprometido con ello, pero no habían adelantado ningún tipo de acción en la materia.

La Corporación buscó asesorar al gobierno local. En todo este proceso, debieron no solo incorporar un nuevo lenguaje técnico de lo institucional: PAI, PAM, PLATIN, ESTÁNDARES… sino visitar instituciones que contaban con experiencia en el manejo y las relaciones con los programas del ICBF. En todo caso, se trataba de un campo desconocido en el cual era necesario obrar estratégicamente.

En el año 2013 la Corporación logró obtener la administración de dos programas del ICBF: de Internado y Semi internado[68] y entró a ser parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF). Estos programas ya venían desarrollándose hace muchos años en la "Casa Hogar", lo que significó el traslado de las operaciones de la Corporación a ese lugar.

3.1 El lugar de funcionamiento: La Casa Hogar…

Denominado por el ICBF y la institucionalidad del municipio como la Casa Hogar en honor a su fundador y primer "benefactor" en el año 1940, - cuyo busto se erige desde entonces hasta hoy a la entrada de la institución-, la Casa Hogar no ha dejado de ser reconocida por sus pobladores como "la correccional". Aunque desde su surgimiento hasta hoy lo que allí se hace ha cambiado su orientación, la imagen de corrección pervive en el imaginario local. En efecto, pese a que en sus primeras décadas la Casa Hogar era un "reformatorio de menores" al que llegaban "mozalbetes descarriados y vinculados a la delincuencia infantil y juvenil (Ramírez, 1963), a partir de la década de los noventa, pasó a ser administrada por Organizaciones No Gubernamentales bajo la supervisión del ICBF.

[68] El internado es un programa que "consiste en la atención a los niños, las niñas, los adolescentes, las personas mayores de 18 años con discapacidad, mujeres gestantes o en periodo de lactancia, a quienes se les ha vulnerado sus derechos y lo procedente es la separación del medio familiar de origen o extenso y su ubicación en un medio institucional, en el cual se les garantiza la atención especializada y la intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos", principalmente niños declarados en "adoptabilidad" por parte del Defensor de familia. Esto hace que se requiera de atención 24 horas los 7 días de la semana. El semi- internado, por su parte, "Es un servicio de restablecimiento de derechos especializado para niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de vulneración y bajo el cuidado de sus familias de origen, que requieren un proceso de atención institucional y de apoyo presencial en jornadas de ocho (8) horas diarias, durante los días hábiles del mes. Estos niños, niñas y adolescentes requieren de apoyos educativos adicionales o alternos a la jornada educativa regular" (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2010). El internado es solo de varones, mientras el semi internado es mixto. El internado cuenta con dormitorios colectivos; el programa les garantiza alimentación, ropa y vinculación a educación formal en Instituciones Educativas locales y externas a la institución, con el ánimo que puedan socializar en otros escenarios y con otras personas y si bien deben cumplir con unas normas en cuanto a horarios y permanencia en la institución no se encuentran privados de la libertad. Sin embargo permanentemente se presentan evasiones. La institución también debe garantizar espacios de esparcimiento por fuera como salidas campestres, participación en actividades locales como ferias y festivales, siempre bajo el cuidado y orientación de un formador y siempre de manera colectiva. Los niños, niñas y adolescentes del semi internado, solo hacen uso de las instalaciones en el día, tiempo durante el cual se les garantiza educación formal de primaria y secundaria ofrecida por la misma institución, alimentación; generalmente son niños y niñas que se encuentran en extra-edad escolar. El momento del almuerzo y del refrigerio se constituye en un espacio de encuentro entre los participantes de ambas modalidades de atención.

Desde las últimas dos décadas, la Casa Hogar recibe y alberga niños y adolescentes varones entre 10 y 18 años de edad bajo la modalidad de internado, muchos de los cuales enfrentan diversas situaciones (abandono, violencia, abuso entre otros asuntos). Algunos de estos niños han sido declarados en adoptabilidad, es decir, que pueden ser dados en adopción, sin embargo con mucha frecuencia ocurre que por ser grandes los adoptantes suelen no mostrar interés en ellos, de modo que permanecen institucionalizados hasta que cumplen la mayoría de edad. El ICBF, en los pasillos los denomina como sus "hijos". Mientras permanecen internos, es la institución la que vela por el cumplimiento de sus derechos en materia de alimentación, educación, salud etc. Son niños que en principio, no registran antecedentes delictivos.

Testimonios locales y de la prensa regional parecen indicar que desde el momento de su fundación a la fecha, las instalaciones no han sufrido modificaciones, salvo algunas reparaciones locativas. Así por ejemplo lo describe la prensa en el año 1963 "Este reformatorio, ubicado en las afueras, ocupa un área total 97.065 metros cuadrados, de los cuales están construidos 11.700, distribuidos en varios pabellones a saber: uno para administración, cuatro más denominados hogares, que sirven para la clasificación de los menores por edades, a fin de evitar los peligros de la promiscuidad. Uno de los pabellones alberga menores de 10 a 13 años; otro de 13 a 15 años; otro de 15 a 18 años, y el cuarto está destinado a Centro de observación, para los menores recién ingresados" (Ramírez, 1963). Esta infraestructura física permanece en la actualidad.

Las instalaciones también cuentan con una capilla, un comedor y espacios destinados a talleres como metalistería, panadería (en desuso); en términos de deporte cuentan con canchas de fútbol, piscina (también en desuso) y una sala de teatro. Adicionalmente hay nueve salones dotados para clases escolares. Un espacio usado como "almacén", al que llegan distintas donaciones como ropa, juguetes, zapatos u objetos que pueden ser reutilizados por los niños, niñas y adolescentes.

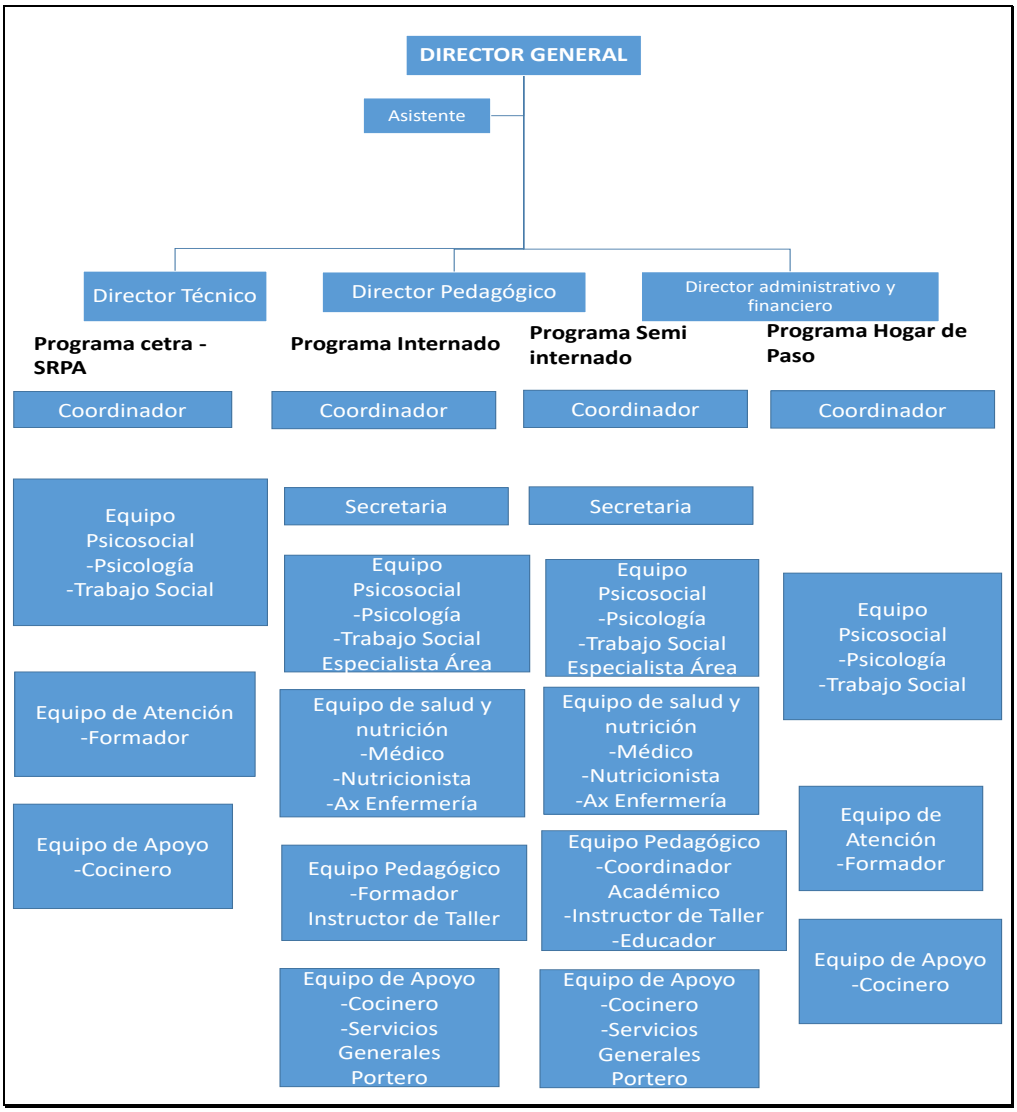
Durante las primeras décadas la administración estuvo bajo la responsabilidad de la división de menores del Ministerio de Justicia, pero a partir de la década de los 70 pasó a ser responsabilidad directa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En la década

de los 90 la administración pasó a terceros contratados por el ICBF para la prestación de servicios de protección, bajo su supervisión y en el marco del proceso de Gestión de Restablecimiento de Derechos. En todos los casos ha operado como internado.

Los primeros equipos de profesionales estaban conformados por un Director general, una asistente social (encargada de revisar el vínculo de la familia con el menor), un médico, un capellán, un psicólogo, un odontólogo, un enfermero, una experta en educación fundamental, nutricionista, profesores de talleres agrícolas, almacenista, ecónoma, un experto agrícola, y una persona responsable de rehabilitación y disciplina. Como podrá notarse más adelante, estos perfiles se han conservado, salvo algunas modificaciones derivadas de la organización del trabajo en términos de tareas, tiempos, salarios.

En la actualidad los equipos técnicos con los que trabaja la Corporación se han ajustado a los requerimientos del ICBF y de la ley de infancia y adolescencia. Así, es requisito que en cada programa exista un equipo psicosocial y que en cada uno de ellos haya por lo menos un profesional en trabajo social, tal como puede advertirse en el organigrama. Las funciones que debe cumplir cada profesional se encuentran perfectamente definidas en los lineamientos técnicos y administrativos. Para el caso del trabajo social, se plantea que en la modalidad de internado, se debe ocupar de realizar una valoración inicial en el tema de la familia o red vincular cercana al niño, niña o adolescente, definir un plan de atención, realizar talleres formativos sobre diversos temas, por ejemplo consumo de sustancias psicoactivas, sexualidad, derechos, entre otros; en el caso del semi internado, este profesional debe ocuparse de realizar una valoración sociofamiliar o de la red vincular, emitir un concepto sobre las condiciones socioeconómicas, plantear un plan de fortalecimiento familiar y realizar intervención directa con familia de origen del niño o niña.

Gráfico 6. Organigrama ONG



Fuente: Plan de Atención Integral (PAI) de la Corporación

4. Una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial –RSE-

La Responsabilidad Social Empresarial se entiende como una "Estrategia Organizacional de competitividad que consiste en la inclusión, tanto en el nivel estratégico como operativo de la empresa, de las preocupaciones de los grupos de interés o skateholders internos y externos en la búsqueda de un tripe beneficio: rentabilidad económica, mejora de bienestar social y preservación del medio ambiente" (Ibarra Padilla, 2014). No es objeto de este apartado debatir sobre los conceptos y enfoques que sobre RSE existen, sino destacar los elementos sobre los cuales se sustenta, principalmente en el caso colombiano. De este modo destaco cómo la RSE no renuncia

al ánimo de lucro, ni a la competitividad de la empresa, por el contrario, parece que contribuye con dichos propósitos. Tampoco se trata de una actividad al margen de la dinámica empresarial en la medida que no solo se integra perfectamente a su engranaje, sino que además parece que contribuye al incremento de la rentabilidad. Así, la RSE "viene a complementar, y a enriquecer, el que hasta ahora había sido el núcleo de su actividad: el ánimo de lucro. La idea de que la empresa es uno de los principales actores dentro de una comunidad y de que su actividad debe ser un instrumento de mejora social, de protección al medio ambiente y de respeto de los derechos fundamentales, entre otros elementos de construcción social, ha animado la consolidación de principios que guían la construcción de parámetros de responsabilidad social para las empresas (Corte Constitucional, 2010).

En Colombia el marco jurídico frente a la RSE, en coherencia con lo que acontece en el tema en varios países del mundo, es difuso, se sustenta sobre generalidades que pueden ser interpretadas, de distintas maneras en lo que se refiere a qué es y cómo se hace. Cada empresa parece realizar acciones de RSE desde su propio criterio, voluntad y financiación. Lo que existe es una medida que promueve un "compromiso voluntario", es decir que no es de obligatorio cumplimiento. Lo que el marco legal intenta hacer es definir una serie de incentivos para que las empresas se sientan suficientemente atraídas, motivadas y decidan por sí mismas apostar a la opción de la RSE. En Derecho esta tendencia se conoce como "Soft Law" o derecho blando, que no es nada distinto a considerar que las acciones que de allí se derivan no dependen de la potestad del Estado; que existe libertad de adhesión o no y, que hay ausencia de poder sancionatorio.

Así lo plantea la superintendencia de sociedades: "En la Legislación Colombiana no se encuentra norma alguna que regule expresamente la Responsabilidad Social Empresarial, cuáles son sus requisitos para que se configure la misma, las sanciones por su inobservancia, y el procedimiento a seguir para tal efecto, salvo la alusión al artículo 125 del estatuto tributario que estipula los beneficios a los contribuyentes que adelanten acciones y/o donaciones en beneficio de la sociedad (…) pues, el espíritu de los beneficios tributarios que la legislación colombiana concede a las empresas que activan su responsabilidad social no es otro que el de estimular esta beneficencia, o reparto de beneficios de una empresa, para la parte indigente de la sociedad. De allí ha surgido el

ciclo que comienza con la inversión en RSE, que a su vez genera rebaja de impuestos y buena imagen y ésta aumenta las ventas. Mirada así la RSE resulta un negocio redondo y como tal puede ser acogida por muchas empresas"[69]. (Super Intendencia de Sociedades, 2013).

De tales planteamientos podemos deducir que el tema de los beneficios que ofrece la legislación, principalmente tributarios, puede ser un claro interés que motive a las empresas a optar por la RSE. Es interesante notar que la idea de negocio en la RSE no desaparece, es decir, el aporte que desde allí se realiza no es en el sentido estricto una donación, ni una acción desinteresada, se acerca más vale a ser una inversión que se recupera y al parecer se multiplica. Es decir, que el principio cristiano de dar sin esperar nada a cambio parece es transformado por el "dar esperando algo".

Otros beneficio, claramente observable, se encuentra en el hecho que las acciones de RSE no son ni supervisadas, ni vigiladas desde ningún ente de control[70], lo que significa que las empresas son autónomas, se autorregulan y en la medida que la financiación depende de sí mismas, cuentan con autonomía financiera; para algunos autores esto significa cierta deslegitimación del Estado y también de las Organizaciones Internacionales, respecto a su capacidad para dictar normas de obligado cumplimiento (Ruiz Muñoz, 2011). En este orden de ideas, hay una diferencia con algunas ONG que

---

[69] **Art. 125. Deducción por donaciones.** Los contribuyentes del impuesto de renta que estén obligados a presentar declaración de renta y complementarios dentro del país, tienen derecho a deducir de la renta el valor de las donaciones efectuadas, durante el año o período gravable, a: 1). Las entidades señaladas en el artículo 22, y 2). Las asociaciones, corporaciones y fundaciones, sin ánimo de lucro, cuyo objeto social y actividad correspondan al desarrollo de la salud, la educación, la cultura, la religión, el deporte, la investigación científica y tecnológica, la ecología y protección ambiental, la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y el acceso a la justicia o de programas de desarrollo social, siempre y cuando las mismas sean de interés general. El valor a deducir por este concepto, en ningún caso podrá ser superior al treinta por ciento (30%) de la renta líquida del contribuyente, determinada antes de restar el valor de la donación. Esta limitación no será aplicable en el caso de las donaciones que se efectúen a los fondos mixtos de promoción de la cultura, el deporte y las artes que se creen en los niveles departamental, municipal y distrital, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- para el cumplimiento de sus programas del servicio al menor y a la familia, ni en el caso de las donaciones a las instituciones de educación superior, centros de investigación y de altos estudios para financiar programas de investigación en innovaciones científicas, tecnológicas, de ciencias sociales y mejoramiento de la productividad, previa aprobación de estos programas por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología .

[70] El Banco Interamericano de Desarrollo incluso diseñó un manual de "autoimplementación para la empresa" de RSE , http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35675389

contratan con el Estado o con la cooperación internacional donde se establece claramente una relación de subordinación y en la que se debe cumplir con los lineamientos/condiciones de quien financia.

4.1. El surgimiento

Para referirme a organización de RSE con quien realicé el estudio emplearé el término La Fundación, dado que es la figura jurídica bajo la cual la empresa decidió amparar su estrategia de RSE. Se trata de una fundación adscrita a una empresa fundada en 1987, especializada en la fabricación productos de acero. En momentos de tratados de libre comercio y de presencia de multinacionales de diversa índole en el país, llama la atención que se trata de una empresa que se autodefine como 100% colombiana.

La compañía creó la Fundación en el año 2005, bajo la orientación y dirección de dos hijas del propietario y con participación de su esposa en la junta directiva. Las hijas son dos jóvenes profesionales, una de ellas economista con maestría en sociología de la London School Economics and political sciences –LSE- y la otra politóloga egresada de la misma institución. Ese dato es relevante no sólo por lo que significó la LSE en la configuración del Trabajo Social y su relación con la Sociología a comienzos del siglo XX en Europa[71] , sino porque muestra una manera de entender la intervención en lo social por parte de quienes promueven las acciones desde la Fundación, en la medida en que plantea una distancia con aquellas acciones de buena voluntad y caridad que inspiraron la filantropía en el siglo XIX y, por el contrario, sugiere la necesidad de conocer acerca de la cuestión social más allá del amor al prójimo.

En sus inicios la RSE de esta empresa estuvo dirigida hacia el colectivo de empleados (para el año 2012 eran alrededor de 570) identificado como grupo de interés

[71] La actual carrera de Política Social ofertada por la LSE, tiene sus raíces en el departamento de Ciencias Sociales y Administración, que fue fundada en 1912, fruto de la unión entre una escuela para trabajadores sociales y una unidad de investigación de la pobreza financiado por el millonario indio Ratan Tata a principios del siglo XX. http://www.lse.ac.uk/researchAndExpertise/PioneersOfTheSocialSciences/socialPolicy.aspx . En la actualidad no se oferta el programa de trabajo social, en su lugar los temas de debate propios de la profesión se incorporaron a la carrera de política social y el tema se aborda desde dos grandes grupos de investigación que se ocupan de la salud y la asistencia social, y la filantropía y el emprendimiento.

interno, en apoyo en temas como educación, vivienda, nivelación escolar, clima laboral entre otros. Es a partir del año 2005 cuando decidieron ampliar su eje de acción a nivel externo hacia otro grupo de interés, como es la comunidad y focalizaron su intervención en la ladera de Cali, específicamente la comuna 20. Dicha comuna surgió como asentamiento tomado por familias mineras y obreras aproximadamente a partir de la década del 30 del siglo XX y en la actualidad está conformado por aproximadamente 68.980 habitantes (Alcaldía Santiago de Cali, 2011-2015). En el año 2014 se le reconocía como la zona que presentaba mayores homicidios (Fuente: periódico el país, 18 enero 2015). Al parecer este proceso de reorientación del tema de la RSE se dio producto de un profundo ejercicio de reflexión por parte de los accionistas y la alta gerencia sobre la intervención social en la organización, lo que se evidenció en la transformación de su visión y misión, en la que se asumió a la RSE como elemento transversal en sus fines (Rincón, 2007).

La elección de ese territorio para llevar a cabo la herramienta de RSE obedeció más a un análisis de ciudad que a la incidencia directa de sus acciones empresariales en la zona. En efecto, si bien Cali es una ciudad con profundas desigualdades sociales, éstas se concentran, o por lo menos se hacen más visibles, en dos grandes complejos territoriales: La zona oriente conocida como Distrito de Aguablanca y la zona oeste o de ladera en la comuna 20. En efecto, su poblamiento urbanístico se inició desde comienzos del siglo XX convirtiéndolo en uno de los asentamientos populares más antiguos de la ciudad, mientras que el poblamiento del distrito de Aguablanca comenzó en la década de los 80. De acuerdo con el análisis de la Fundación, buena parte de la intervención social realizada en la ciudad, tanto desde el sector privado como el gubernamental se venía focalizando en las últimas décadas en el Distrito de Aguablanca y no así en la zona de ladera. Éstos, entre otros, fueron algunos de los criterios considerados al momento de elegir el lugar para llevar a cabo la estrategia.

Como agentes externos y sin ningún tipo de incidencia en la zona ni relaciones en la misma, el primer reto lo constituyó el ingreso. Al parecer, en palabras de las directoras de la Fundación no fue una tarea fácil, no solo por la imagen generalizada que se tiene como zona peligrosa, “impenetrable” sino por la profunda desconfianza que parecían tener algunos de los líderes comunitarios frente a la empresa privada.

> "… el mensaje era que no se podía entrar allá, que era muy difícil penetrar hasta que por fin afortunadamente dimos con un líder, que nos ayudó a entrar" (Directora ejecutiva)

De este modo, la intervención social de la Fundación ha sido gradual, desde lo que han denominado recuperación y construcción de confianzas con la comunidad a partir del programa "Comuna Visible", programa adelantado en conjunto con dos organizaciones comunitarias. Cuentan con cuatro frentes de trabajo que han surgido como producto del diálogo directo con la comunidad y de un trabajo de campo que ha implicado una presencia permanente y cotidiana en el territorio. Tales frentes son:

1) Inclusión Urbana, enfocada en la recuperación del espacio público. En coordinación con la misma comunidad se han adelantado varias acciones en este sentido. La primera de ellas por ejemplo fue la construcción de un parque mirador, en una zona que había sido deshabitada desde el año 1997, año en el cual ocurrió un derrumbe que destruyó varias viviendas y que trajo como consecuencia la muerte de algunos de sus habitantes. Desde entonces la zona estuvo deshabitada y se convirtió en espacio de conflicto entre pandillas y consumo de sustancias psicoactivas. Por impulso de la comunidad, la Fundación realizó un aporte económico para su construcción empleando mano de obra de la comunidad y también realizando mingas comunitarias[72]; es la misma comunidad la que debe darle sostenibilidad al parque mirador. Allí se construyó un teatrino, canchas multiusos y espacios para juegos como parqués, ajedrez etc y distintos miradores desde los cuales se puede apreciar el resto de la ciudad. Vale señalar que un grupo de 25 personas de la zona fueron a la ciudad de Medellín financiado por la fundación, para conocer de cerca experiencias de renovación urbana y tomar ideas de allí.

La segunda gran acción en este sentido fue la denominada **"Pintatón"**, que consistió en pintar alrededor de 7.000 fachadas de las casas de blanco. El lema que impulsaron en ese momento fue "Para cumplir los sueños, primero tenemos que pintarlos". La manera de hacerlo fue convocando a la gente a la comunidad no solo a

[72] La minga (minka en quechua) es una antigua tradición de trabajo comunitario colectivo de la América Andina con fines de utilidad social. Ciertamente el significado de la minga se deriva del conocimiento que tenían los aborígenes de que realizando un trabajo compartido para el bien común se lo hace más rápido y mejor. https://lamingaenmovimiento.wordpress.com/la-minga/

pintar las fachadas a través de “mingas” sino también a elaborar la pintura. Esta fue una oportunidad para llegar a zonas consideradas “impenetrables” y vincular al trabajo a personas de diverso origen, como por ejemplo algunos de los chicos vinculados a las pandillas, a quienes se les pidió que durante las jornadas no consumieran sustancias psicoactivas, ni llevaran a cabo peleas. Los chicos además recibían un aporte económico por pintar.

Además de pintar las fachadas, se han llevado a cabo mingas de embellecimiento del espacio público como pintar algunos sitios como tanques y la realización de monumentos como el “caballo del arriero”, en la idea de reconocer y dignificar a muchos de los primeros pobladores. De este modo el tema del embellecimiento del espacio físico fue considerado una vía para ingresar al territorio y procurar inclusión urbana.

2) El segundo frente de trabajo lo constituye lo que denominan **inclusión social.** Básicamente se promueve el sentido de pertenencia por el territorio. Este frente lo abordan desde la estrategia de la ludoteca. Hasta ahora se cuenta con dos ludotecas ubicadas en dos sectores distintos. Desde una de ellas se impulsan otra serie de acciones como por ejemplo salas de lectura, multimedia e informática, formación musical en violines y estudio de grabación con el ánimo que niños y niñas puedan grabar sus propias composiciones. También se realiza acompañamiento al adulto mayor y a la madre lactante.

3) El tercer frente de trabajo lo han denominado **inclusión personal**, que se enfoca al desarrollo de habilidades para la vida, a través de tres líneas. La primera denominada Fútbol para la Esperanza, proyecto que ha venido financiando y liderando la FIFA y Coca-Cola en diferentes partes del mundo, la segunda línea es la orquesta sinfónica infantil y juvenil encaminada a formación musical, la tercera línea es “tambores” en donde se promueve la formación en percusión a través de la elaboración de instrumentos musicales con material reciclable.

Para las directivas lo que están impulsando es una idea de desarrollo desde múltiples frentes y con múltiples alianzas que pasan por involucrar desde las mismas organizaciones comunitarias de la zona, hasta lograr la financiación de multinacionales y participación de universidades locales.

4.2 Las Instalaciones

Las instalaciones administrativas de la Fundación están ubicadas en un pequeño espacio de la Siderúrgica, y si bien las instalaciones de la Siderúrgica ocupan un espacio aproximado de 32.000 M2 en las afueras de la ciudad de Cali, el espacio de la Fundación en cambio es pequeño. Para ingresar no es necesario atravesar la empresa, tampoco es necesario seguir los protocolos de ingreso que sí existen para ingresar a la misma (presentar documento de identificación, anunciar hacia donde se dirige y dejarse tomar una fotografía al rostro). La Fundación se ubica en una parte lateral y es la primera puerta de ingreso. En realidad es una gran oficina separada por paneles. Al ingresar hay un escritorio en el que se ubica una persona de la recepción, a su derecha hay una pequeña oficina de la Dirección ejecutiva construida también con un panel de división. Seguidamente hay una pequeña sala de juntas o reuniones sin ningún encerramiento en la que se ubica una mesa, sillas y un tablero que en ocasiones se utiliza para proyectar imagen a través de video beam. El espacio que ocupa el Director de proyectos externos tampoco tiene encerramiento, cuenta con un escritorio, un computador y unas sillas para atención. En la oficina también hay baños y una pequeña cafetería. Los diferentes equipos de territorio llegan a las oficinas cuando son convocados para algún tipo de reunión. La cotidianidad de las acciones de la Fundación no se desarrolla aquí, su trabajo es realizado en los territorios de manera directa. Los profesionales no cuentan con oficinas allí.

En el territorio son varios los puntos de referencia en los cuales la Fundación lleva a cabo las acciones. La primera de ellas es un Centro Cultural Comunitario. Allí funcionan los talleres de formación musical para las orquestas sinfónicas infantiles y juveniles y para los talleres de instrumentos. De la misma manera se realizan talleres con temas psicosociales. Es un centro comunitario, administrado por organizaciones de la comunidad, cuenta con unas amplias instalaciones: (820 M2) distribuidos en distintas

salas de clase. Fue inaugurado en el año 2000 y desde entonces se ha realizado una serie de actividades de manera sostenida como alfabetización para adultos, talleres de lectura, educación para el trabajo en artes y oficios, en video comunitario. Cuenta con biblioteca comunitaria, un auditorio, videoteca, sala de música, sala de sistemas. De esas instalaciones han destinado dos espacios para el proyecto de orquesta sinfónica y allí también se guardan los instrumentos. Recientemente fue remodelado y contó con ampliación de la infraestructura física. En uno de los salones donde funciona la orquesta puede leerse la siguiente frase a modo de grafiti: *"No todos los ricos son malos, ni todos los pobres somos tan buenos. ¿Cierto?"*

El segundo espacio comunitario del cual hace uso la Fundación, es una Institución Educativa de la zona. Allí adelanta la actividad "tambores". Lo particular de esta acción es que se impulsa la creación de instrumentos musicales a partir de material reciclado y desde allí se espera abordar temas como habilidades sociales, cognitivas y emocionales, en otras palabras, temas para aprender a convivir.

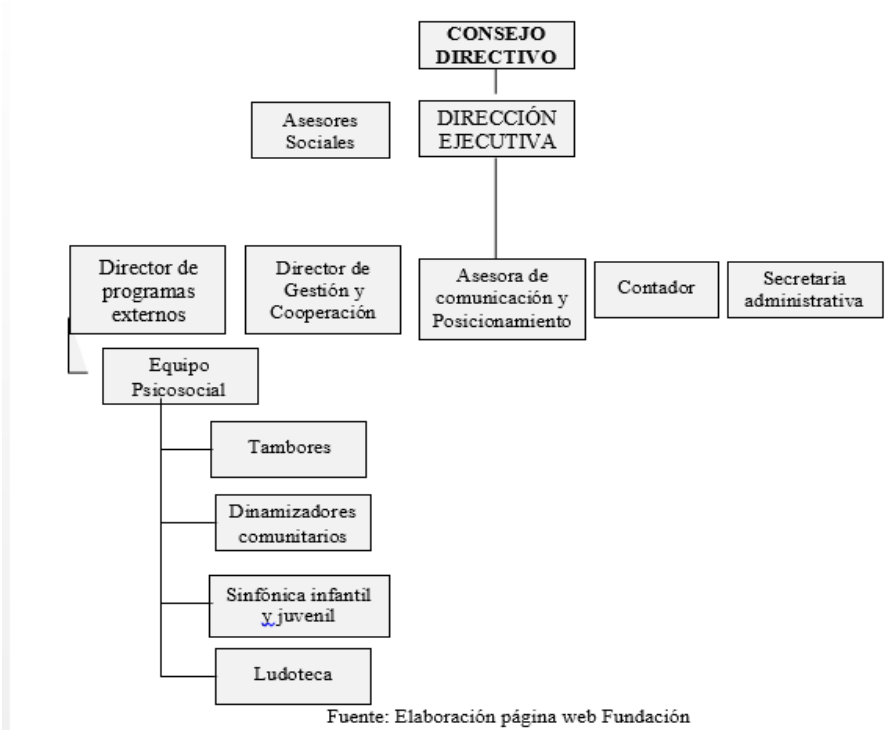
Los entrenamientos y encuentros de los equipos de fútbol, organizados por edades, se realizan en uno de los parques comunitarios, mientras que el trabajo de la Ludoteca se adelanta en dos sectores del barrio. Si bien hay un trabajador social responsable de dinamizar, también es cierto que hay dinamizadores comunitarios responsables de la atención de las mismas. Las ludotecas cuentan con sala de lectura y sala audiovisual; en una de ellas se adelanta formación musical en violín.

En todos los casos si bien se trata de programas que son de acceso gratuito para la comunidad y es la Fundación quien asume la totalidad de la financiación, en algunos momentos pide que cada cual aporte desde lo que pueda. En el caso de la orquesta por ejemplo, la formación es gratuita, los niños y niñas pueden acceder a los instrumentos en las instalaciones del centro cultural y no se les permite que los lleven a sus casas. Al momento de presentaciones, se pide a cada niño que vista con una camiseta blanca, que debe estar en buenas condiciones (limpia, no deteriorada), y un pantalón oscuro. Cada familia se responsabiliza de su vestido.

De este modo si bien la Fundación cuenta con sus propias instalaciones, en la medida en que los programas externos están afincados en el territorio hacen uso de las redes comunitarias mediante alianzas, para hacer presencia desde distintos espacios organizativos y de uso comunitario sin necesidad de crear unos nuevos.

En lo que se refiere al lugar de profesionales del trabajo social en la estructura de la Fundación, a diferencia del ICBF y de la Corporación, en esta organización las tareas de los profesionales del trabajo social no están minuciosamente demarcadas, ni se encuentran definidas en un manual de funciones, aunque institucionalmente parecen reconocer que uno de sus atributos es estar en territorio. En efecto, los profesionales del trabajo social hacen parte del equipo psicosocial y son los encargados del funcionamiento de programas externos cuya coordinación está a cargo de otro trabajador social (ver organigrama). Dentro de los programas externos se encuentran la orquesta sinfónica, las ludotecas y el programa de fútbol para la esperanza. Estos programas se adelantan en el mismo territorio, distribuidos en diferentes zonas. Profesionales de trabajo social no se definen como profesionales de escritorio. Su tarea consiste en estar presente en la cotidianidad del barrio, conversar con la gente, insertarse en la dinámica comunitaria, identificar necesidades y dificultades de manera directa para buscar alternativas de solución ágiles de modo que los programas marchen.

Gráfico 7. Organigrama de la Fundación RSE



Fuente: Elaboración página web Fundación

Luego de ocho años de trabajo en la zona oeste de la ciudad, el presidente de la Empresa, al parecer sin ningún tipo de experiencia ni de vínculo político, postuló su nombre como candidato independiente para la elección popular de alcaldes en el año 2015. A pesar de ser aparentemente desconocido por buena parte de la ciudad, fue elegido. Una de las imágenes que más se proyectó en su campaña fue la de un hombre capaz de perdonar, porque fue secuestrado en dos oportunidades por grupos armados al margen de la ley y en su segundo secuestro, en el que se dio cuenta que estaba implicado su mayordomo, decidió asumir los costos legales de la defensa y ayudar a su familia mientras se resolvía lo legal; de la misma manera se hizo público que comparte las ganancias de la compañía con sus empleados y que a ninguno de sus empleados le paga el salario mínimo sino un valor por encima de lo legal. Con respecto al trabajo de la Fundación, es interesante notar que su presencia no es significativa en el territorio, aun cuando para el nivel local y nacional es él quien figura y quien recibe los premios por Responsabilidad Social Empresarial.

Y si bien en el comienzo de la campaña electoral las directivas de la Fundación plantearon que ello no iba a afectar los procesos y que tampoco los empleados tenían la obligación de participar de manera activa en la misma, fue inevitable que el tema llegara a la cotidianidad comunitaria a medida que las elecciones se acercaban.

> "… han venido a hacer muchas grabaciones para la campaña, vinieron a hacer unas tomas, un noticiero y luego vimos todo eso en una propaganda política, pero son cosas que ya… Han llamado a los niños de la sinfónica a tocar a cosas del Sr…" (Carmen, TS).

4.3 El orgullo de vivir en el barrio

Uno de los propósitos que claramente la Fundación ha perseguido es que los habitantes de la zona logren amar su territorio y se sientan orgullosos de vivir allí. De este modo, las personas del barrio que se han vinculado al proceso de la Fundación resaltan de manera permanente no solo su orgullo sino que constantemente hacen referencia a su

casa. La ubicación en ladera facilita que cuando se está en la parte plana de la ciudad, las personas ubiquen alguna señal, una luz de un color distinto:

> "¿Usted ve la bandera de Colombia que está allá arriba en esa casa? Allí vivo yo! y ese es el lugar más alto de Colombia en el cual la bandera está izada!" (Dinamizador comunitario)

Particularmente en la comuna, lo territorial no pasa únicamente por la afinidad y por compartir una historia común, sino también por desacuerdos que se expresan en fronteras invisibles que en lo cotidiano no se pueden trasgredir y el control del territorio por parte de ciertos actores termina siendo generador de violencia. Por eso, parte del trabajo que consideran algunos líderes están llevando a cabo, pasa por demostrar que las fronteras invisibles sí se pueden transgredir.

En síntesis, en el contexto de la reforma al Estado, que implica su reorganización a la luz de las exigencias del mercado –leído por algunos autores como achicamiento, o debilitamiento-, son notorios varios asuntos:

1. Si bien hoy las políticas sociales están siendo articuladas desde un orden supranacional en el que intervienen diversos organismos multilaterales (ONU, BID, BM etc), mientras los gobiernos suelen seguir sus prescripciones, la intervención en lo social se sigue gestionando desde el territorio (Rose N. , 2007). De entrada, esto parece plantear también un cambio en la manera de gobernar, pues en palabras de Rose, con el Estado protector la nación era gobernada en nombre de la protección social. Hoy no se gobierna una nación, en el sentido de interpelar a los ciudadanos como un todo homogéneo-, lo que se gobiernan son pequeños grupos de interés diversos, con demandas diversas, en territorios diversos, a través de otros grupos más o menos unificados que constituyen las ONG, pero que solo atienden demandas parciales. Lo que parece estar ocurriendo es una reconfiguración del territorio de gobierno (Chatterjee P. , 2008; Rose, 2007). Este cambio en el modo de gobernar lleva a que la comunidad sea entendida como algo a ser programado, una zona a ser investigada, mapeada, clasificada, interpretada, en otras palabras, volver a la "tecnología" de la intervención sobre las manifestaciones de la

cuestión social propuesta desde las organizaciones de la caridad en el siglo XIX, las cuales alineadas al liberalismo, proponían la responsabilidad individual de los problemas sociales, una fe en las iniciativas privadas y la negación de la intervención del Estado.

2. La reforma y reorganización del Estado no solo significa una reducción en la prestación de los servicios sociales, sino también en la burocracia estatal. En efecto, uno de los pilares del viejo estado benefactor estaba en su amplio cuerpo burocrático. De hecho, y particularmente para América Latina, afirma Babb (1998), que las profesiones en general, y principalmente en los países en desarrollo fueron para servir y en el marco de un Estado intervencionista. Por efecto de la reforma, este cuerpo burocrático no solo se reduce sino que sus tareas cambian en la medida que ya no son interventores directos sino supervisores, lo que trae serios efectos en el trabajo burocrático, tanto en su contenido como en su forma.

3. La reforma otorga una especial relevancia a la sociedad civil auto organizada mediante organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, lo que de entrada plantea un estímulo a su creación. En la medida que las ONG han asumido paulatinamente las tareas que otrora eran obligación del Estado, la relación entre el ciudadano y el Estado ya no es directa sino mediada por un tercero y desde el punto de vista burocrático, mientras la burocracia estatal se achica, la burocracia de la ONG parece ampliarse. En ese sentido las ONG aparecen como actores clave en el proceso de trabajo de profesionales del trabajo social, tal como lo fueron las organizaciones de la caridad en su momento.

Las ONG terminan así articuladas a la tecnología gubernamental, de modo que esta tecnología se amplía bajo el direccionamiento del Estado, lo cual de alguna manera constituye un modo de "estimular sin que la gente se sienta demasiado presionada… dirigir flujos de población hacia cierto lugar" (Foucault, 2007) .

La responsabilidad social Empresarial, se aleja de la lógica de la tecnología gubernamental en el sentido de la administración de poblaciones, pero se acerca a la lógica de gobernar pequeños grupos de interés. Sin embargo, su acción no la realiza desde la obligación, como si lo hace el Estado, sino desde una solidaridad que si bien le genera rentabilidad, parece despertar lealtad desde esos pequeños grupos. Lo particular de este

modo de trabajo es que se establece una relación directa, y contrario a la acción gubernamental, sin intermediación. Pueden encontrarse en este modo de hacer RSE algunos de los aspectos de la filantropía propuestos en el Siglo XIX europeo desde las organizaciones de la caridad, principalmente la escala de barrio.

Y en lo que respecta al trabajo de profesionales del trabajo social pueden advertirse tres ejes. Por un lado la articulación a la tecnología gubernamental de administración de las poblaciones, o de pequeños grupos de interés, como un problema político, científico y económico. Como problema político, el Estado define los mecanismos para gobernar, mediante el cálculo político de las relaciones de fuerza, una manera de conducir las cosas no hacia el bien común, sino hacia el fin conveniente, no de imponer sino de disponer, de utilizar las leyes como tácticas (Foucault, 2007). Como problema científico, se imponen unas relaciones de saber/poder que pasan desde la relación directa con los pequeños grupos de interés, lo que se quiere lograr, hacia donde se pretende conducir, pero también por el saber sobre lo social. Es decir la organización del saber sobre problemas sociales. Y como problema económico en la medida que ejerce una acción educadora amplia, que trasciende la escuela, cuya finalidad es el fortalecimiento del capital.

En los tres escenarios de estudio, gubernamental, no gubernamental y de responsabilidad social empresarial, de alguna manera el profesional del trabajo social parece contar con cierta legitimidad frente al trabajo que se proponen desarrollar las instituciones. Esa legitimidad está dada por la tarea compartida con las ciencias sociales de jugar un papel estabilizador (Rose, 2007; Grassi, 2005; Díaz, 2008).

Capítulo 6.Trabajar como Profesional del Trabajo Social: El trabajo en una Organización Gubernamental

Tal como lo plantea De la Garza Toledo (2005), el trabajo es una actividad que posee un carácter dual, en la medida que comprende tanto una dimensión objetiva como una dimensión subjetiva. La dimensión objetiva tiene que ver con aspectos que se relacionan directamente con la organización del trabajo, es decir, asuntos como el control del trabajo (tales como funciones y perfiles, horarios, herramientas, contratación laboral), y como la regulación del trabajo (relación obrero patronal, reglamento, contrato, salario etc). La dimensión subjetiva, por su parte, comprende un proceso a través del cual el sujeto le da sentido a determinadas situaciones que acontecen en su vida cotidiana y en esa perspectiva involucra asuntos como formas de razonamiento (elementos cognitivos, de entendimiento, interpretación, comprensión), y a la vez otros como la emocionalidad (valores, estéticas, sentimientos).

En el presente documento, como lo he venido planteando, propongo una tercera dimensión para aproximarnos al tema del trabajo en estrecha relación con la segunda: la dimensión intersubjetiva. Por un lado porque la subjetividad está constituida intersubjetivamente (Dussel, 1999), y por otro, por el carácter relacional que adquiere el trabajo de profesionales del trabajo social. La dimensión intersubjetiva en este orden, hace referencia a un modo de reflexividad en la cual los sujetos en relación llegan a la comprensión de sí mismos y de los otros, lo que implica un relato no lineal, pues puede incluir discontinuidad, incoherencia, contradicción.

El objetivo de este capítulo es describir la construcción que profesionales del trabajo social realizan sobre la experiencia de trabajo, vista desde el ángulo de la intersubjetividad. El capítulo se presenta en dos apartados, el primero enfocado a la dimensión objetiva del trabajo y el segundo a la dimensión intersubjetiva.

1. La dimensión objetiva del trabajo: La organización del trabajo en un Centro Zonal

El equipo profesional del área de prevención del Centro Zonal realiza asistencia técnica a las instituciones operadoras de las distintas modalidades de atención [73] bajo su cargo. La asistencia técnica consiste básicamente en hacer seguimiento, acompañamiento, supervisión y evaluación, basados tanto en los lineamientos técnicos definidos a nivel nacional para cada modalidad de atención como en los contratos que se han firmado con los operadores, los cuales son de obligatorio cumplimiento. Para llevar a cabo esta tarea, los profesionales se apoyan en la herramienta "Instrumentos de verificación de estándares para entidades contratistas" en la cual están planteadas las variables que deben considerar al momento de evaluar su funcionamiento.

Las tareas de los supervisores también tienen su propia guía (G1.M1.MPA1.P6), desde la cual se define que su función es aplicar "la reglamentación, políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, manuales, formatos, guías e instrumentos de supervisión y evaluación de estándares de calidad si es del caso. Informa y reporta a la regional los resultados de la supervisión" (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2010). A estos equipos de supervisión se integran trabajadores sociales, los cuales si bien deben estar atentos al proceso en general, se supone, prestan especial atención al área de trabajo social de los equipos psicosociales de los operadores en particular.

La supervisión se realiza en terreno, es decir, directamente en las instalaciones de las instituciones a través de visitas "sorpresivas", por un equipo de supervisión conformado generalmente por tres servidores (dentro de los que debe haber por lo menos un trabajador social), quienes revisan cuatro componentes: lo administrativo, lo legal, lo financiero y lo técnico. De la misma manera, la tarea de la supervisión se orienta por los principios de debido proceso, igualdad, moralidad, responsabilidad, transparencia, coordinación, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad como se encuentra estipulado en la reglamentación interna.

[73] Modalidades de atención son los distintos programas que son responsabilidad del ICBF, como por ejemplo, internado, semi internado, responsabilidad penal adolescente, hogar sustituto, entre muchos otro

El otro proceso que se adelanta desde el centro zonal, corresponde al restablecimiento de derechos (PARD), el cual es uno de los de mayor relevancia en la institución. Para éste se cuenta con el correspondiente lineamiento técnico (LM20.MPM5.P1), que define no solo las actuaciones y responsabilidades del equipo en general sino también tiempos para cada actuación y el marco normativo y conceptual de la intervención de los profesionales de las Defensorías. De este modo, el proceso inicia con la recepción del caso realizado, por un servidor encargado del área de atención al ciudadano y en algunos casos por un psicólogo. Allí se realiza la apertura de la historia y se procede a contactar al representante legal del niño, niña o adolescente (padre, madre o tutor). Los funcionarios que realizan la recepción tienen la tarea de clasificar el motivo de ingreso y direccionar el caso a la defensoría respectiva. Cada una de las actuaciones tiene previsto ser realizada en un tiempo estimado, tal como se indica a continuación.

Tabla 3. Actuaciones proceso PARD

Actores	Actuaciones	Tiempo
Atención al Ciudadano	1. Abre el primer folio de la Historia de Atención y lo registra en el SIM, después de haber hecho la atención inicial.	15 min
	2. Contacta al representante legal, responsable o cuidador del niño, niña o adolescente.	10 min.
	3. Clasifica la petición por el Motivo de Ingreso.	5 min.
	4. Cita y Direcciona la atención.	--

Fuente: Lineamiento técnico de actuaciones PARD (2010)

Una vez el caso llega a la Defensoría de Familia, se inicia la etapa denominada actuación de la autoridad administrativa, a través de la cual se crea el beneficiario en la plataforma virtual (Registro en el Sistema de Información Misional –Sim-). El defensor ordena la verificación del estado del cumplimiento de derechos que debe ser realizada por su equipo interdisciplinario. Allí se debe dejar constancia de las condiciones en las cuales el niño o niña llega en materia de salud física y psicológica, estado de nutrición y vacunación, inscripción en el registro civil de nacimiento, ubicación de la familia de origen, estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos, vinculación al sistema de salud y

seguridad social, vinculación al sistema educativo. El tiempo destinado para cada una de tales actuaciones se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 4.Actuaciones PARD

Actores	Actuaciones	Tiempo
Defensor de Familia	1. Registra Beneficiario SIM	
Equipo Técnico Interdisciplinario de la Autoridad Competente	1. Verifica el estado de cumplimiento de derechos	30 min.
	2. Hace valoraciones	2 horas.
	3. Interviene en crisis	40 min.
	4. Conceptúa sobre el estado de la garantía de Derechos	30 min.
Defensor de Familia o Autoridad Competente	1. Verifica el estado de cumplimiento de derechos y conjuntamente con el equipo técnico definirá las medidas pertinentes	30 min.
	2. Dicta medida transitoria: Hogar de Paso o Centro de Emergencia o Familia de Origen o red Vincular, si es procedente.	30 min.
	3. Solicita cupo en Central de Cupos	10 min.

Fuente: Lineamiento técnico administrativo de ruta de actuaciones y modelo de atención (2010)

Posteriormente el defensor solicita al psicólogo que realice una valoración psicológica y al profesional en trabajo social que realice una valoración socio-familiar a través de una entrevista al niño y/o su representante legal o adulto referente, en la que en todo caso se deben identificar factores protectores y de riesgo a los que está expuesto el niño, niña o adolescente. De acuerdo con los resultados emite un concepto sobre el cumplimiento o no de derechos. En los casos en los cuales se define que no hay vulneración, inobservancia o amenaza de derechos, se procede al cierre de la historia. Por el contrario, cuando se detecta vulneración, con los insumos brindados por los equipos, el defensor toma la medida que considere adecuada para cada caso[74].

Además de las tareas rutinarias que desarrollan los profesionales, también deben responder a las demandas y dinámicas que plantean el Centro Zonal, la regional y la Dirección Nacional. En el Centro Zonal, por ejemplo, están a cargo de espacios

[74]Tales medidas se encuentran claramente tipificadas y pueden ser: Amonestación a los padres, con asistencia obligatoria a curso pedagógico; retiro inmediato del niño, niña o adolescente de la actividad que amenace o vulnere sus derechos o de las actividades ilícitas en que se pueda encontrar y ubicación en un programa de atención especializada para el restablecimiento del derecho vulnerado; ubicación inmediata en medio familiar: En Familia de Origen, Extensa o en Hogar Sustituto; otras ubicaciones que garanticen la protección integral de los niños, niñas y adolescentes; Promover las acciones policivas, administrativas o judiciales a que haya lugar.

"educativos" coordinados por los profesionales "psicosociales". Allí llegan grupos familiares o la red vincular de niños, niñas, adolescentes con los que se ha iniciado un proceso para restablecer sus derechos. Es una medida complementaria al proceso legal y se realiza de manera simultánea. Se abordan temas como autoridad, sexualidad, roles en la familia, entre otros. De otra parte, profesionales de trabajo social también debe asistir a capacitaciones y actualización sobre los distintos procesos que se adelantan. Durante el tiempo de la investigación, por ejemplo, se llevaron a cabo capacitaciones en temas como el Sistema Integrado de Gestión (SIGE), la modificación en el proceso de respuesta a los Derechos de Petición[75] y actualización sobre lineamientos en planes de atención individual (Platin). La idea en todo caso es homogeneizar las actuaciones siguiendo el lineamiento institucional.

Los profesionales también deben atender las solicitudes de sus jefes e integrarse a la dinámica del Centro Zonal, que exige encuentros semanales de la totalidad de los equipos, en los cuales se brinda información, pero también se da cuenta de manera colectiva de los avances en materia de cumplimiento o incumplimiento de metas y se fijan acciones correctivas para alcanzarlas. En estas reuniones también se plantea el "ranking" en el que se encuentra el zonal con respecto de otros de la ciudad. El ranking indica cuál de los Centros Zonales muestra una mayor eficiencia y cuales se acercan al cumplimiento de metas pactado desde la regional. De alguna manera se trata de un paradigma en el que se da relevancia a lo competitivo. En efecto, en los últimos años, las instituciones estatales han introducido lo que han denominado procesos de calidad. Esto significa tener un control total sobre los distintos procesos que se desarrollan y verificar que se realicen con los más altos estándares. Con la integración de estos procesos, los distintos servidores públicos se han visto enfrentados a presiones para responder a esta demanda institucional, y han visto incrementado el volumen de su trabajo al tener que llevar un registro minucioso de lo que hacen y presentar las correspondientes evidencias con soportes, fuentes de verificación e indicadores.

[75]El derecho de petición es un derecho ciudadano consagrado en la Constitución a través del cual las personas pueden solicitar información, o atención en servicios de distinta índole a las autoridades. La ley establece que la respuesta debe darse en los siguientes 15 de días, de lo contrario se puede incurrir en algún tipo de sanción.

Los servidores públicos en general son sometidos a diferentes procesos de vigilancia. Una de ellas es la auditoría interna, la cual consiste en un equipo técnico que hace parte de la misma institución, encargado de hacer seguimiento y revisar diferentes procesos: administrativos, técnicos, logísticos etc. La auditoría interna, se realiza generalmente de manera sorpresiva y en terreno para verificar el alcance de metas y objetivos propuestos.

Respecto a tareas específicas de trabajo social en el proceso, se le asigna la realización de un estudio sociofamiliar, a través de distintos mecanismos como entrevista o visita domiciliaria, de la cual debe obtener información que posteriormente es analizada por el equipo de la Defensoría para conocer el estado de vulneración de los derechos de los niños, niña y adolescentes. Así mismo, la *ruta de actuaciones* en el proceso de restablecimiento de derechos, plantea que este profesional debe identificar la situación problemática que enfrenta el niño, niña o adolescente, los antecedentes y otros problemas o riesgos conexos. También debe realizar un informe de las condiciones sociodemográficas de la familia, identificar redes de apoyo vincular, o en instituciones, o en la propia. Al respecto la ruta señala que el profesional debe:

> "Caracterizar la familia (tipología, estructura familiar, conformación, ciclo vital, roles, eventos significativos, procedencia, rasgos culturales, entre otros). Es fundamental que el profesional de trabajo social identifique la asignación de roles de género en el hogar para establecer si existen patrones de discriminación y si estos tienen alguna relación con la problemática sufrida por las personas menores de edad. Igualmente debe elaborar de forma aproximada el genograma, identificando referentes significativos del niño, la niña o adolescente e implementando estrategias de comunicación e información a través de los antecedentes de atención y el contacto telefónico o personal con otros miembros de la familia. El profesional en Trabajo Social deberá adicionalmente identificar los recursos, herramientas protectoras y estratégicas de las familias y las redes, que eventualmente puedan constituirse en solidarios potenciales para las personas menores de edad. De igual forma deberá dar inicio a la elaboración del perfil de vulnerabilidad/generatividad, el cual se realizará con participación de toda la red familiar y del equipo técnico interdisciplinario que apoya a la Autoridad Administrativa competente" (Lineamiento técnico de actuaciones, 2010).

El profesional en trabajo social también debe considerar, de acuerdo con el manual: procedencia de la familia, condiciones socioeconómicas, condiciones habitacionales de la vivienda en la que se encuentra el niño, niña o adolescente, contexto educativo del niño, niña, adolescente, interacción familia-comunidad, patrones de crianza. Con esta información, el profesional deberá realizar un informe que tiene el carácter de dictamen pericial[76]. Este asunto es relevante por dos razones, la primera porque tal como ocurría en el Siglo XIX europeo, estos documentos van constituyéndose en aspectos que dan cuenta de un modo de saber "en la acción", esto es, un modo de saber social que da cuenta de la manera como en este caso, las familias se organizan y actúan en distintas esferas que pasan a ser vigiladas por el Estado y la segunda, porque es significativa la pervivencia de éste instrumento cuyo origen se remonta a la visita domiciliaria y que hoy adquiere otros matices dada la penetración de la tecnología gubernamental.

El profesional además, debe analizar todos los elementos indagados y emitir unas recomendaciones para ayudar a tomar una decisión que permita definir la situación jurídica del niño, niña o adolescente para el restablecimiento de sus derechos. A partir de esta caracterización, el profesional debe elaborar un informe por escrito que presenta al equipo de la Defensoría. Así mismo, dicho profesional realiza otras acciones aisladas como la participación en la construcción de lineamientos técnicos a nivel nacional y también en procesos de investigación social en torno a temas que si bien son cotidianos, no se cuenta con conocimiento local, como ocurrió con el tema de la explotación sexual en el norte del Valle, cuyos resultados derivaron en la creación de los Centros de Atención e Investigación Integral a Víctimas de Delitos Sexuales (Caivas).

El otro momento en el proceso de restablecimiento de derechos en que se considera la participación del profesional del trabajo social, es en la apertura de dicho proceso para la definición de pruebas. En efecto, el defensor solicita al profesional de trabajo social indagar por asuntos familiares que permitan una impresión diagnóstica inicial en torno a varios temas, entre ellos, las condiciones que favorecen o limitan el

[76]El informe realizado debe contener por lo menos los siguientes elementos: Identificación de quien emite el informe (nombre, profesión, cargo, educación); Objetivo de investigación mediante solicitud de Autoridad Administrativa; Breve resumen del caso y de la impresión diagnóstica emitida (contextualización del lector); Personas participantes; Antecedentes (información de fuentes primarias y secundarias); Proceso metodológico implementado (enfoque teórico, técnica, instrumentos y tiempos de ejecución).

ejercicio de sus derechos, plantearse una hipótesis y un problema de investigación, así como la definición de la técnica adecuada para la obtención y registro de la información, definición de las fuentes tanto primarias (y en ese sentido considerar familiar acompañante, otros familiares, personas cercanas al grupo familiar, referentes escolares del niño, la niña o adolescente, vecinos y pares) como secundarias (otros procesos ante el ICBF y otras instituciones en el que se haya vinculado la familia). En este momento también se considera la visita domiciliaria, esta vez "para complementar, afianzar o corroborar la información de la impresión diagnóstica; observar la dinámica relacional en el medio familiar y obtener más información que permita determinar los elementos en los cuales se basa y se desarrolla la relación del niño, niña o adolescente con sus familiares, sin que la intervención de trabajo social se limite a realizar una visita" (Lineamiento Técnico de Actuaciones, 2010). Este asunto es interesante en tanto muestra cómo un asunto como la visita domiciliaria, práctica que emergió en el contexto europeo del siglo XIX, no solo pervive, sino que mantiene el propósito de la "verificación" in situ.

Hasta aquí lo que puede notarse es que en términos de la organización del trabajo, el Centro Zonal es una estructura jerarquizada hacia adentro, que hace parte de una estructura jerarquizada mayor (que comprende el nivel regional y nacional), desde la cual se plantea una clara división del trabajo, no solo desde las áreas y programas, sino también desde lo que deben hacer los equipos profesionales y en particular profesionales del trabajo social.

Puede advertirse incluso la presencia de una lógica de racionalización del trabajo que emula los procesos industriales en su máxima expresión siendo el referente el modelo fábrica /empresa. Medición y control de tiempos, inspección, control de calidad son traídos al escenario del trabajo de profesionales de lo social, de modo que el cronometraje de las operaciones parece jugar aquí, al igual que en la fábrica de comienzos de siglo, un papel central. Incluso, al mejor estilo del toyotismo el hacer más con menos, como principio de economía, se hace explícito en la afirmación de "Los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos" (Manual técnico de actuaciones). Este dato es relevante en un momento en el cual las transformaciones en los mundos del trabajo, parecen justamente explorar otros modos y alejarse del modelo fábrica como articulador.

La lógica de la cadena de montaje parece advertirse no solo en la división de tareas, en la definición de una secuencia del trabajo que aparece como lineal, en la presencia adaptada de los círculos de calidad del toyotismo, sino también en la idea de que unas personas hacen una parte que entregan a otra, para que continúe el proceso. De este modo, la secuencia continúa: la defensoría envía el caso a una entidad prestadora del servicio y a partir de allí se inicia el proceso de restablecimiento de derechos de manera supervisada por el ICBF.

En lo que se refiere al tema salarial, los profesionales una vez se vinculan como parte de la planta son clasificados y ubicados en un "grado" interno[77]. Su salario depende de dicha ubicación. La clasificación se da dependiendo de la experiencia profesional y los títulos que se posea[78]. Así por ejemplo, el grado profesional más bajo es el grado 07, el cual exige contar con título profesional y 18 meses de experiencia, mientras el grado 11 que es el más alto en dicha categoría exige título profesional y 30 meses de experiencia; en la categoría profesional especializado el grado más bajo es el 13, que exige título profesional y de especialización y 10 meses de experiencia, mientras el grado más alto es el 24, que exige contar con título profesional y de especialización y una experiencia de 48 meses. Esto significa que no todos los profesionales tienen igual salario.

En el Centro Zonal hay un total de nueve profesionales de trabajo social, todas mujeres, una de las cuales es la coordinadora del zonal, es decir, que tiene a su cargo el equipo de colaboradores que allí laboran. Siete de ellas hacen parte de los equipos psicosociales de las defensorías y una de ellas conforma el equipo de supervisión desde el área de prevención. Cinco trabajadoras sociales son de planta y cuatro contratistas.

Las edades de estas profesionales oscilan entre los 25 y los 50 años, siendo dos de ellas las más jóvenes. Las profesionales de planta llevan entre 15 y 19 años de vinculación

[77] Por ser una entidad del Estado está sujeta a las normas de vinculación laboral del sector público, por lo cual se encuentran profesionales vinculados en carrera administrativa, mediante concurso de mérito, otros tienen vinculación por planta provisional, otros en planta temporal y otros mediante contrato de prestación de servicios. El tipo de vinculación determina el grado y el salario.

[78] En los distintos niveles: directivo, asesor, profesional universitario y profesional especializado existen "grados".

con el Instituto, lo que de alguna manera muestra que han experimentado transiciones y cambios, no solo en su ejercicio sino también en la dinámica institucional. Todas viven en la ciudad de Cali, dos de ellas son mujeres afro. Las contratistas tienen vinculaciones más recientes y aunque la de mayor trayectoria lleva tres años; su contrato es renovado anualmente. Los contratos incluyen la protección en cuanto a prestaciones sociales; los salarios son diversos por la clasificación y jerarquización interna.

¿Cómo significan su experiencia de trabajo estas profesionales de trabajo social ?, ¿cómo comprenden su propio trabajo y el trabajo de los otros? ¿Qué sentido de nosotros construyen? Es lo que presentaré a continuación.

2. Experiencia de trabajo: Dimensión intersubjetiva

Considerando que un eje central de la dimensión intersubjetiva es lo relacional, en perspectiva de construcción de un nosotros (comunidad intersubjetiva) y una reflexividad que implica la comprensión de sí mismo y del otro en mutua relación, en el presente apartado me centro en los relatos de los/as profesionales en clave de lo que describen como su experiencia de trabajo.

a. Un trabajo formateado, un trabajo con mala imagen

Trabajar en una entidad gubernamental parece plantear varios desafíos para profesionales del trabajo social según lo expresan en algunas de las entrevistas. El primero de ellos tiene que ver con apropiarse de los objetivos institucionales como si fuesen suyos, de modo que su trabajo debe aportar para su cumplimiento. En el caso particular del ICBF, en los últimos años los procesos de aseguramiento de la calidad y definición de estándares han adquirido una particular relevancia, al punto que no sólo existe una oficina de aseguramiento de la calidad y todo un equipo disponible para liderarlo, sino que también hay un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGE), al cual todos los servidores públicos deben estar atentos. Este sistema no solo opera para los servidores, sino también

para las entidades que funcionan como operadoras y que desde ese lugar hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Desde la institución se plantea que los procesos de aseguramiento de la calidad se constituyen en un factor "generador de confianza" cuyo objetivo es "hacer más simple la vida"; en lo concreto estas medidas han traído unos efectos sobre las formas de trabajar de los profesionales, no sólo porque a partir de esa nueva concepción ya no es suficiente con hacer, sino porque es necesario demostrar que en realidad se está haciendo. De este modo, el diligenciamiento de formatos, seguimiento a lineamientos, conseguir fuentes de verificación y soportes entraron a hacer parte de las nuevas rutinas del trabajo. En efecto, cada acción que el profesional señale como realizada, debe estar debidamente soportada con algo que verifique que en realidad fue de esa manera: listados de asistencia, fotos, audios, videos, son solo algunos de los anexos que se debe adjuntar.

Para algunos de los profesionales según lo expresan, la incorporación de estas nuevas responsabilidades es necesaria en tanto constituyen una manera de visibilizar lo que se hace, para otros en cambio, ni son generadoras de confianza, ni hacen más simple la vida. Por el contrario, desde su punto de vista, lo que muestran es la profunda desconfianza que la institución parece tener frente a sus funcionarios. Adicionalmente consideran que el volumen de formatos a diligenciar es tan alto, que los ha convertido en "llenadores de formatos", desviándolos de las responsabilidades frente a la atención al usuario que creen debería ser la prioritaria y la cual se ve seriamente afectada en la medida que se reduce el tiempo indicado para la misma. Así lo señala uno de los trabajadores sociales:

> "Motivado con el espíritu del sistema de calidad, el componente institucional entra a influenciar mucho lo que usted haga: ¡haga esto, no se salga de aquí!.. Abonado a eso, que debe diligenciar este formato… se le da muchas veces más relevancia a la forma que al fondo. ¡Hágale, hágale, hágale!, ¡dele, dele, dele! poco piense en lo que hace pero entregue lo que hace" (Trabajador Social GF1-ICBF)

Todos los programas y modalidades de atención agenciados desde el ICBF cuentan con sus propios lineamientos técnicos y con su proceso de gestión de calidad articulado al proceso regional y nacional. Estos documentos son los mismos en todo el

país. Para algunos profesionales esa formalidad, que en muchas ocasiones se expresa en una cantidad de formatos por diligenciar, se constituye en una manera de constreñir las potencialidades del trabajo social. Consideran que se da poco espacio a la creatividad y reduce el ejercicio profesional a lo técnico-instrumental, de modo que se centra en el hacer, en el cumplimiento de metas, olvidando la reflexión sobre la propia acción. De este modo trabajar en la institución se percibe como una forma restringida:

> "…Desde la institucionalidad no se puede crear y hacer lo que uno quiere, hay que seguir el lineamiento y eso es un poquito frustrante (…) uno tiene que tener mucho cuidado porque la institucionalidad así tan marcada… todos esos lineamientos y esas cosas planeadas desde allá (se refiere a Bogotá) para aterrizar a estos conceptos, no dejan pensar a la gente, no dejan crear a la gente"(Trabajadora Social 1, Centro Zonal).

La manera como la institución controla el cumplimiento de los lineamientos por parte de sus servidores públicos es mediante el uso de distintas estrategias: por un lado, deben ingresar información permanente en el sistema como parte de sus responsabilidades de trabajo, por otro deben realizar informes de cumplimiento de acciones y por otro, deben asistir a encuentros periódicos que son convocados desde la regional en donde se "rinden cuentas" de lo que vienen haciendo.

A pesar de la existencia de lineamientos y estándares, que además son reformados periódicamente sin previo aviso desde el nivel nacional, la adopción de las nuevas tareas no resulta del todo comprensible, sobre todo cuando incluye acciones sobre las cuales el equipo técnico no tiene ningún tipo de experiencia. Eso ha ocurrido por ejemplo con los llamados Planes de Atención Individual (PLATIN)[79], que deben realizar los equipos profesionales de las instituciones operadoras con cada uno de los niños, niñas y

[79]Los Planes de Atención Individual (También denominados como Platin o PAI según el país en el que se lleve a cabo), corresponde a una estrategia desarrollada inicialmente en el campo de la salud mental y la enfermería, y que han sido adoptados por diferentes gobiernos como parte de la operativización de la política social. Así por ejemplo el gobierno de Irlanda adoptó los Individual Care Plan como parte de su política de salud mental desde el año 2001, mientras que en los distintos gobiernos de España se han adoptado para atención gerontológica, drogodependencia entre otras. En Colombia ha sido el ICBF quien los ha incorporado como estrategia. Consiste en planes personalizados diseñados por un equipo interdisciplinario con la participación de los "usuarios" en los cuales se fijan metas, estrategias, acciones a seguir en determinados tiempos y que debe ser revisado periódicamente con el fin de conocer si se está cumpliendo o no o si es necesario reorientarlo. En este orden de ideas pareciera que se trata de traslado de los procesos de planeación a la vida cotidiana.

adolescentes que hacen parte del servicio. El lineamiento plantea que son los funcionarios del ICBF quienes deben supervisar y acompañar en esa tarea, pero, ¿cómo supervisar una tarea que nunca han realizado?

> **"…** nos ha tocado pedir mucha asesoría a nivel nacional, pero mientras tanto nos tocó hacerlo a nosotros en el camino… ha sido de mucho conflicto porque ninguna de nosotras sabía" (Trabajadora Social, E2)

Desde la sede nacional se trata de facilitar el proceso a través de permanentes capacitaciones a las regiones. De la misma manera promueven que desde las diferentes instancias asuman el fortalecimiento de la gerencia de los servicios, para fortalecer su prestación a los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidad. Lo que se pide es que se asuma una administración y gerencia eficientes, para el cumplimiento legal del restablecimiento de derechos. Instar a fortalecer la gerencia al interior de la parte más operativa de una institución de carácter nacional no es un dato menor, representa la idea que los servicios sociales deben administrarse y gobernarse tal como lo hacen las empresas, es decir, se instaura la empresa como modelo de gestión y lo que conlleva dicho modelo (eficiencia, eficacia, reducción de costos, competitividad), (Morales, 1998). Y es aquí donde conviene preguntarse si es el paradigma gerencial agenciado por el modelo empresa el que debe predominar en la organización de los programas sociales. En todo caso, los profesionales en este modelo del ICBF deben considerar que están en el lado de la administración y gerenciamiento de lo social, lo que representa la consolidación de lo técnico-instrumental.

La institución también es quien define los enfoques teóricos que se deben adoptar. El enfoque que tenga el profesional queda subordinado al institucional. Algunos de los enfoques presentes son, por ejemplo, el enfoque sistémico, el enfoque de derechos, el enfoque diferencial y el modelo solidario de atención[80].

[80]Los lineamientos plantean que la atención a la familia en el ICBF se asumen desde un **enfoque sistémico** con acciones socioterapéuticas y se apoyan también en el construccionismo social. De la misma manera en una idea de establecer ruptura como un modelo asistencial plantea la puesta en marcha de un **modelo solidario** que básicamente considera que tanto familia como el niño deben ser comprendidos a partir las relaciones con sus contextos y entornos específicos. La propuesta es superar la descripción cuantitativa y dar cuenta de múltiples dimensiones como lo psicológico, jurídico, económico, cultural. El enfoque social y de derechos por su parte hace énfasis en la necesidad de asumir a los niños, niñas y adolescentes no como

A lo anterior se suma la mala imagen que parece existir en el país frente al ICBF y que ellos también tenían según afirman, lo que particularmente afectó de manera directa la motivación para el ingreso de una de las entrevistadas, pues llegar a ICBF no era el trabajo soñado. Sin embargo, relata que una vez adentro, empezó a ver las cosas de otra manera:

> "Yo no quería trabajar acá, hay una muy mala imagen del Instituto. Cuando llegué lloré mucho, me acuerdo que me decían: tranquila que esto aquí es bueno. Pero yo decía ¡no, no!, para mí era como una pérdida tan grande, ¡tan grande!… " (Trabajadora Social, E 2-ICBF)

Pese a que para algunos el lineamiento constriñe y limita las posibilidades de desarrollo profesional, para otros es la manera justamente de garantizar "objetividad". Es claro que este tipo de trabajo enfrenta de manera cotidiana a los profesionales con sus propias posturas morales sobre temas como la familia, la crianza y educación de niños, la orientación sexual etc. El lineamiento de alguna manera se constituye en una forma que ayuda a resolver la presencia de un posible conflicto moral. Así lo señalan:

> "Hay temas que cobran más vigencia que otros dependiendo de la época. Esos temas al interior del ICBF se abordan a través de la capacitación, desde la parte del componente conceptual, del componente legal para empezar a tener herramientas. Uno conoce por ejemplo de la trata de personas, de la homoparentalidad… ahí empieza una ruptura de lo que es el panorama real y lo que es la concepción personal. Igual yo por lo menos asumo mi postura pero soy respetuosa de la postura de cada uno, pero eso sí, vamos ceñidos del lineamiento, del modelo de atención, de una ruta de actuación, debemos ir pegado a ellos por encima de mi concepción." (Trabajadora Social- E3 ICBF).

También ocurre que para quienes recién llegan a la institución y no han tenido experiencia previa en los temas que allí se manejan, los lineamientos se convierten en un referente necesario y orientador de la acción; para estas personas son documentos muy completos y fáciles de apropiar de modo que no genera rechazo, ni sienten que se les limita.

sujetos pasivos receptores de derechos sino como sujetos de derechos exigibles. Y finalmente el enfoque diferencial señala un reconocimiento de la diversidad de la población en tres aspectos: lo étnico, género y discapacidad.

Habría que señalar que en ese proceso de trabajo formateado se puede advertir la existencia de ciertos segmentos de prácticas más o menos delimitados por la institución y por la ley, lo mismo que un proceso de articulación entre los saberes disciplinares del trabajo social y las demandas de esta institución estatal. En efecto, los saberes disciplinares se transforman en saberes sin disciplina, se adecuan a las demandas institucionales y aparecen como constitutivos del Estado (Ben Plotkin & Zimmermann, 2011). Son saberes dispuestos y disponibles para ser acogidos e implementados por quien así lo requiera y son presentados como manuales o guías. En otras palabras, parece advertirse un proceso de apropiación del saber disciplinar desde la institución, pero que aparece ante los profesionales como saber institucional[81]. Como una especie de despojo del saber disciplinar que luego que se devuelve al profesional como saber institucional e instrumental.

2.2 Un trabajo atravesado por lo político –clientelar

El Instituto es una de las entidades gubernamentales que abiertamente se reconoce como parte de la lógica político-clientelar, y si bien el tema ha sido objeto de debates y denuncias, algunos de los políticos parecen actuar como "dueños" en sus regiones ejerciendo todo tipo de control sobre los procesos de contratación[82]. Desde ese punto de vista, tanto los procesos de selección de personal como los procesos de selección de las instituciones operadoras, parecen estar cooptados por esta lógica. Sin embargo y aunque

[81]Así ha ocurrido con temas como el diagnóstico social, el informe social, la visita domiciliaria e incluso con el tema del desarrollo comunitario. Han pasado de la esfera del trabajo social a manuales para "educadores" o "agentes comunitarios". Para citar sólo un ejemplo, el ICBF publicó un manual titulado "El arte de las visitas domiciliarias para construir relaciones familiares saludables", en el cual se plantea que " Está dirigido a los Agentes Educativos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Orientadores Familiares, profesionales en Trabajo Social, Pedagogos, y afines" y afirma : "Aunque, la Visita Domiciliaria (VD), tradicionalmente ha sido utilizada por los/las Trabajadores Sociales, en las últimas décadas esta estrategia está siendo utilizada por otras disciplinas, agentes sociales y educadores/as como un recurso social de ayuda en el domicilio y como una de las alternativas más viables para apoyar a aquellas personas que tienen dificultades en su desenvolvimiento personal y familiar; como también para fines investigativos, evaluativos, demográficos, entre otros" (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2009).

[82]La información en torno a cómo las sedes regionales del ICBF han sido apropiadas y dominadas por políticos locales es ampliamente conocida. La propia Directora Nacional se ha encargado de denunciarlo públicamente en medios nacionales e incluso por esa razón algunos políticos han presionado su destitución. En su emisión del 10 de mayo de 2016 el periódico el Espectador muestra el mapa clientelar que se ha tomado al ICBF en Colombia. http://www.elespectador.com/noticias/politica/gano-politiqueria-el-pulso-el-icbf-articulo-631456

parece una realidad evidente a los ojos de muchos, es un tema del que no se habla abiertamente.

En la actualidad hay por lo menos tres formas de ingreso al ICBF como empleado, sin considerar el número de personas que participan en distintas labores a través de tercerización:

1. **Nombramiento ordinario**. Son los funcionarios que han ingresado a través de un concurso de méritos y que no han acudido al favor de nadie más que de sus propias habilidades y competencias demostradas a través de las pruebas previstas para su ingreso. Una vez el funcionario ha firmado el contrato, entra en lo que denominan un período de prueba, cuya duración estipula cada entidad. Solo si dicho periodo de prueba es superado mediante una evaluación de desempeño, el funcionario es nombrado y entra a hacer parte de lo que la ley colombiana denomina como "carrera administrativa"[83]. Su contrato es a término indefinido de tal manera que solo sale si renuncia o si incurre en falta disciplinaria grave que amerita destitución o si cumple la edad y el tiempo de retiro estipulado por la ley.

2. Nombramiento provisional. Son aquellos funcionarios que gozan de una estabilidad relativa en tanto el cargo que desempeñan es de carácter transitorio, y aunque cuentan con todas las garantías de un nombrado, el empleador puede disponer del cargo de manera libre en el momento que así lo considere. En el ICBF estos cargos provisionales son ofertados como vacantes en los concursos de méritos y en esos casos el funcionario provisional debe competir con otros por su propio puesto.

3. Contrato. Bajo la figura de "contratistas" son funcionarios vinculados a un término definido que generalmente no supera el año de duración. Estos contratos pueden o no ser renovados. No representan estabilidad laboral en la medida que una vez se termine su contrato, el funcionario no sabe si va a continuar o no el siguiente año.

Estos modos de vinculación son claves para entender la relación político-clientelar que se establece, sobre todo en lo que se refiere a cargos de provisionalidad y de

[83] La carrera administrativa es un sistema que aplica la administración de personal de las entidades del Estado basado en igualdad de oportunidades.

contratistas, porque son tales cargos los que constituyen la masa clientelar de la que disponen los políticos de turno para hacer efectivos los "pagos" de favores realizados en campañas. Estos cargos son los que permiten mantener activa la clientela. Los funcionarios que llegan por esa vía solo requieren de la recomendación de un "padrino" para ingresar. Al parecer no existe un proceso de selección claro. Pese a que ello ocurre a la vista de todas las personas, es un tema del que suele no hablarse de manera abierta y cuando lo abordan lo hacen superficialmente y en voz baja. Así mismo, ocurre cuando han notado que ha llegado gente con suficientes capacidades, que ha logrado adaptarse perfectamente a la dinámica institucional, pero que al no contar con respaldo de "padrino político" resulta ser la parte más débil de la estructura. Así lo plantea una de las jefes de una de las áreas del Instituto:

> "He tratado de contar con trabajadores sociales. Muchas veces llega mucho psicólogo y él (refiriéndose a su jefe), a veces trae su gente, aunque a veces me escucha. Ahora por ejemplo logré equilibrar psicólogos y trabajadores sociales. La idea es cumplir con los lineamientos se trata que ese mismo perfil que dice allí como requisito lo tengamos, porque debemos darle asistencia técnica a los operadores" (Coordinadora, E1-ICBF).

No contar con un proceso de selección (salvo el planteado para carrera administrativa cuyo control depende de un ente nacional), al parecer trae efectos en el clima organizacional. El jefe de relaciones laborales así lo señala y plantea dos probables razones. La primera, el hecho que al momento del ingreso se hace un énfasis en las funciones individuales y no en las metas que como equipos de deben cumplir, de modo que cada cual hace su parte sin preocuparse por la parte de los demás. La segunda tiene que ver con que, al parecer, muchos de los funcionarios que llegan por la vía del "padrino" político no asumen completamente sus responsabilidades, lo que trae conflictos internos porque esas responsabilidades que dejan de asumir se las asignan a otros. Estos funcionarios cuentan con una especie de "blindaje" en tanto el jefe inmediato, aun cuando puede hacer un llamado de atención, no tiene consecuencias directas sobre su contrato. En el mejor de los casos puede solicitar la reubicación del funcionario en otra dependencia.

Durante el periodo de tiempo de la investigación, la manera como se abordó la tensión generada por esta circunstancia fue a través de una estrategia educativa en uno de los equipos de las áreas más grandes de la regional. La jefe, en lugar de llamar a los funcionarios que estaban "incumpliendo" con sus actividades, optó por realizar un taller colectivo que llevara a la reflexión sobre la importancia del trabajo en equipo y las consecuencias de no pensar en el otro cuando se deja de hacer lo asignado. Un intento de persuasión sin individualizar, encaminado a visibilizar como las tarea de todos y todas están perfectamente relacionadas. Por ello el cierre del taller se llevó a cabo con las preguntas: ¿Qué hago? ¿Qué tengo? ¿Qué puedo aportar? Para así conducirlos a pensar que el propio trabajo sin considerar el de los demás no es suficiente.

Al parecer en quienes han llegado por esa vía se pueden percibir dos tipos de actitudes. Por un lado quienes sienten el ingreso de esa manera como vergonzante y por ello prefieren no manifestarlo de manera abierta, tal como lo señala una de las profesionales:

> "la manera como llegué es lo malo… mi hermano viene trabajando en política y me ayudó, aunque yo le dije que no me comprometiera directamente a mí, el compromiso es de mi hermano" (Trabajadora social, E3).

Por el otro, algunos de los profesionales perciben que algunas personas parecen sentir orgullo y no escatiman esfuerzos para mostrar a sus compañeros que son "intocables". Así lo refirió una de las entrevistadas:

> "Yo no tengo compromisos con nadie, llegué limpiamente y limpiamente me iré. Aquí hay gente que se enorgullece, a mí eso me parece tan absurdo, se enorgullece de haber llegado a ICBF por su vinculación política, yo digo que eso es algo de avergonzarse!!." (Trabajadora Social E1-ICBF).

Estas relaciones político-clientelares no solo pueden observarse en la forma como se ingresa a la planta de cargos sino que pueden llegar a afectar decisiones internas que toman frente a irregularidades. Una de las funcionarias planteó que ha llegado a sentirse presionada por parte de algunos de sus colegas para que modifique algún concepto:

> "… Alguna vez quisieron venir a hacernos cambiar un concepto, ¡Dios mío! yo creo que ese día, no ardió Troya porque… en esta misma oficina y nos mandaron a todo un equipo de la regional a convencernos. Yo no sé qué les supo más mal, si lo que les dijeron mis compañeras o lo que les dije yo. Pero ninguna de las tres, afortunadamente, cedimos una pizca. Eran nuestros conceptos y eso no tenía discusión y ellas intentando por todo lado y nosotras ¡no y no y no!. Y no cambiamos ni una coma del informe, es más, nosotras lo enviamos pero dejamos copias aquí, porque no uno no sabe con qué le van a salir después. Esa parte ha sido difícil" (Trabajadora Social, E2-ICBF).

Al parecer esta posibilidad de mantener criterio e independencia en las decisiones lo da el hecho de contar con una vinculación en carrera administrativa. Los contratistas parecen ser más vulnerables ante este tipo de presiones:

> "He tenido momentos en los que digo, ¿para qué me mandan hacer eso?, ¿para qué me ponen de "idiota útil?" porque igual así yo diga que no, ya está listo el contrato. Me da mucha piedra (rabia) que me pongan en ese plan. Este equipo de acá ha sido un equipo con criterio, el hecho de ser de planta le da a uno cierta garantía de que uno puede decir las cosas con independencia- De pronto una de las colegas sí tenía más temores de salir porque era contratista" (Trabajadora Social E2-ICBF)

En todo caso esta dimensión político-clientelar es difícil de identificar y de advertir, en tanto obra al mejor estilo de las sociedades secretas. Es un asunto que prefiere evitarse. Si bien parece ubicarse al margen, su centralidad es innegable. Se trata de un juego clandestino que va más allá de la obtención de una vacante laboral. Muestra por un lado un poder distribuido, en el que el poder de la institución representado en los jefes es debilitado. Quienes llegan por esa vía obedecen a un poder exterior, se deben a él, como lo plantea (Maffesoli, 1987), se trata de un poder para favorecer la conservación de uno mismo, asumiendo un egoísmo de grupo.

2.3 Un trabajo en el cual es difícil ascender…

Un elemento central en las reflexiones que plantean profesionales del trabajo social sobre el trabajo, tiene que ver con el tema económico y sus condiciones salariales, es decir, reflexiones que realizan en torno a lo económico desde el punto de vista de sus

ingresos representados en el salario y la compensación que en ese sentido reciben como retribución por su hacer.

Como he señalado, los profesionales una vez se vinculan a la institución son clasificados y ubicados en un "grado" interno, de modo que no todos los profesionales tienen el mismo salario; tal situación ocasionalmente se constituye o en fuente de conflicto, o de desmotivación. Se constituye en fuente de conflicto cuando esta diferencia no se ve reflejada en las responsabilidades cotidianas. En efecto, consideran que en la práctica todos hacen lo mismo. Es decir, un profesional de nivel salarial inferior frente a un profesional de nivel salarial superior puede compartir las mismas funciones, tareas y responsabilidades. Y es fuente de desmotivación porque tal como lo estipula la reglamentación interna, el ingreso salarial no depende del cargo que se ocupe sino del nivel en el que se encuentre. Un profesional puede llegar a ocupar un cargo directivo, pero la compensación económica que recibe por ello no es significativa ni coherente con el cargo. Así lo expresó una trabajadora social que es Coordinadora de Centro Zonal (un cargo directivo), pero cuyo nivel profesional se encuentra en el rango más bajo de la estructura. Aunque lleva 19 años de servicio y una especialización, su ascenso a la siguiente categoría profesional no ha sido posible, porque el ascenso no se da de manera automática sino como resultado de un proceso de evaluación de desempeño interno. Así, siendo jefe, muchos de sus subalternos pueden tener un salario más alto que el de ella.

> "… acepté este cargo con el fin de que me puedan promover y tener en cuenta mi especialización y me puedan promover al grado de profesional especializado, pero no fue así porque para eso hay que concursar y hay que estar sosteniendo un margen de calificación del 100% más dos factores que implican un nivel sobresaliente. Acá tenemos un incremento del 20% de lo que ganamos en este momento. No es significativo para toda la responsabilidad que tenemos" (Trabajadora Social, Coordinadora Zonal, E4-ICBF)

> "… no hay un sistema de promoción dentro del instituto, todo tiene que ser dentro del sistema del servicio público, entonces no es igual para todas las entidades públicas del país y no hay posibilidad de ascenso, entonces una persona que lleva mucho tiempo no tiene posibilidad de ascenso, de cambios" (Trabajadora Social, E3- ICBF).

De otro lado, también en lo que se refiere a lo económico, en las trayectorias individuales de algunos de los profesionales de trabajo social está presente una disposición para el trabajo voluntario, de la no remuneración y por ello parece que ha sido asumido como un momento en el cual se puede "despegar" en la profesión y como una manera de dar a conocer su trabajo. Pero más allá de ser un modo de proyección, lo que parece advertirse es que está presente la idea que hay momentos en la vida en los cuales el dinero no es lo importante y no es lo que los moviliza. El dinero, curiosamente, es un tema del que poco se habla y su relación con el mismo incluso a veces se plantea como vergonzante, lo cual se constituye muchas veces en un obstáculo en varios sentidos. Por una parte se aceptan las condiciones que la institución plantea así no se esté de acuerdo con ella, pero por la otra, en algunos momentos no se cuenta con las suficientes habilidades para negociar. Así lo señala una trabajadora social frente a su trayectoria profesional:

> "En un proyecto en el que me vincularon tuve que sacar el espíritu de negociadora porque se trataba de plata y no podía, no sabía decir, esto vale...tenía que hablar en los mismo términos. Esa parte no es fácil como trabajador social" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

Lo que puede advertirse frente a los asuntos económicos que tocan con el trabajo de profesionales del trabajo social vinculados con una organización gubernamental, es la presencia de algunos de los rasgos que Antunes (2000) define como la "clase que vive del trabajo", para diferenciarlo de la clase trabajadora, que suponía homogeneidad, y destacar así la heterogeneidad del trabajo hoy.

Los significados del trabajo de profesionales de trabajo social en esta institución varían en virtud de distintos elementos. Por ejemplo la compensación económica que reciben, el tipo de contrato con el que están vinculados, la manera como llegaron a la institución y la identificación con los temas que allí se abordan. Mientras unos se sienten en puerto seguro disfrutando de las "ventajas" de la estabilidad laboral, otros se sienten a la "deriva", mientras para algunos llegar a la institución representó un incremento significativo en sus ingresos, para otros significó un pérdida importante. Mientras algunos sienten que su trabajo ha cambiado, para otros (principalmente los recién llegados), los modos de trabajo que plantea la institución representan las reglas del juego con las que les tocó entrar.

2.4 Las tensiones, las disputas, los dilemas

Ya he señalado que la dimensión intersubjetiva tiene que ver con un mundo compartido, que en este caso es el mundo del trabajo. Allí se tejen relaciones, se articulan experiencias y visiones de futuro, creando un contexto de significado que posibilita al sujeto la interpretación de su experiencia y de la experiencia del otro. Desde esta perspectiva en los datos de campo identifico por lo menos tres asuntos que tienen que ver con este mundo intersubjetivo: Por un lado la emocionalidad que se moviliza en el trabajo que realizan, por otro el tipo de relaciones que se establece en términos de tensiones, disputas y conflictos y finalmente los dilemas que dicen enfrentar.

Un aspecto relevante en este trabajo es la manera cómo se nombra personas, situaciones y problemas. Allí puede advertirse una manera de "lenguajear" desde la cual la institución intenta aproximarse a formas políticamente "correctas" de nombrar. En lugar de hablar de niños de la calle, la institución plantea que lo correcto es decir "niños en situación de vida en calle", en lugar de decir "consumo de drogas" ,la institución sugiere que lo correcto es decir "consumo de sustancias psicoactivas", en lugar de hablar de "ciegos" , la institución dice que se debe decir "personas ciegas".

En este contexto, la emocionalidad que emerge en los profesionales desde el ejercicio de su trabajo, y que puede percibirse en el análisis de campo, pasa por un continuum desde el que puede identificarse en un extremo, satisfacción, goce y disfrute por lo que hacen, mientras en el otro se encuentran emociones ligadas a la insatisfacción, principalmente porque se entiende el trabajo como una carga. Una tercera emoción que aparece de manera recurrente es la sensación de impotencia.

Con respecto al primer asunto ligado al goce y el disfrute por el trabajo, en general existe la certeza que ejercer la profesión brinda esa posibilidad, básicamente porque se considera que su trabajo es útil para la sociedad:

> "Se goza, se goza el trabajo, en el sentido yo diría hasta del goce psicoanalítico, si es eso, no es el placer por el placer, no es el placer en sí,

> es el goce, es el saber que eso que hago es útil, que vale, que vale la pena, que vale más allá del precio que tenga" (Trabajadora Social, E2-ICBF).

En contraste con lo anterior, también está la idea que el trabajo es una carga y una fuente de insatisfacción, por un lado porque es una especie de trabajo invisible del cual se conoce poco el impacto real que tiene sobre la vida de la gente. Por el otro, porque las presiones y demandas institucionales se traducen en la necesidad de llenar un volumen importante de formatos que lleva a que lo que consideran es realmente su trabajo, se vea reducido y se descuide la relación que establece con quienes llegan en busca de orientación. Se trata de un trabajo invisible forzado a hacerse visible a través de dar cuenta de indicadores y fuentes de verificación. Emerge la sensación que a la institución solo le interesa presentar indicadores, números, mientras la reflexión sobre el hacer, que se supone es central en el ejercicio del trabajo social, pasa a un segundo plano o es casi que inexistente. De este modo, el trabajo se torna rutinario, mecánico, pierde de vista la intencionalidad.

> "Puede que a usted lo pongan en muchas cosas acá, pero que esas exigencias van en detrimento de lo que usted está haciendo. Como muy bien lo definió un compañero nutricionista, él dice: estamos en un océano de cosas con un centímetro de profundidad. Se busca abarcar mucho pero vaya a ver cuál es el impacto real que tiene" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

> "Hay un escenario, un reto grandísimo, hablo a título personal. Yo me entraría a cuestionar sobre los elementos teóricos y la praxis que hay en la intervención, no creo que se tengan las herramientas, dada la magnitud de lo que se proyecta que se va a hacer. Más allá de lo institucional, si se logra o no el impacto… pienso que las instituciones del Estado por dar cumplimiento a esos programas, no dan la oportunidad de profundizar, ni de hacer procesos" (Trabajadora Social, E3-ICBF).

El trabajo parece que quedara reducido a lo técnico instrumental: deben mostrar lo que hacen, cómo lo hacen y mostrar si lo que hacen aporta a las metas institucionales. Se someten a un monitoreo de manera permanente en el que las calificaciones positivas o negativas de su desempeño van en coherencia con el cumplimiento o no de tales metas, más que con las maneras de realizarlo.

> "Uno entiende que si un niño aquí va a una Defensoría y esta Defensoría escasamente lo recibe y lo remite a un servicio y le mandan a ese servicio y ese niño allá… allá hay defensor asignado, porque esta apenas acá es la Defensoría que recibe y distribuye, luego el caso lo recibe la Defensoría asignada a la institución donde se haya ubicado al niño. Ese niño llega acá, llega a esa Defensoría, resulta que allá está en ese servicio tres meses y se evade (se escapa), entonces el niño vuelve por acá otra vez y entonces ya vuelven y lo ubican pero ya esta institución dice "no, aquí ya conmigo no", si el niño es buenecito, que no dice nada, entonces "ah sí, vuélvamelo a traer" pero si es el niño que pone problema, que es hiperactivo (que son el 90% de los niños de ICBF, entonces), "no, ese no me lo traigan acá" , entonces la Defensoría ¿qué tiene que hacer? ¡Mandarlo a otro servicio!, entonces el niño está por acá otros 3, 4 o 5 meses y también se va, entonces vuelve y juega, este niño así va creciendo. Al final el niño se va de bienestar sin tener las herramientas para vivir solo…es muy triste, un niño que pasa 18 años en bienestar familiar, 19 años en bienestar familiar sale sin siquiera haber hecho la primaria…" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

Otra fuente de insatisfacción la representa la imagen negativa que al parecer pesa sobre la institución. Los profesionales en terreno a menudo se enfrentan a un imaginario colectivo frente al ICBF, que puede afectar el curso normal de su trabajo. En efecto, suele ocurrir que la gente afirme que el ICBF se lleva a los niños y que se los quitan a sus padres. Por ello profesionales de Trabajo Social perciben actitudes en cierta medida temerosas en las expresiones de algunos niños que afirman cuando los ven: "!nos van a llevar!" y cuando llegan con los distintivos institucionales en los barrios la gente suele decir en voz alta ***"llegó Bienestar!"*** como una especie de advertencia y alerta para con sus vecinos. En muchas ocasiones, afirman, la gente les ha cerrado la puerta en la cara o se esconden. En estos casos, al parecer la gente no diferencia qué tipo de profesional es quien llega. Solo los ven como representantes de la Institución, sin diferenciar si es abogado, psicólogo o pedagogo, pero en todo caso se refieren a ellos como los "doctores".

Finalmente una de las sensaciones que se movilizan, es la de la impotencia frente a los duros casos que les llegan y sobre los cuales deben tomar decisiones o emitir un concepto. Ya se ha dicho que el ICBF es receptor de distintas formas de maltrato y / o abusos a niños, niñas y adolescentes, y diversas situaciones, algunas de las cuales superan parecen superar la realidad o la ficción. En esa medida se enfrentan a casos que sienten como profundamente dolorosos como niños y niñas abandonados, casos de madres que prostituyen a sus hijas, abuso sexual de distintas formas, niños y niñas trabajadores casi

esclavizados; todos ellos son temas que los confrontan como profesionales y los llevan a cuestionarse sobre la utilidad de su trabajo:

> "No me acabo de sorprender y de sentirme mal porque como que… hay cierta impotencia frente a los abusos de maltratos… ¿qué hacemos institucionalmente? Emitimos una serie de conceptos entre los distintos profesionales y ya!… pero, saber que este tipo de situaciones que llegan van a seguir llegando … saber que eso hace parte de lo social y que no hay cambios radicales, me cuestiona mucho frente a lo que estamos haciendo" (Trabajadora Social, GF1-ICBF)

Las emociones así se entrelazan de modo contradictorio, van desde la satisfacción a la insatisfacción y desde la sensación de la utilidad del propio trabajo hasta la sensación de lo poco útil que puede llegar a resultar. Quizás, como lo expresa Bourdieu (2000), profesionales del trabajo social se enfrentan a diversas situaciones inestables, principalmente porque tienen bajo su responsabilidad llevar los pocos servicios públicos que hoy ofrece el Estado a los lugares más abandonados por el mismo, de modo que no solo perciben las contradicciones del Estado mismo sino que las asumen como sus propios dramas personales, principalmente cuando sienten que la misión que deben cumplir es grande comparada con los medios reales con los que cuentan para abordarlos.

El otro elemento de la dimensión intersubjetiva, tiene que ver con los asuntos de las relaciones que se establecen y las tensiones, disputas y conflictos que de ahí mismo derivan. Algunas de las disputas, tensiones y conflictos a las que se enfrentan profesionales de trabajo social del Instituto, pasan por lo menos por tres lugares que emergen en el ejercicio de la profesión. En primer lugar, el marco legal e institucional, es decir, lo que plantea tanto la ley como la institución en cuanto a qué debe hacer el profesional de trabajo social, algo que ya se ha venido planteando; en segundo lugar, una disputa y tensión entre profesionales de distintas disciplinas, es decir, lo que consideran otros profesionales que debe hacer el trabajador social y, por último, la tensión derivada de las nuevas exigencias en lo que se refiere a procesos de calidad y la intervención estatal.

En lo que se refiere al tema de disputas y tensiones entre profesionales de otras disciplinas, se mencionan concretamente dos. Una con profesionales de Desarrollo

Familiar y la segunda con profesionales de Psicología. El Código de infancia y adolescencia que comenzó a regir a partir del año 2006, definió tres espacios en los cuales exigió la obligatoriedad de por lo menos un profesional de trabajo social, respectivamente. Tales espacios son las Comisarías de familia, las Defensorías de familia y los Comités de adopciones. Sin embargo, dicho código fue demandado en el año 2013 por considerar inconstitucional dicha obligatoriedad, específicamente los artículos 73, 79 y 84 en los que se plantea la necesidad de incorporar a profesionales de trabajo social como parte de los equipos psicosociales. La demanda la realizó la Asociación Colombiana de Profesionales en Desarrollo Familiar (ACOPRODEF), solicitando su participación en el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, al considerar que cuando la ley enuncia explícitamente que los equipos psicosociales deben estar conformados por un trabajador social, se dejan de lado otras profesiones que, según la demanda, guardan afinidad. Específicamente se refieren a la profesión de Desarrollo Familiar; así, cuestionaban y se preguntaban por qué la ley define al trabajador social como integrante obligatorio del siguiente modo "lo que se discute es que el trabajador social sea un integrante obligatorio (…) no se hallan razones para que fundamenten esa decisión del legislador para establecer que el cargo o empleo descrito en la norma en cuanto al desarrollo de los objetivos establecidos por el código de infancia y adolescencia, debe ser desempeñado exclusivamente por un profesional cuyo título de idoneidad que lo certifique como trabajador social" (Acción Pública de inconstitucionalidad, 2014).

La Corte Constitucional falló a favor de la demanda al precisar que la afinidad no debe examinarse de cara a una profesión en particular, sino por las funciones previstas en el ejercicio del cargo (Sentencia C- 505 de 2014). La manera como Bienestar Familiar resolvió en lo práctico acoger esta sentencia, fue permitiendo que en convocatorias para cargos de trabajo social, sean consideradas también las hojas de vida de profesionales en Desarrollo Familiar. Lo que al parecer ocurrió aquí es una especie de jerarquización paradójica (Perelmiter, 2012), a propósito de las destrezas con las que deben contar los profesionales, pues por un lado la Institucionalidad y la ley le otorgó un lugar a profesionales, dentro de ellos a trabajadores sociales, pero por el otro esos lugares son disputados entre profesionales y desplazados por la misma vía jurídica e institucional.

Si bien la ley también estableció la obligatoriedad de otras profesiones, como abogados, psicólogos, nutricionistas, llama la atención que los profesionales en Desarrollo Familiar hayan sentido vulnerado su derecho al trabajo cuando la ley mencionaba al trabajador social y no a los otros profesionales. Lo que se advierte es que no es suficiente con que existan claridades en el manual de funciones y en la ley, en tanto profesionales de Trabajo Social se encuentran en una tensión y disputa permanente por ganarse y ocupar un lugar en el marco institucional.

Con los profesionales de psicología, algunas profesionales manifiestan que varias de sus compañeras psicólogas han sentido la "invasión" de campos profesionales, principalmente en el tema de lo terapéutico. Algunos trabajadores sociales se han especializado en temas de orientación y terapia familiar, lo que les permite hacer una intervención específica en determinados temas, pero psicólogos parecen sentir que ese campo les pertenece:

> "… Un día llegó una psicóloga y empezó a mirar las historias, y vio que a nivel de trabajo social, realizábamos por ejemplo 20 sesiones de intervención, esa psicóloga de Bogotá inmediatamente se puso furiosa ¿y quién le dijo a usted que aquí se podía hacer terapia? Y le dije: ¿y quién le dijo a usted qué no? ¿Dónde está escrito? Entonces eso fue un choque ahí, le dije ¿a usted quién le dijo que no? Y me dice: es que ustedes no tienen entrenamiento. ¿Quién le dijo que no estoy preparada? Puede que me falte mucho, pero ¿quién le dijo que me falta entrenar? Fue una experiencia fuerte" (Trabajadora Social, E4)

Otro tema tiene que ver con los dilemas que como profesionales de trabajo social dicen enfrentar. Son dilemas que pasan por su condición de representar al Estado, de ser la cara visible justamente en los sectores más difíciles y con la población que enfrenta condiciones más precarias. Por ello se preguntan por las posibilidades reales de cambio que puedan ocurrir a partir de su trabajo. Sienten que su trabajo obra como paliativo desde un Estado que mientras es victimario, es quien dice proponer soluciones a las mismas víctimas que crea:

> "Somos representantes de un Estado que hace unas demandas pero al mismo tiempo ese mismo Estado con otros tipos de políticas, está

> contribuyendo para que se presenten cinturones de miseria, que las políticas sean residuales… es toda una dualidad. A veces uno va sesgado y pensando que la gente… pero no es capaz de ver que el Estado que uno representa es el que, por acción o por omisión, está afectando de una manera grave la realidad de esos individuos, de esas familias. Representamos a un Estado victimario". (Trabajadora Social, GF1-ICBF)

Otro dilema se presenta justamente con el trabajo formateado que exige el mundo institucional, en varios sentidos. Por un lado la sensación que el ejercicio del trabajo social va más allá de lo instrumental y su alcance puede ser mayor, pero por el otro que lo que se establece en los lineamientos en muchas ocasiones no se corresponde con las múltiples realidades que pueden observar en el terreno. Si bien los lineamientos son suficientemente amplios y algunas de las múltiples realidades son "capturables", hay otras que definitivamente se quedan por fuera. El dilema aparece cuando el profesional no solo encuentra limitaciones en esa forma de operar sino que incluso no está de acuerdo con ella, pero aun así debe responder a la demanda institucional:

> "En una oportunidad estuve en un programa que hacía una serie de exigencias que a mi modo de ver no iban. Por ejemplo, el concepto de hacinamiento estaba ligado a determinados metros y si no los cumplía yo debía marcar que no estaba en una condición decente. Pero ¿y si sus condiciones eran distintas? ¿Si no había otras posibilidades?, ¿yo qué podía hacer? Era un orden de limitaciones económicas que no les permitían cumplir con las condiciones que nosotros estábamos pidiendo. Entonces, yo trataba de buscar alternativas y generar otras estrategias, buscando comunicación y movilización con el Sistema Nacional de Bienestar familiar y así facilitar muchas cosas" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

Lo que puede notarse es que en la medida que este trabajo se realiza en el marco de un programa institucional (Dubet; 2000) y que el centro de su acción toca con temas que despiertan claras posturas morales, interpela de manera directa en sus concepciones y posturas de vida a quien lo realiza, "las instituciones no son, pues, únicamente "hechos" y prácticas colectivas, sino también marcos cognitivos y morales dentro de los cuales se desarrollan pensamientos individuales" (Dubet; 2000:31). En otras palabras, no siempre y no todas las veces los trabajadores sociales y demás funcionarios, comparten ni las posturas institucionales, ni los procedimientos, los cuales muchas veces llegan a considerar absurdos.

De otro lado, las reflexiones que realizan los profesionales abordan el tema de la estabilidad laboral. En general, ingresar por la vía de la carrera administrativa en un contexto en el cual el trabajo asalariado cada vez se reduce y es reemplazado por un trabajo de servicios, parece ser una condición altamente deseable para algunos de ellos, principalmente para quienes son contratistas o provisionales. Vincularse indefinidamente a la institución se lee como la oportunidad esperada para asegurarse un empleo. Sin embargo, como ya se ha señalado, entrar a hacer parte del mundo institucional para algunos representa por el contrario, una pérdida:

> "El mundo institucional no deja crear a la gente, entonces ese es el dilema más grande… la gente me dice ¡ay, tan rico que usted ya está estable!, sí, tan rico y todo, pero esta otra parte a mí me campanea…" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

Finalmente uno de los dilemas que enfrentan rutinariamente se refiere a la idea de cambio social. Para algunos la profesión debe tener ese objetivo y consideran que es probable que se realice, para otros realmente es poco lo que se puede hacer desde el lugar profesional. En efecto, la idea del cambio aparece como un tema transversal en todo el ejercicio de la profesión en este contexto, no solo porque hace parte de los objetivos institucionales que se expresan en el lema de la institución: "Estamos cambiando el mundo", sino porque como servidores públicos deben mostrar evidencias que están aportando y avanzando en ese sentido. Por ello deben presentar de manera permanente informes, soportes, indicadores y fuentes de verificación de su acción rutinaria. Sin embargo a pesar de tener este mandato institucional muchas son las posiciones que asumen al respecto.

Existen dos maneras de entender el cambio. Una la que tiene que ver con el alcance de su propia actuación y otra la que tiene que ver con la idea del cambio estructural. En la primera manera de todos modos se cuestiona si realmente lo que hace el profesional en trabajo social, promueve el cambio, y si es deseable que ocurra. Para algunos la actuación profesional representa una suerte de intromisión y a veces no creen que cuentan con la suficiente autoridad moral para hacerlo:

> "Con qué autoridad entro yo en esa dinámica de esa familia que yo desconozco y yo con mi formato… voy, miro, reporto si es cierto lo que se está diciendo o no, para que acá las personas, las compañeras, entren como a definir derechos. A mí eso me conflictúa. Porque muchas veces tiene un adjetivo calificativo sobre la persona, porque el formato está montado en que, diga si es maltrato por negligencia o no; entonces yo a veces entro a ver si es negligencia, el por qué la persona si está haciendo eso… y ahí va toda la carga institucional que uno entra a representar, así uno tenga diferencias con esa carga institucional" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

En lo que se refiere al cambio estructural es claro que no está presente, no solo porque los marcos institucionales son limitados llevando cada actuación a pequeños cambios motivados y controlados burocráticamente, es decir, es la institución la que define qué tipo de cambios promover, sino porque consideran que de lograrse, no serían de la entera competencia profesional:

> "No creo que nosotros seamos los de los grandes cambios… que vamos a lograr esos cambios estructurales y que vamos a lograr que todas esas familias que pasan por nuestras manos van a modificar… ¡no!" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

En contraste hay quienes consideran que el cambio social se da en las pequeñas actuaciones que pueden lograrse promoviendo movilización en las familias, afectarlas y trascender la idea de llenar el formato y de quedarse solo en el ejercicio de la verificación:

> "A mí me encanta movilizar sentimientos y que la gente entre en una confrontación, ya después nos vemos en un segundo momento, 8 o 15 días para ver que se ha movilizado, y sepan que hay que hacer unos cambios, eso me parece como gratificante" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

En síntesis, puede advertirse que la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social en una organización gubernamental atraviesa varios asuntos, interrelacionados entre sí. Si bien lo económico aparece como relevante, no parece ser lo central. Ello no significa que no sea fuente de preocupación, significa que el trabajo trasciende esa dimensión. Esos múltiples asuntos pueden verse en el gráfico No. 8. De otro lado y como puede observarse a lo largo del capítulo, ésta experiencia parece indicar un hallazgo que iría en contravía a lo propuesto por Dubet en lo que se refiere al trabajo

sobre los otros, en efecto, el autor afirma que se trata de un trabajo para sí mismo, sin embargo, lo que se puede advertir es que, por el contrario, se trata de un trabajo sobre los otros, para otro representado tanto por el sujeto a quien va dirigida la acción como por la institución en la cual se trabaja.

Gráfico 8. Experiencia de Trabajo Organización Gubernamental

2.5 **Cómo era el trabajo antes, cómo ha cambiado, cómo es hoy**

Dada la relevancia que aparece en los relatos frente a las diferencias que perciben profesionales del trabajo social vinculados al ICBF entre como era el trabajo antes y como es ahora, producto de la vinculación por décadas de las que gozan algunos, este tema resultó relevante para la comprensión de su experiencia de trabajo y por ello dedico éste apartado para su reflexión. Para los profesionales del estudio vinculados con el ICBF, el tema de los cambios en el tiempo resulta relevante en su relato colectivo. En efecto, la posibilidad de llevar décadas de vinculación a la institución, representa para algunos servidores públicos llevar el peso de la historia institucional a sus espaldas, la memoria no contada que solo reposa en ellos. Quienes llevan más de 15 años de vinculación han sido protagonistas de la transformación de la institución en todos los sentidos. De ahí que, frente a su trabajo solo pueden afirmar que efectivamente ha cambiado. Uno de los principales elementos visibles de ello lo representa la introducción de la tecnología.

Pasaron de las máquinas de escribir, usadas principalmente por las secretarias (cargo que hoy está en vía de extinción), al computador por oficina y por profesional. En su momento hace 20 años, los informes a mano eran legalmente recibidos y registrados y según cuentan así reposan en los archivos de la nación. De este modo, afirman:

> "La gente no tenía que dedicarse tanto tiempo a llenar formatos, entonces podía dedicar más tiempo a la entrevista a la familia, se podía hacer el espacio más cálido, más de ser humano" (Trabajadora Social, E3-ICBF)".

Un elemento importante es que tienen la percepción que en los últimos años si bien no se ha ampliado la planta de personal que ingresa por la vía de la carrera administrativa, el número de contratistas sí parece ser más elevado, lo cual se nota incluso en el espacio físico. Algunos profesionales que recién llegan no cuentan con oficina propia porque el espacio está ocupado, de modo que deben ajustarse y acomodarse a una reorganización interior.

El tema de la tecnología también ha ampliado el escenario laboral, no solo porque ahora cada profesional cuenta con un computador como parte de la dotación institucional, sino porque se activa la forma de trabajo en red tecnológica. Ello le exige a los servidores públicos ser proactivos. En unas de las últimas reuniones se advertía que el mecanismo de envío de información por email iba a desaparecer paulatinamente. En su lugar, la información iba a ser colgada en una plataforma de intranet compartida y cada profesional debía por su propia cuenta revisar periódicamente. Estar informado iba a ser su responsabilidad y no de los jefes.

La tecnología cambió así toda la escena, no solo en lo material y físico sino que exigió adaptarse a nuevas formas de trabajar, por ejemplo, consideran que deben pasar mucho tiempo frente a un computador en plataformas, mientras se alejan cada vez más de una intervención concreta con las personas. De su trabajo deben dejar huellas y rastros, así lo expresa la jefe "lo que no se muestra no existe, sino tiene soporte no lo hizo, lo que se hace debe mostrarse" (GET-ICBF). Por eso algunos creen que el punto de partida institucional es la desconfianza. Sólo existe lo que logra objetivarse. Otro de los efectos

es la percepción que la introducción de la tecnología ha incrementado el volumen del trabajo y les exige estar en muchos frentes, plantean que pueden mostrar soportes, presentar informes, pero la pregunta que emerge es por el impacto real que logra obtenerse.

> "De pronto, he sentido que no hay el tiempo por la cantidad de actividades y funciones y el inmediatismo, no hay oportunidad de uno profundizar y trabajar realmente como el conflicto de la familia, y como somos integrados, entonces mandamos allí y los de la comisaria están ocupados, entonces vuelven a la EPS, y sí, se prestó el servicio, y ya!!" (Trabajadora Social, GF1-ICBF).

En términos del trabajo social, los profesionales consideran que ha habido un debilitamiento interno, sienten que hace algunos años se tenían mayores espacios ganados pero hoy consideran que el espacio del trabajo social ha estado paulatinamente dominado por otros.

Un elemento que transformó también la escena en la última década fue el nuevo Código de infancia y adolescencia, en tanto reorganizó las Defensorías y Comisarías de Familia no solo en términos de sus funciones sino también de cantidad. Por ello el pasado también se lee con nostalgia:

> "Éramos menos pero trabajábamos más, éramos más equipo, trabajábamos integradamente… una diferencia vital era un equipo que trabajara con el caso y si ese caso daban las 5 de la tarde y no se había resuelto, pues el equipo completo estaba allí, el equipo completo se quedaba para resolver el caso, bien fuera entregarle el niño a la familia, bien fuera ubicar el niño a una institución, lo que fuera pero era el equipo, nunca era que a las 5 de la tarde, que pena pero son las 5, y se van porque son contratistas y aquí nadie se puede obligar después de las 5, entonces se queda el defensor solo" (Trabajadora Social, E3-ICBF).

Profesionales manifiestan que pese al llamado permanente del manual de funciones, la norma y los lineamientos para actuar desde una perspectiva interdisciplinaria, parece que el centrar el trabajo en el formato los ha dividido y consideran que se ha reforzado la idea que cada cual hace su trabajo separado del de los demás, por eso para algunos la idea de la integralidad es antes que nada, una ilusión.

> "Yo pienso que antes nos enfocábamos más en los niños. Con el PLATIN me parece que es una ilusión de querer ver el niño integralmente, pero en realidad lo compartamentalizan mucho" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

De la misma manera parece ocurrir con los procesos de estandarización a propósito de la gestión de la calidad. Uno de los efectos que perciben frente a que buena parte del trabajo se desarrolle diligenciado formatos, parece ser en cierta medida el "desprecio" por algunos de los espacios colectivos. Algunos creen que hay rechazo por dichos espacios, pues se considera que desvían o quitan tiempo para atender las responsabilidades individuales. Al parecer el hecho que estén reglamentados hace que no se dimensione su importancia y se asuma más como requisito que por lo que pueda llegar a representar para la vida del niño. De este modo los procesos de estandarización se experimentan como parte de lo nuevo que deben enfrentar y se viven de manera ambigua

> "Ahora se ha ido estandarizando mucho con el proceso de calidad; antes era un informe que cada uno lo hacía con sus propios criterios, ahora hay formatos y eso ayuda, eso ayuda pero también encasilla" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

En este orden de ideas se percibe un cambio en las formas de intervención profesional, cambio que se asume como pérdida y debilitamiento en lo profesional:

> "Ahora yo no veo ese trabajo ni del psicólogo ni del trabajador social. Antes, y tú puedes ver las carpetas las historias de antes, estaba la valoración, pero luego estaba la intervención del psicólogo y luego la intervención de trabajo social, que citaba la familia, se hacía tal cosa, juego de roles… algo para movilizar a esa familia, si se enviaba a escuela de familia, si se veía y si venía a la escuela de familia y lo que se veía allá se anotaba en la historia, y lo mismo en psicología, si el niño necesitaba esto y esto, más que remitirlo a otra parte, yo lo hacía, ya si veía cosas muy delicadas pues obviamente había que remitirlo, pero si no ¡venga aquí al niño!, yo hacía la intervención con la mamá, lo orientaba, ponía tareas, yo hacía cosas, o sea, una intervención, pero ahora yo no veo sino valoraciones, valoraciones, valoración y recomendaciones, se recomienda ¿a quién se lo recomiendan? ¿Quién debe seguir esas recomendaciones?" (Trabajadora Social, E3-ICBF).

Al parecer el énfasis en la última década se ha centrado en lo técnico-instrumental. Las metas e indicadores que son evaluados de manera permanente, al lado del alto volumen de trabajo que parecen percibir, trae como consecuencia una mecanización del trabajo, al punto que se ha llegado a detectar que hay información que no es real y que para dar cumplimento a las metas, por ejemplo en cuestión de elaboración de PLATIN, muchos profesionales lo que hacen es cambiar los nombres de los niños:

> "Antes nos llegaba un informe de un niño de una institución uno veía al niño y decía: este es Periquito Pérez y aquí esta y qué se hace y qué no se hizo y qué orienta la institución y cómo se puede potenciar y era el niño, ahora es un formato donde estamos hablando de Periquito Pérez y entonces resulta que más abajo es Sofía Latosa y más adelante vuelve a ser Periquito Pérez porque lo que hicieron fue cortar y pegar. ¡Eso es terrible!" (Trabajadora Social, E3-ICBF)

Del mismo modo el énfasis puesto en metas e indicadores ha transformado, desde su punto de vista, la relación con las instituciones, que ha pasado del acompañamiento a la vigilancia:

> "La supervisión en Bienestar ha cambiado, ha modificado mucho la concepción; hace un tiempo la supervisión era un apoyo a las instituciones para que pudieran cumplir de la mejor manera su trabajo y en beneficio de los niños, ahora es una mirada muy vigilante, muy fiscalizadora" (Trabajadora Social, E3-ICBF).

De otro lado, para algunas de las entrevistadas en los últimos años ha habido mayor presencia masculina en la profesión al interior del instituto. Y si bien el manual de funciones no establece diferenciación de géneros, lo que indica la no diferenciación de funciones, las profesionales entrevistadas no parecen advertir tensiones en ese sentido. Reconocen una marcada presencia femenina pero no creen que haya atributos especiales con los cuales se deba cumplir. Sin embargo la mayor parte de cargos de coordinación, son desempeñados por mujeres, aun cuando en las últimas dos décadas, la Dirección Regional ha estado bajo la tutela masculina.

Esta manera de entender los cambios en el trabajo se instalan en la nostalgia. La sensación que lo de antes era mejor, evidencia en los relatos una aparente contradicción institucional, pues aunque lo que se presenta es una justificación por un esfuerzo mayor por mejorar la calidad en el servicio, lo que se percibe desde los profesionales es que, por el contrario, ha habido una pérdida del sentido de su ejercicio. Creen que lo que ha ocurrido es un desplazamiento hacia lo técnico instrumental y un exceso de valoración por lo cuantitativo. En el fondo habría que explorar una tensión epistemológica que atraviesa la mirada institucional con una visión positivista frente a lo social, que no contempla lo cuantitativo ni la subjetividad.

Capítulo 7. Trabajar como profesional del trabajo social: El trabajo en una Organización No Gubernamental – ONG-

La construcción de la experiencia que en torno al trabajo construyen profesionales del trabajo social vinculados con una Organización No Gubernamental –ONG- que contrata con el Estado prestando el servicio de Bienestar Familiar, debe ser analizada desde dos perspectivas. La primera de ellas, desde el punto de vista de sus fundadores, quienes se dieron a la tarea de crear la Corporación constituyendo un equipo base, según sus palabras, de "entera confianza" al que se vinculó una trabajadora social. Si bien en la estructura de la organización dicho equipo ocupó cargos directivos, lo que les permitía contar con un salario pactado colectivamente, su vínculo, según lo expresaban, iba más allá de la subordinación laboral y no se definía desde allí. La segunda perspectiva corresponde a profesionales del trabajo social que fueron contratados por la Corporación – a través de un proceso de selección realizado por este equipo-, para dar cumplimiento a lo pactado con el ente gubernamental. Quienes llegaron por esta vía, contrario a lo que ocurrió con el equipo base, se vincularon a la Corporación desde la subordinación laboral y sus salarios no fueron pactados.

Para presentar estas dos perspectivas he organizado este capítulo en dos grandes ejes de análisis. En el primero de ellos describo las formas como el equipo base, se vinculó con el trabajo desde una lógica del "emprendimiento", al asumirse a sí mismos como proveedores de su propio trabajo; en el segundo apartado, describo las reflexiones que emergen en profesionales del trabajo social que se encuentran vinculados bajo subordinación a la Corporación, considerando tanto la organización del trabajo como la experiencia de trabajo, ésta última desde la dimensión: la objetiva y la dimensión intersubjetiva.

1. La perspectiva del equipo base: "Somos una institución que se acomoda a lo que el Estado pide"

Cuando surgió la idea de la Corporación, eran varios los asuntos que se cruzaban por las mentes de este grupo de amigos. Ya mencioné que una de ellas era de una u otra manera empoderarse en su propia ciudad. No era fácil percibir cómo foráneos se apropiaban de los programas sociales llevándose los recursos, no solo porque desconocían quizás buena parte de la dinámica local, sino porque a su juicio, el ser externos les hacía tener un bajo compromiso con lo que acontecía en el municipio. La otra idea era la posibilidad de ser autónomos y construir su propio escenario de trabajo. Crear una Corporación era de alguna manera la posibilidad de huir de la subordinación. Lo difícil era lograr reconocimiento y lograr financiación. Al respecto, así se expresaba la trabajadora social:

> "Trabajar con mis amigos … es cierto que no tenemos todas las garantías, pero lo que estamos haciendo ahora nos está empoderando en la ciudad… a nivel personal puedo proyectarme realizando inversiones que me generen ingresos de modo que a la vuelta de 10 años pueda parar de trabajar cuando yo quiera parar (…) esta organización yo la ayudé a construir, hay un equipo base de alta confianza, he trabajado en muchos lugares y no me he logrado sentir bien del todo, estar de este lado es mucho mejor que estar haciendo las tareas a los jefes …" (Marcela, trabajadora social)

Fueron largas jornadas de trabajo sin horario, dedicadas a construir los fundamentos de la Corporación, sin que ello les representara remuneración. En este caso la dedicación de tiempo parecía no importar. El análisis del contexto local les generaba optimismo. En el municipio no existía ninguna organización local que abordara el tema de la infancia y la adolescencia y en diálogo con algunos actores clave (como una comisaría de familia y algunos funcionarios del gobierno), era casi una necesidad.

El objetivo en principio era lograr la financiación del ICBF, dado que es el ente gubernamental que principalmente financia programas en el tema de familia, infancia y adolescencia. La condición era acomodarse a las exigencias que dicha institución gubernamental les planteaba. Por ello afirmaban:

> "Somos una institución que se acomoda a lo que el Estado nos pida… queremos ser hijos del ICBF (risas colectivas), lo que estamos buscando es dependencia. El ICBF es recalcitrante, pero si queremos lograr algo es lo que debemos hacer, ¿De dónde más conseguimos recursos para trabajar en infancia y adolescencia? No podemos salirnos de lo que ellos dicen, no podemos pensarnos otras cosas… nos ponemos en esas y ¡nos matan! porque nos quitan la personería jurídica y nos quitan todo…" (Fernando, Sociólogo)

Esta afirmación contrasta con la idea de la libertad individual. En efecto, nótese que para lograr la autonomía individual, parece que el precio que se debe pagar y que están dispuestos a hacerlo, es perder la autonomía colectiva. Pérdida que, se expresa como deseo. Contrario a lo que podría imaginarse, un mundo de lo no gubernamental pensándose alternativas distintas a las propuestas desde lo gubernamental, lo que parece ocurrió en esta experiencia fue la emergencia de un colectivo a quienes se les hizo partícipes de su propia sujeción y se les constriñó la posibilidad de pensar por fuera de lo planteado por el Estado (Bidaseca, Guerrero, Millán, & Quintana, 2008). Sin embargo, el colectivo estaba dispuesto a asumir dicha sujeción como un modo de avanzar hacia la autonomía y libertad personal, eran conscientes de ello. De este modo, el colectivo terminó atrapado en la libertad cívica y la racionalidad legal desde un espacio y tiempo definido por el proyecto hegemónico en el que no había lugar a la negociación (Chatterjee P. , 2008). Así quedaba claramente expresado en los documentos oficiales del ICBF "…las actividades que realicen las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Bienestar Familiar, deberán cumplirse con estricta sujeción a las normas del servicio y a los reglamentos dictados por el ICBF". (Artículo12, Decreto 2388 de 1979, subrayado mío).

Llegar a esta conclusión no fue una tarea fácil para el pequeño grupo de amigos. En sus comienzos quisieron constituirse en una propuesta autónoma e "innovadora", sin embargo, notaron que no consiguieron nada. Según relatan, todo cambió cuando tomaron la decisión de acomodarse:

> "Esto parte de una iniciativa popular de independencia, pero fue duro… lo intentamos ¡sí!, pero nos estábamos muriendo de hambre, no estábamos haciendo nada… A nosotros supuestamente la autonomía nos la dan, pero nuestra población objeto son los niños, niñas y adolescentes, entonces todo lo que queramos hacer con ICBF tiene que regirse por la ley 1098, no podemos salirnos de ahí… estamos sujetos a sus políticas..." (GF reunión equipo base)

Se trata de grupo de mediadores ajenos pero regulados y subordinados al Estado, encargados de prestar el servicio público desde un lugar de paraestatalidad. En estas condiciones, operar –como se denomina a la tarea ejecutar un proyecto-, un programa del Estado significó apropiarse de la tecnología gubernamental de manejo de poblaciones que estaba dada a través de los lineamientos institucionales.

> "Esto es como aprender a bailar, estamos como en el cuento de agarrar el paso básico para poder modificarlo, estamos dando pinitos, estamos aprendiendo algo de dominio con lo que maneja ICBF. Ellos tienen casi todo escrito de cómo se deben hacer las cosas. Se ufanan de decir que los operadores pueden hacer críticas a los enfoques porque tienen sus propios enfoques, pero ¡eso es mentira! Los únicos que pueden quedar son los que operan como espejo. Nosotros debemos parecernos lo que más podamos a ICBF según lo que nos dijo el abogado" (Marcela, TS)

Dos tensiones internas debieron enfrentar en un comienzo: por un lado un largo periodo de tiempo sin financiamiento llevó a que cada uno tuviera que resolver sus ingresos personales por fuera de la Corporación. Ninguno provenía de familias adineradas, por el contrario, su origen popular marcaba un rasgo distintivo que los hacía ubicarse en el cotidiano "rebusque"[84], o en la búsqueda tradicional de empleo. La Corporación como idea inicial representaba un sueño que entraba a competir con las premuras cotidianas de la sobrevivencia, pero a su vez representaba la esperanza de "contribuir-se" un mejor futuro. Por el otro, en las primeras definiciones de lo "soñado" emergieron las primeras diferencias internas tanto en concepciones como en la manera de enfocar los temas y las ideas que tenían en cuanto a cómo conseguir recursos. Para algunos, por ejemplo, era importante explorar la cooperación internacional, mientras que para otros era mejor hacerse una hoja de vida en lo local. La idea de la gestión por cooperación internacional parecía no estar muy clara, sobre todo porque a partir del 2010, Colombia se había declarado como un país de renta media alta[85], y ya no haría parte de los países prioritarios para la cooperación, por el contrario su papel pasaba de ser receptor de la ayuda a ser aliado estratégico para ayudar a otros. Adicionalmente no contaban con

[84] "Rebusque" es una expresión coloquial usado en Colombia para referirse a la manera como mucha gente desempleada realiza un sinnúmero de acciones en la informalidad para obtener ingresos, en cualquier sitio, a cualquier hora, de manera individual sin que medie ningún tipo de institución en particular.

[85]"Desde 2010, al ser catalogado como País de Renta Media Alta (PRMA), Colombia adquirió un nuevo rol frente a la cooperación internacional y se propuso fortalecer su papel como socio estratégico en procesos de cooperación sur-sur en favor de países que enfrentan los mismos desafíos de desarrollo que América Latina y el Caribe, Asia-Pacífico, Asia Central y África". http://www.cancilleria.gov.co/international/politics/cooperation

redes en ese sentido. La idea de fortalecerse en lo local exigía entre otros asuntos, entrar a hacer parte de las redes locales de la política clientelar, tema frente al cual existían muchas ambigüedades desde el equipo.

2. Las redes de poder local: "No es el tema financiero, es el tema político"

En sus comienzos, la Corporación se había pensado ajena y en oposición a la dinámica de la política clientelar local. No hacía parte ni de los cálculos ni de los deseos, pues así lo habían manifestado públicamente. La apatía a dicho escenario, obedecía a que lo consideraban como un potencial foco de corrupción con el que no querían contribuir. Sin embargo, todo parecía indicar que era imposible lograr algo si no se contaba con algún enlace en ese sentido y la presión era mayor en lo que se refería a los programas de Bienestar Familiar.

La gestión inicial la realizaron desde la propia iniciativa y sin "padrinos políticos", sin embargo, sin contactos, sin experiencias en la gestión, sin trayectoria en la intervención en el tema de niños, niñas y adolescentes, fue poco lo que lograron. Lo característico en este momento fue la inexperiencia, los deseos y la ausencia de redes de apoyo político. La meta era ser un operador de Bienestar Familiar y para ello era necesario realizar trámites para conseguir en primer lugar, licencia de funcionamiento.

La relación con la política local llegó sin proponérselo. Quien sugirió un acercamiento y facilitó el encuentro fue la Comisaria de familia, una abogada que desde hace algunos años venía haciéndose cargo de la Comisaría y obró como puente entre la Corporación y un Concejal de la ciudad. El primer acercamiento que tuvieron con uno de los concejales se realizó con cierto aire de clandestinidad: solo el círculo más cercano, por fuera del horario de oficina –en la noche-, y a puerta cerrada. El concejal planteó la necesidad de generar un vínculo con "ella" para agilizar y avanzar en el tema de las licencias y ofreció su apoyo en ese sentido. "Ella" era una política local, que según el Concejal, obraba como línea directa con el director regional del ICBF. Aunque en la

reunión nunca se refirió a un nombre en particular, todos parecían saber quien era "Ella"[86].

El concejal provenía de un partido político "emergente" que no solo había sido cuestionado, sino que su máximo dirigente se encontraba en la cárcel acusado de narcotráfico y muchas de las candidaturas del mismo también habían sido duramente señaladas por tener poca claridad en lo financiero. Tanto "ella" como "él", no parecían representar el pensamiento ni las concepciones del colectivo de la Corporación. Una semana después de este encuentro, luego de que el concejal hablara con "ella", Bienestar Familiar delegó un equipo técnico para estudiar las posibilidades de otorgar licencia de funcionamiento a la Corporación. Parecía que el encuentro había sido efectivo y eficaz y ya daba el primer fruto: habían obtenido licencia para funcionar y esa era una primera condición para poder contratar y obtener financiación.

Rápidamente el equipo base entendió que su esfuerzo de manera aislada, sin redes, siguiendo los lineamientos, cumpliendo con todos los requisitos no era suficiente para obtener un contrato con esta entidad gubernamental. Era necesario acceder a las redes de poder político local. Este acceso fue leído desde la Corporación como el precio que debían pagar si querían hacerse a un lugar en lo local y sostenerse financieramente en un mediano plazo y ganar en autonomía individual.

Para obtener la administración de los programas, la Corporación debió participar de una convocatoria a través de un proceso de licitación pública, en el cual postuló su nombre. Postularse significaba mostrar su voluntad de aceptar las condiciones impuestas desde la institución lo que de alguna manera implicaba la subordinación técnico-administrativa y jurídica al ICBF, en tanto prestaría un servicio misional en calidad de colaboración, cofinanciación y corresponsabilidad. Así se encuentra claramente

[86] "Ella" es una de las líderes políticas vallecaucanas más fuertes de los partidos políticos que representan la derecha. La prensa local la define como la baronesa, porque en las últimas elecciones ha representado un caudal electoral importante. Pese a que tiene múltiples investigaciones en su contra: desde corrupción, vínculos con el narcotráfico y hasta el patrocinio de grupos paramilitares en la región suroccidente y haber tenido la casa por cárcel, su poder parece ser evidente, al punto que ganó las elecciones por la gobernación en el año 2015.

reglamentado: "Por la naturaleza del servicio de Bienestar Familiar y de conformidad con el régimen especial de contratación del Instituto, para el desarrollo de los programas misionales se podrán suscribir contratos de aporte, entendiéndose por tal el **negocio** jurídico que se celebra entre el Instituto y una institución de utilidad pública o social, por medio del cual aquel se obliga a proveer a ésta los bienes o servicios indispensables para la prestación total o parcial del servicio, **actividad que se cumple bajo la exclusiva responsabilidad de la institución, con personal de su dependencia, pero de acuerdo con las normas y el control del ICBF**" (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016, negrita mía).

Es interesante la aparición de la idea de negocio en la prestación del servicio, en tanto lo que puede advertirse es que se comparten algunos elementos del modelo de franquicia empresarial. En efecto, la sujeción a los estándares de calidad del ICBF y la prestación de los servicios como parte del SNBF así lo pueden demostrar. En una franquicia, el "propietario" de una marca comercial es quien conduce el "negocio" que está centrado en los servicios que él mismo suministra. El "franquiciado" se compromete a obrar como espejo, a imitar la marca y adoptar la tecnología del propietario. En este caso, la base del funcionamiento es la tecnología gubernamental del ICBF, quien adicionalmente otorga licencia, lo que indica que la entidad está en condiciones de prestar el servicio de Bienestar Familiar. La tecnología gubernamental de este modo se transfiere a la ONG.

El otro dato interesante, tiene que ver con que el ICBF además considera que no financia sus programas, sino que consigue co-financiadores, es decir, que presupone que las entidades prestadoras poseen un "músculo financiero" lo suficientemente sólido como para no depender enteramente de sus recursos. En esa medida, apela a la solidaridad de la sociedad para abordar lo social. Sin embargo, ese no fue el caso de la Corporación, pues en lugar de ser cofinanciadores, eran enteramente financiados por ICBF.

Se entiende que esta exigencia de sujeción y subordinación fue aceptada desde la Corporación, porque lo entendieron como parte de lo que se debía realizar para ganar

autonomía profesional y personal. En este sentido, parecían participes de su propia sujeción, la cual aceptaron voluntariamente.

Como colectivo parecía no entrar en conflicto moral con el orden hegemónico, en su lugar, la decisión de obrar como espejo del orden social los llevó a asumir un dispositivo mimético desde el que no oponían resistencia. Se trata de una mirada del vigilante que se cuenta y se nombra a sí misma como lo narra el orden hegemónico porque no puede enunciarse de otro modo (Bidaseca, Guerrero, Millán, & Quintana, 2008), "… Mimesis como camuflaje, alienación que supone ser la copia de la identidad hegemónica: copiar sus gustos, su lengua, sus modos de organización social y jurídica, pero siempre al costo de no ser más que una representación parcial..." (Bidaseca, Guerrero, Millán, & Quintana, 2008)

Desde una lectura foucaultiana, estamos ante la configuración de un colectivo de sujetos que decide hacerse empresarios de sí mismos con todos los riesgos que ello conlleva: ser su propio capital, autorregularse, calcular las consecuencias, forjar su destino personal y proporcionarse su propio bienestar asumiendo la entera responsabilidad de satisfacer sus necesidades, generar su propio éxito y también es responsable de su propio fracaso. Se trata de un tipo de sujeto que no demanda ni reclama por sus derechos al Estado sino que se alinea con sus intereses y mecanismos para obtener beneficio para sí. El Estado en este orden no atiende las demandas de la sociedad sino que convoca a la sociedad para que responda a sus demandas desde la lógica estatal. El desplazamiento de la responsabilidad en el individuo descoloca a la figura del Estado protector, es el individuo quien se autogestiona, se autocoacciona, un individuo que no requiere de vigilancia, se autorregula siguiendo como modelo el mercado y se produce a sí mismo, un individuo que no demanda al Estado su bienestar sino que lo demanda a sí mismo.

Lo que puede notarse es que si bien los lineamientos y documentos oficiales dan poco margen de negociación, otras negociaciones se dan por fuera de tales espacios formales. En otras palabras: existen otros lugares de negociación que se esconden y en los cuales prevalece un tipo de autoridad invisible. Más allá de entenderse como la extensión de las relaciones clientelares de los partidos políticos, este asunto debe ser

entendido como un elemento constitutivo del campo de relaciones que se teje de manera paralela a la tecnología gubernamental y que obra a manera paralegal, pero amparado y protegido dentro de dominios legalmente constituidos. En palabras de Chatterjee "Lo paralegal, a pesar de su estatus ambiguo, no es una condición patológica de la modernidad tardía: en la mayor parte del mundo, es parte integral del proceso de construcción histórica de la modernidad" (p.154).

En síntesis, nótese cómo los significados que sobre el trabajo que construye este equipo como fundadores de una iniciativa que denominaron la Corporación, giran en torno a dos grandes ejes: el primero de ellos, el trabajo ligado a la sobrevivencia en la medida que representa ingresos económicos que les puede permitir, desde sus aspiraciones, girar hacia la solvencia; y el segundo, el trabajo como medio para alcanzar autonomía y libertad. La autonomía y libertad se fundamentan en la autorregulación, lo que significa que son ellos los responsables de sus propios riesgos, de sus acciones siendo como ya lo señalé, empresarios de sí (Foucault;2007). Esta manera de asumirse, entra en coherencia con la idea del desplazamiento del Estado como proveedor y como protector, de modo que es el individuo quien se autogestiona, no requiere de vigilancia, siguiendo perfectamente el modelo del mercado.

Asumir el compromiso de dar estricto cumplimiento a los lineamientos técnico-administrativos tuvo efectos directos en la organización del trabajo de la Corporación en lo que se refiere a manejo del tiempo, división del trabajo, la definición de tareas y funciones, el talento humano, la vinculación laboral y el salario, los cuales presentaré a continuación.

Es interesante advertir a emergencia de la ONG como figura que se ocupa de lo social siguiendo las prescripciones del Estado. Desde ese lugar, llegan a constituirse en una extensión para el desarrollo de la política social, perdiendo autonomía. En este sentido se diferencian de las iniciativas privadas de atención del siglo XIX, las cuales por el contrario establecieron distancia con la acción estatal. Con esta forma se revela una de las formas de subordinación a lo estatal que paulatinamente se ha venido extendiendo y con ello emerge una especie de "paraburocracia", que actúa al margen pero en consonancia

con las directrices estatales. De este modo, estas ONG encarnan una nueva forma de sujeción.

3. La Organización del trabajo en una ONG

Los asuntos que tocan con la organización del trabajo se refieren básicamente al modo como la Corporación asumió su organización interna en asuntos como contratación, salarios ofrecidos y horarios. Para este asunto tomé como referencia a los profesionales del trabajo social que han sido contratados y cuyo vínculo con la Corporación es, por lo tanto, desde la subordinación. Es ese caso, sus responsabilidades se enmarcan en el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y no hacen parte del nivel directivo. Considerando que la Corporación "operó" dos modalidades de atención (Internado y Semi internado), tomo como referencia dichas modalidades para presentar cómo a partir de allí se da una organización particular del trabajo.

Es importante señalar que el proceso de restablecimiento de derechos comprende una variedad de modalidades promovidas desde el ICBF como puede apreciarse en la siguiente tabla.

Tabla 5. Proceso de Gestión Restablecimiento de Derechos Modalidades del ICBF

Vulnerabilidad o adoptabilidad para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad y sus derechos amenazados, inobservados, vulnerados.	Apoyo y fortalecimiento a la Familia para el restablecimiento de derechos de Niños, Niñas y adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados
1. Hogar Sustituto 2. Hogar Sustituto Discapacidad 3. Internado Atención Especializada 4. Casa Hogar protección 5. Internado de Diagnóstico y acogida de niños y niñas entre cero y ocho años en instituciones autorizadas para el desarrollo de programa de adopción 6. Internado Discapacidad 7. Internado discapacidad mental 8. Preparación para la vida laboral y productiva	1. Intervención de Apoyo 2. Atención terapéutica. 3. Intervención especializada, niños, niñas, adolescentes consumo sustancias psicoactivas y alcohol 4. Apoyo a madres gestantes –lactantes 5. Externado. 6. Externado discapacidad. 7. Semi – internado 8. Semi internado discapacidad 9. Hogar Gestos, Discapacidad. 10. Acogida y Desarrollo

Fuente: Lineamientos técnicos por Modalidades. LM4. MPM5 .P1

La división del trabajo en las modalidades de internado y semi internado, se encuentra definida desde el ICBF a través de lo que denomina como trámite de Restablecimiento de Derechos en la "Ruta de actuaciones y modelo de atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años con

discapacidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados", la cual comprende dos grandes tipos de actuaciones: Por un lado, la actuación jurídico-administrativa que debe adelantar la Defensoría de familia en cabeza de un Defensor, y por el otro, la actuación que compete a la institución operadora una vez el Defensor ha determinado la medida de ubicación del niño, niña o adolescente. Así, la división del trabajo se encuentra determinada no únicamente desde las responsabilidades institucionales sino desde las tareas que debe atender cada profesional o miembro del equipo del programa.

Una vez el Defensor toma la medida de ubicación en alguna institución operadora, es ésta la que continúa con el proceso de atención, según la modalidad considerada. En otras palabras, el Defensor entrega los casos y la institución debe seguir los lineamientos indicados para cada modalidad. Para el caso del internado y semi internado se plantean cuatro fases (1. identificación, diagnóstico y acogida; Intervención y proyección; preparación para el egreso y seguimiento pos egreso). Toda la atención institucional sigue bajo la supervisión e inspección del equipo de Defensoría quien libremente puede solicitar información en el momento que lo considere o lo requiera. Lo cierto es que el control del trabajo es llevado en su totalidad por el ICBF. De hecho, en lo que se refiere a asuntos como la definición del talento humano con el cual deben contar las instituciones operadoras en cuanto a perfiles, número de personas contratadas, tiempo de dedicación (tiempo completo o medio tiempo) y modalidad – ninguna persona puede estar contratada por prestación de servicios-, es el Instituto quien decide sobre ello. Y si bien es la Corporación, en este caso la que contrata, es ICBF quien define el tope salarial como puede advertirse en las siguientes tablas, tomadas del manual operativo.

Tabla 6. Talento Humano requerido por modalidad

Talento humano		
	Con derechos inobservados, amenazados o amenazados	Semi internado / Vulneración
Auxiliar administrativo	Tiempo completo x Unidad	MT X Unidad
Coordinador	Tiempo Completo x Unidad	TC X Unidad
Médico	Garantizar	NA
Psiquiatra	NA	NA
Odontólogo	Garantizar	NA
Psicólogo	TC X 50	TC X 50
Trabajador social	TC x 50	TC X 50
Nutricionista dietista	MT x 50	MT X 50
Profesional de área	MT X 50	MT X 50
Instructor de taller	MT X 50	MT X 50
Auxiliar de enfermería	NA	MT X 50
Formador diurno	2TC X 50	TC X 50

Talento humano		
	Con derechos inobservados, amenazados o amenazados	Semi internado / Vulneración
Formador nocturno	2TC X 50	NA
Auxiliar nocturno	TC X Unidad	NA
Formador nocturno, fin de semana	Garantizar	NA
Servicios generales	TC x 50	TC X Unidad
Cocinero	TC X 50	TC X 50
Transporte	Garantizar	$60.000

Fuente: Manual Operativo Modalidad internado (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2010)

Tabla 7. Conversión de las proporciones de talento humano

No. De profesionales requeridos	No. De cupos a atender							
	12-37	38-62	63-87	88-112	113-137	138-162	163-187	188-212
0.5	0,25	0,5	0,75	1	1,25	1,5	1,75	2
1	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4
1.5	0,75	1.5	2,25	3	3,75	4,5	5,25	6
2	1	2	3	4	5	6	7	8
2,5	1,25	2,5	3,75	5	6,25	7,5	8,75	10
3	1,5	3	4,5	6	7,5	9	10,5	12
4	2	4	6	8	10	12	14	16

Fuente: Manual Operativo Modalidad internado (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2010)

Se estima, por ejemplo, que para una institución con 120 cupos, la entidad debe contar con dos profesionales de Trabajo Social de tiempo completo y un profesional de medio tiempo de dedicación.

Los lineamientos también exigen que se debe dar cumplimiento al aseguramiento de estándares de calidad definidos desde el Instituto con respecto a temas como talento humano, ambiente, nutrición, sistema de gestión, ingreso de información al sistema de información misional (Plataforma SIM) y contemplan la evaluación de 74 variables, dentro de las cuales puede mencionarse: que los niños, niñas y adolescentes cuenten con el esquema completo de vacunación, documento de identidad, proyecto de vida, cobertura de educación formal, cobertura de educación laboral, participación activa en actividades artísticas, encuesta de satisfacción, pactos de convivencia, cronograma de actividades, jornada de las modalidades, archivos de registro de historia de atención, valoraciones psicológica, nutricional, de salud, odontológica; de la misma manera deben tener evaluaciones de competencias socioeducativas, sociofamiliar y ocupacional, la revisión minuciosa de las minutas nutricionales (lo que comen niños, niñas y adolescentes de los programas), así como las condiciones de las instalaciones físicas, aseo e higiene, materiales pedagógicos como hojas, lapiceros, entre muchas otras cosas.

La totalidad de las operaciones correspondientes a los programas son definidas desde Bienestar Familiar a modo de prescripciones a seguir. La institución operadora debe cumplir cabalmente con dichas exigencias en la medida que son evaluadas periódicamente.

De este modo, también se puede notar que la organización del trabajo por parte de la Corporación se encuentra en su totalidad bajo el control técnico, administrativo y financiero del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En efecto, el proceso en su conjunto pasa a revisión, supervisión y evaluación del equipo de profesionales de Bienestar Familiar, que además tiene la tarea de velar por el cumplimiento de los lineamientos como una condición para considerar que una institución sea idónea para continuar con sus programas.

En este proceso ¿qué pasa con el trabajo de profesionales del trabajo social? Los lineamientos plantean claramente la lógica institucional con respecto al trabajo de profesionales del trabajo social y dejan explícitas las funciones atribuidas al mismo, las cuales deben ser adoptadas como de obligatorio cumplimiento. En internado y semi internado profesionales de Trabajo Social se deben ocupar de las visitas domiciliarias de los niños, niñas y adolescentes y además realizar un seguimiento a sus familias. También están encargados de la realización de talleres educativos en diversos temas de acuerdo a lo definido desde el equipo y la coordinación técnica.

De la misma manera deben realizar una valoración inicial sobre la familia de los niños, niñas y adolescentes y dejar planteada una ruta a seguir en dicha área, que debe quedar plasmada en el llamado Plan de Atención Individual (PLATIN) con objetivos, metas, indicadores a los cuales les deben hacer seguimiento de manera periódica. La Coordinación del semi internado por su parte, a diferencia de lo desarrollado por los equipos psicosociales, no necesariamente es un perfil exclusivo para trabajo social. En este caso la coordinación tiene a su cargo un equipo de profesionales y educadores. En todo caso, las funciones y tareas profesionales se definen de acuerdo con la fase y los objetivos que se persigan tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 8.Tareas definidas para Trabajo Social según lineamientos

FASE	INTERNADO	SEMI INTERNADO
I. Identificación, Diagnóstico y acogida Análisis de las evaluaciones interdisciplinarias con el ánimo de identificar las condiciones en las que llega el niño, la niña y /o el adolescente**.**	-Valorar niños, niñas, adolescentes, su familia y red vincular. -Identificación de factores de generatividad- vulnerabilidad, definir características de la red vincular. -Formular Platin por cada Niño, niña y adolescente.	-Valoración socio familiar y socioeconómica de la familia o red vincular. -Definición de plan de intervención directo con la familia. - Formular Platin por cada niño, niña y adolescente.
II. Intervención – Proyección Desarrollar el Plan de Atención Integra (PLATIN) definido a partir de las valoraciones iniciales	- Desarrollar el Platin -Promoción, prevención derechos sexuales y reproductivos -Prevención consumo sustancias psicoactivas. -Actividades pedagógicas como fomento de valores, habilidades democráticas, resolución de conflictos, autonomía, autogestión (otros, según necesidades y expectativas). -Acciones formativas en temas como prevención de reclutamiento de grupos armados, derechos de niños, niñas y adolescentes; prevención maltrato, afrontamiento de conflictos; formación ciudadana y participación; formación preocupacional/ ocupacional y/o para el trabajo; fortalecimiento de actitudes cuidado y autocuidado	- Desarrollar el Platin - Intervención con la familia y red vincular; garantizar que la familia se vincule al proceso y mantener y fortalecer vínculos afectivos; Orientar a las familias sobre derechos de salud, promoción de derechos sexuales y reproductivos, prevención embarazo. -Construcción, ajustes y actualización de pactos de convivencia de manera participativa con niños, niñas adolescentes y familias. -Fortalecer redes de solidaridad social.
III. Preparación para el egreso Que los niños, niñas y adolescentes continúen su vida sin la intervención de la institución	Desarrollo de una intervención precisa con miembros de la familia o red vincular para evitar que se vulneren los derechos; preparar para la autonomía.	Conectar a niños, niñas y adolescentes a la red de apoyo más próxima que contribuya a la garantía de sus derechos.

Fuente: Lineamientos técnicos LM4.MPM5.P1- y LM15.MPM5.P1 - 2010

Otras funciones acorde a la fase de intervención que se revisan en el cumplimiento de estándares son:

En la fase de Identificación, diagnóstica y acogida:

- Entrevista social en domicilio y análisis de contexto familiar.
- Aplicación y análisis de cartografías familiares, sociales, de redes para obtener mayor información sobre el niño, niña o adolescente.
- Análisis de los documentos existentes sobre el caso.
- Uso de las técnicas que considere dentro de su disciplina para apoyar en el esclarecimiento de la situación de derechos del niño, niña o adolescente.

- Consignar en la historia del niño, niña o adolescentes los resultados de las acciones emprendidas con recomendaciones para el restablecimiento de derechos.
- Elaboración de mapas de relaciones y biografías.

En la fase de intervención y proyección:

- Entrevistas con niño, niña o adolescente, con los padres, progenitores o sustitutos, personal de la institución según sea el caso para hacer seguimiento al proceso de atención.
- Visitas de seguimiento para verificar las condiciones del niño, niña o adolescente al hogar gestor, sustituto o a la institución.

En la fase de seguimiento:

- Entrevista social en domicilio, para la verificación de las condiciones de garantía de derechos en el medio familiar.

Lo que puede advertirse hasta aquí, es que la Corporación adopta la lógica institucional que plantea el ICBF, en la que se define al trabajo de profesionales del trabajo social desde una racionalidad técnico instrumental. En efecto, profesionales de Trabajo Social son convocados no como consultores o expertos capaces de proponer una perspectiva de abordaje en torno a las diversas situaciones sociales que se enfrentan en la institución, ni mucho menos para explicar y/o comprender las dinámicas de la sociedad en la que están inmersos. Los profesionales de trabajo social (y en general de los equipos psicosociales), son convocados para seguir las pautas que la institución ha definido previamente, a manera de "libreto". El trabajador social se integra de este modo a unas maneras de hacer institucionales que en muchas ocasiones incluso no comparte. El trabajo que se le atribuye es el trabajo con las familias, del que debe dar cuenta, no solo brindando un informe de sus actuaciones sino también del "cambio" logrado a partir de su intervención.

Sin embargo, los profesionales sienten que en sus escenarios más micro tienen la posibilidad de "subvertir" el orden institucional. La manera como lo hacen es planteando acciones que consideran más acordes con su perspectiva profesional, por ejemplo,

extendiendo la atención más allá de lo que dice el lineamiento sin informarlo y sin dejar de responder por lo que el mundo institucional les exige. En otras palabras, no todo lo que se registra en el informe formal da cuenta de lo que acontece en las rutinas del trabajo.

¿Cuáles son los resultados que espera la institución con respecto al trabajo de profesionales del trabajo social?

Tanto los lineamientos como el instrumento de verificación de estándares y los manuales operativos coinciden en que cada profesional debe realizar un análisis y registro de la información [87] en los cuales se debe consignar de manera permanente los resultados alcanzados, que además deben contar con soportes y fuentes de verificación. De los resultados se puede dar cuenta de la siguiente manera según el instrumento de verificación de estándares:

1. Se registra la comparación entre el motivo de ingreso y la situación al momento de egreso.

2. Se describen los logros alcanzados para cada una de las categorías de derechos, al momento del egreso.

3. Se identifican los logros en las relaciones con el grupo familiar o red vincular (si cuenta con familia), al momento del egreso.

4. Determina los avances en cuanto a factores de generatividad y vulnerabilidad, al momento del egreso.

5. Está firmado por el equipo técnico interdisciplinario de la institución, el niño, niña o adolescente y el responsable de la familia.

6. Formulado en el formato establecido por el ICBF en el año 2011, para los niños, niñas y adolescentes que ingresaron a la modalidad a partir del 2011.

7. Elaborado a la fecha del egreso del niño, niñas o adolescente.

[87] Vale señalar que por cada actividad existe un formato prediseñado que indica las variables sobre las cuales se debe dar cuenta. Así, en la visita domiciliaria por ejemplo se debe prestar especial atención a asuntos como Características generales de la vivienda, distribución física de la vivienda, Aspectos de integración y convivencia (familiograma, genograma), actitudes y prácticas del cuidado de los niños, referencias de vecinos, Posibles factores de riesgo en el entorno. El ICBF también cuenta con un manual operativo de visita domiciliaria para educadores familiares.

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, a partir de lo presentado puede afirmarse que los profesionales en general, y en particular los profesionales de trabajo social en este proceso pierden control y poder sobre su propio saber disciplinar, sobre su propia profesión, en la medida que deben adecuarse para responder lo que se le exige desde la lógica institucional. Así como el obrero de la cadena de montaje debe adaptarse al ritmo de la cadena, los profesionales en ocasiones obran adaptándose a las funciones y ritmos que les son asignados y respondiendo a los permanentes llamados y solicitudes de la supervisión. Así como el obrero perdió control sobre su propio oficio encontrándose frente a la sustitución del mismo (Coriat, 1991), pueden encontrarse en este proceso rasgos de dicha sustitución para el caso del saber profesional del trabajo social; en efecto, claramente se percibe que quien domina y dicta los modos de operar, a su vez se hace dueño de los tiempos de "producción" y de los "secretos del oficio" profesional es el ICBF. Tales "secretos" con los procesos de estandarización, son sustituidos por un trabajo reducido a la repetición, en el cual no se expresa el dominio de un saber. El trabajo social resulta así en este nivel operacional, en un saber que no se domina. Así mismo parece advertirse frente a la lógica de la línea de montaje que parece ser el principio organizador del trabajo en esta organización no gubernamental.

Del mismo modo, puede percibirse la adopción de algunos de los rasgos de modelos surgidos en el control del trabajo en el seno de la producción industrial, tales como el taylorismo, fordismo y toyotismo. Rasgos como por ejemplo el intento de disciplinamiento de la "fuerza de trabajo" profesional, de conducir su conducta, desde el punto de vista del control de tiempos y tipo de actividades que deben realizar, así como los momentos del proceso que como se ha mostrado, se encuentran minuciosamente definidos. El ICBF como contratante, se abroga un lugar de poder y dominio tanto sobre la Organización en su conjunto, como sobre lo que hace la organización desde los programas. En cierta medida realiza un esfuerzo por apropiarse de los tiempos de los procesos al definir el conjunto de operaciones y determinar los plazos en los cuales se deben realizar. Así, la administración y el control sobre tiempos y movimientos al mejor estilo taylorista está presente en la organización del trabajo que realiza una entidad no gubernamental.

4. La experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social desde una perspectiva de intersubjetividad

La construcción de la experiencia de trabajo desde la perspectiva de profesionales del trabajo social puede observarse a través de dos ejes analíticos. Por un lado las reflexiones que les convoca la dimensión objetiva que enfrentan en su trabajo y lo que ello implica (tipo de contrato, remuneración económica, las relaciones con lo político clientelar) y por el otro, la dimensión intersubjetiva en términos de la emocionalidad que emerge en su trabajo, las tensiones, conflictos y dilemas que enfrentan, así como la manera de resolverlos. Tanto la dimensión objetiva como la intersubjetiva influyen en la experiencia que construyen sobre el trabajo.

Las trabajadoras sociales de la Corporación son en su totalidad ocho mujeres. Cuatro de ellas en semi internado e internado (las otras cuatro en los programas de responsabilidad penal adolescente y hogar de paso, también del ICBF). Dos de ellas entre los 23 y 26 años de edad, una de ellas cercana a los 30 y la otra a los 50. Tres pertenecen a los equipos psicosociales de las modalidades internado y semi internado respectivamente, mientras una de ellas es coordinadora de la modalidad semi internado como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9. Profesionales Trabajo Social de la Corporación

Edad	Cargo
23	Equipo psicosocial Internado
26	Equipo psicosocial semi internado
50	Equipo psicosocial internado
33	Coordinadora Semi internado.

Fuente: Elaboración propia

Su vinculación Laboral es por contrato a término definido cuya duración es equivalente a la duración del contrato firmado entre la Corporación y el ICBF. Tres de ellas cuentan con cortas trayectorias laborales. Las más jóvenes son recién egresadas,

incluso para una de ellas estar en la Corporación es su primera experiencia como profesional después de su práctica académica. La otra, si bien se graduó hace veinte años, tomó la decisión de dedicarse a la crianza de los hijos y solo en los últimos años quiso retomar su profesión, de modo que su trayectoria laboral es corta. Estos datos son importantes, en la medida que, como profesionales que inician su trayectoria, las normas de trabajo que se les imponen son nuevas, no se han transformado y son las normas que deben asumir para iniciar su trayectoria.

La rotación en los cargos es alta. En algún momento se vinculó un profesional en trabajo social hombre, sin embargo la institución no parece diferenciar tareas por asunto de género en el cargo como trabajador social, como si ocurre en el cargo de educador, en el cual, por ser internado masculino se privilegian hombres, a quienes se les pide ser "autoridad" y "dureza "y aun cuando en algunos momentos se considera la presencia de mujeres, se les pide que asuman el lugar de "madres"[88].

4.1 Un trabajo mal pago

Como ya se indicó, el tipo de vinculación y duración de contrato de los profesionales con la Corporación, depende de la duración y las condiciones que estipula el contrato entre la institución y el ICBF. Durante el periodo de la investigación se habían firmado dos contratos, uno por tres meses y otro por seis. El equipo psicosocial está conformado por profesionales entre 22 y 30 años de edad (solo una de ellas tiene 50). En sus cortas trayectorias laborales se han acostumbrado a trabajar por períodos de tiempo cortos y tener amplios periodos de desempleo, así como una alta rotación. Esa ha sido su condición "natural". Nunca han tenido contrato a término indefinido, no conocen de cerca la llamada "estabilidad laboral" y tampoco hace parte de sus aspiraciones. Sus trayectorias laborales las han construido circulando por distintas instituciones y vinculadas a proyectos específicos de corta duración y con remuneraciones salariales diversas. En algunos momentos ha firmado contratos por prestación de servicios en los cuales parte de

[88] La idea de que en la institución son una familia se promueve desde el ICBF cuando se reúnen eventualmente con los chicos. En efecto, las psicólogas reiteradamente les recuerdan que los adultos en ese proceso son sus cuidadores mientras ellos deben acogerse a las normas que se deben cumplir.

su salario deben invertirlo en cubrir su propia seguridad social. Su percepción es que el mercado laboral local de trabajo para trabajadores sociales en los municipios se mueve principalmente en dos escenarios: los programas del ICBF realizados a través de Instituciones operadoras y la vinculación a organizaciones gubernamentales, aun cuando la vía para acceder a éstas últimas está amarrada, desde su punto de vista, a procesos políticos electorales.

Esta situación hace que no consideren su trabajo en la Corporación como el punto de llegada, no es el trabajo de su vida. Por el contrario, la Corporación es un lugar transitorio que contribuye a ganar experiencia profesional y a resolver el tema de la subsistencia de manera temporal. La búsqueda de unas mejores condiciones es una constante, por eso están atentas a enviar sus curriculum vitae, a escuchar otras ofertas. Lo que buscan es una mejor remuneración y una dedicación de tiempo que no les resulte absorbente. Sin embargo, a juzgar por lo que comparten con sus colegas, los programas del ICBF son los que mayormente concentran la oferta. El hecho que sea así, hace que las condiciones tanto en lo salarial, tiempo e incluso responsabilidades no varíen mucho de una institución a otra (el salario profesional equivale aproximadamente a dos salarios mínimos legales vigentes[89].

> "Es rara la Fundación que te pagan un poquito de más y si lo hace es por prestación de servicios depende del tipo de contrato y las deducciones que se deben hacer…ya más o menos uno sabe cuánto le pagan y qué sectores pagan más …" (Trabajadora Social, Grupo Focal2-C)

Si bien los programas de instituciones que operan programas de ICBF se constituyen desde su percepción en una fuente de empleo significativa en cuanto al número de opciones y las posibilidades de acceder, también lo es que es un escenario de baja remuneración. Consideran que su trabajo es mal pago y no compensa la formación profesional y el volumen de trabajo por el cual deben responder. Incluso llegan a sentir por esa vía que su trabajo no es valorado.

[89] El salario mínimo en Colombia para el año 2016 está aproximadamente en US220 mensuales.

> "De repente parece que no hiciéramos nada, pero hacemos mucho aunque nuestro trabajo es intangible, y entonces en ocasiones sentimos que estamos haciendo ¡tanto! Que nos sentimos agobiados y de repente ¡hay que hacer más! que hay que hacer esto y esto justo cuando estas terminando… ahí es cuando uno dice ¡me deberían pagar más! yo pienso que, en términos de salarios, parece que no reconocen lo importante y lo grande que es nuestro trabajo" (GF2-C)

Lo cierto es que para este grupo particular de trabajadoras sociales, la estabilidad laboral es una experiencia ajena que desconocen y que de alguna manera no vislumbran como cercana ni posible, incluso algunos de ellos ni siquiera aspiran a esa posibilidad.

Por la vía de lo político clientelar, el panorama no es muy distinto. Si bien ese es un escenario por el cual se llega a trabajar generalmente en entidades gubernamentales, con mejores condiciones salariales pero con la misma condición de temporalidad limitada e inestabilidad, también lo es que la Corporación cuando entró a participar del "juego" de la política local, se convirtió en un brazo de la política clientelar y abrió sus puertas para que la clientela llegara a cubrir algunas de las vacantes. En efecto, cuando prontamente la Corporación comprendió la "necesidad" de insertarse en éstas redes clientelares para acceder a la financiación a través de contratos, debió apoyarse en un "padrino político" que abriera el espacio y mediara en las negociaciones para de esa manera "garantizar" contratación.

El ICBF es una de las entidades gubernamentales que abiertamente se reconoce como parte de esa lógica político-clientelar, tal como lo mencioné atrás. A cambio del apoyo y ayuda en la búsqueda de financiación por parte del "padrino", la Corporación debía no solo permitir el ingreso de la "clientela" a la organización, sino también comprometerse activamente en las campañas electorales. Aunque es un juego oculto del que no se debe dejar ninguna huella, también lo es que se trata de un secreto a voces, del que prefieren no hablar públicamente.

El trabajo de profesionales del trabajo social, al igual que de otros profesionales de la Corporación se vio directamente influenciado por dicha situación, en tanto generó tensiones internas. Los profesionales ya no solo debían atender y responder a lo técnico

instrumental, sino a nuevas demandas "invisibles" de las cuales, contrario a lo que ocurría con lo técnico, no se podía dejar huella alguna.

La Corporación representaba un potencial electoral significativo para los políticos locales. De sesenta empleados que hacían parte de la nómina, el cálculo generaba la ilusión de "garantizar" por lo menos seiscientos votos. Asumían que cada empleado debía conseguir por lo menos diez votos. En un municipio de 100.000 habitantes, al Concejo municipal se puede llegar con mil votos. La Corporación así se constituía en un escenario que no era despreciable desde el punto de vista del caudal electoral.

Indudablemente para algunos, principalmente del equipo gestor de la Corporación, el "poder invisible" que comenzaba a tener esta relación político-clientelar sobre la organización que había sido gestada para ganar autonomía, no era bien visto, no solo para ellos sino también para los propios empleados. A medida que se acercaba la campaña electoral, las presiones eran más fuertes. Cada uno no solo debía llevar un listado de personas con números de documento de identidad y sitios de votación, sino que debía comprometerse en hacer una reunión en sus casas con los vecinos y el político de la campaña. A éste compromiso solo respondieron unos pocos. Quienes más se sintieron presionados fueron los que llegaron por "ayuda" política. Si bien un grupo importante no tenía esa "deuda", la Corporación presionaba a todos por igual. Y aun cuando no era explícita la amenaza de despido, estaba latente. La "deuda" adquirida con el padrino no solo se pagaba participando activamente de la campaña, sino que los empleados que eran "cuotas" debían entregarle un porcentaje de su salario. Era parte de lo pactado aunque de ello no quedaba ni la evidencia ni la fuente de verificación, no se podía dejar ningún rastro. La única certeza que ello ocurría estaba en el relato de las personas y en todo caso no era algo de lo cual se hablara abiertamente y aun cuando era parte de lo acordado, ello no significaba que no se experimentara en cierta medida una sensación de abuso.

Lo cierto es que las "tareas de la campaña" poco a poco se incorporaron como parte de las responsabilidades de su trabajo: Asistencia a cocteles y festejos, recoger firmas, proponer reuniones, difundir volantes y voz a voz sobre aspectos del candidato. Ninguno de los profesionales de Trabajo social había llegado por esa vía, básicamente

porque los lineamientos se deben seguir y el "padrino" político no tenía dentro de su clientela a este tipo de profesionales. Sin embargo, como he señalado, esa condición no los eximía de la entrada en el juego propuesto.

El hecho que sobre estas tareas no se dejara ningún tipo de registro y ninguna huella los ubicaba en una doble subordinación, por un lado la proveniente de la misión institucional y las tareas cotidianas que por vía de los lineamientos del ICBF para las cuales fueron contratados debían cumplir, y por el otro, atender a las demandas político-clientelares. Lo político clientelar aparece así como una de las opciones para conseguir trabajo:

> "…encontrar un trabajo a veces es muy difícil y siempre se ve mediado por política…" (GF2-C)

La dimensión objetiva que enfrentan los profesionales los coloca en la sensación permanente de estar a la deriva, como lo plantea Sennet. Además de sentir que se trata de un trabajo mal pago y de atender las exigencias propias del cargo, aparecen otras exigencias que operan con la misma fuerza de lo visible pero de lo que no se puede hablar, simplemente se debe realizar.

Si bien buena parte de las condiciones objetivas del trabajo de profesionales de trabajo social se relacionan de manera directa con el predominio de lo técnico instrumental que supone un ejercicio repetitivo, programado, planeado, con altas aspiraciones de previsibilidad, no se puede perder de vista que este trabajo implica la interacción directa con unos otros que van, desde quienes son receptores directos de los programas (usuarios o beneficiarios), hasta los profesionales con los cuales comparten responsabilidades. Se trata además de un trabajo que interpela su subjetividad y la intersubjetividad, pues enfrenta al profesional a sus propias emociones, lo lleva a interrogarse por los alcances de lo que hace desde el punto de vista del tipo de cambio social que promueve y a una serie de dilemas, tensiones que en muchas ocasiones consideran son difíciles de manejar y que por tanto es importante explorar.

4.2 Tensiones, conflictos, dilemas del trabajo

Tres parecen ser los aspectos que movilizan la emocionalidad y la subjetividad de profesionales del trabajo social en el trabajo en esta ONG:

1. Dilemas en torno a lo que creen son los alcances reales de su intervención, es decir las posibilidades reales de cambio y el concepto de cambio al que aspiran.
2. La sensación de impotencia y miedo. Y
3. Las contradicciones con sus propias posturas, no solo profesionales sino personales que los lleva a enfrentar conflictos y tensiones en las relaciones con la institucionalidad.

En lo que se refiere a los dilemas que enfrentan, el primero de ellos se relaciona con la idea de cambio que pretenden promover. En efecto, las prescripciones institucionales no solo apuntan a que quienes participan de los programas como usuarios deben cambiar, sino que los equipos profesionales deben promoverlo como parte de sus objetivos y deben además dar cuenta de ello a través de indicadores y fuentes de verificación de los mismos. En eso consiste la tarea del PLATIN. Realizar una valoración inicial acerca de cómo llegan los niños, niñas y adolescentes, las áreas afectadas y definir un plan de trabajo al cual se le hace seguimiento. El plan también incluye tiempos en los cuales se prevé lograr lo planeado.

Sin embargo esta idea de cambio no parece del todo clara en los profesionales. En efecto, hay que tener en cuenta que los niños y niñas que llegan al programa como beneficiarios muchas veces lo hacen en contra de su voluntad y por decisión de una figura externa a su grupo familiar o red vincular como es el Defensor de familia, quien actúa argumentando la necesidad de protección. Llegan allí porque enfrentan una serie de situaciones que los ha llevado en alguna medida al sufrimiento: abuso sexual, maltrato y violencia, trabajo infantil, abandono, conflicto armado, delincuencia, consumo de sustancias psicoactivas, dificultades económicas, entre muchas otras. Ello hace que no

sea fácil la construcción de convivencia en un escenario en el que se encuentran cada uno desde sus historias de dolor.

La idea del cambio como un objetivo de la intervención de los equipos técnicos y particularmente de profesionales de trabajo social tiene como punto de partida la percepción que los niños, niñas y adolescentes que están en los programas son "vulnerables" y se encuentran en "riesgo", algunos de ellos presentan comportamientos agresivos, sumisos y por tanto deben cambiar actitudinalmente. Uno de los aspectos que los profesionales trabajan fuertemente con ellos es el de proyecto de vida. La idea es que niños, niñas y adolescentes puedan reflexionar sobre su futuro mediato e inmediato, que pueda proyectarse desde una ocupación y que desde allí comiencen a pensar en formas de inserción a la vida productiva. En todo caso, tal como se buscó en las acciones del siglo XIX, que no elijan ni la vagancia, ni la delincuencia:

> "En algunos casos se logra cambiar ciertos comportamientos de los niños o uno trata de orientar al padre de familia de manera verbal entonces el papá adopta esas estrategias y cambia la dinámica de la casa. Pero en otros casos por más de que uno esté ahí orientando, los chicos no cambian, los padres no ayudan, entonces nuestro ideal es generar esos cambios, pero pues la realidad es que es algo muy difícil." (GF2-C)

En todo caso la idea de cambio que parece estar presente es la de un cambio que se debe promover en el individuo y en el mejor de los casos en su ámbito más cercano. En modo alguno se concibe la posibilidad de un cambio estructural. El ejercicio profesional en el marco de la institucionalidad no lleva a que se considere un proyecto social más amplio. El escenario de lucha no es la lucha social, sino una lucha de menor alcance que comprende la cotidianidad:

> "Pienso que esto es un trabajo complejo en la medida en querer lograr que ellos interioricen cosas, pero ellos están permeados por muchas cosas, hasta por sus mismos intereses. Yo a veces me pongo a mirarlos: Bueno, ellos están aquí porque los trajeron, pero uno se pone a pensar, pero, ¿realmente es lo que ellos quisieran hacer? Y te encuentras con que ¡no! ellos quisieran estar en su casa con su familia. Los trajeron pero de repente ellos no quieren estar acá, entonces esa lucha diaria… si ni siquiera quieren estar aquí, ¿por qué van a cambiar?, eso complejiza mucho el trabajo que nosotros hacemos" (GF1-C).

Como la lucha se traslada a la esfera de lo cotidiano, los cambios que se aspiran también tienen alcances cotidianos:

> "… No sé si sea utópica, pero siempre se ha dicho que desde los pequeños espacios también se puede llegar a multiplicar las acciones, entonces lo veo como en ese sentido. El resultado uno lo ve en el interactuar cotidiano- Es muy satisfactorio a veces encontrar algunos chicos que tienen tanta resistencia a las normas, la regla, pero entonces ves que poco a poco se van posicionando en las diferentes formas ante las normas de convivencia, entonces algo tan simple como entrar y saludar, como ya están en silencio en el momento del comedor, y que se mantenga, o sea, son cosas simples pero que le permiten a uno leer que ha generado algo en ellos" (Grupo Focal 3-C).

Lo que parece advertirse es que la institución plantea la búsqueda de un cambio social burocráticamente inducido, predefinido, es decir un cambio controlado tal como lo demandan los indicadores y metas; sin embargo, y a pesar de ello, profesionales de trabajo social plantean que no saben realmente qué es lo que están logrando y más aún, lo que se logra no todas las veces parece corresponder con lo institucionalmente planteado.

> "La semana pasada nos visitó un chico al que ya le dieron egreso[90]. Cuando le preguntamos qué iba a hacer cuando saliera, su respuesta me puso a pensar. Él llevaba en la institución como cuatro años y nos dijo que pensaba irse a dormir, que no iba a hacer nada, que no iba a trabajar… Entonces uno se pregunta ¿qué le quedó a él de pasar por aquí?, ¿cuál es la incidencia de estos programas realmente? O sea, esto es como solucionar un problema inmediato: ¡retiro al niño porque está siendo maltratado para que no lo maltraten más! Pero de pronto uno se pregunta, realmente esto ¿hasta dónde llega? y cuando te encuentres respuestas como estas en las que no está claro cuál es el proyecto de vida, como que empiezas a sentir que tu trabajo no le está llegando a todos" (Grupo Focal 1-C).

Por ello en algunos momentos consideran que el alcance de su intervención es más de carácter humanitario, es decir una acción puntual y coyuntural que no compromete el futuro:

[90] Según las modalidades en las que se encuentren el Defensor determina la permanencia de los chicos en el programa y el momento del egreso.

> "Nuestra forma de actuar dentro de la institucionalidad… creo que el impacto no pude ser transformador… nuestra intervención es de carácter humanitario… desde programas de Bienestar Familiar, yo no creo que podamos transformar este país, nuestro actuar es humanitario" (Grupo Focal 2-C)

Son pequeños cambios que no ocurren en todos los chicos del programa. Sin embargo, aunque aislados, contribuyen a que se eleve el ánimo en el equipo:

> "De repente miras un caso como el de Víctor, un chico que tiene un problema de esquizofrenia… me cuentan que cuando llegaron acá, él tenía como muy marcada, esa condición y yo lo veo ahora y ¡está súper bien! Y tiene un proyecto de vida súper claro y ahora quiere estudiar y sabe que no quiere volver al contexto familiar porque allá no hay muchas oportunidades de crecimiento, entonces como que acá todo es variable y todo es dinámico, entonces te vas a encontrar casos en donde no se ve tanto el cambio y los otros donde sí". (Grupo Focal 1-C)

Puede notarse hasta aquí la emergencia de una tensión entre lo que perciben los profesionales en su ejercicio cotidiano en el trabajo con los niños, niñas, adolescentes, y los objetivos institucionales explícitos en los documentos oficiales. Para los profesionales, los resultados de su acción son imprevisibles, nunca saben realmente qué es lo que pasa en los sujetos a partir de lo que hacen; para la institución en cambio existen unas aspiraciones de previsibilidad y control sobre cada acto y cada acción que aspiran materializar en resultados e indicadores. Se trata de un trabajo en el cual sus productos son difíciles de objetivar, sin embargo, tratan de hacerlo por la vía de los informes, los indicadores y las "pruebas" del cambio, que en todo caso genera un sinsabor profesional. En efecto, el tema del cambio aparece como transversal en el trabajo de trabajadores sociales, no solo porque hace parte de los objetivos institucionales sino porque deben dar cuenta de ellos, hacerlos visibles o por lo menos mostrar cómo lo han intentado.

El otro asunto tiene que ver con la emocionalidad que emerge en su trabajo. Sus acciones cotidianas los interpelan en sus propias concepciones de mundo, en sus anhelos y en la propia lectura que hacen de los chicos de los programas. Su trabajo los involucra en lo emocional, no solo porque las historias presentes conmueven sino también porque en cierta medida y en algunos momentos su trabajo genera impotencia y temor. La

impotencia emerge cuando en el fondo consideran que por más acciones que se intenten y por más que intervenga en la vida de los chicos, es probable que su mundo –el de los chicos- no sólo siga igual, sino que tal vez pueda empeorar. En el caso del semi internado por ejemplo, que es el programa en el cual los niños y niñas siguen vinculados a su medio familiar, ha ocurrido que luego de las visitas domiciliarias que hacen las profesionales, quede la sensación que es poco lo que se puede hacer, considerando que los niños regresarán a su contexto a pesar de la intervención institucional.

> "A uno a veces le genera impotencia esas historias de los chicos… cuando ellos deciden hablar o cuando tú haces una visita domiciliaria y te encuentras frente a una realidad que te toca como ser humano, es algo muy fuerte. Son esos momentos en que uno se siente impotente con cómo va a enfrentar al niño… ahí es cuando uno dice: "!necesito una psicóloga ya!". (RISAS) me han tocado casos en que yo estoy escuchando en una visita domiciliaria y tengo el turugo aquí (se toca la garganta), hay momentos por ejemplo en los que el niño te dice que no quiere seguir aquí, que quiere ver a su familia, pero vamos donde la familia y nos dicen ¡No lo queremos aquí!, y es por su comportamiento, porque ellos (los chicos) no están aquí por buenos" (Grupo Focal 1-C)

En ese mismo orden de ideas, algunas de las historias de vida de los niños, niñas y adolescentes parecen ser crudas y conmovedoras. En muchas ocasiones incluso no saben o no se ponen de acuerdo en cómo manejarlas, ni internamente entre el equipo de la Corporación, ni con el equipo de supervisores del ICBF. Es un trabajo que también los enfrenta con su moral, en el que sienten miedo de algunos de los chicos, en la medida que se han sentido intimidados en algunos casos e incluso agredidos y retados. De acuerdo con su punto de vista, ello ocurre porque se trata de niños que han sido agredidos de modo que la violencia hace parte de su cotidianidad. Las trabajadoras sociales creen que se trata de niños que asumen que el mundo es agresivo con ellos y por eso consideran que de ese modo deben responder:

> "En una oportunidad Jeffrey, un niño de nueve años estaba agrediendo a otro niño, traté de abrazarlo pero no lo permitía, le dije que él qué prefería si un pellizco o un abrazo, me rechazó el abrazo y me dijo que un pellizco, tenía la intención de pellizcar a su compañero…" (Entrevista 2-C)

El miedo de los profesionales no necesariamente es infundado, en algunos momentos los chicos los han amenazado e incluso en alguna ocasión pasaron de la amenaza a la agresión con una de las compañeras administrativas:

> "Los chicos del internado buscaron que llegara la noche para esconderse tras los arbustos y no ser identificados. La idea era atacar a una de las administrativas. Tenían mucha rabia con ella porque creían que no les permitía hacer muchas cosas y que se inmiscuía en sus vidas. Cuando iba saliendo en su moto, le tiraron piedras varios al mismo tiempo. Ella aceleró y se salvó de la agresión" (Grupo Focal3-C)

De cualquier modo, estos profesionales consideran que más allá del título, se requiere de un perfil personal especial para trabajar con este tipo de niños, incluso creen que entre sus mismos compañeros y los mismos funcionarios del ICBF, no conocen de cerca lo que implica el trabajo en el cara a cara. Creen que lo que solicita el ICBF en muchas ocasiones va por un lado y lo que ellos enfrentan va por el otro:

> "Me ha tocado ver cómo han sacado a una profesora llorando de una clase, un grupo en pleno le gritaba ¡fuera!, ¡fuera!, ¡fuera! Y la sacaron. Este trabajo no es para todo el mundo… ud puede dar una orden y los chicos no necesariamente la siguen, son chicos que ya han andado la calle, capaces de robar y agredir. Una cosa es pensar las cosas desde allá arriba (señala las oficinas centrales) y otra cosa estar aquí con ellos" (Entrevista 1-C)

Estas contradicciones entre el cambio que esperan y el que están en condiciones de alcanzar, al lado de la emocionalidad que enfrentan entre la impotencia y el miedo se cruzan con tensiones y conflictos que se presenta entre profesionales, principalmente en el manejo de ciertas situaciones. Ello se evidenció en el programa de internado cuando uno de los chicos de 14 años de edad se mostró abiertamente afeminado y expresó su interés en presentarse al mundo como mujer. Era una situación que sin duda no estaba prevista en ningún lineamiento[91], no había sido objeto de debate del equipo en tanto no se había llegado a presentar. Sin embargo, atendiendo a la directriz general del enfoque diferencial, el equipo de profesionales de la Corporación acordó que era importante

[91] Si bien los lineamientos suponen la necesidad de trabajar desde un enfoque diferencial que incluya la diversidad sexual, la discapacidad y el componente étnico lo cierto es que cuando los profesionales lo enfrentan parecen no saber cómo abordarlo.

acompañarlo en su proceso de transformación (y los directamente responsables serian trabajo social y psicología), lo que traía consecuencias directas en asuntos como la dotación de ropa que en adelante se le debía entregar (debía ser de mujer) y considerar su traslado a un internado de niñas.

Cuando esta decisión fue analizada en conjunto con el equipo de la Defensoría, la Defensora encargada del caso –abogada-, no solo se alarmó, sino que le pareció inadmisible la propuesta del equipo de la Corporación y ordenó la permanencia del niño en el internado masculino manteniendo sus condiciones. La Defensora no solo le llamó la atención al equipo de la Corporación, sino que pidió "aconsejar" al niño y tratar de convencerlo de asumirse desde su condición biológica. La situación del niño se tornó tensa el día que fue sorprendido teniendo relaciones sexuales con uno de sus compañeros. Según su propio testimonio no fue una situación de abuso sino una relación consentida. El educador que los sorprendió no pudo evitar expresar su molestia y rechazo frente al acto. Vomitó involuntariamente en presencia de los chicos y de inmediato fue al closet del niño, sacó su ropa de mujer y la quemó frente a los demás niños. Luego de ese evento, el niño se escapó. ICBF lo encontró días después en la calle herido. Al parecer, en un acto de homofobia un hombre en la calle lo había agredido al sorprenderlo vestido de mujer. Si bien lo enviaron temporalmente a un internado de niñas, la defensora ordenó su regreso. El niño se salió del programa, no soportó la presión y la burla pública a la que se sentía sometido por parte de sus compañeros con los que compartía en el internado.

Lo que se nota aquí es que si bien los lineamientos pretenden regular las acciones que se adelanten considerando unos criterios generales, los límites entre lo moral y lo técnico son difusos, al punto que las directrices institucionales entran no solo en conflicto con la misma realidad sino incluso con las orientaciones de los profesionales.

> "En muchas ocasiones las directrices del ICBF generan cierta presión parece que no están como en el lado de comprender la situación sino de inspeccionar, castigar yo digo que estamos en contra de una corriente, una corriente bastante grande" (Grupo Focal 3-C)

Todo lo anterior parece indicar que para estas profesionales del trabajo social su trabajo es un trabajo que se realiza a contracorriente, en la medida que tratan de estimular

asuntos y valores que en ninguno de los escenarios en donde están los chicos se promueven. Particularmente destacan la influencia negativa que creen tienen los medios de comunicación en muchas de sus actitudes y aspiraciones. Algunos de los programas de la televisión colombiana, como telenovelas, destacan la cultura de la ilegalidad, lógicas de narcotraficante, poco respeto hacia las mujeres y perciben que de alguna manera los chicos tienden a reproducir esas actitudes en su cotidianidad[92]. Del mismo modo también asumen que su trabajo no solo es difícil de traducir a indicadores sino que consideran que las exigencias institucionales a veces parecen extrañas. Por ejemplo, en los lineamientos se define como un área a trabajar y de la cual deben dar cuenta de resultados, productos e indicadores, el "Desarrollo del ser", un asunto que puede resultar tan amplio como tan abstracto, y difícil de objetivar.

Una de las trabajadoras sociales señala finalmente que si bien su trabajo es una manera de generar solvencia económica también involucra otros asuntos de modo que lo económico no aparece como lo central.

> "A mí me perece que hace parte de un acto de la vida del ser humano, que lo compromete pues mental, emocionalmente y que pues de una u otra manera es muy importante para generar solvencia económica en su vida. Además de ser algo afectivo y mental, es algo que materialmente beneficia la persona y pues a las demás personas también por medio de la labor que uno realiza". (TS-3-ICBF)

En últimas, se trata de un tipo de trabajo sobre los otros y del cual se debe dar cuenta a otros, al mejor estilo de la fábrica. Lo cierto es que la sociedad en su conjunto no se transforma por el contrario, genera sus propios mecanismos de preservación o de autoprotección de modo que la sociedad se protege a sí misma y se contiene a sí misma.

[92] Durante la investigación uno de los chicos fue acusado de robo de una bicicleta en un parque, mientras otro que fue egresado de la modalidad se le acusó de robo de una motocicleta.

Capítulo 8. Trabajar en una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial – RSE-

En este capítulo presento la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social que se encuentran vinculados a una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial. Los correspondientes contenidos están organizados en virtud de lo que los diferentes actores han privilegiado en sus relatos. También he considerado el relato institucional (página web, documentos institucionales, entrevistas en medios locales, videos de youtube, entre otras fuentes).

En ese orden de ideas, en primer lugar ubico lo que he venido denominando como organización del trabajo a lo largo del documento. Describo cómo esta Fundación lleva a cabo la división de tareas, tipos y modos de contrato, horarios y la ubicación del trabajo de profesionales del trabajo social en la estructura institucional. Y en segundo lugar la manera como los profesionales se relacionan con dicha organización, con la estructura institucional y la manera como se relacionan con otros, lo que implica explorar emociones, tensiones, conflictos y dilemas.

A diferencia de los anteriores, estos relatos aparecen personalizados, dado que se trata de una Fundación pequeña en estructura y en número de profesionales del trabajo social vinculados. Adicionalmente, los cargos que son ocupados por profesionales de trabajo social no corresponden a perfiles exclusivos y son asignados más por trayectoria individual y profesional que por certificaciones profesionales.

1. La Organización del trabajo en la Fundación: División del trabajo, definición de tareas, el lugar de profesionales del Trabajo Social

Desde sus comienzos en el año 2005 la estructura organizativa de la Fundación se asumió como claramente jerarquizada. Y si bien desde mucho antes venían desarrollando acciones consideradas de Responsabilidad Social al interior de la empresa con sus empleados, fue en este año cuando decidieron “territorializar” su acción. En efecto, bajar

al territorio como una característica de su acción se constituyó en uno de los ejes fuertes de trabajo con el que pretendían poner en marcha su estrategia de posicionamiento de la empresa en la ciudad. Hacer presencia en el territorio era una manera de acortar distancias y generar confianza, desplazar de alguna manera el escritorio y conversar e insertarse en la cotidianidad, principalmente porque uno de los obstáculos con los que se encontraban de parte de la comunidad hacia ellos, según lo relatan, era la desconfianza hacia el sector privado. Así lo señala la directora ejecutiva:

> "… les tocamos las puertas a unos líderes comunitarios que tenían mucha desconfianza, personas con las que hoy afortunadamente estamos trabajando pero que inicialmente a nosotros no nos miraban ni a los ojos porque veníamos del sector privado (…), se había alimentado de alguna manera una desconfianza, incluso injustificada, por parte de unos habitantes que habían sido excluidos históricamente y el sector privado, el mensaje era que no se podía entrar allá, que era muy difícil penetrar allá, hasta que por fin afortunadamente dimos con un líder, que afortunadamente nos ayudó a entrar" (Directora Ejecutiva)

En este eje, las comunicaciones adquirieron una especial relevancia. Para la Fundación ha sido importante mostrar su trabajo, registrarlo y realizar "productos" audiovisuales, a través de los cuales dan cuenta de su hacer de manera permanente.

La estructura jerarquizada planteada desde la Fundación comprende un Consejo Directivo, conformado por cinco personas (tres principales y dos suplentes) del cual hacen parte una de las hijas y la esposa del dueño de la compañía, el Jefe de operaciones de la siderúrgica y la gerente general. El Consejo representa un apoyo importante en la gestión de recursos y es quien toma las grandes decisiones, principalmente en lo que se refiere a la destinación del gasto. También ejerce una labor de vigilancia y control, sin que llegue a inmiscuirse en las tareas cotidianas que se llevan a cabo en el territorio. En la estructura le sigue la Dirección Ejecutiva, encargada de la administración del presupuesto, la orientación general de los programas y la coordinación de la ejecución de tareas con los diferentes equipos: Programas externos, gestión y cooperación, comunicaciones, asesores sociales, entre otros. La Dirección Ejecutiva está bajo la responsabilidad de otra de las hijas del propietario de la compañía. De alguna manera, la Fundación funciona como una "obra" familiar en la que tanto dueño, como hijas y esposa, están involucrados en la acción.

Si bien la Fundación es una figura jurídica distinta a la de la empresa, tanto la gerente general como el jefe de operaciones de la compañía, así como sus dueños, están vinculados de manera directa a la misma. Cabe resaltar que este equipo ubicado en la estructura más alta de la jerarquía, es mayoritariamente femenino y que el dueño de la compañía es informado de los avances que desde allí se adelantan, sin involucrarse de manera directa en lo que se define, aunque puede llegar a sugerir ciertos asuntos principalmente del orden financiero en algunos momentos, como lo señala un trabajador social de la Fundación:

> "Él da línea, sugiere que no hay que dejar la platica regada, que se debe focalizar" (E, Trabajador Social, 1)

La compañía financia en un 90% las operaciones de la Fundación. Si bien para los directivos es importante la presencia en el territorio como una forma de crear y sostener el vínculo comunitario, no son ellos necesariamente la cara visible en el terreno, ni quienes asumen la tarea directa de la intervención. Esto es tarea del equipo de programas externos, que son profesionales contratados para ello. De todos modos las dos hijas del empresario, por iniciativa personal, se han preocupado por estar, por recorrer y desplazarse al barrio, aunque no sea parte de su responsabilidad directa.

> "Nos interesa que podamos cambiar paradigmas y quitarnos miedos, nosotras de alguna manera que provenimos de un sector privilegiado, el sector empresarial, personalmente nos hemos metido a trabajar con la comunidad y ¿qué nos hemos encontrado? Una comunidad que nos ha acogido, que nos protege que nos han llenado de cosas positivas, si nosotras hemos dado algo, créanme que lo que hemos recibido ha sido diez veces más…" (Consejo Directivo)

Ahora bien, los empleados de la Fundación no tienen ningún tipo de vínculo con la empresa, ni gozan de los mismos beneficios de sus empleados, como por ejemplo la distribución que se hace de las ganancias[93]. De hecho, no son empleados en el sentido estricto del término. La modalidad con la cual han sido contratados por la Fundación es por prestación de servicios. Esto significa un cambio en la manera de nombrar y supone

[93] Esta empresa es visible en el nivel local porque tiene dentro de sus políticas laborales la distribución de las ganancias entre sus empleados. Los empleados si bien gozan de un salario estable, dependiendo del incremento en las ventas, pueden recibir un ingreso adicional que se distribuye trimestralmente.

un cambio en las maneras de hacer. En primer lugar, la retribución que reciben por los servicios prestados jurídicamente no representa un salario, en su lugar la denominación es de “honorarios profesionales”. En segundo lugar, al no existir vínculo laboral, lo que la norma jurídica supone es que no hay sujeción a horarios, ni tampoco exclusividad, es decir, que las personas contratadas pueden prestar sus servicios en otros lugares. La regulación jurídica que ampara este tipo de contrato es la figura de relación mercantil y no la del derecho laboral, ni la protección al trabajo.

Considerando lo anterior el tipo de negociación en el trabajo que prevalece no es la negociación colectiva, sino la negociación individual. Si bien desde una perspectiva histórica esto puede ser leído como pérdida de garantías con respecto a la otrora lucha obrera, no necesariamente es leído de esa manera por quienes inician su trayectoria con esas condiciones. Es decir, lejos de constituirse en una pérdida, para estos profesionales hace parte de las reglas del juego con las que entran a competir al mercado laboral, en la medida que no conocen otras formas.

El coordinador de programas externos, jefe del equipo psicosocial, es el único que tiene un contrato a término indefinido, y si bien desde ese lugar funge como empleado directo de la Fundación, tampoco recibe los beneficios de los empleados de la empresa. Cada colaborador firma un contrato a diez meses por un valor total y los desembolsos se realizan en sumas iguales mes a mes, condicionados a la entrega de un informe social de avance con respecto al cumplimiento de objetivos y metas definidos desde la Fundación. El valor a pagar por el servicio lo define la Fundación y no es producto de un proceso de negociación. El profesional decide si acepta las condiciones.

La Fundación tiene como tarea principal hacer presencia externa en el territorio y apoyar procesos comunitarios en la comuna 20 de la ciudad. Esta acción es orientada desde el área de programas externos, de la que hace parte un equipo psicosocial y es

coordinada por un profesional en trabajo social y. El equipo psicosocial está totalmente conformado por profesionales del trabajo social (los cuales son tres)[94].

Si bien para la vinculación de profesionales que deben estar presentes en el territorio la Fundación plantea un perfil abierto hacia las ciencias sociales y humanas en general, al parecer es el trabajo social la profesión que más atributos ha reunido para ocupar ese lugar. Así lo señala el coordinador:

> "…no sé si sea cuestión de la formación pero los trabajadores con los que he compartido nos permitimos movernos en ese contexto… cuando hicimos la planeación yo necesitaba alguien fuerte en el tema de investigación y que pudiera hacer lecturas sociológicas; en la parte psicológica me parecía importante tener el tema de lo clínico y lo cognitivo, y en la parte social alguien fuerte en lo pedagógico, pero eso finalmente se cambió y poco a poco se fue involucrando a más trabajadores sociales por esa capacidad de moverse y de consultar cosas, de ser creativos ante el diseño de metodologías, de no arrugarse para hacer cosas" (Carlos, Trabajador social, jefe programas externos).

Esto sugiere que más allá de un perfil profesional, la labor que realiza la Fundación requiere profesionales con disposición y deseo de hacer trabajo comunitario, capaces de involucrarse en el trabajo en minga, es decir, profesionales que se metan al territorio sin temor y sin que haya necesidad de empujarlos, que cuenten con iniciativa de hacer labor conjunta con la comunidad, que tengan claro su compromiso. Al parecer no existe un manual de funciones que delimite el perfil y las funciones de los cargos, como sí pudo notarse en el trabajo en la organización gubernamental y en la no gubernamental. En su lugar hay unas líneas muy generales que le permiten al profesional un margen de maniobra y de creación. Así lo describe uno de los trabajadores sociales del equipo psicosocial:

> "Más o menos se parte de la idea de que uno ya sabe para dónde debe ir la cosa, no están contratando a una persona a la cual hay que decirle paso a paso qué debe hacer, sino que la persona traiga el paso a paso y presente su propuesta de trabajo, eso es lo que conmigo hicieron" (TS equipo psicosocial)

[94] Si bien uno de los profesionales es historiador, ha sido contratado con el cargo de trabajador social, pues la Fundación considera que por su trayectoria y experiencia previa en procesos comunitarios puede contribuir con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En todo caso en el relato institucional son tres los ejes alrededor de los cuales construyen la intervención social: i. Presencia en el territorio, ii. Construcción de confianza y iii. Vínculo con la comunidad (orquesta sinfónica, fútbol para la esperanza y ludotecas entre otras estrategias/programas). De manera reiterada afirman que las acciones que realizan son un "pretexto" y no un fin en sí mismo.

Operativamente el equipo psicosocial se reúne cada semana y rinde informe al coordinador de programas externos. El grupo trata de realizar un ejercicio participativo que permita definir metas semestrales y anuales, considerando lo que han ido encontrando en el terreno. El punto de partida es la creación de una línea de base a partir de la cual realizan seguimiento a los logros, de modo que es un referente para la evaluación de impacto. La intervención que realizan debe ser planeada y a la vez informada. Si bien hay unos objetivos institucionales claros, los profesionales sienten que hay cierto margen de autonomía en la medida que se les dan lineamientos generales que cada uno debe adecuar desde su criterio. En todo caso planear e informar son acciones de las que deben dejar constancia por escrito. Sus informes deben dar cuenta de asuntos tanto cualitativos como cuantitativos. La producción de esta información es fundamental porque ayuda a reorientar o redefinir lo que vienen haciendo.

En efecto, deben informar número de beneficiarios en cada programa, cuántos permanecen, cuántos se retiran, cuántos nuevos llegan y el balance con respecto a la meta que se han propuesto en ese sentido. Frente a lo cualitativo, deben dar cuenta de lo que se van encontrando: dificultades, avances, ajustes que consideran importantes hacer, pero en todo caso en este aspecto cada informe es más descriptivo. La Fundación cuenta con un sistema de monitoreo a partir de indicadores de gestión que ayudan a identificar situaciones que van apareciendo y a tomar decisiones.

Semanalmente cada profesional debe presentar al coordinador su plan de trabajo, que debe estar articulado al cumplimiento de metas y debe socializarlo con los demás, de tal manera que cada uno sepa lo que viene realizando el otro. Si bien hay unas responsabilidades claramente definidas, plantean como principio de trabajo que todos se metan en todo y que todos sepan lo que están haciendo todos. Es decir, que más allá de

las responsabilidades individuales, en el territorio ellos representan a la Fundación y deben obrar en ese sentido. Del mismo modo semanalmente deben realizar un informe verbal de los avances y de las dificultades encontradas en el camino con el ánimo de plantear acciones de mejoramiento. Mensualmente deben presentar el informe por escrito como condición para el pago de honorarios.

El equipo psicosocial está conformado por dos hombres y una mujer. Ninguno supera los 30 años de edad. Y aun cuando son recién egresados de la Universidad, entre uno y cinco años de graduación, han transitado por diversos lugares de trabajo; su experiencia profesional es corta pero su trayectoria es larga. Cada uno de los miembros del equipo se articula y es responsable de las acciones que se adelantan en lo externo y se integra con otros equipos de la Fundación. En general la Fundación ha conformado equipos mixtos, no solo en cuanto a formación y trayectoria profesional como por ejemplo, administrativos, músicos y líderes comunitarios, sino en cuanto a formas de vinculación: empleados, prestadores de servicios y voluntarios. Con todos ellos se coordinan las diversas acciones. No hay lineamientos definidos en cuanto a género. Tales equipos son los que tienen que ver con los programas que se adelantan: equipo de la Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil; equipo dinamizadores comunitarios en deporte y equipo de ludoteca comunitaria.

El equipo de Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil funciona en las instalaciones de un Centro Comunitario. Es coordinado por una trabajadora social y de él hacen parte profesores de música, un director de orquesta y una profesora de coro. Una líder comunitaria es la encargada de realizar el aseo en las mañanas y en las tardes es la encargada de verificar las asistencias de los niños y las niñas, tarea por la que recibe un aporte a manera de subsidio, que no se configura como salario en tanto su vínculo con la Fundación es en calidad de voluntaria. Lleva el registro por escrito.

El equipo también es apoyado por una coordinadora administrativa. En el Centro Comunitario se adelanta la formación musical, se realizan ensayos, se gestiona el coro de niñas y niñas y se preparan las presentaciones públicas programadas. La orquesta ya cuenta con reconocimiento local. La trabajadora social del equipo psicosocial realiza su

trabajo desde el Centro Cultural y es responsable de operaciones logísticas: organizar los horarios, custodiar y facilitar los instrumentos musicales, disposición de espacios, difusión sobre el programa. La Fundación realizó una dotación de instrumentos musicales de orquesta sinfónica y es en el Centro Cultural donde se guardan dichos instrumentos. La trabajadora social también se encarga de brindar información y orientación sobre las condiciones de participación para las personas interesadas en ingresar sus hijos a la formación musical, revisa periódicamente los listados de asistencia y verifica la frecuencia con la que llegan. El programa es gratuito para los niños y las niñas, pero si hay una inasistencia constante de por lo menos tres veces en un mes, se pierde el cupo y el niño es retirado de la formación.

El objetivo de este programa, según el director de programas externos, no es formar músicos, sino preparar a los niños y niñas para la vida. En ese sentido coincide perfectamente con lo que plantean las directivas y es también lo que afirman los profesionales. La música se asume como pretexto para el encuentro, para la construcción de convivencia y de vida en comunidad. Este es un asunto que profesionales y directivos señalan reiteradamente. Están convencidos que un niño que aprende a tocar un instrumento jamás va a empuñar un arma. Sin embargo, la idea de que la formación musical no es lo central, parece no coincidir con las expectativas de los padres y madres, de los mismos niños y niñas e incluso de los mismos profesores de música. Al parecer para algunos padres y madres, y para algunos niños y niñas la idea de la formación musical no necesariamente se asume de esa forma en tanto sí les interesa la técnica y sí les interesa formarse como músicos. De hecho, algunos de los chicos de la Fundación han trascendido las fronteras del barrio, llegando a integrar la Orquesta Sinfónica del Valle y desde allí han participado de giras por algunos países europeos. La música se ha incorporado a ellos como parte de su proyecto de vida. Otros, han optado por continuar su formación musical en el Conservatorio. Los profesores de música también creen que la técnica no debe descuidarse. Ellos son profesores de música y no creen que haya una manera distinta de formarse. Aparece allí una primera tensión entre los músicos y la Fundación. La Fundación insiste en que ellos no son una Escuela de música.

Adicionalmente a la coordinación general, la trabajadora social también se encarga del área psicosocial. En lo concreto esto significa que una vez a la semana, la

profesional debe abrir un espacio de reflexión con los niños y las niñas y realizar alguna actividad que apunte al abordaje de temas relacionados con la convivencia; también debe propiciar reuniones con los padres y madres o acudientes. Igualmente debe identificar dificultades individuales y si es el caso, realizar orientaciones breves. Además está encargada de organizar periódicamente actividades formativas como paseos o convivencias, que son en todo caso su responsabilidad. Cada año la Fundación define un eje temático orientador. En el año 2015, definió como tema de reflexión la construcción de paz desde acciones cotidianas. El equipo psicosocial por tanto debió orientar buena parte de sus reflexiones en ese sentido.

El equipo de dinamizadores comunitarios en deporte por su parte, está conformado básicamente por habitantes de la zona. Son doce personas, entre ellos una mujer, que tienen amplia trayectoria de trabajo comunitario en su sector. Este equipo está a cargo de dos trabajadores sociales, cada uno de los cuales coordina acciones con seis dinamizadores. Particularmente frente al trabajo de la Fundación han asumido la responsabilidad directa de apoyar la formación deportiva mediante acompañamiento y entrenamiento a niños y niñas en el tema del fútbol. Cada dinamizador es responsable de un grupo y cada grupo está organizado por edad y sexo. Hay un equipo de futbol femenino. En el año 2013 la Fundación logró financiación del programa "Fútbol para la esperanza", respaldado por el Banco Interamericano de Desarrollo, Fundación Coca-Cola y la Federación Internacional de Fútbol Asociación –FIFA-. Este programa se viene adelantando en varios países del mundo.

La vinculación de los dinamizadores a la Fundación es en calidad de voluntarios, lo que supone que no hay subordinación laboral, no son empleados, aunque reciben como "subsidio" un aporte económico equivalente a un salario mínimo y tienen responsabilidades directas, de las cuales deben dar cuenta a la Fundación. Tales responsabilidades pasan por la planeación escrita, informes de lo realizado y recientemente el abordaje de temas psicosociales previo a los entrenos. Al recibir un subsidio y estar vinculados como voluntarios, no entran, al parecer, en conflicto frente a las condiciones que les ofrecen, ni con el valor que se les entrega. No están obligados a cumplir con un horario y tampoco realizan su trabajo en un lugar específico: su sitio es el territorio que habita la comunidad. De acuerdo con uno de los relatos de un trabajador

social, la Fundación no firma ningún tipo de contrato con los dinamizadores. Se trata más vale de un mutuo acuerdo y la figura con la que aparecen en la estructura es como voluntarios.

Profesionales del trabajo social son los encargados de convocar a encuentros y verificar a los dinamizadores, direccionar sus acciones, asesorar la elaboración de informes y pactar fechas de entrega de los mismos. Este tema resulta fuente de tensiones en la medida en que la mayor parte de los dinamizadores comunitarios no son profesionales, -solo uno de ellos es estudiante en la Universidad, adelanta la licenciatura en deporte- y su relación con el tema de la escritura les resulta difícil. La Fundación les exige reportar por escrito lo planeado y lo realizado. Sobre todo, les exige dar cuenta de la manera como incorporan el componente psicosocial en las jornadas de entrenamiento deportivo. En lo práctico, esto se debe realizar al iniciar todo entrenamiento con un "juego de activación", donde se aborden diversos temas de convivencia, como por ejemplo, el de las fronteras invisibles. Este juego debe quedar debidamente reportado paso a paso. La idea es realizar una compilación que posteriormente derive en una cartilla que dé cuenta del hacer y de los modos de hacer.

Antes las actividades psicosociales eran responsabilidad de los profesionales del trabajo social, sin embargo, por directrices de la Fundación, fue trasladada a los dinamizadores, quienes de manera directa deben hacerlo. La Fundación argumenta que ese traslado de responsabilidades se realizó como una manera de cualificar sus hojas de vida, de hacerlos más competitivos en el mercado laboral. Para los dinamizadores en cambio significó restarles responsabilidades a trabajadores sociales para sumárselas a ellos. En este sentido hay una semejanza con lo que ocurre en el ICBF, en tanto acá igualmente Profesionales del Trabajo Social pasaron así a "transferir" su saber asesorando, a través de manuales y capacitaciones, sobre asuntos que antes hacían parte del dominio profesional, como lo señalé en lo que respecta a la visita domiciliaria. Uno de los profesionales así lo manifiesta:

> "Lo que hacemos básicamente es acompañar al grupo de dinamizadores, les damos charlas relacionadas con los temas psicosociales que se trabajaban por mes y acompañamos los entrenamientos. La idea es ir y

> verificar que el entrenamiento se haga correctamente e identificar los posibles errores que tuvieran los entrenadores con el manejo de los temas, entonces, por dar un ejemplo, que está hablando de un tema de sexualidad y se le está saliendo de las manos al entrenador, pues la idea es evitar que se le salga de las manos y que se converse desde un punto de vista más teórico, conceptual racional, exponemos un poco esos prejuicios, en fin, es más a hacer un refuerzo en esas temáticas" (Trabajador Social, Equipo Psicosocial)

Del mismo modo que ocurre con la formación musical en la orquesta sinfónica, en la formación deportiva se insiste que el fin de la formación deportiva de la Fundación no es generar deportistas de alto rendimiento, sino sobre todo promover un proceso personal que apunte a la construcción de ciudadanía.

Aunque la Fundación insiste en que el deporte es el "pretexto" para llegar a otros asuntos más amplios de construcción de convivencia y de paz, desde los cuales la formación técnica pasaría a un segundo plano, también parece ocurrir que tanto padres y madres, así como niños y niñas, llegan con una concepción diferente y les interesa no sólo formarse técnicamente sino incorporarlo como parte de su proyecto de vida. De hecho, el equipo de fútbol de la Fundación ha adquirido la categoría de segunda división y uno de los chicos fue fichado por un equipo de Panamá, lo que irremediablemente ha generado expectativas en los demás. Y aunque es un punto de insistencia de la Fundación, terminan presentando el caso como un logro no esperado y lo integran a sus indicadores.

El otro equipo es el de ludotecas comunitarias, las cuales han sido dotadas en dos barrios de la zona. Las ludotecas están bajo la responsabilidad de dinamizadoras comunitarias que también se vinculan como voluntarias, pero reciben un subsidio por apoyar esa actividad. La coordinación de las ludotecas se realiza desde trabajo social. La idea es realizar un ejercicio de planeación para que la ludoteca se articule efectivamente a la dinámica comunitaria y comience a ser un espacio de encuentro entre la comunidad del sector. Tanto el trabajo de las ludotecas como el de formación deportiva requieren de desplazamiento permanente y efectivo en la zona por parte de los profesionales.

Lo que puede advertirse hasta aquí es que si bien no existe un cargo destinado y exclusivo para trabajo social, como ocurre en los programas del ICBF, para la Fundación el trabajo de profesionales del trabajo social encuentra una de sus más grandes fortalezas en el trabajo directo en el territorio.

La organización del trabajo de la Fundación también está fuertemente acompañada del trabajo voluntario en dos sentidos. Por un lado, se vinculan por esa vía personas de la misma comunidad que asumen responsabilidades en acompañar los diferentes procesos y por esa tarea reciben una bonificación mensual, y por el otro, presencia de personas de otros países, que bajo la figura de intercambio acompañan y se articulan al trabajo de la Fundación en tareas específicas. Durante el tiempo de la investigación llegaron voluntarias de Francia, Alemania y Estados Unidos, con apoyo concreto en la formación musical.

En principio parece no considerarse el tema de género para a vinculación de profesionales. Lo que se privilegia son las trayectorias individuales, la actitud y motivación frente al trabajo que desde allí se emprende. Los cargos desempeñados por profesionales de trabajo social han sido ocupados tanto por hombres como por mujeres. Solo en una oportunidad y por una coyuntura en el barrio, el coordinador de programas sociales consideró la vinculación de un hombre, porque notaba que algunas mujeres de la zona se mostraban algo escépticas con la presencia de otra mujer, así que quiso probar con un hombre en la coordinación.

Frente a esta organización del trabajo y las orientaciones propuestas institucionalmente ¿Cómo comprenden su propio trabajo y el de otros, los profesionales del trabajo social de la Fundación?

2. La dimensión intersubjetiva: El complejo del proletario

Carlos es un trabajador social de cuarenta años de edad, está casado y tiene dos hijos de tres y seis años. Se graduó hace más o menos diez años. Luego de haber intentado

formarse en idiomas, comunicación social y psicología, se decidió por el trabajo social, según él, cuando tomó un curso en el que se planteó de manera directa el análisis de los problemas sociales colombianos. En su formación familiar el tema del trabajo, entendido como fuente y generación de ingresos, fue central. Comenta que desde niño se interesó en conseguir ingresos –llevando almuerzos o vendiendo helados en el barrio-, y durante todo su paso por la Universidad trabajó. Por ello el trabajo le representa en cierto modo libertad e independencia: él mismo financió sus estudios de la Universidad, trabajando. Según cuenta, la creación de empresas no hace parte de sus habilidades, no es un hombre que asuma los riesgos. Quizás se trata de una actitud aprendida en familia. Su padre fue obrero de una fábrica y trabajó toda su vida allí, donde se jubiló. Por ello para Carlos trabajar también representa estabilidad y su búsqueda ha sido justamente esa. Afirma que es el único referente de trabajo que tiene: que es una actividad formal, que brinda estabilidad y que representa poco riesgo. En su trayectoria laboral eso se ha cumplido. No ha pasado por muchas organizaciones y no ha sido desvinculado, sino que ha tenido la posibilidad de renunciar por su propia iniciativa y luego de un amplio periodo de tiempo.

El trabajo también lo define como una ocupación, como una actividad permanente, de la que es imposible desligarse, es una actividad que siempre se hace. En medio de las conversaciones plantea que de alguna manera se siente condicionado por el mundo del trabajo, por los horarios, las responsabilidades, el esfuerzo que le representa, entonces afirma:

> "Es como caer en el complejo del proletario, uno termina alienado por el trabajo, pero a la vez quiere trabajar, trabajar y trabajar. Creo que viene de parte de mi papá… lo ponen a uno en la dinámica del trabajo muy en función de la formalidad" (E 1- RSE, jefe programas externos).

Lo que puede advertirse es que Carlos, en sus reflexiones sobre el trabajo, siente en alguna medida enajenación, el trabajo como algo que le es extraño, pero siendo extraño no le genera sufrimiento ni desgaste. Tampoco se refiere al trabajo como espacio de realización personal o de satisfacción: lo asume como parte de lo que implica vivir.

Por su parte Fer, quien es miembro del equipo de programas externos ha enfrentado otras circunstancias. Tiene 25 años de edad y acababa de graduarse un mes antes de iniciarse esta investigación. Es activista del Polo Democrático Alternativo, el único partido de izquierda en Colombia. En 2015, puso su nombre a consideración del partido para participar de un congreso nacional. Se vinculó a la Fundación como parte del equipo psicosocial. Está recién casado, no tiene hijos y aunque ha tenido experiencia como trabajador social en otras entidades no gubernamentales durante cortos períodos de tiempo, la vinculación a la Fundación representa el mayor grado de formalización en su trayectoria. Estuvo alrededor de un año desempleado. Para Fer si bien el trabajo es una actividad obligatoria de la cual depende la satisfacción de ciertas necesidades básicas como alimentación y vivienda, también es un ámbito que representa, en sus palabras, cierta seguridad. Plantea que el trabajo mejora la autoestima, le permite ocuparse en algo productivo y su ausencia es generadora de angustia. En otras palabras, el trabajo le genera la sensación de libertad y autonomía:

> "Tuve la experiencia de estar desempleado y tener esa sensación y no poder tomar decisiones elementales, básicas, como por ejemplo salir, coger un bus, es sentirse como limitado, eso me repercutió anímicamente, fue deprimente" (Fer, equipo psicosocial).

En cierta medida el trabajo significa para Fer su realización como persona, algo cercano a la felicidad; el desempleo, por el contrario, significa caer en la desgracia y limitarse en autonomía, en todo caso, un estado no deseable. Considera que su trabajo en la Fundación no lo pone frente a un conflicto moral con sus principios, por el contrario, siente que puede plantear sus propios puntos de vista abiertamente y son tenidos en cuenta.

Carmen tiene 25 años, está recién casada. También hace parte del equipo psicosocial y su jefe es Carlos. Es la cuota femenina del grupo. Se graduó como trabajadora social hace tres años. No tiene hijos. Define el trabajo como una actividad obligatoria que todo ser humano debe desempeñar en algún momento de la vida y que le representa remuneración. Por la formación de la casa, aprendió que la remuneración no era la misma si tenía un título de la Universidad que simplemente habiendo salido de la

secundaria. Por eso se esforzó en llegar a la Universidad. Trabajar es una manera de ayudarse a sí misma, dice, por eso durante toda la Universidad trabajó desempeñando varios oficios distintos al trabajo social. A la Fundación llegó hace cuatro años y aunque tuvo experiencias profesionales previas, considera que llegar hasta aquí representa la mayor formalización que ha tenido hasta el momento. Los contratos que ha firmado si bien han sido anuales, se renuevan por el mismo periodo de tiempo y eso de alguna manera le representa estabilidad.

Lo que puede percibirse es que en términos generales el trabajo es asumido por estos profesionales como una actividad obligatoria que, sin embargo, les permite libertad y autonomía. Su trabajo está separado de otros ámbitos de su vida, pero contribuye a su bienestar individual, y no obstante ser una tarea de la cual es difícil escapar, la vida no se concibe por fuera de ella. Trabajar es una de las dimensiones de la vida.

Es importante señalar que parece advertirse una generación en transición. En efecto, mientras que Carlos permanece anclado a una imagen del trabajo ligada a la estabilidad entendida como el trabajo para toda la vida, que da seguridad, que implica la más mínima movilidad, para las generaciones más recientes representadas en Fer y Carmen, la estabilidad está dada en una continuidad que está delimitada en el tiempo, que en todo caso no es para toda la vida y que tiene un fin cercano. El relato del trabajo para toda la vida les es ajeno y no hace parte de sus anhelos. La forma de trabajar que conocen es prestando un servicio y con la medida del proyecto, quizás por ello a pesar de tener poco tiempo trabajando formalmente, han pasado por muchos escenarios. Carlos quizás hace parte de las últimas generaciones que han conocido como trabajo el de toda la vida. En todo caso para todos ellos su trabajo les representa seguridad y confianza en sí mismos. El no trabajo no solo afecta el estado de ánimo, sino que no es una opción que se contempla. Finalmente, la idea de la remuneración es central en lo que se refiere al trabajo y también para su vida en general.

3. Un trabajo que no es trabajo

Aunque jurídicamente la figura que los liga con la Fundación no es un trabajo y la Fundación no los entiende como sus empleados, para estos profesionales estar vinculados a ella es su trabajo. De hecho, es su única fuente de ingresos. Sin embargo, parece que se trata de una figura ambigua. La prestación de servicios indica independencia, no subordinación y pago por un "producto". En esta forma de relación no debería existir la amenaza del despido, ni el miedo a perder su único medio de subsistencia, sin embargo, uno de los trabajadores sociales plantea que ha sentido malestar en la medida que siente que esa figura contractual no se respeta y se les da tratamiento de empleados en cuanto a exigencias:

> "He tenido cierto malestar en la parte contractual, porque estoy contratado como prestador de servicios pero prácticamente uno queda como con contrato indefinido y por las 8 horas reglamentarias, o sea, se espera que uno se comporte como un funcionario de tiempo completo… yo esperaba como un trato más consecuente con eso, pero si ellos esperaban que uno se comportara como funcionario, pues que lo traten a uno como tal" (Fer, equipo psicosocial).

Así se va configurando el trabajo sobre una figura ambigua, no solo porque en lo concreto hay una serie de exigencias que implican subordinación, sino por el distinto tipo de vinculaciones que existe en torno a las acciones de la Fundación, dentro de ellas el trabajo de voluntariado. Al parecer cambian las figuras jurídicas, pero no la forma de relación en las que claramente hay una jerarquía. El miedo al no trabajo tampoco desaparece en esta figura.

4. Trabajo voluntario: militancia y forma de ganar experiencia

Los relatos de Carlos y de Fer incluyen como parte de su experiencia profesional, un ejercicio previo de militancia voluntaria como una manera de cualificación profesional y de proyectar su compromiso social más allá de la sobrevivencia por causas superiores que trascienden sus intereses personales y la remuneración. En ambos casos se trató de

un ejercicio que realizaron mientras eran estudiantes y por fuera de cualquier institucionalidad y sin ningún vínculo de formalidad. Para Carmen, en cambio, sus experiencias previas eran una manera de generar ingresos para "ayudarse" y su experiencia profesional la plantea a partir del momento de su formalización. Veamos.

Carlos señala que el ejercicio como profesional del trabajo social no lo asocia a su primer trabajo remunerado. Por el contrario, identifica como su primera experiencia una iniciativa estudiantil a través de la cual con un colectivo de estudiantes universitarios realizaron trabajo comunitario por su propia cuenta y de manera voluntaria. Esta iniciativa posteriormente se convirtió en partido político. Se trató de un trabajo cuyo objetivo era el fortalecimiento organizativo en una plaza de mercado. Este trabajo le permitió "ganar cancha" [95] y de alguna manera prepararse para la práctica académica; se trató de una actividad que no por ser voluntaria implicaba menos compromiso, por el contrario se "encarretó"[96].

Fer, por su lado, ha sido activista y militante del partido político Polo Democrático Alternativo, lo ha hecho de manera voluntaria, sin percibir remuneración alguna. Lo hace como parte de su compromiso político con unos ideales, y en ese sentido siente que esa participación ha sido un aporte importante en su formación como trabajador social, pues si bien no es una experiencia laboral, considera que le ha brindado herramientas y luces en el tema organizativo, las cuales ha podido incorporar en su trabajo profesional y en su trabajo con la Fundación.

El voluntariado ha sido un momento en la construcción de sus trayectorias y representa la posibilidad de asumir un compromiso desde las propias convicciones sin que medie una institución y sin que medie una relación monetaria. Es el escenario desde el que se asume el ser profesional desde una dimensión quizás menos instrumental pero necesaria. Es como si el trabajo social mediado por la institucionalidad no fuese

[95] Ganar cancha es una expresión coloquial colombiana que se usa para referirse a ganar experiencia.

[96] Una manera de decir que le gustó mucho y allí se quedó.

suficiente. De este modo el trabajo se debate entre lo remunerado, lo no remunerado, lo formal, lo no formal.

5. El trabajo remunerado: vivir del trabajo social

Los vínculos de trabajo de Carlos han sido principalmente con el sector no gubernamental desde distintos frentes, aunque principalmente ha estado del lado del fortalecimiento empresarial a organizaciones comunitarias, en conjunto con profesionales como contadores públicos, administradores y economistas, y desde el cual lo social se ha asumido como un trabajo pedagógico de "aterrizar" los saberes técnicos en un lenguaje popular. De alguna manera un ejercicio de "traducción", utilizando juegos y ejercicios cotidianos a través de los cuales se intenta hacer más claros temas técnicos como flujos de caja, lo financiero, análisis de mercado, análisis de clientes, planeaciones estratégicas en pequeños negocios, entre otros. En su relato, Carlos plantea que este trabajo en torno al mercado y la generación de ingresos en sectores comunitarios, le dejó cierto sinsabor:

> "… a uno se le ocurren muchas cosas que desde la parte mercado financiera no van a dar resultado, Ah! Que a las señoras les da por hacer encurtidos y emocionadas pensando que van a montar una microempresa de encurtidos cuando no hay ni mercado, los procesos no están bien establecidos y una caja, pero eso es una iniciativa… que a las señoras las iban a meter en el cuento a van a empezar a vender en los almacenes de cadena, resulta que entonces que para vender en los almacenes de cadena hay que sacar el código que exige INVIMA (Gobierno), una serie de cosas y finalmente todos esos sueños de las personas quedan en la nada porque muchas veces es: capacítese y le damos la plata, ¡y claro!, a uno que veía después que pasaban cosas muy extrañas… Ese era un tema que a uno siempre le quedaba rondando en la cabeza y que uno se mete en cosas que es un desgaste para la comunidad desde la expectativa del trabajo, desde la expectativa de generar ingresos" (E1, Director programas externos).

A la Fundación llegó hace 8 años, por recomendación. Le ofrecieron contrato a término indefinido y la tarea fundamentalmente era llevar a cabo el tema de Responsabilidad Social Empresarial, no al interior de la empresa sino de grupos de interés externos. Fue así como llegaron al barrio usando la "excusa" de la "pintatón". Pintando las fachadas de las casas, a manera de minga, es decir, en conjunto con la misma comunidad. La idea era conocer y establecer diálogo a través de la pintura. Lo de la

pintura al parecer fue algo fortuito, pensaron en pintar unas cuantas casas, pero notaron que mucha gente se interesó y la Fundación lo aprovechó como una estrategia para llegar a diferentes rincones de la zona, incluso algunos considerados de difícil acceso.

Posteriormente realizaron un ejercicio de diagnóstico comunitario en alianzas con otras organizaciones comunitarias locales. A partir de allí se fueron planteando diversos tipos de intervenciones y algunas estrategias de acción. Para Carlos es claro que la planeación no lo define todo, que no todo se puede planear, pero también es claro que hay acciones que se pueden articular o reorientar a la luz de los objetivos que se han definido institucionalmente:

> "Hay cosas que llegan por cosas del destino pero se han encausado para que de una manera se articulen con ese ejercicio de planeación. Por ejemplo, uno de los ejes que era el tema de crear espacios para la promoción del arte, deporte, recreación y cultura de los niños y niñas del barrio, orientadas a la prevención de la violencia y llegó el proyecto de fútbol para la esperanza que se acomodó perfectamente… entonces lo que toca darle es el sentido de acuerdo a una planeación y es que no es jugar fútbol por jugar fútbol, sino que eso debe tener otras cosas y ahí se articula a ese plan de acción. Entonces por ejemplo hay otra línea que es fortalecimiento organizativo, que todos los procesos de intervención está generando procesos organizativos o sea, ha sido una ruta que damos las directrices de que es lo que venimos haciendo y es lo que debemos de hacer" (Carlos, TS, E1).

De este modo su trabajo responde a una planeación acorde con lo que se propone la Fundación, pero también responde a ajustes frente a aquello que se va encontrando. Su identificación con el trabajo de la Fundación es total, "tiene puesta la remera" (para indicar su compromiso) y considera que es coherente con la manera de entender lo social que él se ha formado, por ello afirma:

> " … Nosotros no creemos en proyectos de seis meses, formulamos las acciones a tres años, si los financiadores no nos muestran la posibilidad de sostener la iniciativa durante tres años no le hacemos, porque creemos que es en ese tiempo en el que se pueden generar unas capacidades para poder después dar continuidad … procuramos no meternos en cosas que no se acomoden a nuestra estrategia de intervención y de las cuales no tengamos un saber previo … creo que esa posibilidad la da pertenecer a una

> organización privada, de no meternos en temas que no nos interesan o que no sabemos" (E1, RSE, Director programas externos).

Este punto contrasta con la ONG, en la medida en que la ONG debe adecuarse y está subordinada a lo que el ente financiador le plantea. De ese modo también entiende el fútbol que promueven en la Fundación como un pretexto para el encuentro y para abordar otro tipo de temas con los niños y las niñas. Cree que desde allí se han trabajado temas como derechos humanos, género, prevención de la violencia.

Por su parte, la experiencia de Fer ha pasado por varios momentos. Trabajó con un sindicato de una empresa de servicios públicos, allí se articuló a la tarea de difundir y denunciar los intereses que había con la intención de sacar a dicha empresa de la comercialización del agua. Fue un trabajo que realizó en territorios conversando con la gente y realizando reuniones. La idea era que la gente tuviera herramientas para ejercer sus derechos como consumidores y como usuarios del servicio público, pero también aprovechar la ocasión para lograr una mayor adhesión a la defensa de lo público. Su experiencia más difícil en el ejercicio de su profesión la tuvo cuando se le encomendó la tarea de realizar un diagnóstico socioeconómico en un territorio desconocido para él. Fue difícil por varias razones, la primera de ellas porque se consideraba inexperto, la segunda porque no sabía qué era eso de hacer diagnósticos y la tercera porque se trataba de levantar información de una zona desconocida en el menor tiempo posible. Eso lo distanció de la entidad que lo contrató en ese momento.

A la Fundación llegó hace un año y tres meses. Logró que se le asignara el eje comunitario, allí se siente más cómodo porque considera que es su "fuerte", le gusta la idea de fortalecer la organización comunitaria y de aumentar el número de líderes que se vinculen al proceso de la organización. En cambio, no se siente fuerte en el trabajo con niños:

> "… Uno sabe más o menos cuáles son sus fortalezas y debilidades. Yo por ejemplo, cuando trabajo con niños, me cuesta el tema de las dinámicas y todas esas cosas, no me gusta, no es que esté en desacuerdo, comparto el uso de técnicas para animar, para promover, pero no me gusta hacerlas. Lo

> que sí me gusta son las técnicas de trabajos con grupos de adultos, técnicas para organizar a la gente, para planear cosas, eso sí me gusta" (E2, RSE).

Carmen por su parte ha construido su trayectoria profesional desde lo previsto académicamente. Su primer vínculo fue con la práctica académica en los últimos semestres de la carrera, posteriormente se vinculó a organizaciones no gubernamentales en proyectos cortos, hasta que llegó hace cuatro años a la Fundación.

Tanto Carlos como Fer y Carmen, hacen parte de un cuerpo de profesionales que viven del trabajo y particularmente del trabajo social y ello les implica ciertos desafíos. Dentro de ellos la idea es que su trabajo debe ser planeado, previsible y organizado a manera de proyectos y acciones. Las ideas de "estrategia" "excusa" "pretexto" ponen en evidencia que su trabajo trasciende lo visible y que los objetivos que se persiguen van más allá de lo que puede notarse, pero adicionalmente, es como sí el objetivo "real" apareciera oculto a los ojos de quienes llegan interesados a los programas. Parece que la mejor estrategia ha sido la del "pretexto" para garantizar que llegue la gente. En todos los casos el trabajo para ellos es el medio a través del cual satisfacen sus necesidades, un medio para ganarse la vida y ello de alguna manera les representa tranquilidad.

En general podría afirmarse que estos profesionales del trabajo social hacen parte de lo que Antunes, (2000) define como clase que vive del trabajo, como una categoría heterogénea de la que hacen parte complejas y diversas formas de agrupamiento que más allá de dar cuenta del fin del proletariado, lo que muestran es la emergencia de otras formas de relación con el trabajo.

6. Las contradicciones del trabajo, los conflictos y las tensiones

Carlos afirma que el 90% de la financiación de la Fundación depende de la empresa, sin embargo también gestionan recursos externos y han logrado apoyos importantes, principalmente de la mano de la cooperación internacional. Esto no solo los hace autónomos en la medida que no dependen de recursos externos para operar, sino que

también en cuanto a que pueden desarrollar los asuntos que les interesan. Al parecer a la Fundación en principio no le ha interesado generar alianzas con entidades gubernamentales, básicamente por las condiciones que plantean y porque en muchas ocasiones su dinámica obedece más a coyunturas político electorales que, desde su punto de vista, podrían llevar a tambalear el proceso. Sin embargo, cuando se refieren a los programas de acción, los plantean como un "programa de gobierno" propio, con sus propios ritmos. De este modo han conseguido apoyo de la Federación Internacional de Fútbol Asociación (FIFA), del Banco Davivienda, el Banco Interamericano de Desarrollo e incluso de la Fundación Coca-Cola. Éste último apoyo fue fuente de tensiones con uno de los líderes comunitarios, quien en principio se opuso a la idea de recibir apoyo de esta multinacional; Carlos entró en diálogo "profundo" con él, y en un ejercicio de persuasión trató de mostrarle las desventajas que la ausencia de ese apoyo podía traer.

> "Le dijimos vea, el problema es que el BID viene con Coca-Cola y si le decimos a la Coca-Cola que no, se van los dos… así fue como nos dijo ¡Hagámosle pues!" (E1, RSE, Director programas externos)

La ventaja con este tipo de donantes, desde su parecer, es que son menos acuciosos con el detalle en los informes. En efecto, en la medida que no están amarrados a programas de gobierno y cumplimiento de metas, lo que más parece interesarles es que se visualice su apoyo en pancartas con sus logos. Es decir, lo que más les interesa es demostrar que están llevando a cabo acciones en Responsabilidad Social Empresarial. Por eso quizás tampoco parecen inmiscuirse en los modos como se adelantan los procesos.

Si bien Carlos parece sentirse a gusto con su trabajo, no deja de advertir ciertas tensiones con los enfoques o las maneras como se promocionan ciertos programas, sin embargo siente que el asunto es de forma y no de fondo. Generalmente las tensiones han aparecido en momentos de campañas publicitarias, siente que la Fundación usa "clichés", por ejemplo saca un afiche en el que aparece un niño afro de la mano con un niño mestizo. También en momentos donde se discute con las directivas por el tipo de niño que desean formar. Al respecto ha sentido que el debate ha sido agotador e infructuoso porque de alguna manera siente que se trata de una discusión que tiene que ver con lo ideológico. De hecho, las directivas abiertamente plantean que les interesan niños disciplinados, en

tanto que Carlos, también abiertamente, plantea que más que disciplinados le interesan niños solidarios, críticos, reflexivos, autónomos.

> "… la reflexión que se da es que hay unos valores que uno los asocia como valores, pero que finalmente es capitalismo puro, por ejemplo el tema del desarrollo individual, yo les decía que ese niño con sus competencias individuales, disciplinado y bla, bla, bla, es un niño del capitalismo, es un niño individualista y me acuerdo que mi jefe me dijo sí, pero el niño que usted habla es mamertico, marxista…" (Carlos, trabajador social)

Pese a estas tensiones, Carlos siente que en la Fundación son abiertos y que por lo menos permiten la discusión. Y cree que por la formación de las directivas (una es politóloga y la otra economista) se pueden dar debates en ese sentido y saben de qué se trata lo que se está llevando a cabo, pues desde su punto de vista muchos de quienes hoy se ocupan de atender lo social no necesariamente tienen el conocimiento. En todo caso, dice Carlos, estas diferencias no lo ubican en un conflicto moral.

> "No me ponen en cuestión como ser humano, ni mi dignidad… son cosas mucho más operativas, mi concepción del mundo no se ve dividida… se trata más bien de negociaciones" (E1, RSE, Director programas externos)

Así mismo lo experimenta Fer, quien no solo se declara abiertamente de izquierda, sino que milita en un partido político, siente que se le respeta su posición e incluso se bromea con eso y tal filiación no ha sido obstáculo para su contratación.

Con respecto a la relación con la comunidad, Carlos percibe algunos espacios en los cuales a pesar de la construcción del vínculo y de estar presente en el territorio desde hace más de 8 años, no logra comprender del todo. Ocurre con el tema del trabajo formal. Muchas personas se acercan a la Fundación a pedir ayuda para conseguir empleo. Carlos ha logrado ser mediador en algunos casos para ello, incluso desde la Fundación brindan asesorías sobre presentación de Hojas de Vida, presentación personal y preparación para entrevistas. Sin embargo ha ocurrido que aunque han logrado conseguir empleo, al parecer las personas no logran sostenerse o adaptarse al ritmo de la formalidad, de modo que rápidamente renuncian. El tema de tener que llegar temprano para cumplir con un

horario y la oferta salarial parecen ser dos factores que, desde su lectura, no motivan para emplearse.

Para Fer las tensiones se ubican en otro nivel, tiene la sensación que a la Fundación le interesa posicionarse mediáticamente y en esa medida es lo que asumen como una prioridad, descuidando en ocasiones el día a día. Si bien se siente cómodo con la horizontalidad que parece estar presente, con la posibilidad de aportar en la medida en que no hay "libreto" y con el aporte real que cree se está dando a la comunidad, también es cierto que se interroga sobre si hay o no ausencia de otros intereses. El interrogante surgió en el momento en que el empresario y dueño de la Fundación decidió lanzarse como candidato a la alcaldía de la ciudad, cargo que además ganó por elección popular:

> "A raíz de la campaña a la alcaldía, me hizo reflexionar cosas porque yo creía, hasta ese momento, que el interés por mejorar la calidad de vida de las personas de la Comuna eran genuinas y desinteresadas, claro, se benefician por la reducción de impuestos y esas cosas que tienen todas las fundaciones, pero notaba como un orden, una intencionalidad genuina con transformar las cosas en beneficio de la comunidad. Pero sí, la campaña me hizo como repensar cosas y preguntarme como qué tan desinteresado era ese aporte y que quizás no lo había pensado desde antes, quizás todo esto hace parte de un plan mayor del dueño de la empresa" (E2, RSE, trabajador social).

Se siente cómodo teniendo como jefe a un trabajador social, pues cree que la experiencia de Carlos le permite darse cuenta que a veces en la comunidad también existen "mañas", manipulaciones y que sus formas de proceder no siempre son las correctas, es decir, que no idealiza a la comunidad.

Carmen por su parte considera que las tensiones que ha enfrentado son más del orden de lo técnico. Por ejemplo piensa que a veces los temas que se definen institucionalmente no resultan del todo atractivos para los chicos y las chicas y considera que eso es necesario revisarlo. También ha llegado a cuestionar su papel, pues en ocasiones ha sentido que lo que realiza es ante todo vigilancia.

> “Prácticamente uno es un cuidador porque son niños, a veces se salen de clases, se vuelan para la sala de internet… entonces toda la tarde uno está en función de ellos” (E3- RSE- Trabajadora Social).

Se llegó a sentir incómoda al momento de la campaña del dueño de la empresa para la alcaldía, pues si bien se les insistió sobre su autonomía como funcionarios y la separación de las actividades de la campaña con respecto de las actividades de la Fundación, notó que buena parte de los avances del trabajo adelantado en el barrio, fueron usados con ese propósito electoral. Del mismo modo siente que a veces el centrarse en lo técnico y en los números en el sentido de rendir informe sobre número de niños vinculados, lleva a descuidar situaciones concretas que algunos de los niños pueden estar enfrentando:

> “En este momento, por ejemplo, estamos viendo a un niño que se está enfrentando a una depresión porque no tiene papás, es muy agresivo, tiene 15 años y vive con los abuelos, tuvo un conflicto aquí y se puso a llorar, entonces uno dice que de pronto no tuvo un buen día, pero luego el mejor amigo de él me dijo que era que no vivía con los papás , que a los papás los habían matado… entonces pensaba ¡cómo hacemos el filtro cuando los niños entran que no nos damos cuenta de ese tipo de cosas!, eso me cuestionó … tenemos un niño aquí que es huérfano, que está presentando indisciplina y para nosotros es más correctivo, pero no nos damos cuenta de su situación y lleva seis meses” (E3, RSE, trabajadora social)

Las dificultades económicas parecen no atravesar la dinámica de la Fundación. Los dilemas que atraviesan los profesionales son de diversa índole, como se ha podido notar: por el tipo de contrato vs las exigencias, por el tipo de trabajo que se centra quizás en unos asuntos y llega a descuidar otros, e incluso por las concepciones que se tienen frente a lo que debe trabajarse y la manera como debe hacerse con la comunidad. En todo caso, parece que no son dilemas que comprometan su ética. Se trata de dilemas que quizás interrogan los alcances reales del ejercicio profesional ¿Se logra algún tipo de cambio? ¿Es posible y deseable el cambio? O ¿Lo que se realiza es un ejercicio de control y vigilancia desde dispositivos mucho más refinados y sutiles que usan varios pretextos?

7. Lo que hacen los profesionales del trabajo social: somos anfibios sociales… hacemos acupuntura social

Para Carlos, ser trabajador social es una manera de ser anfibio en la medida que, de acuerdo con sus palabras, "estamos donde nos pongan y generamos las herramientas para hacerlo". En su experiencia con equipos interdisciplinarios, los otros profesionales lo han convocado para hacer más "digeribles" algunos contenidos que van a ser abordados en el trabajo comunitario. Ahora que es coordinador del área de proyectos externos, ha considerado la posibilidad de vincular a psicólogos – que aborden el tema del desarrollo del niño de manera individual, del mismo modo que la parte cognitiva-, sociólogos para fortalecer el tema de la investigación social en el territorio y a los trabajadores sociales los considera fuertes en la parte pedagógica. Sin embargo, a medida que ha avanzado el proceso, ha involucrado más a trabajadores sociales por esa capacidad de ser "anfibios" y la posibilidad de moverse en diferentes lugares, de ser creativos y atreverse a innovar con metodologías. En sus palabras, de "no arrugarse" (no aislarse) para hacer cosas en diferentes momentos, diferentes días y diferentes horarios tal como lo requiere, desde su punto de vista, el trabajo comunitario. Para él el trabajador social, por su formación, cuenta además con fortalezas en lo teórico y conceptual en diferentes áreas y está atento a hacer uso de sus conocimientos de acuerdo a lo que se va encontrando; por ejemplo, si se encuentra con algo que tiene que ver con psicología busca esos referentes, del mismo modo con asuntos que tienen que ver con la economía o con la sociología.

> "Eso es una fortaleza, en la Universidad no me lo dieron todo pero me dieron unas bases, unas pistas que pueden orientar mi acción, por lo menos me indican por donde me puedo meter, o a quién acudir, eso me parece a mí que es una fortaleza en determinados momentos y también en otras, a nivel de la acción, de lo pragmático" (E1, RSE, Director programas externos).

Por ello, considera que el Trabajo Social siempre se ha pensado de manera integral y no de manera fragmentada.

De otro lado, Fer, desde su experiencia, considera que la función del trabajador social es estar pendiente de que todo funcione. Ha notado que dentro de las organizaciones hay lo que él considera micro poderes y tensiones entre funcionarios, miembros de los equipos, que a veces impiden que los trabajos se realicen de la mejor manera.

> "Mi trabajo consiste en tratar que las cosas se hagan bien… de que todo se realice de la mejor manera, que el fulano que tiene que hacer la parte más operativa la haga bien, el fulano que tiene que estar pendiente de la parte de gestión la haga bien, o sea, estar pendiente de que todo funcione, por lo menos ese ha sido mi caso, estar pendiente de todo, estar en la juega –pendiente- con todo, con lo administrativo, con todo, donaciones, cosas hasta elementales, básicas" (E2, RSE, Trabajador Social).

En el camino tanto Carlos, Fer como Carmen se han encontrado con que la gente difícilmente sabe qué hace un trabajador social…

> "A veces lo que hacen es llevarnos los "chinos cansones", creen que somos psicólogos y hacen muchas preguntas relacionadas con el comportamiento del hijo o con la cotidianidad de la familia" (E1, RSE, Director programas externos).

Lo mismo pasa con los líderes comunitarios, quienes al parecer tampoco logran comprender del todo el tipo de trabajo que realizan los trabajadores sociales:

> "Tenemos un líder comunitario que todo el tiempo está haciendo veeduría, mis funciones son actividades y yo las cumplo, no tendría por qué tener un horario, y el líder comunitario es quien administra el Centro cultural él viene y nos ve en el computador y dice que no hacemos nada… parece que no entiende las funciones nuestras, pero no sé por qué tenemos que rendirle cuentas, y todo lo que pasa acá hay que decírselo" (E3, RSE, Trabajadora Social)

Uno de los asuntos que deben realizar es el tema de los informes y la planeación. Semanalmente deben rendir informe escrito de lo que hacen en territorio y un resumen soportado con "evidencias", tales como fotografías, listados de asistencia, informes de dinamizadores, recibos etc. Del mismo modo deben informar sobre lo cuantitativo:

número de entrenos, número de niños que participaron por entrenos, algunas observaciones, si se presentaron conflictos, cuántos, cuántos se resolvieron de manera violenta, cuántos de manera dialogada. Mensualmente debe presentarse un informe como condición para el desembolso de los honorarios correspondientes.

Carmen cree que una de las fortalezas de ser trabajadora social es la posibilidad de intervenir en comunidades de contextos difíciles. Y algo que le resulta interesante es la posibilidad de ver a la persona no solo en su dimensión individual, sino en una perspectiva relacional en la medida en que es necesario explorar su contexto. Considera que en su formación académica recibió mucha teoría que, desde su punto de vista, en modo alguno se relaciona con el "mundo práctico" que enfrenta día a día como profesional. Siente que el conocimiento teórico en la Fundación no se usa porque no lo requiere. Su trabajo en la Fundación ha tenido que ver con el acompañamiento a dinamizadores, diseño de cartillas pedagógicas, talleres con niños, niñas, padres y madres de familia. El cargo que ocupa hoy como coordinadora de la orquesta sinfónica infantil y juvenil lo desempeñaba antes una psicóloga y no encuentra mayores diferencias entre lo que hace una u otra profesional.

> "Yo tengo que hacer talleres semanales con todos los niños, se hacen dos talleres a la semana sobre un tema psicosocial que se define a comienzo del semestre, pero también si hay casos de peleas, si los niños tienen alguna dificultad con un profesor, o entre ellos o si el niño vino llorando, nosotros debemos intentar resolverlo o mirar qué pasa, reunión con padres que esa debe ser una vez cada semestre" (E3, RSE, Trabajadora Social).

Un trabajo integral, que se lleva a cabo en contextos difíciles, que en ocasiones requiere de bases teóricas (pero en otras no necesariamente), que implica fomentar el vínculo y establecer relación, de compartir la cotidianidad. Pero además es un trabajo del que se debe dar cuenta, del que se deben mostrar resultados y hacer visible lo que se hace. En eso consiste el trabajo de profesionales del trabajo social en la Fundación, según la mirada de quienes están contratados para ello.

8. El disfrute de lo que se hace

Tanto Carlos como Fer y Carmen dicen sentirse cómodos con lo que hacen, con lo que se ha logrado desde la Fundación, en términos de la articulación con la comunidad. Sienten que ha sido un trabajo muy completo intentando abordar distintas dimensiones de la vida comunitaria. Fer, particularmente, destaca la autonomía de algunos de los líderes que hace que su presencia sea más tangencial.

> "Yo ahora, es muy poco lo que tengo que intervenir… ellos se organizan para gestionar recursos, administran el parque, establecen relaciones institucionales con otras ONG o con otros entes, incluso gubernamentales, ya sea con Policía, Secretaría de Salud o con ellos, entonces ellos no me llaman para que los acompañen, ellos asumen eso solos" (E2, RSE, Trabajador Social).

Carmen considera que su trabajo no le genera estrés, ni la enfrenta a grandes dilemas, pues el tiempo le alcanza para cumplir con las tareas que tiene previstas. Algo que les resulta cómodo es el tema de la flexibilidad, del manejo de los tiempos, pues si bien a veces la Fundación actúa ambiguamente frente al tema, sienten que cuentan con autonomía.

En términos generales, los significados que construyen profesionales de trabajo social que trabajan en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial de esta Fundación, se encuentran atravesados tanto por sus trayectorias de vida y sus aspiraciones, como por el tipo de trabajo que adelantan. Particularmente, el trabajo en la Fundación se acerca a lo que se concibe desde trabajo social: un trabajo con la gente, anclado en los territorios, en la vida cotidiana y planeado desde lo concreto. Para su beneplácito, estos profesionales pueden hacer explícitas sus concepciones sobre la vida y sobre la sociedad. Su trabajo se mueve al menos desde dos dimensiones: i. Lo que se hace en términos de las acciones profesionales y las responsabilidades asumidas, y ii. Desde las condiciones materiales que enfrentan.

Con respecto a sus responsabilidades, el trabajo significa una acción planeada de la cual deben dar cuenta, pero también una acción potencial que permita despertar en otros intereses distintos y abrir la perspectiva para comprender el mundo social en general. Es un trabajo que genera goce.

Desde la dimensión material, se trata de profesionales de una generación en transición para quienes el trabajo para toda la vida, corresponde a un relato ajeno a su propia existencia, de modo que si bien puede ser parte de sus anhelos no necesariamente hace parte de sus aspiraciones. A diferencia de la crítica al trabajo que pone el énfasis en el sufrimiento o desgaste corporal, en este tipo de trabajo no es eso lo que se percibe. Tampoco parece advertirse la configuración de un esquema utópico ni un anhelo por lograr la liberación de la necesidad del trabajo, pues si bien entienden el trabajo como una necesidad, como una obligación, como un ejercicio forzado, no lo leen desde el sufrimiento. Por el contrario, parece que esa es su forma natural.

De este modo, se podría afirmar que en este caso, el trabajo se significa como una relación social que construye vínculo social y lo mantienen prescindiendo del intercambio comercial (Meda, 1998).

Capítulo 9. Reflexiones finales y perspectivas futuras de investigación

En la presente investigación me propuse comprender la construcción de la experiencia de trabajo que realizan profesionales del trabajo social vinculados mediante contrato laboral a tres escenarios institucionales: un escenario gubernamental, un escenario no gubernamental y un escenario de responsabilidad social empresarial. Si bien no son los únicos escenarios en los cuales estos profesionales llevan a cabo su ejercicio, es significativo desde lo que representan las nuevas relaciones que se establecen entre Estado, Sociedad y Mercado.

Quise analizar la experiencia teniendo como perspectiva de análisis la intersubjetividad y para ello si bien fue importante generar un acercamiento empírico a profesionales del trabajo social hoy en Colombia, en el camino fue importante y necesario, considerar una dimensión histórica, básicamente por dos razones. La primera porque entiendo, al igual que Arango (2011), que el trabajo además de ser una categoría teórica, también es una categoría histórica y la segunda porque esa dimensión me permitió observar la configuración de otros modos de trabajo al margen pero en perfecta relación con lo productivo, en el marco de los cuales surgió el trabajo social.

En el presente capitulo recojo las que considero son reflexiones finales para efecto de los objetivos propuestos, a la vez que describo líneas que considero quedan abiertas para seguirse explorando. Es un capítulo de síntesis e integración, por ello el análisis no lo divido en los tres escenarios del estudio, -OG, ONG, RSE-, sino que avanzo hacia una comprensión mayor para develar algunos rasgos contenidos en un probable relato de "nosotros".

El capítulo lo he organizado en cuatro grandes apartados. En el primero de ellos retomo algunos de los elementos de la dimensión histórica que me permiten identificar la articulación con la perspectiva de la intersubjetividad y la relación de los otros modos de trabajo vinculados a lo social como uno de los modos de trabajo silenciosos que fueron centrales para la consolidación del capitalismo; el segundo apartado lo dedico a enunciar

los significados compartidos que sobre el trabajo en general y sobre el trabajo de profesionales del trabajo social en particular plantea el colectivo del estudio. En el tercer apartado describo el que considero uno de los rasgos que considero relevantes en el trabajo de profesionales del trabajo social y es su carácter intersticial y finalmente, en el último apartado destaco el lugar de estos profesionales como una clase que vive del trabajo.

1. Sobre los otros modos de trabajo y el trabajo social

A lo largo del documento he mostrado como lo que identificamos como trabajo hoy, es decir, una actividad ligada a lo productivo por la cual se recibe un salario, fue una invención de la modernidad que llegó de la mano de los economistas del siglo XVIII y se extendió de la mano del capitalismo. Esta visión homogeneizó, limitó y redujo la expresión del trabajo a lo económico, a la vez que convirtió a la fábrica como el lugar en el cual "se trabaja". Así mismo, invisibilizó otro tipo de actividades que ya existían y que se entendían como trabajo desde perspectivas no económicas.

Ésta expansión del trabajo productivo fue posible gracias a los desarrollos de un conjunto de actividades emergentes que adquirieron la figura de ocupaciones y oficios de lo social. Actividades que fueron antesala no sólo para profesiones tales como el trabajo social sino también la enfermería, la terapia ocupacional, la educación social y otras, algunas de ellas se vincularon a las reflexiones propuestas desde las ciencias sociales. Se trató de trabajos cuya obra se hizo a la sombra de la producción. En efecto, tal como lo afirmó Wallerstein (1979), el capitalismo parece contener y necesitar para su sostenimiento amplias áreas de trabajo asalariado y no asalariado, mercantilizado y no mercantilizado, productivo y no productivo, es decir, situaciones laborales que no son cien por ciento capitalistas, o incluso situaciones que no necesariamente son laborales pero que contribuyen a la economía desde otro lugar[97]. En ese sentido, considero que

[97] En el caso particular de América Latina, distintas formas de trabajo no mercantilizadas fueron articuladas -ensambladas-, al patrón mundial fundamentado en la relación capital-salario, tales como: la esclavitud, la servidumbre, la pequeña producción mercantil, la reciprocidad y el salario. Formas históricas y sociológicamente nuevas para este lado del mundo, que fueron deliberadamente impuestas y que configuraron una nueva estructura de control sobre el trabajo (Quijano, 2000).

estos otros modos de trabajo han ocupado una suerte de centralidad subterránea, pues lo que se puede notar es que la denominada centralidad del trabajo (productivo), sólo fue posible opacando sus relaciones con otras formas de trabajo y superponiéndose sobre ellas. Modos que en todo caso contribuyeron a la autoprotección de la sociedad y eran necesarios para que la sociedad no fuese aniquilada[98].

De este modo otros lugares distintos de la fábrica se constituyeron en "lugares de trabajo" tales como hospicios, orfanatos, asilos, abriendo paso a nuevas instituciones de atención. Una particularidad de estos modos de trabajo es que si bien algunos se desarrollaron bajo la lógica de la relación salarial y la subordinación, otros se desarrollaron de manera voluntaria. De hecho, el trabajo desde estas ocupaciones se ha mantenido en una doble condición: o bien como actividad voluntaria, o bien como actividad paga.

En tanto trabajo que actúa principalmente sobre los modos de pensar y sobre el cambio de mentalidad hacia el trabajo como valor, el capitalismo se valió de estas ocupaciones e instituciones para su expansión.

Acercarse a ésta dimensión histórica permitió reconocer la relevancia de la intersubjetividad en la configuración de estos modos de trabajo pues, en todo caso, se trata de un "trabajo sobre los otros", o un "trabajo de cuidado" que implica a otro con quien se está en interacción y en mutua relación y sobre el que se pretende influir para que adopte las actitudes, modos de pensar, modo de vida (es decir desarrolle una subjetividad), necesarios para el capitalismo: disposición positiva frente al trabajo, la idea del trabajo como un valor –deseable- y como centro de la vida, desterrar la vagancia y el ocio como opciones etc.

La promoción de esta subjetividad en torno al trabajo sigue vigente como parte de los propósitos que desarrollan profesionales del trabajo social. Cabe preguntarse ahora,

[98] "La sociedad humana habría sido aniquilada si no hubiesen existido medidas contrarias, protectoras, que minaban la acción de ese mecanismo autodestructivo" (Polanyi, 2007) . Por mecanismo autodestructivo el autor entendía al libre mercado.

¿qué significa trabajar? Y en particular ¿Qué significa trabajar como profesional del trabajo social para el colectivo del estudio?

2. ¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social?

Lo que puede notarse a lo largo del presente documento es que la experiencia de trabajo no es homogénea no solo porque los escenarios abordados son distintos, sino porque las mismas trayectorias individuales son diversas (por ejemplo, algunos llevan más de una década trabajando mientras otros apenas comienzan). Sin embargo es posible encontrar elementos comunes, de "comunidad intersubjetiva" de las cuales me ocuparé a continuación.

2.1. ¿Qué significa trabajar?

En los múltiples relatos de los profesionales presentes en los tres escenarios estudiados, –OG, ONG, RSE-, son por lo menos cuatro los significados que puedo advertir sobre la idea del trabajo en general y lo que significa trabajar. Vale señalar que se trata de relatos de profesionales que trabajan en el marco de una institucionalidad. Presento a continuación los significados que pueden identificarse:

1. Es una actividad **obligatoria** que genera ingresos (salario).
2. Una actividad que se pacta a través de una relación **formal** (contrato).
3. Una actividad que depende de sí mismo: **emprendimiento.**
4. Una actividad que moviliza la **emocionalidad**.

2.1.1 El trabajo como obligación

El trabajo visto como una obligación se entiende como una actividad de forzoso cumplimiento, es decir, una actividad de la cual es imposible desligarse porque hace parte de la vida. No obstante esta condición, es una actividad altamente valorada, incluso altamente deseable. Desde esta lógica, la obligación no se entiende como una restricción y a pesar que es clara la existencia de una relación de sujeción y subordinación en la que están definidas claramente las jerarquías, el trabajo se entiende como un medio para alcanzar la libertad personal. Sujeción hacia adentro en la estructura del trabajo, pero libertad hacia afuera en la propia vida.

La libertad aquí parece ser entendida como la posibilidad de autonomía sobre decisiones de la propia vida individual y no como la posibilidad de tomar decisiones sobre la vida común con otros (en palabras de Arendt, sobre lo político). Esta idea de libertad se refuerza cuando se puede trabajar desde casa. De hecho quien puede hacerlo lo relata como una señal de libertad, no importa que el trabajo penetre su mundo privado. Un mundo aparentemente fuera del control jerárquico y del dispositivo de vigilancia. El colectivo del estudio, relata en ésta señal, parte de lo que comprenden como los nuevos modos de trabajar.

Puede advertirse que la decisión de trabajar trasciende la voluntad del individuo. Para este colectivo, el acto de trabajar no parece cuestionarse. Se trata de algo que simplemente se hace, ni siquiera se decide. La elección individual está en el tipo de trabajo (o profesión), en los modos de derivar sus ingresos y su sustento pero no en si se trabaja o no.

> "El trabajo es… digámoslo… obligatorio en la vida de cada persona, de pronto como más enfocado en la responsabilidad… pero pues si era algo que tenía que ser… algo que todos debíamos hacer. Con mis hermanos cuando salíamos del colegio o estudiábamos o trabajábamos, uno escogía la opción que más quisiera, o que estuviera a su alcance. Pero que de todas maneras después de estudiar igual lo iba a tener que hacer. Eso está en la cabeza" (Trabajadora Social, RSE).

En esta lógica sin trabajo no se puede vivir, o en otras palabras, se trabaja para vivir por tanto no trabajar significa desplazar la responsabilidad de la propia vida en otros, (en los más cercanos con quienes se convive, en la solidaridad de los no tan cercanos o en última instancia en la ayuda estatal). En todo caso que la responsabilidad de la propia vida dependa de otros, puede sentirse como algo vergonzoso, pues demuestra la incapacidad de autonomía y en cierta medida fracaso.

> "No trabajar te lleva a no poder tomar decisiones elementales básicas, como por ejemplo salir, coger un bus (bondi), o sea es sentirse uno limitado. Eso repercute anímicamente, es muy fuerte, es deprimente, estar desempleado es deprimente. Por eso, por la parte psicológica, valoro mucho al trabajo" (RSE-E1)

En contraste, también hay quienes ven en el acto de trabajar, en tanto obligación, una sutil pérdida de libertad que no todas las veces parece generar incomodidad. Al contrario, emerge como una elección voluntaria, de "libre" sometimiento. En otras palabras, ni los sujetos están totalmente sujetados, ni tampoco son absolutamente libres para tomar decisiones y actuar (De la Garza Toledo, 2016).

Significar el trabajo como una obligación deseable, es posible si se entiende también como un valor que está en una elevada escala social. De hecho, en las historias de estos profesionales, el valor del trabajo es una concepción "heredada" al parecer desde el núcleo familiar en el que se liga al trabajo con la honestidad, con la vida honrada. En todo caso, este valor es reforzado en otros escenarios como la escuela, la iglesia, la vecindad, no solo desde el discurso acerca de las bondades, la importancia y las posibilidades que genera trabajar (se estudia para trabajar), sino desde el ejemplo : se hace parte de una familia en la que muchos de sus miembros trabajan.

> "… Siempre vi a mi papá trabajando, mi papá siempre trabajaba, creo que eso lo permea a uno para la vida" (Trabajador Social, RSE)

Trabajar es parte de la cotidianidad y para este grupo de profesionales de trabajo social, quien trabaja es valorado como una persona responsable, capaz, de modo que el dinero que entra por la vía del trabajo es "dinero limpio". Esta manera de entender el

trabajo como actividad obligatoria y como valor parece ser coherente con la idea del trabajo como una conducta económica que se practica, se racionaliza y se calcula (Foucault, 2007). Incluso para algunos el trabajo puede ser una vía para alcanzar el éxito económico.

El trabajo también se entiende como un punto de llegada que se da en la edad adulta. Si bien muchos de los entrevistados realizaron de niños actividades que les generaban ingresos económicos, lo entendían como una especie de previa preparación que no les implicaba alguna obligación. Cuando se es adulto y se empieza a trabajar, trabajar se convierte en una actividad que se hace siempre, siempre se trabaja, y en tiempos de no trabajo buena parte del tiempo se emplea buscando trabajar. Todos los días se sale a trabajar, luego se regresa a casa, por eso el trabajo a veces también se entiende como separado del mundo de la vida.

2.1.2 El trabajo como actividad formal

El otro significado vincula al trabajo como una actividad formal. La formalidad se asocia a la firma de contrato, a estabilidad y a rutina. Como actividad formal el trabajo es una actividad que se pacta y se concreta a través de la firma de un contrato. Es decir, un acuerdo entre dos partes en el que quedan claros, entre otros asuntos, la subordinación, los tiempos, responsabilidades/tareas y el salario. Allí también se manifiesta la voluntad de cumplir de ambas partes. Se trata de un acuerdo de reciprocidad entre empleador y empleado (para usar el lenguaje jurídico). Sin embargo esta formalidad tiene matices. Aun cuando el contrato es la figura que mejor expresa la formalidad y cuyo incumplimiento tiene consecuencias jurídicas, existen diferentes modalidades. Ya he señalado que en Colombia particularmente son relevantes tres: contrato a término indefinido, contrato a término fijo y contrato por prestación de servicios. Al interior de una misma organización en ocasiones existen distintos modos de vinculación. Tal es el caso de los escenarios del estudio en el que puede advertirse la coexistencia no solo de distintas formas de contrato sino distintos tipos de salarios. Lo que significa que no todos

están contratados de la misma manera, ni todos ganan por igual, aun cuando muchas veces desempeñen el mismo o cargo o realicen las mismas tareas.

Tabla 10. Modalidades de contratación

	OG	ONG	RSE
Directivos (Prof de Trabajo Social)	Contrato término indefinido	Contrato indefinido	Contrato indefinido
Profesionales Trabajo Social	Contrato término indefinido Contrato término fijo	Contrato término fijo	Prestación servicios
Otros			Sin contrato (Voluntarios)

Fuente: Elaboración propia

El contrato a término indefinido se reconoce como el contrato clásico por excelencia. Brinda a quien trabaja condiciones de estabilidad y seguridad, no solo por la duración en el tiempo (hasta alcanzar una edad definida legalmente para el retiro), sino porque garantiza protección para la vejez hasta la muerte. Para algunos analistas, en Colombia este tipo de contrato se encuentra en vía de extinción, en desuso y es señal de anacronismo (Barrientos, 2009)[99].

> "… trabajar desde la formalidad, es el tema ese de trabajar en la misma empresa, con toda la rutina de la empresa, con toda esa estructura de las obras… acceder al mundo del trabajo desde la formalidad…" (Trabajador Social, RSE)

El contrato a término fijo, por su parte, ofrece garantías limitadas. Su carácter es temporal y en ese orden, el tiempo de inicio y de terminación está claramente delimitado. El contrato por prestación de servicios por su parte, es quizás la modalidad más reciente y creciente en Colombia. La novedad que introduce es que en la legislación colombiana, jurídicamente no se trata de un contrato de trabajo. Quien presta el servicio es autónomo y se supone no tiene ningún tipo de subordinación con quien le paga por su tarea. Es un trabajo que se hace por resultados y tareas cumplidas. Tampoco, se supone, existe una

[99] En el año 2016, el portal web de finanzas personales señalaba que en Colombia los contratos a término indefinido bordean cerca del 58,3%, seguido del contrato a término fijo con el 22,9%, temporales con el 13,1% y otros tipos de contratación con el 5,7% (Cuervo, 2016).

restricción de tiempos. Sin embargo, para profesionales de trabajo social que se encuentran vinculados bajo esta modalidad, ése es su trabajo.

La contratación por prestación de servicios en Colombia es una modalidad que se expandió a partir década de los noventa del siglo XX, cuando la legislación introdujo una modificación al Código Sustantivo del Trabajo con el fin de "facilitar" la creación de "nuevos" empleos[100]. Esta modalidad no incluye pago de vacaciones, ni primas, ni cesantías. También se eliminó los sobrecostos del régimen anterior. Esto se interpretó como la introducción de la flexibilidad laboral en Colombia y desde el punto de vista de los trabajadores de antaño, constituyó una pérdida gradual de la estabilidad laboral (Gómez Velez, 2014). Aunque no se tienen cifras claras de cuáles han sido los efectos reales de estas modificaciones en el estímulo al empleo, algunos sectores parecen mostrar preocupación por su incremento[101].

Más allá de las cifras, vale la pena señalar los efectos que estas nuevas modalidades de contratación parecen tener en la visión de futuro de quienes son contratados por esa vía, o para usar palabras de Sennet (2005), su impacto en el carácter de las personas. Por un lado, pareciera ocurrir una mutación en la idea de estabilidad laboral. Si bien para quienes conocieron el contrato a término indefinido con todo tipo de garantías hasta la muerte, la emergencia de nuevas formas de contratación como la prestación de servicios representa una pérdida en la estabilidad y de alguna manera precarización, para los recién llegados, es decir, quienes apenas inician su trayectoria laboral, representan las condiciones que deben enfrentar. No han experimentado otras

[100] El propósito era descargar a los empresarios de ciertas obligaciones prestacionales y a partir de allí, estimular su motivación para ampliar su planta de cargos y se contribuiría de ese modo a disminuir el desempleo en el país. En teoría lo que se buscaba era hacer menos costosa la contratación y parar los despidos masivos. Tal modificación propició disposiciones para contratos temporales, estipuló la figura de salario integral, que se introdujo en el año 1998, el cual consiste en que los empresarios pagan un incremento salarial del 30%, que se supone equivale a prestaciones sociales y recargos por horas extras, subsidios y demás, y a cambio es el trabajador quien debe proveerse su propia seguridad social, de modo que la empresa queda libre de dicha responsabilidad.

[101] Para el año 2002-2003 la contraloría informaba de un aumento 12% (Contraloría de Bogotá, 2004) en este tipo de contrato; mientras que en el año 2012 el Ministerio de Trabajo anunciaba que por cada 100 empleados públicos, existían 107 por prestación de servicios (El Espectador, 2012). En el 2015, un concejal "denunció" un incremento del 33% en estas contrataciones (El tiempo, 2015).

formas de contrato de trabajo en su vida. Estas modalidades de contrato de trabajo atraviesan los diversos modos hoy.

Particularmente en lo que respecta al estudio realizado, quienes enfrentan este tipo de contratación son hombres y mujeres jóvenes (menores de treinta años) que hace poco iniciaron su vida laboral en la profesión. Para ellos la estabilidad es entendida no desde el trabajo para toda la vida, sino desde el contrato que año a año se renueva por un periodo de tiempo exactamente igual al anterior (generalmente inferior a un año). Consideran que tienen un trabajo estable si supera la firma de tres contratos seguidos, lo que entienden como continuidad. Sin embargo, lo cierto es que una vez se termina cada período nunca se sabe si va a ser renovado. Por ello de alguna manera cada terminación implica un periodo de ansiedad, un temor a perder el control sobre su vida (Sennet, 2005). Si el contrato es renovado, el periodo cesante mientras se firma el nuevo lo consideran unas "vacaciones forzadas", tiempo durante el cual generalmente no perciben ingresos. Por otro lado, la idea de la jubilación aparece borrada de los relatos, si bien puede ser una posibilidad y es deseable, no necesariamente es el camino al que todos consideran que van a llegar.

Una característica adicional es que los contratos por prestación de servicios en las áreas de la política y los programas sociales generalmente están asociados a proyectos, lo que hace que los contratos duren lo que duren aquellos. Ello lleva a que ocurra una alta movilidad entre un trabajo y otro. Así, en sus trayectorias van construyendo "fragmentos" de experiencia de un lugar a otro, a la deriva del tiempo (Sennet, 2005).

> "En mi práctica trabajé con mujeres, con líderes comunales. Mi objeto de intervención estaba dirigido a población LGBTI y estudiantes. Después salí, y empecé a trabajar en una investigación, luego me ubiqué como monitora en la Política Pública Mujer de Yumbo, ahí estuve un tiempo, y como eso es por proyecto, entonces no duraba mucho, sino que, al inicio fueron como 1 o 2 meses, entregamos resultados y volví a otro proyecto similar pero ya había que construir la Política Pública. Ahí entré como coordinadora, y trabajamos no solo con mujeres sino con adultos mayores y jóvenes, estuve un tiempo como desde Marzo del 2014 hasta diciembre, aunque mi contratación era como hasta Agosto" (Trabajadora Social, ONG)

Está claro que en esta perspectiva la formalidad está asociada a subordinación, trabajo rutinario, repetitivo y estabilidad y aun cuando existe conciencia en que se trata de una forma de dominación en la que se sienten explotados, lo aceptan de ese modo. Por ello algunos no dudan en afirmar que padecen el "complejo del proletario", como una forma de afirmar que entienden las lógicas en las que están inmersos, pero las asumen. Lo contrario, el no trabajo genera ansiedad. En esta perspectiva que entiende el trabajo desde una relación formal, aparece la visión clásica del trabajo, ligada tanto a lo productivo y a seguridad como referente. En esta lógica, el trabajo se busca y se encuentra. Es un bien preciado que debe ser cuidado mientras dure, mientras se tiene.

2.1.3 Trabajo como emprendimiento

En contraste con la idea del trabajo como actividad formal, emerge un significado que se ubica en una lógica que puede resultar opuesta. Se trata del trabajo como emprendimiento e innovación. En esta lógica el individuo no espera que el trabajo sea garantizado por el Estado. Por el contrario, considera que esa responsabilidad es enteramente suya. En este desplazamiento el individuo confía en sus propias capacidades para construirse su propio lugar en el mundo. Es él mismo quien entiende debe proveerse trabajo, ingreso, subsistencia y protección. Desde esta perspectiva el trabajo ni se busca ni se encuentra, por el contrario, se gestiona, se promueve y se autoprovee. El trabajo entendido desde el emprendimiento y desde una lógica en la que el individuo es responsable de sí, estaría más cercano a una idea de libertad en la cual la subordinación y jerarquía supone un ejercicio de roles compartidos que se pueden rotar y no como una imposición. En efecto, aquí la idea de la subordinación a un jefe y estar sujeto a unos horarios no es deseable. El trabajo se entiende como la generación de ingresos.

Quienes significan el trabajo como emprendimiento no quieren ser empleados. En el marco de las políticas y los programas sociales una idea de emprendimiento puede ser por ejemplo la creación de una entidad no gubernamental, tal como la que presenté en este estudio. Crear una Organización no gubernamental orientada por sí mismos y para sí mismos los hace de alguna manera empresarios de sí (Foucault, 2007). El individuo aquí

es su propio capital, es su propio productor, su propia fuente de ingresos, produce su propia satisfacción. Y en ese sentido este proceso puede estar cercano a lo que Foucault denominó "tecnología del yo", entendida como un conjunto de operaciones que el individuo realiza por cuenta propia o con ayuda de otros y que lo conduce a transformarse a sí mismo, con el fin de alcanzar cierto grado de felicidad (Foucault, 2008). La tecnología del yo en este orden, es un modo de acción sobre sí mismo.

Quienes asumen esta perspectiva no le reclaman al Estado por su derecho al trabajo, y allí puede explorarse una mutación importante en las concepciones sobre éste. La interlocución con el Estado, en el caso del estudio, se da desde un proceso de negociación en el que se presentan a sí mismos con capacidad para compartir responsabilidad en las tareas de la intervención social estatal.

La idea del emprendimiento desde este lugar puede ser arriesgada, porque significa abandonar el lugar "seguro" del trabajo que proveen otros a quienes se les puede reclamar, exigir y hasta denunciar, para pasar a una tarea de gestión "insegura". Sin embargo, es el riesgo si lo que se busca es ganar libertad y autonomía individual. No se busca trabajo, se gestionan y administran recursos. Este modo de entender exige nuevas habilidades en los individuos, pues deben "moverse indistintamente en distintos ámbitos, de tal modo de contar con varias redes de donde sujetarse, porque además ser óptimo en esa gestión implica —entre otras cosas—, mostrar capacidad permanente de sobrevivencia, no permitirse caer. Implica trazarse algunos objetivos y tratar de cumplirlos sin renunciar a los puestos (si ése fuera el caso), siendo flexible en los horarios, tareas y demandas" (Guimenez, 2012), habilidades que no todos tienen, ni logran desarrollar, ni hacen parte de sus aspiraciones:

> "… hay unas personas, que tenemos más inclinación a trabajar y otras a generar empresas o emprendimientos, yo no soy bueno para la segunda. Por mucho tiempo trabajé con el tema de creación de empresas, promovía que la gente de las comunidades las crearan pero nunca me aventuré a crear, o sea, sé cómo hacerlo pero no tengo el riesgo para crear" (Trabajador Social, RSE)

Seguridad/estabilidad, autonomía/libertad aparecen como fines que se persiguen desde dos lógicas opuestas: desde el trabajo como obligación y desde el trabajo como emprendimiento. Desde el punto de vista del trabajo como obligación, estaría ligado a la vida, dado que se trabaja para vivir, es decir, sin trabajo no se puede vivir. Adicionalmente trabajar es una forma de ganar autonomía y libertad. Sin embargo, dicha autonomía y libertad son entendidas como la posibilidad de tomar decisiones frente a sí mismo en situaciones como la subsistencia y suplencia de necesidades a cargo de sí mismo. No trabajar en este orden implica desplazar la carga de la propia sobrevivencia a otro con quien se comparte la vida. El trabajo entonces se inscribe en una aparente paradoja y es que aunque implique subordinación hacia adentro de la organización, significa libertad y autonomía en el mundo de la vida del individuo. Desde la lógica del emprendimiento en cambio, la libertad y la autonomía se entienden como la posibilidad de no estar sometidos a la voluntad de un jefe, la posibilidad de manejar horarios y plantearse los propios retos, los propios objetivos y los propios salarios, sin que ello sea impuesto.

2.1.4 Trabajo y emocionalidad

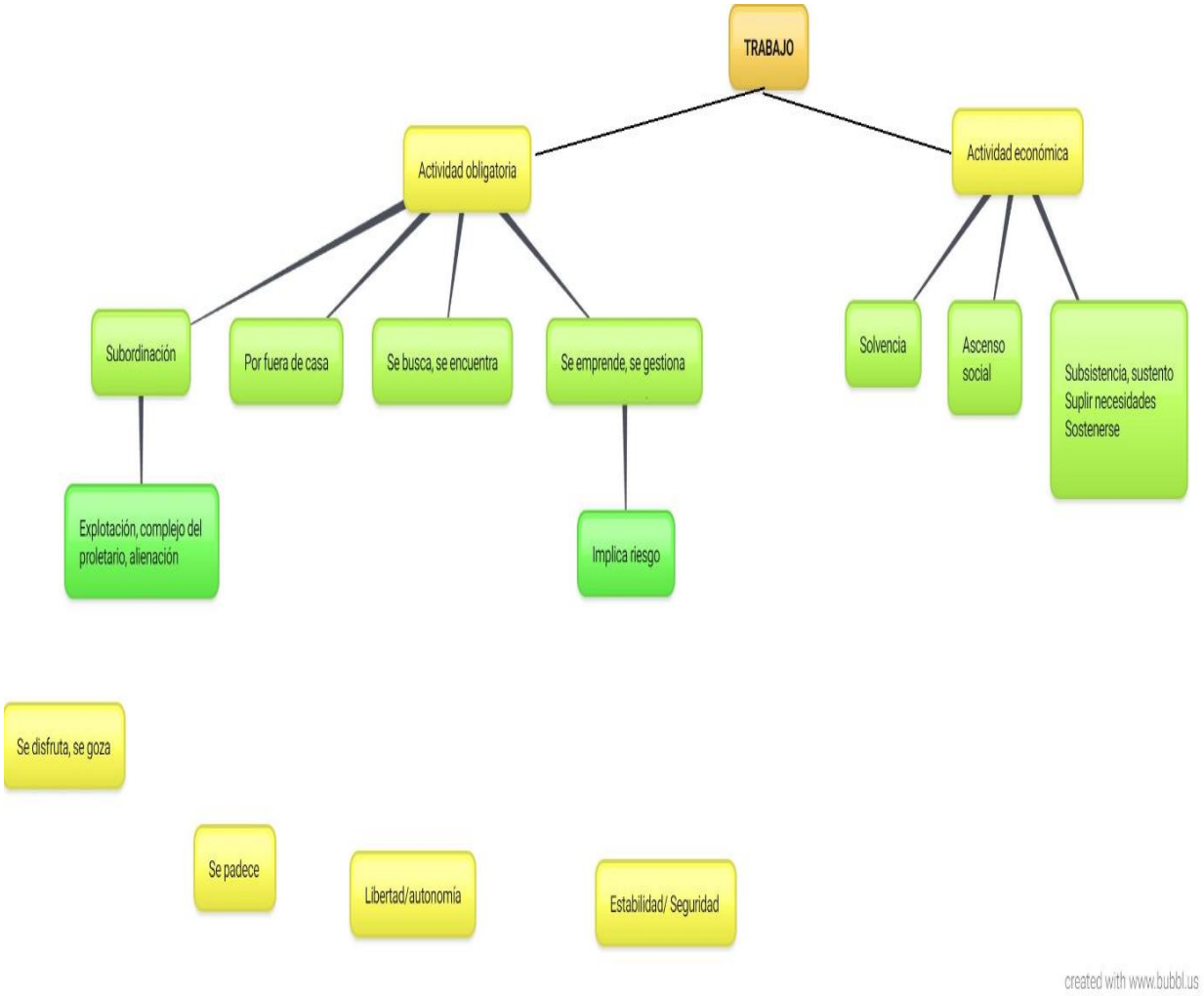
Finalmente, el último de los significados está asociado a la emocionalidad. En efecto, el trabajo es una actividad que mueve diversas emociones. En algunos momentos puede llegar a padecerse, puede ser fuente de desmotivación y agotamiento físico y mental. Sin embargo, su ausencia, como ya lo he señalado, puede llegar a ser experimentada de manera angustiosa porque está ligado con la vida y con la idea que sin trabajo no se puede vivir. El trabajo también representa fuente de satisfacción y en la medida que pone a prueba la propia capacidad también implica retos, se desarrolla planteándose y definiendo objetivos, se puede llegar a disfrutar en tanto fuente de satisfacción y de goce, incluso la actividad de trabajar está ligada con el incremento de la autoestima y la mejora del ánimo en la vida diaria. El trabajo en este orden de ideas, también pone en evidencia las propias fortalezas y las propias debilidades. Esta tensión entre lo que se goza y lo que se padece también está asociada con la idea del trabajo como medio que conduce a la autonomía/libertad y a la estabilidad/seguridad.

Pareciera que cuando se trabaja para una organización y se es empleado, se experimenta una sensación de estabilidad, de estar seguro y a salvo, aunque el precio que se tenga que pagar sea ser subordinado y perder ciertos márgenes de libertad. Cuando la organización en cambio hace parte de un emprendimiento personal (o colectivo), la estabilidad es relativa porque depende de la gestión en la búsqueda de financiación, y en ese orden pueden existir largos periodos sin ingresos. La sensación que emerge en este marco es la de estar a la deriva y bajo la amenaza permanente de que el contrato se los pueden quitar o no se los van a renovar. Lo paradójico es que a pesar de ello, los individuos lo experimentan como mayor libertad al no sentirse subordinados. A mayor libertad, menos seguridad y a menor seguridad, mayor libertad: "La seguridad y la libertad son dos valores igualmente preciosos y codiciados que podrían estar mejor o peor equilibrados, pero que difícilmente se reconciliarán nunca de forma plena y sin fricción" (Bauman, 2003).

Un significado que atraviesa todo lo demás está ligado con lo económico. Al trabajo no solo se le asocia con ingreso económico sino también con sustento, con ascenso en la escala social y también como una vía hacia el éxito. En todo caso, el trabajo sigue siendo central y no ha dejado de importarle a la gente (Antunes, 2000; De La Garza Toledo, 2001), a pesar que su centralidad para el capitalismo haya sido en algunos momentos cuestionada (De La Garza Toledo, 2001).

Gráficamente, estos significados que sobre el trabajo como actividad general han construido profesionales del trabajo social del estudio pueden ilustrarse de la siguiente manera.

Gráfico 9. Significados del trabajo para profesionales del trabajo social



Fuente: Elaboración propia

En esta aproximación a los significados del trabajo como actividad general, no parecen advertirse diferencias en cuanto a género. Es decir, que el trabajo se asume como una actividad que tanto hombres como mujeres habrán de desempeñar. Lo que si puede notarse son diferencias en los significados sobre el trabajo según cargo desempeñado, como lo ilustro en la siguiente tabla.

Tabla 11. Significado del Trabajo, según cargo.

	OG	ONG	RSE
Directivos	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad	Libertad, autonomía, no subordinación, se emprende, se gestiona, estar a la deriva, amenaza permanente de ausencia de financiador	Explotación, complejo del proletario, alienación, actividad formal
TS	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil	Ingreso económico, generar solvencia, agobio, avasallador, ocupa tiempo, firma de un contrato, cumplir unas funciones	Remuneración, actividad obligatoria, responsabilidad, mentalidad, se busca, subsistencia (necesidad), seguridad, formal, rutina, explotación, libertad, responsabilidad, esfuerzo, pensamiento

Fuente: Elaboración propia

2.2. ¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social?

En cuanto a trabajar como profesional del trabajo social para los profesionales del estudio que hacen parte de tres instituciones, existen por lo menos cuatro significados que han construido en su experiencia. Para ellos se trata de:

1. Un trabajo con muchas arandelas y de poco alcance.
2. Un trabajo que mueve la emocionalidad
3. Es un trabajo que le gente no entiende
4. Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle con la gente

2.2.1 Un trabajo con arandelas, un trabajo de poco alcance

Una de las tensiones que parecen enfrentar muchos profesionales del trabajo social en su trabajo, parece ser la tensión entre su formación, sus expectativas y las expectativas institucionales que se traducen en los propósitos para los cuales han sido contratados. En efecto, los profesionales manifiestan contar con fundamentación teórica y estar preparados tanto para la intervención como para la investigación social y la gestión y administración de recursos. Pese a ello, las instituciones que los contratan ejercen un control sobre sus actividades y sus demandas son principalmente del orden práctico. Las

instituciones sitúan a profesionales del trabajo social en principio en la intervención social y algunas de ellas deciden, una vez dichos profesionales han alcanzado cierta trayectoria y dominio sobre el mundo institucional, ubicarlos en tareas administrativas y de gestión. El trabajo en investigación es escaso, no solo porque en Colombia es una actividad agenciada principalmente desde la academia, sino porque la tarea de las instituciones se centra principalmente en la ejecución de la política social. Así, en el nivel burocrático los debates teóricos, epistemológicos, metodológicos pasan a un segundo plano para privilegiar lo técnico-instrumental.

El trabajo en la intervención social lo definen entonces como un trabajo que tiene muchas "arandelas", para referirse a la multiplicidad de acciones que deben realizar de manera simultánea: papeleo, realización de informes, soportes de verificación, indicadores, como resultado de las políticas de gestión de la calidad que se han comenzado a implementar en las distintas instituciones estatales en el país. Desde ese lugar, no solo lo consideran avasallador sino que perciben que la esencia de su trabajo, la cual ubican en la relación directa con la gente, se desdibuja. Para el caso particular del ICBF, sus informes además tienen un carácter jurídico. En todo caso, perciben un volumen elevado de trabajo con el cual solo es posible cumplir si parte del mismo se realiza en casa y en horario adicional al pactado.

> "El rol del trabajador social a veces pienso que se desdibuja, precisamente por todo lo hay que hacer en términos de papeleo, los demás creen que nos quedamos en el papel… nos dan unos tiempos determinados para cumplir con una serie de papeleo y uno trata de hacer intervención, pero la verdad a veces nos quedamos muy cortas, quisiéramos dar de pronto un poco más pero la presión en cuanto al papel es muy grande, entonces el trabajador social a veces queda como un poco desdibujado…" (Grupo Focal, ONG).

Este tipo de trabajos son percibidos por ellos como como restringidos y formateados, al punto que generan una sensación de fragmentación. Sienten que si bien lo que consideran es la esencia de su trabajo (caminar el territorio, conversar con la gente, establecer vínculos), es fuente de satisfacciones, no ocurre lo mismo con las nuevas condiciones que deben enfrentar, las cuales consideran ajenas a la profesión y hostiles a las relaciones sociales. Por ello, si bien cumplen con las exigencias que les son impuestas

en su ejercicio tratan de trascender y no abandonar la relación cara a cara, de modo que buena parte de su experiencia no queda registrada, porque solo dan cuenta de aquello que el formato exige. La resistencia frente a este modo de trabajar no se realiza de manera abierta y directa, sino desde los pequeños actos cotidianos sobre los cuales tienen capacidad de decisión.

> "…Cuando estuve en el programa de Hogar Gestor hacían una serie de exigencias que no iban, por ejemplo, el concepto de hacinamiento estaba ligado a determinados metros por tantos metros y si no los cumplía debías marcar que no estaba en condiciones, el formato no deja ver que las condiciones que nosotros pedimos muchas veces no se encuentran en la realidad, yo trataba de buscarle como el sesgo a eso y generar otras estrategias. La idea era no apartarse de algo que es una directriz, casi una orden perentoria, pero sin descontextualizarse" (Trabajadora Social, GF, OG)

Sentir desdibujada la profesión también significa que sienten que desde lo institucional el trabajo se torna mecánico, rutinario y que va en detrimento profesional. Al respecto afirmó Dubet (2002) "Los trabajadores sociales no pueden deshacerse de una mala conciencia, a veces de una conciencia desdichada, cuando piensan que las consecuencias de sus acciones están en el punto opuesto a las finalidades que ellos persiguen".

La digitalización de la información, el cumplimiento de estándares son percibidos como un incremento en el volumen de trabajo. Sin embargo ese incremento, desde su punto de vista, no se ve reflejado en los alcances reales de lo que hacen. A mayor volumen de trabajo, menos parece ser el alcance porque se le quita tiempo a la intervención. La sensación de que se alcanza poco tiene que ver con la presión institucional de dar cuenta de resultados y de mostrar productos. Desde esta lógica, parte de lo que tienen que mostrar son cambios en las actitudes de los sujetos, en este caso niños, niñas y adolescentes, en aspectos como la interiorización de la norma y una actitud positiva de parte de ellos frente al trabajo. Por eso se despliegan una serie de actividades que pretenden llevar a los sujetos a la reflexión sobre sus proyectos de vida y sobre su articulación a la vida de trabajo. Dicho despliegue de actividades es acompañado además de otro conjunto de acciones evaluativas que examinan justamente logros, resultados y productos. A ello Dubet le ha

denominado la “industria de la evaluación”. Así, los profesionales pueden mostrarse pesimistas frente a los alcances ya a los efectos de su hacer:

> “Hemos tenido momentos críticos de los niños y adolescentes, notamos que muchas veces cuando ICBF los retira de la familia por alguna vulneración en sus derechos, esos niños terminan en responsabilidad penal porque han empezado a cometer delitos, ¿podemos evitar eso? ¿Podemos evitar la reincidencia? ¡Yo creo que no!, ¡nos toca comernos la cola de la tragedia! Tenemos como ejemplo a “polvorita”… todo el mundo conoce su historia, que su familia lo amarraba cuando tenía dos años… la policía lo agarra y lo vuelve a soltar… es un círculo vicioso… ha recibido atención de todo el mundo, de todas las instituciones pero él continúa consumiendo y delinquiendo. Por eso nuestra atención debe dirigirse a que el chico en ese corto lapso de tiempo que está con nosotros por lo menos se sienta bien tratado, se sienta tratado como humano y no como delincuente” (Grupo Focal 2 , ONG).

En contraste, emerge la visión optimista sobre el alcance de las acciones. Por ejemplo, quienes trabajan desde la Fundación de RSE, en la medida que están con niños y niñas no institucionalizados, que han llegado libremente a los programas y no por una directriz institucional y tampoco están en riesgo de ser retirados de sus familias, tienen la convicción que quien toca un instrumento, jamás empuñará una arma. Y ese es el optimismo sobre el que se basa su acción. De todos modos, desde uno u otro lugar, pareciera que nunca realmente se sabe qué es lo que se hace y cuál es el alcance de lo que se hace, quizás como lo señala Arendt para referirse a la acción: “En la acción, por oposición al trabajo, es verdad que nunca podemos realmente saber qué estamos haciendo, (…) pero aunque no sabemos qué es lo que estamos haciendo, no tenemos ninguna posibilidad de deshacerlo” (Arendt, 2013).

Los profesionales de trabajo social del estudio que trabajan desde la organización gubernamental y la no gubernamental, asumen que se encuentran inmersos en procesos de disciplinamiento y normalización por el perfil de los niños que atienden. Intervienen de manera directa en el proceso de socialización de niños y adolescentes y en algunos momentos con sus familias. Parte de lo que buscan es influir en la vida de los mismos. Por ello este trabajo tiene algunos de los elementos que Dubet identifica en el “trabajo sobre los otros”, que se realiza en el marco de un programa Institucional, entendido como proceso que transforma valores y principios en acción y en subjetividad. Lo particular del programa institucional es que tales valores y principios tienen una pretensión de

universalidad. Por eso es de notar que buena parte de su acción se realiza con pretensiones homogeneizadoras.

Quizás aquí podemos encontrar uno de los cambios en las maneras de hacer de profesionales del trabajo social. En efecto, antes se les delegaba la tarea de construir ellos mismos sus propios.

En este sentido, encuentro coincidencia con los estudios de, Dubet (2000; 2010), cuando enmarca al "trabajo sobre los otros", (dentro del cual ubica al trabajo de profesionales del trabajo social), en lo que denominó Programa Institucional, entendido como un modo de trabajo educativo que tiene como propósito "producir", "fabricar" individuos socializados, acordes a los valores de la modernidad. El programa institucional trata, ante todo, de un trabajo sobre la subjetividad, con pretensiones de universalidad y en ese orden, desconoce la heterogeneidad. Desde ese lugar, afirma que éste modo de programa, está en declive. Por un lado, porque efectivamente el mundo ha cambiado y exige renovadas reflexiones y actuaciones que parece no ha incorporado y por el otro, por la presencia de una poliarquía de valores (lo que no significaría crisis de valores sino su no identificación con unos principios homogéneos), que de algún modo indica que hoy no es tan clara la "unidad de la sociedad" (Dubet F. , 2010).

Este es un escenario que indudablemente afecta el trabajo profesional, lo que se expresa básicamente en crisis y decepción (Dubet, op.cit). Por un lado, porque se trata de un oficio difícil: no existe un sistema de creencias compartido, las demandas de la sociedad se intensifican, los "usuarios" pueden ofrecer resistencia y en muchas ocasiones, incluso deben convencer a los demás de la "utilidad" de la propia acción, al tiempo que las exigencias en cuanto a informar, y diligenciar formatos, representan una sobre carga. La decepción por su parte, aparece frente a la reflexión sobre los alcances reales de su acción, la idea de la transformación puede estar presente en el horizonte, pero lo cierto es que el alcance real cubre lo micro social.

Estos asuntos son relevantes por cuanto pareciera que la manera de enfrentar el declive institucional, es justamente la idea de "formatear" el trabajo, es decir, no se abandona la pretensión de universalidad.

2.2 Un trabajo que moviliza la emocionalidad

Pese a que se trata de un trabajo que se la mayor parte del tiempo fuera de casa, los profesionales de trabajo social señalan que resulta difícil desprenderse de él en las distintas esferas de su vida. No es un trabajo que se "queda en la oficina" y con el que se continúe al día siguiente, aunque la lógica institucional así pareciera exigirlo. En efecto, aun cuando estén por fuera del horario y del contexto de trabajo, se trata de un trabajo que los interpela en su emocionalidad, principalmente porque las situaciones cotidianas que enfrentan los chicos muchas veces los llegan a afectar:

> "Yo siento que allí está mi compromiso y el cariño por mi trabajo, pero muchas veces llega el momento en que uno se avasalla… realmente es agotador porque uno se preocupa no solo por el informe sino por la realidad de estos muchachos… una vez tenía una llamada perdida que no alcancé a contestar por fuera del tiempo laboral, primero me llamó la enfermera y luego la psicóloga, de inmediato pensé "qué le pasó a Ashley" (risas!!!)… realmente uno se preocupa y realmente uno se afecta… uno está en su casa y es pensando en los muchachos… a veces te despiertas a media noche y tienes al muchachito aquí en la mente o hasta el fin de semana" (Trabajadora Social, ONG1).

La emocionalidad no solo se mueve desde el lado de los profesionales. Cada uno de los chicos que llega a los programas institucionales tiene una historia que generalmente es dolorosa, de sufrimiento, que en principio se vivía en la esfera privada de la familia, pero que sin embargo al trascender al dominio institucional, se hace pública y son las instituciones quienes tienen en sus manos la toma de decisiones frente a sus vidas. Por ello buena parte del trabajo de los profesionales se dedica a abrir escenarios de reflexión no solo frente a su vida, la vida en familia sino también frente a la convivencia con los demás. Todo ello en algunas ocasiones lleva a que se cree una relación de intimidad.

> "Ellos vienen aquí desde temprano, me cuentan sus cosas, qué desayunaron, que la mama se está separando del papá, o sea sin yo

> preguntar ellos vienen acá, entonces yo luego los llamo aparte y trato como de hablar con ellos, en este momento por ejemplo tenemos a un niño que se está enfrentando a una depresión porque no tiene papás, entonces como se acerca la navidad, tiene 15 años y vive con los abuelos, entonces, él tuvo un conflicto aquí y se puso a llorar, entonces uno dice que de pronto no tuvo un buen día…" (Trabajadora Social, RSE)

Esta emocionalidad parece vivirse de manera distinta entre los profesionales hombres y entre las profesionales mujeres. Para ellas, buena parte de lo que hacen en la intervención directa se asemeja a tareas de cuidado y las asumen desde ese lugar:

> "…Yo uso las mañanas para planeación, para hacer informes… en las tardes es más complicado porque llegan los niños y uno todo el tiempo está en función de ellos, que entren a las clases, que estén donde deben estar… prácticamente uno es como un cuidador porque son niños que a veces se salen de clases, se vuelan para la sala de internet… entonces toda la tarde uno está en función de ellos" (Trabajadora Social RSE)

Llegan incluso a plantear, especialmente en el internado en el que se encuentran niños huérfanos o retirados de sus familias por decisión institucional, que son como una familia[102]. Ellos en cambio no solo sienten que para atender ese tipo de situaciones requieren de una formación académica adicional, sino que puede ser de difícil manejo:

> "Desde el principio yo quería trabajar con la comunidad y por eso en la Universidad le resté mucha importancia a los cursos de familia e individuo, a veces la gente le hace a uno preguntas del tipo: ¿por qué se comporta mi hijo así?, ¿qué debo hacer para que no sea así?, ¿por qué me falta al respeto?, ¿por qué me alza la voz?... preguntas muy relacionadas con la cotidianidad del hogar …pero como le quité mucha importancia a esa parte… siento que es una lástima haber desaprovechado la oportunidad de aprender más cosas en ese tema" (Trabajador social, RSE)

Ninguno de los hombres del estudio asume su trabajo desde el cuidado y su emocionalidad está más cercana al tema de la denuncia, de la militancia y de un interés en "aprovechar la ocasión" para trabajar con la gente asuntos más de índole político.

[102] En el internado existe un espacio educativo que se llama "grupo de familia". Se trata de un encuentro que se realiza al finalizar el día, en el cual el educador propone una reflexión e indaga por situaciones cotidianas que los chicos quieran compartir. La idea es generar confianza e intimidad.

> "Buscábamos darle herramientas a la gente para ejercer sus derechos como consumidores de agua, como usuarios de un servicio público, pero también aprovechando la ocasión para lograr darle una mayor defensa o adhesión a la idea de la defensa de lo público" (Trabajador Social, ONG)

> "Me hubiera gustado sentirme mucho más fortalecido en pedagogía social, para llegar… cuando yo entro en la interacción con la familia, hacer la lectura de sus propias realidades pero desligado desde la carga coercitiva e institucional… me gustaría que el énfasis del quehacer estuviera muy impregnado de la pedagogía más que entender al otro, nutrirme con el otro y que los dos sepamos hacer la lectura de lo que está pasando" (Trabajador Social, OG)

Ello no significa que las mujeres no puedan llegar a hacerlo. Significa que dentro del colectivo estudiado unos privilegiaron en sus relatos unos asuntos más que otros.

El trabajo de los profesionales del trabajo social en estas instituciones se enmarca entonces en una tarea socializadora, orientada para que los individuos apropien normas y valores, es decir, para "producir" individuos autónomos, capaces de controlarse a sí mismos, que hagan suyos tales valores. Sin embargo, este proceso "racional" se topa con la emocionalidad profesional que permanentemente se ve confrontada; por ello se señala que se trata de un trabajo que se combina con el sentimiento (Perelmiter, 2012) y además de la legitimidad técnica, el profesional debe contar con una legitimidad moral (Dubet F. , 2002). En este proceso de normalización, lo que se percibe es la presencia de un cambio social burocráticamente inducido y una tensión permanente por el cambio que se quiere lograr (la normalización). El cambio que ocurre ante sus ojos no necesariamente coincide y escapa a sus reales posibilidades, por ello su intervención reposa sobre una esperanza: lo que viene es mejor aunque no se sepa qué es. Tal como lo señala Dubet frente al programa institucional, aquí aparece la tensión entre unas categorías con pretensión de universalidad y unas condiciones concretas por enfrentar que desconocen y niegan la heterogeneidad de lo social.

2.3 Un trabajo que la gente no entiende pero del que deben dar cuenta

A pesar que el trabajo social no es una profesión nueva y ha estado presente en buena parte del movimiento de autoprotección de la sociedad desde el Siglo XIX, en los desarrollos de las ciencias sociales y en los desarrollos de la política social, su ejercicio poco se conoce. Quizás ello ocurra porque su ámbito de trabajo es compartido e incluso disputado, como lo he venido señalando. De hecho, en el mismo escenario de la intervención social y de la política social hacen presencia diversos tipos de actores: profesionales de las ciencias sociales, agentes comunitarios, voluntarios, entre muchos otros. Su trabajo llega a confundirse en el imaginario de la gente con el de psicólogos o con promotores comunitarios:

> "Muchas veces la gente lo ve a uno como un psicólogo allá, creen que uno es un psicólogo, difícilmente saben qué es un trabajador social entonces lo asocian con lo más parecido para ellos que es un psicólogo" (Trabajador Social, RSE)

Al parecer, más que identificarlo como una profesión específica se entiende como un tipo de acción comunitaria. De hecho es común que políticos, sacerdotes, líderes afirmen ser trabajadores sociales o que incluso se defina como un tipo de sanción [103] . Es disputado en la medida que paulatinamente discursos como la gerencia social, o la presencia de posgrados en políticas sociales han "desplazado" a la "disciplina asistencial por excelencia –el trabajo social- de su incumbencia técnico-instrumental en los asuntos de la pobreza" (Perelmiter, 2012). En Colombia, particularmente en el ICBF, ya señalé que los profesionales de desarrollo familiar sienten que muchos de los espacios de trabajadores sociales son propios. Recientemente, desde el punto de vista del mercado de trabajo, otros profesionales de sociología, psicología e incluso filosofía, han planteado su interés en la intervención.

[103] A propósito de a implementación del nuevo código de policía y convivencia en el país, se anunció: "El Código busca cimentar las normas básicas de convivencia en el país. Lo que es claro es que el ciudadano infractor quedará en el Registro Nacional de Medidas Correctivas hasta que cumpla complete un curso pedagógico o un **trabajo social** que será impuesto por el alcalde o el inspector de policía" (El tiempo, 2017) (Negritas mías)

Los profesionales también señalan que su trabajo poco se entiende y menos aun cuando buena parte del mismo se realiza frente a un computador, así lo señala una trabajadora social, al referirse a una de las tensiones que ha debido enfrentar con un líder comunitario:

> "El viene y nos ve en el computador y dice que no hacemos nada… no entiende las funciones, para él nadie hace nada, todo el tiempo llama a informar que nos ve sentadas en el computador" (Trabajadora Social, RSE).

Sin embargo, también a algunos les resulta complejo explicar de qué trata lo que hacen, principalmente porque sienten que buena parte de la definición se acomoda al lugar en el que se encuentren:

> "Aveces es complejo, o sea, es complejo porque uno también tiene dudas o se le complejiza el definir qué es el trabajo social porque hay muchas maneras de definirlo... " (Trabajadora Social, ONG)

Parte de las exigencias actuales que han incorporado, es la responsabilidad de dar cuenta de lo que hacen. Ya no solo bajo la figura del informe a su superior, sino una plataforma tecnológica, que mide tiempos y define contenidos de lo que se debe informar. Así, el profesional ya no construye su propio marco de actuación sino que debe seguir ciertas prescripciones- La eficiencia se mide desde allí. El profesional debe dar cuenta de su actuación, "… se sienten invadidos por la sociedad: les piden balances, les obligan a explicarse, se les obliga a escoger opciones que pensaban no debían hacer" (Dubet F. , 2002, pág. 81)

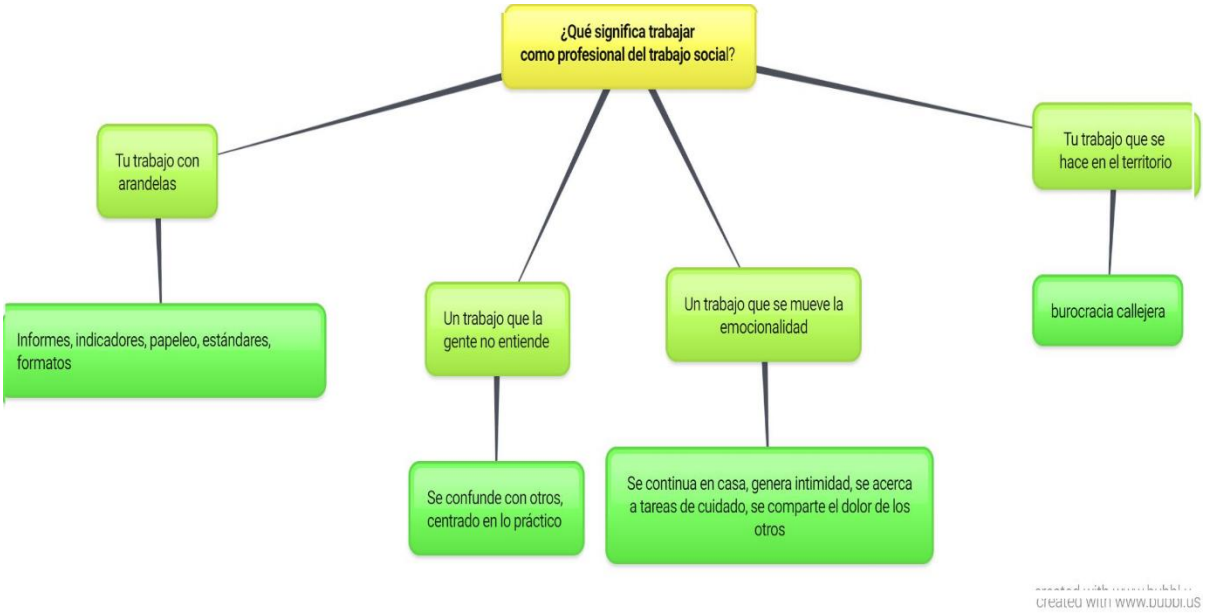
2.2.4 Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle con la gente

Si bien los profesionales de trabajo social identifican distintas áreas en su trabajo, y en el caso de los profesionales del estudio reconocen por ejemplo la investigación y la gestión y administración de recursos, consideran que su eje es la intervención social, la cual definen desde el estar presente de manera directa en distintas situaciones, en el

territorio, con la gente. Adicionalmente consideran que su trabajo se encuentra en el centro de la conflictividad social, es decir, están donde están los problemas sociales, donde se presentan conflictos o donde hay potenciales conflictos. El profesional se vale de distintos medios como las visitas domiciliarias, el diálogo cotidiano, las orientaciones breves como también de otros más estructurados como talleres a grupos, atención a familias, atención a niños y niñas.

Por lo anterior puede afirmarse que este colectivo comparte algunos de los rasgos que Lipsky (1980) identificó como "burocracia callejera", dentro de ellos, el que su trabajo representa para los ciudadanos la acción del gobierno – o de la institución que representa- y frente al gobierno o la institución, la evidencia que la política social o los programas sociales están en marcha. De ahí su carácter de mediador y de ahí que su tarea se centre en seguir el mandato institucional, al punto que se borra la huella profesional. Por ello el autor, plantea que de alguna manera esta burocracia representa a los "guardianes del orden" y que por esa condición, se enfrentan a diversas reacciones ciudadanas. Los significados aquí descritos pueden ilustrarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 10. Significados de trabajar como Trabajador Social



Fuente: Elaboración propia

3. Un trabajo desde los intersticios

A partir de todo lo presentado en el documento, afirmo que el trabajo de profesionales del trabajo social es un trabajo desde los intersticios. Lo intersticial de alguna manera evoca un cruce de caminos en unos momentos y en otros unas distancias entre los mismos. También se refiere a que "no se presenta como una "exterioridad" capaz de interpelar al sistema mundo desde afuera, sino como un espacio de negociación con la hegemonía creada por éste" (Castro Gómez, 1999). En efecto, el trabajo de profesionales del trabajo social es intersticial en la medida que se trata de un trabajo que no es trabajo productivo en el sentido que no produce excedentes, ni riqueza de manera directa, pero no solo puede llegar a contribuir a la misma (lo que es claro en el tema de la responsabilidad social empresarial), sino que también comparte la lógica de lo productivo, por ejemplo, el establecimiento de una subordinación salarial, es decir, recibir un pago por el mismo, así como la obligación de entregar resultados y/o productos.

Tampoco es un trabajo que se lleva a cabo en la fábrica, ni mucho menos se desarrolla en un ámbito institucional específico (como por ejemplo médicos y enfermeras en hospitales y maestros en las escuelas), pero cada vez más, comparte algunos de los elementos de la organización del trabajo en la misma: la medición de tiempos en la realización de actividades, establecimiento de metas y la división el trabajo. No se trata de un modo de trabajo inmaterial en el que se comprimen las fases de producción, circulación y consumo en un solo acto, pero sí lo es en el sentido que su objetivación se da en las relaciones entre sujetos a través de lo simbólico. Se trata de un trabajo que en algunos momentos adquiere el modo de trabajo sobre los otros, en el sentido que se desarrolla en el marco de un programa institucional articulado a valores universales, pero que sin embargo no todas las veces se lleva a cabo desde allí.

Tal como ocurre en el trabajo productivo, el producto de su trabajo se sitúa por fuera del trabajador, de modo que no le pertenece a su productor. Sin embargo, a diferencia del trabajo productivo, su producto no son objetos, en su lugar se trata de una producción simbólica que se instala en un núcleo de relaciones sociales y si bien como lo plantea Dubet, (2002), "no se trata como en el trabajo de producción, de producir unos

objetos predeterminados separados de la persona del productor sino de definir en función de las necesidades de los otros los actos o los objetos que hay que producir" (Gorz, 1991), su trabajo le pertenece a su empleador.

También se trata de un trabajo que comparte algunos de los rasgos asociados al trabajo de cuidado, en tanto que se inserta como parte de las preocupaciones de la existencia humana y del compromiso con la construcción de un mundo común. En palabras de Dubet, se trataría de una "máquina para reducir lo trágico". El trabajo de cuidado, al igual que buena parte del trabajo social, es ante todo una experiencia moral, un tipo de trabajo realizado para conservar la propia vida, la vida que viene de atrás y la vida de otros; de ahí la relevancia de analizarlo desde la intersubjetividad. En síntesis, este trabajo recoge todo lo que se hace para mantener, continuar o reparar nuestro mundo (Paperman, 2011), considerando que el mundo social se ha sostenido sobre la base de un trabajo que no ha sido reconocido y que ha sido moralmente desvalorizado (Arango Gaviria, 2011).

2. Profesionales del trabajo social como clase que vive del trabajo

Ricardo Antunes retomó el concepto marxista de clase trabajadora para proponer su ampliación, en contraste con aquellas corrientes que declararon el fin del proletariado y el fin de la clase trabajadora. Para él, más que su desaparición, asistimos a su ampliación y por ello propone referirse a una clase que vive del trabajo, entendiendo al trabajo desde sus múltiples manifestaciones, que desbordan la fábrica y la producción material. Las viejas formas de trabajo coexisten con las nuevas formas de trabajo. Lejos de constituirse en un colectivo homogéneo, la clase que vive del trabajo corresponde a un abanico de agrupamientos y segmentos de trabajadores que venden su fuerza a cambio de un salario (Antunes, 2000).

En los relatos de los profesionales de trabajo social del estudio se puede rastrear esta dimensión. No solo porque evidentemente hacen parte de un colectivo asalariado, sino porque el trabajo es vinculado con la vida. Sin trabajo no se puede vivir, o se vive

dándoles a otros la responsabilidad de la propia vida. En este sentido, para los sujetos el trabajo resulta central para su existencia.

El trabajo de profesionales del trabajo social en tanto trabajo, enfrenta las mismas transformaciones que enfrenta el trabajo en general hoy: cambios en el control sobre el proceso de trabajo, cambios en la regulación y cambios en el mercado.

Las distintas organizaciones parecen emular la fábrica como modelo de organización y esto en un momento en el cual la fábrica parece perder centralidad como lugar donde se trabaja, resulta un poco paradójico. Así, con manuales de funciones, protocolos, procesos de estandarización y lineamientos las organizaciones del estudio (principalmente la organización gubernamental y la no gubernamental), parecen expresar su intención en el control del trabajo profesional. Sin embargo ésta cruzada de estandarización mediante plataformas tecnológicas y la pretensión de un trabajo formateado que dé cuenta más o menos de lo mismos en los distintos escenarios, parece emerger en un momento en el cual justamente ésta forma de operar está en declive.

Sin embargo, lo que no han logrado, a diferencia de lo que ocurrió con el trabajo manual en la fábrica, es la destrucción del oficio. En efecto, si bien los profesionales se ven enfrentados a cumplir con protocolos que buscan la estandarización de sus acciones (esto es que más o menos todos hagan lo mismo), del mismo modo que están obligados a informar lo que hacen[104], a explicar cómo lo hacen y plantear por qué lo hacen -apoyándose en procesos de automatización a través de las tecnologías de la información-, y deben dar cuenta más o menos al mismo tiempo de los mismos temas –lo que puede entenderse como una pérdida de control sobre su trabajo-, los profesionales logran dominar pequeños actos que no se registran en ningún lado. Así, en su cotidianidad realizan pequeñas operaciones que no quedan registradas más que en la memoria y permanecen a manera de producción silenciosa, o procedimientos mudos (De Certeau, 2000).

[104] Y el registro de lo que se hace es una práctica que permanece desde el Siglo XIX

La producción silenciosa es quizás una de las paradojas sobre las cuales se construye la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social. El mundo institucional, como ya lo he dicho, exige dar cuenta y hacer visibles las acciones desde allí promovidas. Esto para el Estado quizás se constituye en la evidencia que no ha habido abandono de lo social, como se le ha acusado.

Muchos de los profesionales tienen la percepción que lo que hacen es distinto a aquello para lo que fueron formados. Sin embargo, aunque lo hacen, ello no necesariamente significa la aceptación ciega de las condiciones institucionales, ni tampoco significa que no haya reflexión sobre lo que hacen. Por ello afirman que dentro de sus rutinas realizan pequeños actos de resistencia, que no necesariamente implican rechazar lo que se les impone, sino, por el contrario, usar y hacer lo que se les impone. Así, aunque el mundo institucional sostiene un control sobre los contenidos de los registros, existen zonas grises en aquello que no se registra y que resulta central en la experiencia.

El tema de la producción silenciosa también aparece como central en la relación entre la organización gubernamental y la no gubernamental del estudio. Es claro que en la medida que la entidad gubernamental financia a la organización no gubernamental, se establece una relación jerárquica que también implica un control sobre el trabajo de la organización financiada. Para el caso particular del estudio, en esta relación además fue relevante el tema de producción silenciosa, a manera de secreto. Es decir, que buena parte de la experiencia se sustentó en silenciar y acallar situaciones que podían implicar un riesgo para la estabilidad financiera.

En efecto, una de las vías para lograr la financiación por parte de la ONG, como bien lo reseñé, fue a través del establecimiento de una relación con lo político-clientelar. Esa relación aunque explícita, era necesario esconderla. Se trataba de un secreto a voces, del que sin embargo no se hablaba y del que no se podía hablar abiertamente. El secreto para la ONG podía garantizar su financiación futura y para los políticos detrás de los organismos gubernamentales, podría representar un potencial electoral. Como secreto no se registra, porque se supone que este tipo de relación no es legal. Los organismos no

gubernamentales deberían presentar sus propuestas y competir en franca lid con otros en igualdad de condiciones. La fuerza del secreto está dada en no dejar huella y en no dejar registro de las operaciones que allí ocurren. Esa fuerza aparece en la memoria profesional y hace parte de lo que no se dice y en los mecanismos de poder no visibles que atraviesan lo político clientelar. Y ello es entendido como parte de lo que hay que hacer en el mundo del trabajo.

Más allá de ver en esta fuerza del secreto la "normalización" de vías a través de las cuales se llega a actos de corrupción, o a debilidades éticas, lo que hay que preguntarse es por la manera como el secreto es constitutivo del entramado institucional y cómo entra a hacer parte de "funciones" por cumplir, de algun modo obra como una figura paralegal. Entenderlo de ésta manera permite entender que "lo paralegal, a pesar de su estatus ambiguo, no es una condición patológica de la modernidad tardía: en la mayor parte del mundo, es parte integral del proceso de construcción histórica de la modernidad" (Chatterjee P. , 2008). Este es un asunto que debe continuar explorándose en la medida que visibiliza la existencia de otros lugares de negociación.

Uno de los cambios ocurridos en los mundos del trabajo de la fábrica hoy es la introducción de la automatización, lo que ha significado la disminución del trabajo manual, el cual paulatinamente ha sido reemplazado por la máquina. Al trabajo de profesionales del trabajo social también ha llegado la automatización de modo que, además de saber hacer lo que hacen (en la relación cara a cara, en el territorio), deben incorporar el saber sobre paquetes informáticos. Sin embargo, a diferencia de lo que ha ocurrido en la fábrica, la automatización no ha significado disminución en sus tareas sino su incremento, pues además de las acciones cotidianas, los profesionales deben invertir amplias horas de su tiempo frente a la computadora. Ello también ha traído como cambio que parte de su trabajo se realice en casa, lo que no significa el abandono de la presencia en el territorio, que sigue siendo central en la construcción de la experiencia profesional.

Con respecto a los cambios en la regulación del trabajo, puede advertirse la coexistencia de profesionales con distinto tipo de vinculaciones, distintos salarios y distintas tareas. Eso hace que la experiencia de trabajo sea diversa. Aunque en general el

trabajo está vinculado a la subsistencia y a la vida, aquellos que enfrentan un trabajo fijo que les garantiza protección, no plantean preocupaciones directas frente a su propia sobrevivencia, es decir, no sienten que su vida se encuentre en riesgo. Para los otros, quienes experimentan trayectorias móviles, el tema de la subsistencia se resuelve en cada momento, en el día a día, por eso su sensación permanente es el de estar a la deriva, en un trabajo que no es trabajo. Es decir, como lo señalé antes, desde el punto de vista jurídico la vinculación por prestación de servicios, -la cual es una modalidad bajo la que son contratados muchos profesionales del trabajo social hoy-, no es una modalidad de trabajo. Es un acuerdo en el que se pacta un pago por obra labor, y por tanto la figura de control legal pasa a ser el Código Civil y no el Código Sustantivo del Trabajo.

Una de las consecuencias directas del anterior asunto es la desregulación del trabajo como derecho y el debilitamiento de la figura del sindicato como mediador. En los sujetos, la lucha por el derecho al trabajo se desplaza. Ya no se le exige al Estado, sino que la responsabilidad de ser empleable es enteramente individual. Sin embargo, para los profesionales sigue siendo trabajo en la medida que les garantiza la vida, aunque siguen considerando que los salarios y honorarios, en general son bajos y no compensan ni la formación ni el volumen de tareas con el que deben cumplir.

En general los profesionales de trabajo social, constantemente reflexionan sobre su acción. Desde ese lugar no solo sienten que en términos del saber el mundo institucional constriñe y consideran que pueden ir mucho más allá de lo que se les pide, sino que también tienen claro que su acción es vigilada y monitoreada. Por ello saben que de algún modo comparten el mundo del proletario y también asumen la dimensión de control social que está presente en su ejercicio. Ello no significa que la compartan, significa que hace parte de las condiciones que el mercado de trabajo plantea para lo "social" y desde ese lugar las asumen. Sin embargo, como lo plantee atrás, detrás de esta aparente pasividad hay una producción muda que opera en el acto y en las rutinas de trabajo, las cuales no quedan registradas más que en la memoria colectiva e individual.

Las instituciones no parecen establecer distinciones para su vinculación en cuanto a género. Los manuales de funciones en principio no realizan tal distinción. Sin embargo,

las diferenciaciones parecen advertirse en el ejercicio mismo, en los pequeños actos cotidianos. Sugerir, por ejemplo, la presencia masculina en la conformación de un equipo de supervisión como una manera de equilibrar criterios, o considerar que para andar ciertos territorios que pueden resultar "peligrosos" es mejor que lo haga un hombre, son decisiones que aparecen, no como norma, pero sí como posibilidad, aun cuando hombres y mujeres lo han realizado en algún momento. Es evidente que al trabajo social siguen llegando principalmente mujeres y a pesar de contar con presencia masculina, sigue siendo un escenario feminizado. En lo cotidiano tampoco parecen establecerse diferencias para cargos en cuanto a género. Quienes escalan a cargos administrativos lo hacen más por un tema de trayectoria y dominio del hacer institucional, de modo que por esos cargos han pasado tanto hombres como mujeres. También puede rastrearse diferenciaciones en las reflexiones sobre su hacer. En el estudio algunas de las mujeres asocian su trabajo como cercano a un trabajo de cuidado y desde ese lugar lo asumen. Algunos de los hombres si bien lo ubican de la misma manera, sienten que requerirían de una capacitación o una formación para asumirlo desde allí.

De este modo puede rastrearse la presencia de un tipo de conciencia intersubjetiva en el cual los profesionales reflexionan sobre los efectos de su acción y lo ubican como parte de un entramado institucional mayor. Por ello algunos de los profesionales del estudio afirman la condición de anfibios sociales que hacen acupuntura social, como una metáfora que se acerca a su acción y a su trabajo.

Finalmente, resulta relevante destacar la integración de la dimensión histórica para el análisis de realidades sociales como la del trabajo de profesionales del trabajo social desde la intersubjetividad. La intersubjetividad implica un ángulo de análisis que se sitúa desde lo relacional, desde la asociación, por tanto resulta interesante rastrear en lo histórico las conexiones, relaciones, los procesos de negociación que se han presentado no solo entre varias generaciones, sino entre diversos actores sociales. En ese sentido dar cuenta de cómo el trabajo social no emergió en el contexto latinoamericano como producto del análisis de determinadas condiciones, sino que llegó por la vía de dispositivos de poder como la iglesia y el Estado permite entender buena parte de su génesis y las disputas que de ahí derivaron. Por ejemplo, las que tienen que ver con cómo

atender lo social, dado que se trata de asuntos sobre los cuales el sentido común tiene algún criterio (Preston, 1999).

Vale la pena continuar explorando esta disputa frente al sentido común, en lo que se refiere al trabajo de profesionales del trabajo social. A lo largo del documento mencioné cómo muchas de las ocupaciones de lo social se sustentaron en trabajo de carácter voluntario y si bien hoy el trabajo social cuenta de alguna manera con cierta legitimidad institucional que lleva a que algunas instituciones definan explícitamente dentro de sus perfiles a profesionales del trabajo social, también lo es que el trabajo voluntario para realizar acciones sociales parece ser cada vez más convocado. El trabajo de profesionales de trabajo social no solo coexiste con estas formas voluntarias sino que incluso muchos de los profesionales en sus trayectorias profesionales optaron por realizar trabajo voluntario como una manera de proyección profesional y ganancia en experiencia. Así se va instalando la idea que se trata de un trabajo que cualquiera puede hacer y en el que no parece haber monopolio del saber.

Otro asunto que debe continuar explorándose es la perspectiva de género, pues si bien no apareció como relevante en los relatos de profesionales del estudio y lo abordé tímidamente, si ha sido central en la configuración histórica de la profesión. Más allá de afirmar que se trata de una profesión "feminizada" (Vallejo, 2015; Bañez, 2012; Lorente Molina B. , 2004) o incluso con vocación feminista (Morales Villena, 2010), considero relevante revisar las relaciones de género construidas al interior de la misma. En efecto, los hombres siempre han estado, en algunos momentos de la historia incluso han sido los visibles y ejerciendo un control sobre el trabajo de las mujer (asumiendo tareas administrativa y de gestión, bajo la figura del filántropo), mientras las mujeres se han ocupado del hacer. Lo relevante sería explorar esta perspectiva en clave de los estudios del trabajo desde este lugar de lo social.

Finalmente, este punto vale la pena preguntarse si de alguna manera el hecho que las estadísticas sobre el trabajo muestren una tendencia al alza en lo que denominan trabajo de cuidado, se relaciona con una desregulación y con los cambios que el Estado ha empezado a implementar en cuanto a limitar las responsabilidad de la política social y desplazar o compartir dicha responsabilidad con la sociedad. En ese sentido vale la pena

indagar la hipótesis de David Harvey en la que plantea que estamos volviendo a las condiciones de trabajo del Siglo XIX, en el sentido de reducir el poder de los trabajadores y ponerlos en una posición en la que no sean capaces de resistir los procesos de explotación masiva.

Bibliografía

Aguayo, C. (2006). *Las profesiones modernas. Dilemas del conocimiento y poder.* Santiago de Chile: Universidad tecnológica Metropolitana.

Agustana, B. (7 de Agosto de 2015). *General Siglo XVIII*. Obtenido de Biblioteca Germánica: https://www.hs-augsburg.de/~harsch/germanica/Chronologie/18Jh/Voght/vog_intr.html

Alcaldía Mayor de Bogotá. (6 de Abril de 2016). *Observatorio de Desarrollo Económico* . Obtenido de La tasa de desempleo en Bogotá fue del 11%: http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/base/lectorpublic.php?id=833#sthash.6da8Ic0b.dpbs

Alcaldía Santiago de Cali. (2011-2015). *Pan de desarrollo comuna 20.* Santiago de Cali.

Amengual, G. (2007). El concepto de experiencia: de Kant a Hegel. *Trópicos (15)*, 5-30.

Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de población.*

Antunes, R. (2009). Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo) . En J. C. Neffa, E. De la Garza Toledo, & L. Muñiz Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales.* (págs. 29-43). Buenos Aires.: Clacso.

Aponte Blanck, C. (2012). ¿Estado Social o Estado de Bienestar en América Latina? *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 11-40.

Arango Gaviria, L. G. (2011). El trabajo de cuidado: ¿servidumbre, profesión o ingeniería emocional? En P. Moliniere, & L. G. Arango, *El trabajo y la ética del cuidado.* (págs. 91-110). Medellín: La carreta.

Arendt, H. (2013). *La condición humana.* Buenos Aires: Paidós.

Astvik, W., & Melin, M. (2012). Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 337-360.

Babb, S. (1998). Los profesionistas en el gobierno y el problema de la tecnocracia: El caso de los profesionistas en México. *Estudios Sociológicos* , 661-688.

Bahum, N., & Shulamit, R. (2010). Professional growth in turbulent times: An impact of political violence on social work practice in Israel. *Journal of social work*, 139-156.

Barría, J. (2003, V.12, N.1). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana. *Psyke*, 213-226.

Barrientos, R. D. (10 de septiembre de 2009). Contratos de trabajo en desuso. *El mundo* .

Bauman, Z. (2003). Comunidad, en busca de seguridad en un mundo hostil. Madrid: Siglo XXI.

Ben-porat, A., & Itzhaky, H. (2014). Burnout among trauma social workers. The contribution of personal and enviromental resources. *Journal of social work*.

Bidaseca, K., Guerrero, L., Millán, F., & Quintana, M. M. (20 de Agosto de 2008). Dispositivos miméticos y efectos de identidad.Ensayo de una interpretación crítica sobre las personerías jurídicas y las comunidades originarias. Obtenido de Idaes: http://www.idaes.edu.ar/papelesdetrabajo/paginas/Documentos/03_Informe_investigacion-Karina_Bidaseca.pdf

Bourdieu, P. (1979). La distinción. Criterios y bases sociales del buen gusto. Madrid: Taurus.

Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico.* . Madrid: Taurus, Humanidades.

Bourdieu, P. (1996). Espíritus de Estado. Génesis y estructura del campo burocrático». *Sociedad*, 49-62.

Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo.* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Bourdieu, P. (2000). *La miseria del mundo.* México: Fondo de cultura económica.

Brion, M. (1995). *Women in the housing service.* London : Routledge.

Britos, N. (2006). Ambito profesional y mundo del trabajo: políticas sociales y Trabajo Social en los noventas. Buenos Aires: Espacio.

Cademartori, F. (2011). *Procesos de trabajo de los trabajadores sociales en la Argentina Contemporánea.* Recuperado el 8 de Diciembre de 2012, de Repositorio Institucional de la UNLP- Sedici-:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25900/Documento_completo.pdf?sequence=1

Calvo Fajardo, N. (26 de enero de 1990). *El trabajo social y las trabajadoras sociales*. Obtenido de Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social. : http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v14n341990/art04.pdf

Cardarelli, G., & Rosendfeld, M. (2000). Cn las mejores intenciones. Acerca de la relación entre el Estado pedagógico y los agentes sociales. . En S. Duschatzky, *Tutelados y Asistidos* (págs. 23-67). Buenos Aires: Paidós.

Carey, M. (2007). White-Collar Proletariat? *Journal of Social Work*, 93-114.

Carey, M. (2008). Everything Must Go? The Privatization of State Social Work . *British Journal of Social Work*, 918-935.

Carey, M. (2009). The Order of Chaos: Exploring Agency Care Managers' Construction of Social Order within Fragmented Worlds of State Social Work . *British Journal Social Work*, 556-573.

Carey, M., & Foster, V. (2011). Introducing 'Deviant' Social Work: Contextualising the Limits of Radical Social Work whilst Understanding (Fragmented) Resistance within the Social Work Labour Process . *BritihsJournal of Social Work*, 576-593.

Casaburi, G., & Tussie, D. (2000). La sociedad civil y las agendas de los organismos de crédito. En D. (. Tussie, *Luces y sombras de una nueva relación. El Banco intramericano de desarrollo, el Banco Mundial y La sociedad civil.* (pág. s.r).

Castel, R. (2001). La metamorfósis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Barcelona.: Paidós. Estado y Sociedad.

Castel, R. (2001). Las metamorfosis de las cuestión social. Una crónica del salariado. Argentina: Paidós Estado y Sociedad.

Castillo Mendoza, Carlos Alberto: García López, Jorge. (2001). Marx, entre el trabajo y el empleo.

Castro Gómez, S. (1999). Pensar (en) los intersticios. Teoría y práctica de la crítica poscolonial. Bogotá: Instituto Pensar.

Chatterjee, P. (2008). La Nación en tiempo heterogéneo y otros estudios subalternos. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

Chatterjee, P. (2008). La nación en tiempo heterogéneo y otros estudios subalternos. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

Cisneros Puebla, C. A. (2000). "La intersubjetividad y la tradición interpretativa en psicología social". *Estudios Sociológicos (V. XVIII, No.3)*, 527-537.

Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2009). Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work*, 420-442.

Collins, S. (2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences . *British Journal of Social Work*, 1173-1193.

Contraloría de Bogotá. (2004). Contratación por prestación de servicios personales realizado por el Distrito capital 2002-2003. Bogotá.

Coriat, B. (1991). El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, fordismo y la producción en masa. Madird : Siglo XXI.

Crawford, E. (2006). The Women's Suffrage Movement in Britain and Ireland: A Regional Survey. New York : Taylor and Francis group.

Darling, E., & Withworth, L. (2007). Women and the making of built space in England, 1870 -1950. London: Ashgate.

Daunton, M. (2005). The organization of knowledge in Victorian Britain. New York: British Academy.

De Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano.* México: Universidad Iberoamericana, Departamento de historia.

De la Garza Toledo, E. (. (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo.* México DF: Fondo cultura económica; Colegio de México; Facultad latinoamericana de Ciencias Sociales; Universidad Autónoma Metropolitana.

De La Garza Toledo, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. En J. C. Neffa, & E. (. De La Garza Toledo, *El futuro del trabajo, el trabajo del futuro.* (págs. 11-31). Buenos Aires: Clacso.

De la Garza Toledo, E. (2005). Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. En E. (. De la Garza Toledo, *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina.* (págs. 9-17). Buenos Aires : Clacso. Obtenido de Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe (Clacso): http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/grupos/sindi/intro.pdf

De la Garza Toledo, E. (2011). Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. *Nueva Sociedad*, 51-70.

De la Garza Toledo, E. (21 de Agosto de 2016). *Epistemología Crítica y el concepto de configuración.* Obtenido de Universidad Autónoma Metropolitana: sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/MxiConfiguraciones.pdf

Díaz, D. (2008). Raza, Pueblo, pobres . En S. Castro Gómez, & E. Restrepo, *Genealogías de colombianidad* (págs. 43-69). Bogotá: Universidad Javeriana.

Diaz, X., Godoy, L., & Staher, A. (2005). Significados del trabajo, identidad, ciudadanía, la experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible. Santiago de Chile.: Centro de Estudios de la mujer.

Díez, F. (2001). Utilidad, deseo y virtud. La formación de la idea moderna de trabajo. Barcelona: Península.

Dilke, M. M. (2004). The appeal against female suffrage: A repply II. (1889). En C. Christensen Nelson, *Literature of the women's suffrage campaign in England.* (págs. 37-42). Otario, Canadá: Broadview press.

Dilke, M. M. (2004). The appeal against female suffrage: A repply II. (1889). En C. Christensen Nelson, *Literature of the women's suffrage campaign in England.* (págs. 37-42). Ontario, Canadá: Broadview press.

Dubet, F. (2002). El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos ante la reforma del Estado. Barcelona: Gedisa.

Dubet, F. (2010). *Sociología de la experiencia.* Madrid: Complutense.

Dubet, F. (2010). *Sociología de la experiencia.* Madrid: Centro de Investigación Sociológica.

Dussel, E. (1999 (No. 84). Sobre el sujeto, la intersubjetividad el agente histórico como actor en los movimientos sociales. *Pasos*.

Dussel, E. (1999 (No. 84)). Sobre el sujeto, la intersubjetividad el agente histórico como actor en los movimientos sociales. *Pasos* .

El Espectador. (10 de febrero de 2012). Por cada 100 empleados de planta, hay 107 con prestación de servicios. *El Espectador*.

El tiempo. (16 de junio de 2015). Denuncian aumento de contratos directos. *El tiempo*.

El tiempo, R. (28 de junio de 2014). Servicios sociales superan la construcción en empleo nuevo. *El tiempo*.

El tiempo, R. (29 de Enero de 2017). Código de Policía tendrá carácter pedagógico por seis meses. *El tiempo*.

Eley, G. (. (1997). Society, culture and the state in Germany 1870-1930. Michigan: Michigan University.

Elias, N. (2008). *Sociología Fundamental.* Barcelona: Gedisa.

Estrada, V. M. (2010). Resignificar la formación académica y la intervención profesional en lo social. *Trabajo Social -Universidad Nacional de Colombia-*, 55-64.

Fargion, S. (2006). Thinking professional scial work. Expertise and professional ideologies in social workers accounts of their practice. *Journal of social work.*, 255-273.

Farías Olavarría, F., & Firinguetti Limone, L. (2012). Valoración de las competencias genéricas de los trabajadores sociales en el Gran Concepción, Chile. *Revista Katálysis, V.15, No.2*, 182-192.

Ferrarós, J. J., Acevedo, M. J., Giuliani, D., Bianco, G., & Rodino, P. (2008). El trabajo del Trabajador Social. Análisis de las propias prácticas profesionales como estrategias para la acción. *Foro latinoamericano: escenarios de la vida social, el trabajo social y las ciencias sociales en el siglo XXI.*, (pág. 11). La Plata.

Filloux, J. C. (1996). *Intersubjetividad y formación.* Buenos Aires: Novedades Educativas.

Flores, R., Miranda, P., Muñoz, C., & Sahueza, G. (2012). Chilean social workers and job satisfaction: The impact of psychological states and role stress. *International Social Work*, 353-368.

Forde, C., & Lynch, D. (2013). Critical Practice for Challenging Times: Social Workers' Engagement with Community Work. *The British Journal of Social Work*, online.

Foucault, M. (2007). *El nacimiento de la biopolítica.* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Foucault, M. (2008). *Tecnologías del yo y otros textos afines.* Buenos Aires: Paidós.

Franklin, D. (1986). Mary Richmond and Jane Addams: From Moral Certainty to Rational Inquiry in Social Work. *Social Service Review,*, 504-525.

Fumagalli, A. (2010). *Bioeconomía y capitalismo cognitivo.* Madrid: Traficantes de sueños.

Gadamer, H.-G. (1998). *El Giro Hermenéutico.* Madrid: Ediciones Cátedra .

Giddens, A. (1986). Action, Subjetivity and the constitution of meaning. *Social Research*, 529-541.

Gómez Gómez, F., & Herrador Buendía, F. (2008). Tareas y Acciones de los trabajadores sociales. Un estudio comparativo entre España y Ecuador. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 137-154.

Gómez Velez, M. A. (2014). Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas, Universidad Santo Tomás*, 103-116.

Gorz, A. (1991). *Metamorfosis del Trabajo.* Madrid: Sistema.

Graham, J., & Shier, M. (2014). Profession and workplace: expectations of social workers, implications for social worker subjetctive well-being. *Journal of social work.*

Grassi, E. (2005). Problemas de la teoría, problemas de la política, necesidades sociales y estrategias de política social. *Laboratorio*, 5-11.

Guber, R. (2004). El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo. Buenos Aires: Paidós.

Guber, R., Milstein, D., & Schiavoni, L. (2014). La reflexividad o el análisis de datos. Tres antropólogas de campo. En R. (. Guber, *Prácticas etnográficas. Ejercicios de reflexividad de antropólogas de campo.* (pág. 191). Buenos Aires: Miño y Davila-IDES.

Guimenez, S. (2012). El trabajo en cuestión. Tener que haacer, tener que ser, tener que vivir. *Revista de Ciencias Sociales* , 141-150.

Haar, M. v. (2015 de Julio 26 de 2007). *Ma(r)king Differences in Dutch Social Work : Professional Discourse and Ways of Relating to Clients in Context.* Obtenido de Utretch University, Repository: http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/20950

Hammack, D. C., & Wheele, S. (1995). Social science in the making: Essays on the Russel Sage Foundation, 1907-1972. New York: Russel Sage Foundation.

Hansan, J. (9 de 08 de 2015). *National conference of charities and corrections (1874-1917).* Obtenido de Social welfare history:

http://www.socialwelfarehistory.com/organizations/national-conference-of-charities-and-correction-the-beginning/

Hard, M. (25 de octubre de 2015). *Trabajo Afectivo*. Obtenido de Asociación de Amigos del Arte y la Cultura de Valladolid: http://ddooss.org/articulos/otros/M_Hardt.htm

Herrera Robles, A. (2001). 10 años de la descentralización administrativa en Colombia. . *Revista de Derecho, Universidad del Norte.* , 180-202.

Hill, O. (1875). *Homes of the London Poor.* London: Dodo Press.

Hill, O. (1883). *Homes of the London Poor.* Londres: Dodo press.

Hill, O. (s.f.). *Wikisource.* Obtenido de THE WORK OF VOLUNTEERS IN THE ORGANIZATION OF CHARITY.: https://en.wikisource.org/wiki/Homes_of_the_London_Poor/Volunteers

Hleap Borrero, J. (11 de Octubre de 2013). Hleap, José (2011). La sistematización de experiencias en América Latina, crónica de la constitución de un modo de saber. (Sin edición). Obtenido de Asoinca : http://www.asoinca.com/documentos/category/6-ceid?download=277:ponencia-jose-hleap.

Hunter, R. (1902). The relation between social settlements and charity organization. *Journal of political Economy (V11, N.1),* 75-88.

Iamamoto, M. (1997). Servicio Social y división del trabajo. Un análisis crítico de. Sao Paulo: Cortez.

Iamamoto, M. (2003). El Servicio Social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional. Sao Paulo: Cortez editora. .

Iamamoto, M., & Carvalho, R. (1984). Relaciones Sociales y Trabajo Social. *Ediciones Celats*, Lima.

Ibarra Padilla, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento juridico colombiano. *Revista de derecho No. 41*, 51-82.

Ibarra Padilla, A. (2014). Principios de la responsabilidad socila empresarial en el ordenamiento juridico colombiano. *Revista de derecho No. 41*, 51-82.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (25 de Enero de 2016). *PLAN DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA.* Obtenido de http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/IntranetICBF/macroprocesos/apoyo/soporte/h

umana/pm/PP49.MPA1.P1%20Plan%20de%20Preparacion%20y%20Respuesta%20Ante%20Emergencia%202015%20CZ%20Suroriental%20V3.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2010). *Manual Operativo Modalidad INternado* . Bogotá.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (Diciembre de 2013). *Concepto Juridico No. 163.* Obtenido de http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000163_2013.htm

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES ICBF.* Bogotá: ICBF.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (23 de 05 de 2016). Obtenido de Manual de Contratación : http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/Contratacion1/MANUAL_CONTRATACION.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (20 de febrero de 2016). *Glosario.* Obtenido de http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/Glosario

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2016). LINEAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE RUTA DE ACTUACIONES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON SUS DERECHOS INOBSERVADOS, AMENAZADOS O VULNERADOS. Bogotá: ICBF .

Iturrieta Olivares, S. (2012 enero-junio V.17, No. 1). Superposición profesional: el caso chileno de sociología y Trabajo Social. *Tendencias y Retos*, 27-37.

Jarvis, H., Cloke, J., & Kantor, P. (2009). *Critical introductions to urbanism and city.* Ontario: Routledge.

Jelin, E., Esquivel, V., & Faur, E. (2012). Las Lógicas del Cuidado Infantil. Entre las Familias, el Estado y el Mercado. Buenos Aires: Ides.

Jenaro-Río, C., Noelia, F.-R., & Francisca., G.-G. (2007). Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acodgimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and health Psycology*, 107-120.

Kallio, J., Meewisse, A., & Sacaramuzzino, R. (2015). Social worker´s attitudes to privatization in five countries. *Journal Social work*.

La Serna, C. A. (2012). La transformación del mundo del trabajo : representaciones, prácticas e identidades. Buenos Aires: Ciccus -Clacso.

Lacasa, P., & Silvestri, A. (2001). Contextos de apredizaje y desarrollo. Una mirada desde Latinoamérica. *Cultura y Educación 13 (4)*, 339-354.

Lazzarato, M., & Neggri, A. (2001). Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad. Rio de Janeiro: DP&A.

Leal, G., & Malagón, E. (2006). Historia del Trabajo Social en Colombia. De la doctrina social d ela iglesia, al pensamiento complejo. En M. Archila, O. Delgado, G. Leal, & C. R. Francois., *Cuatro décadas de compromiso académico en la construcción de la nación.* (págs. 45-61). Bogotá: Universidad Nacional. Obtenido de Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional.

Letelier Larrondo, C. V., & Leblanc Castillo, C. p. (2011). Precariedad laboral y nuevas percepciones en torno a la intervención social y el campo laboral de los trabajadores sociales. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Lewis, V. S. (1966). Stephen Humphreys Gurteen and the American Origins of Charity Organization. *Social Service Review*, 190-201.

Liebmann, G. (2001). *Six lost leaders. Prophets of civil society.* Maryland, EEUU.: Lexigton Books.

Lipsky, M. (1980). Street-level bureuacracy. Dilemmasof the individual in public services. New York: Russel Sage Foundation.

López Luna, E., & Chaparro Maldonado, M. (2006). Competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*, 261-293.

López Maya, M. (2005). Del viernes negro al referendo revocatorio. Caracas: Alfadil.

Lorente Molina, B. (2002). Trabajo Social y Ciencias Sociales. POder, funcionalización y subalternidad de saberes. *Trabajo Social Universidad Nacional de Colomba.*, 41-60.

Magarey, S. (1985). Unbridling the Tongues of Women: A Biography of Catherine Helen Spence. Adelaida, Australia: Universidad de Adelaida .

MALAGON, E. (2001, No. 3). HIPOTESIS SOBRE LA HISTORIA DEL TRABAJO SOCIAL EN COLOMBIA. *Trabajo Social -Facultad de Ciencias Humanas, UNiversidad Nacional de Colombia.*, 11-27. Obtenido de Humanas Universidad Nacional.

Manso-Pinto, J. F. (2006, V.40 No.1). Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory – Version Human Services survey en Chile. *Revista interamericana de psicología*, 115-118.

Martin-Palomo, M. T. (2011). "Domesticar" el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. . En L. G. Arango Gaviria, & P. Molinier, *El trabajo y la ética del cuidado.* (págs. 67-89). Medellín.: La carreta .

McCrone, K. (1982). The National Association for the promotion of Social Science and the advancement of victorian women. *Atlantis*, 44-66.

Meda, D. (1998). El trabajo, un valor en peligro de extinción. . Barcelona: Gedisa.

Meda, D. (16 de Octubre de 2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista del Trabajo*, 17-32. Obtenido de ¿Qué sabemos sobre el trabajo?: http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo/2007n04_a01_dM%C3%A9da.pdf

Mignolo, W. (21 de 12 de 2003). *Historias locales/ Diseños Globales. Colonialidad, conocimientos subalternos, y pensamiento fronterizo.* Madrid: Akal. Obtenido de http://www.ram-wan.net/restrepo/decolonial/11-mignolo-un%20paradigma%20otro.pdf

Miguez, P. (2008). Las transformaciones recientes en el proceso de trabajo. *Trabajo y Sociedad*.

Miranda Aranda, M. (2003). Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas. Tarragona.: Universidad Rovira y Virgili.

Miranda Aranda, M. (2003). Pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas. *Tesis Doctoral.* Tarragona, España: Universidad de Rovira y Virgili.

Molina, L., Alayón, N., Araneda, L., Castronovo, R., Seño, C., Rozas Pagaza, M., & Vega, C. (20 de julio de 2015). *CONTRIBUCIONES AL DEBATE SOBRE EL FUTURO*

DE ALAETS/ CELATS. Obtenido de Universidad de Costa Rica: http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-015.pdf

Moliniere, P. (2011). Antes que todo, el cuidado es un trabajo. En P. moliniere, & L. G. Arango, *El trabajo y la ética del cuidado.* (págs. 45-65). Medellín: La carreta.

Moniec, S., & Gonzalez, R. (2007). *La actuacion profesional del trabajo social en un contexto de reconfiguración del mundo del trabajo.* Recuperado el 31 de julio de 2012, de Centro de Estudios Sociales, Universidad Nacional del NOrdeste.: http://ces.unne.edu.ar/prealas/eje2/bloque3/Moniec-Gonzalez.pdf

Moreno, J. L. (2009). La lección de Parménides y el trabajo social. Sobre la rentabilidad intelectual de los dominios menores. *Empiria No. 17*, 141-163.

Morrel, C. (1996). Octavia Hill and women's network in housing. En A. Stewart, & J. Digby, *Gender, Health and Welfare* (págs. 91-119). London: Routledge.

Noguera Ferrer, J. A. (1998). La transformación del concepto de trabajo en la teoría social. (La aportación de las tradiciones marxistas). Barcelona: Univeridad Autónoma de Barcelona -tesis doctoral-.

Noguera, J. A. (2000). El problema de la Definición del Trabajo. *I Encuentros entre Humanidades y Ciencias Sociales.* Barcelona: Instituto Universitario de Cultura, Universidad Pompeu Fabra.

Oliva, A., & Gardey, V. (2005). La tematizacion de las condiciones del ejercicio del Trabajo Social. Tandil.

Organización de Estados Americanos (OEA). (1956). VIII Curso Internacional de Reforma Agraria . *Ubicación de la antropología en un programa de desarrollo* . Lima: OEA.

Organización Internaciona del Trabajo. (22 de Enero de 2015). *Servicios del sector privado y economía del cuidado principales creadores de empleo*. Obtenido de Perspectivas Sociales de empleo en el mundo: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_339146/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Perspectivas Sociales y del empleo en el mundo.* Ginebra: OIT.

Ortega Olivares, M. (21 de abril de 2016). *El toyotismo y sis híbridos.* Obtenido de Universidad Autónoma Metropolitana de Xochimilco: http://www.izt.uam.mx/amet/congresoqueretaro/ponencias/11_toyotismo.doc.

Pacenza, M. I., & Androti, R. E. (2005). Condiciones e medio ambiente de trabajo de distintos grupos de profesionales: psicólogos, enfermeros, trabajadores sociales en los servicios públicos de salud mental de la municipalidad del partido de General Pueyrredón. *Séptimo congreso nacional de estudios del trabajo.* Buenos Aires.

Palomino, H. (2004). *TRABAJO Y TEORIA SOCIAL: CONCEPTOS CLÁSICOS Y TENDENCIAS CONTEMPORANEAS.* Obtenido de Cátedra Palomino: http://catedrapalomino.com.ar/pdf/bibliografia/TRABAJO%20Y%20TEORIA%20SOCIAL%202012%20FINAL.pdf

Papadaki, E., & Papadaki, V. (2008). Ethically Difficult Situations Related to Organizational Conditions. *Journal of Social Work*, 163-180.

Paperman, P. (2011). La perspectiva del care: de la ética a lo político. En P. Molinier, *El trabajo y la ética del cuidado.* (págs. 25-42). Medellín: La carreta.

Pavcovich, P. (. (2011). *El barrio. Lo social hecho espacio.* Buenos Aires: Eduvin.

Perelmiter, L. (2012). La constitución de una autoridad plebeya, en el MInisterio de la "pobreza" en la Argentina reciente. *PolHis*, 309-318.

Perelmiter, L. (2012). Saber asistir: Técnica, política y sentimiento en la asistencia estatal Argentina (2003-2008). En S. Moressi, & G. Vommaro, *Saber lo que se hace, expertos y política en Argentina.* (pág. 399). Buenos Aires: Prometeo.

Perlinski, M., Blom, B., & Stefan, M. (2012). Decision-making in problematic situations : Reflections on social workers' use of knowledge and implications for social work research. *Journal of social work*, 508-532.

Perrot, M. (2000). Salir. En M. y. Perrot, *Historia de las mujeres. El siglo XIX. Cuerpo, Trabajo y Modernidad.* (págs. 155-189). Madrid: Taurus.

Polanyi, K. (2007). La gran transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo. Buenos Aires: Siglo XXI.

Preston, P. W. (1999). Una introducción a la teoría del desarrollo. México: Siglo XXI.

Prieto, C. (25 de Octubre de 2000). *TRABAJO Y ORDEN SOCIAL: DE LA NADA A LA SOCIEDAD DE EMPLEO (Y SU CRISIS).* Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: http://www.ucm.es/Centros/cont/descargas/documento2701.doc.

Quijano, A. (2000). Colonilidad de poder, eurocentrismo y América Latina. En E. Lander, *Colonialidad del saber: eurocentrismo y cencias sociales.Perspectivas Latinoamericanas.* (pág. 246). Buenos Aires, Argentina.: Clacso.

Quijano, A. (2014). Colonialidad de poder y clasificación social. En S. C. (comp), *Cuestiones y horizontes : de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder* (págs. 285-327). Buenos Aires: Clacso.

Quijano, A. (2014). Trabajo al final del Siglo XX. En A. Quijano, Cuestiones y horizontes : de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad de poder. (págs. 263-284). Buenos Aires: Clacso.

Quiroz, N. (1998). *Antología del trabajo social chileno.* Concepción: Universidad Concepción.

Raichelis, R. (2010, Oct- dic, No. 104). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Servicio Social, Sao Paulo*, 750-772.

Ramírez, C. (2 de Abril de 1963). La correccional de Buga, un ejemplo en su género. *El tiempo*, pág. 4.

Rauch, J. (1975). Women in Social Work. Friendly visitors in Philadelphia. *Social Service Review* , 241-259.

Reggiani, A. (2007). De rastacueros a expertos. Modernización, diplomacia cultural y circuitos académicos transnacionales. !870-1940. En R. (. Salvatore, *Los lugares del saber. Contextos locales y redes transnacionales en la formación del conocimiento moderno.* (págs. 159-187). Rosario: Beatriz Viterbo.

Revista Dinero. (6 de Abril de 2015). *¿Cuáles sectores generan más empleo en el país?* Obtenido de Revista Dinero: http://www.dinero.com/economia/articulo/cuales-sectores-generaron-mas-empleo-abril-2015/209196

Richmond, M. E. (1907). Friendly visiting. *Proceedings National Conference Charities and Correction* (págs. 307-315). Minneapolis : Harvard University.

Rincón, A. (2007). Responsabilidad Social Epresarial "SIDOC S.A, acciones para la reflexión. . *Cuadernos de administración.*, 63-72.

Ríos, C. D. (1997 йил Abril). *Margen Temas de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. Retrieved 2011 йил 21-Febrero from Ficha de cátedra: El modelo tecnocráctico normativo. Desrrollismo y trabajo social: http://www.margen.org/catedras/apunte22.html

Ritzer, G. (1997). *Teoría Sociológica Contemporánea.* México: Mc Graw Hill.

Rosanvallón, P. (2007). La nueva cuestión social. Reoensar el Estado providencia. Buenos Aires: Manantial.

Rose, N. (2007). ¿La muerte de lo social? La reconfiguración del territorio de gobierno. . *Revista Argentina de Sociología.*, 111-150.

Rose, N. (2007). ¿la muerte de lo social? Re- configuración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología.*, 111-150.

Rozas Pagaza, M. (2001). La intervención profesional en relación con la cuestión social. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Ruiz Muñoz, M. (2011). UN APUNTE CRÍTICO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. *REDUR*, 27-65.

Ruswick, B. (2013). Almost Worthy: The poor, paupers and the science of charity in America. Indiana: Indiana University.

Salazar Silva, F. (20 de febrero de 2006). *Teorpía Económica y Estado de Bienestar. Una aproximación.* Obtenido de Biblioteca digital univalle: http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2128/1/Teoria%20economica%20y%20Estado%20del%20Bienestar.pdf

Salomonsson, K. (2005). Flexible, adaptable, employable: Ethics for a new labour market. En O. Löfgren, & R. Willim, *Magic, Culture and the new economy* (págs. 117-149). Oxford and New York: Berg.

Santana, A. I., & Farkas, C. (2007, V16 No. 1). Estrategias de autocuidado en Equipos Profesionales que TRabajan en maltrato INfantil. *Psykhe*, 77-89.

Santini de Abreo, A. C. (2001 jan-jun). ELEMENTOS PARA INVESTIGAR O PROCESSO DE TRABALHO EM SERVIÇO SOCIAL. *Serviço Social em Revista, V.3, n 2*, 173-188.

Schutz, A. (1993). La construcción significativa del mundo social. Madrid: Paidós.

Schutz, A., & Luckman, T. (2003). *Las estructuras del mundo de la vida.* . Buenos Aires: Amorrortu.

Scott, J. (2001). Experiencia. *La ventana*, 42-73.

Scott, J. (2001). Experiencia. *La ventana*, 42-73.

Scott, J. W. (2001). Experiencia. *La ventana*, 42-74.

Scott, J. W. (2012). Las mujeres y los derechos del hombre. Feminismo y sufragio en Francia, 1789-1944. Buenos Aires: SIglo XXI.

Sennet, R. (2005). La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Barcelona: Anagrama.

Shaw, I. (2010). An unresolved legacy of the Chicago School. En C. (. Hard, *The legacy of the Chicago School of Sociology.* (págs. 44-64). Chesire: Midrash.

Shier, M., & Graham, J. (2013). Organizations and social worker well-being: The intra-organizational context of practice and its impact on practitioner's subjective well-being. *Journal of Health and Human Services Administration*, 61-90.

Shier, M., Graham, J., Fukuda, E., Brownlee, K., Kline, T., & Novik, N. (2012). Social workers and satisfaction with child welfare work: Aspects of work, profession and personal life that contribute to turnover. *Child welfare*, 91.

Simmons, A. (20 de Julio de 2015). *A profession and its roots the Lady Almoners.* Obtenido de Kings College London.: https://www.kcl.ac.uk/sspp/policy-institute/scwru/swhn/publications/Simmons-A-Profession-and-Its-Roots-The-Lady-Almoners.pdf

Soffer, R. (1982). ¿Why Do Disciplines Fail? The Strange Case of British Sociology. *The English Historical Review*, 767-802.

Stuhler, L. (22 de septiembre de 2015). *Scientific Charity Movement & Charity Organization Societies: 1872*. Obtenido de The social welfare. History project.: http://www.socialwelfarehistory.com/programs/mental-health/scientific-charity-movement-charity-organization-societies/

Super Intendencia de Sociedades. (8 de Febrero de 2013). *ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL* . Obtenido de Super

Sociedades: http://www.supersociedades.gov.co/superintendencia/normatividad/conceptos/conceptos-juridicos/Normatividad%20Conceptos%20Juridicos/32966.pdf

Susin Betrán, R. (2000). Los discursos sobre la pobreza, siglos XVI y XVIII. *Brocar. Cuadernos de investigación Histórica.*, 105-135.

Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare Br J Soc Work. *British Journal of Social Work*, 1225-1246.

Umbarila Laiton, M. P. (2010). Contribución del Trabajo Social a la Fundación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Bogotá, Universidad Nacional Colombia: trabajo de grado para Trabajo Social.

Urteaga, E. (4 de Agosto de 2015). *Los Estados de Bienestar ante la globalización.* Obtenido de Universidad de Jaen: http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/63.pdf

Van Ewijk, H., & Van Eijken, J. S. (1997.). A good society is more than just a private affair. Citizenship based social work in practice.

Varela Alvarez, V. (23 de 12 de 2003). *Historia e intersubjetividad en Husserl*. Obtenido de Nódulo: http://www.nodulo.org/ec/2003/n018p17.htm

Vega Cantor, R. (2002). *Gente muy rebelde.* Bogotá: Pensamiento Crítico.

Velurtas, M. (2012). Repercusiones en el mercado de trabajo profesional, a partir de las transformaciones del Estado y sus políticas sociales. *XX Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social.* Córdoba.

Vidal Molina, P. F. (2009). *Aproximación a una caracterización del espacio socio-ocupacional del Trabajo Social en Chile.* Recuperado el 26 de enero de 2013, de Colegio Trabajadores Sociales de Chile : http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/documentos/ESTUDIO%20cARACTERIZACION%20n.pdf

Wallace, J., & Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian Social Work: Accomodation or resistance? *Journal of Social Work -Sage journals-*, 132-142.

Wallerstein, I. (. (2006). *Abrir las ciencias sociales.* Buenos Aires: Siglo XXI.

Wallerstein, I. (1979). *El modernos sistema mundial.* México: Siglo XXI.

Wolfe, M. (1982). El desarrollo esquivo. La búsqueda de un enfoque unificado para el análisis y la planificación del desarrollo. *Revista de la Cepal*, 7-50.

World Bank. (2006). *Financiamiento para organizaciones de la sociedad civil.* Retrieved 2008 йил 12-Febrero from http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTCSOSPANISH/0,,contentMDK:20781284~pagePK:220503~piPK:220476~theSitePK:1490924,00.html

Zangaro, M. (2010). Subjetividad y trabajo en el management como dispositivo de gobierno. *Trabajo y sociedad*, 163-177.

Zemelman, H. (1997). La construcción metodológica. En H. L. Zemelman, *Subjetividad: Umbrales del pensamiento social.* (págs. 21-35). Barcelona: Anthropos.

Apéndice

- La Coyuntura-

Durante el año 2016 tiempo durante el cual realicé la escritura del presente documento, ocurrieron dos acontecimientos que movilizaron el debate nacional y latinoamericano sobre trabajo social. Dichos eventos fueron la "III Cumbre internacional de trabajo social" y la "Nueva composición y estructura de las salas de evaluación de la comisión nacional intersectorial de aseguramiento de la calidad de la educación superior" en la que se reubicó al trabajo social en el área de la salud.

La "III Cumbre internacional de trabajo social" fue realizada en Colombia por una iniciativa privada de dos trabajadoras sociales peruanas, quienes conformaron simultáneamente dos organismos autodenominados grupo empresarial "Excellentia" y el "Consejo Mundial de Trabajo Social". Tanto las iniciativas como las trabajadoras sociales que las crearon, resultaban ajenas y desconocidas para los procesos que por décadas se han venido adelantando desde las distintas organizaciones de trabajo social existentes a nivel latinoamericano[105]. De este modo tanto la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Trabajo Social (Alaeits) como el Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social de Colombia (CONETS) realizaron un pronunciamiento de rechazo argumentando, entre muchos otros asuntos:

- Que dichas iniciativas no demuestran estar cumpliendo con los objetivos político-profesionales prevalecientes en ALAEITS.

[105] Desde la década de los 70 del siglo XX en América Latina existe la Asociación Latinoamericana para la enseñanza del Trabajo Social –Alaeits-, la cual periódicamente se reúne, coordina y convoca el Congreso Latinoamericano de trabajo social, dicha asociación está conformada por distintas Escuelas de diferentes universidades de América Latina. Adicionalmente cada país cuenta con organizaciones gremiales articuladas a la Asociación encargadas de motivar los debates disciplinares regionales y nacionales. La ALAEITS además es miembro de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales –FITS-, organización que surgió en el año 1928 y articula diversas organizaciones gremiales de las distintas partes del mundo. Lo particular del "Grupo Excellentia" y del autodenominado "Consejo Mundial de Trabajo Social" es que sus "acciones" las realizan al margen y a espaldas de estas organizaciones desconociendo el trabajo realizado por décadas.

- Que los actos de la empresa Grupo Excellentia plantean una confrontación a los proyectos de formación y educación continuada que se realizan en la región con la participación de las entidades que legítimamente representan a las unidades académicas y a los organismos profesionales.
- Que a pesar de que el Consejo se auto denomina como Mundial, en el mismo no participan representantes legítimamente electos por sus organismos nacionales para representar a sus países en dicho Consejo.
- Que las Cumbres realizadas por estos organismos no responden a las agendas de trabajo, ni a los proyectos académicos y profesionales que se discuten y construyen en la región por las organizaciones legítimamente reconocidas para ello, sino por profesionales que en su carácter personal proponen pensar el "emprendimiento y la innovación como paradigma intrínseco de la intervención social"
- Que los fundamentos y objetivos propuestos tanto por la empresa como por el Consejo responden claramente a un proyecto neoliberal en el cual se aprovecha la coyuntura de desmantelamiento del Estado Benefactor para proponer posicionar al profesional del Trabajo Social como el empresario por excelencia de la responsabilidad social.
- Y que se trata de un proyecto en clara confrontación con el Trabajo Social de carácter crítico y propositivo que se sitúa a favor de la defensa, exigibilidad y expansión de los derechos humanos, en denuncia de la desigualdad social y económica y se construye en una perspectiva de transformación social y emancipación humana, ejes que han caracterizado las propuestas de trabajo de ALAEITS, COLACATS y FITS-AM, formación en Trabajo Social/Servicio Social de la región.

Las razones tienen que ver en primer lugar con que los temas abordados desde dicha cumbre no son coherentes con la agenda que se viene adelantando en la región desde las agremiaciones (incluso resultan opuestos)[106] y en segundo lugar porque básicamente se trata de un emprendimiento personal de las fundadoras que no cuenta con ningún respaldo

[106] En el año 2017 la IV Cumbre se llevó a cabo en Chile y su tema central fue: "La familia como origen".

académico de ninguna Universidad; en cada cumbre intentan vincular a personas que se sumen a la iniciativa. Su eje de "acción" es la realización de eventos "académicos" que no incluye a ningún profesional de las organizaciones. Llama particularmente la atención que desde su punto de vista son los primeros (por ejemplo convocan al primer seminario sobre trabajo social y salud en México en el año 2015, cuando el tema no es la primera vez que se aborda). En todo caso, no son claros ni los estatutos, ni la existencia de una directiva, ni tampoco la agenda que para trabajo social se proponen. Pese al rechazo, las denominadas cumbres mundiales se han venido realizando (curiosamente y aunque el carácter de mundial, sólo en países latinoamericanos), alegando "libertad de asociación". El grupo Excellentia y el autodenominado Consejo Mundial de trabajo social tampoco tiene ningún vínculo con organizaciones internacionales de trabajo social y tampoco es clara la razón por la que se pretende un organismo mundial paralelo al ya existente, ni sus objetivos. Lo que es claro es que el "mercado" para dichas cumbres está en Latinoamérica y por lo menos el 50% de la promoción del evento se enfoca en brindar información turística sobre el país receptor y la "agenda académica" sólo es visible una semana antes de su realización. Sus patrocinadores también son altamente cuestionados en tanto suelen ser empresas privadas e incluso algunas de ellas cuestionadas (v. gr Grupo Ledesma argentino que ha sido señalado por haber apoyado la dictadura).

El segundo evento tiene que ver con la movilización nacional de profesionales del trabajo social luego de conocer una directriz emanada por el Ministerio de Educación Colombiano, a través de la circular 079 de 2015 por la cual se informó la "Nueva composición y estructura de las salas de evaluación de la comisión nacional intersectorial de aseguramiento de la calidad de la educación superior Conaces a partir del 1 de enero de 2016". En dicha circular se informó que a partir de la fecha, y atendiendo a la clasificación internacional[107], los programas académicos de trabajo social pasarían a la sala de evaluación de Salud y Bienestar. Es decir que en adelante, para efectos de los procesos de acreditación y evaluación de los programas ya no serían considerados como

[107] En la clasificación internacional de la ciencia y la tecnología de la Unesco que identifica campos, disciplinas y subdisciplinas, el Trabajo Social no existe. Quizás lo más aproximado que se encuentra en dicha clasificación se encuentra dentro del campo de la sociología en el que aparece como subdisciplina el Servicio Social en una área denominada Cambio y desarrollo social, al lado de otra área denominada problemas sociales. De la misma manera en la clasificación internacional normalizada de la educación de la Unesco –Cine-, el Trabajo Social aparece como subcampo dentro del campo de salud y bienestar.

parte de las ciencias sociales y humanas, sino que serían evaluados en su fundamentación teórica, epistemológica y metodológica desde el campo de la salud. Esta decisión que, según el ministerio obedecía a asuntos administrativos, fue tomada sin la participación de las organizaciones gremiales nacionales y regionales de escuelas y profesionales de trabajo social, de hecho, pese a que fue emanada en diciembre de 2015, sólo comenzó a circular entre las organizaciones en septiembre de 2016.

Este cambio en las salas de evaluación, desde el punto de vista de profesionales del trabajo social, resultaba altamente problemático, no sólo porque ello significaba que los programas académicos serian evaluados por profesionales ajenos a los desarrollos de la disciplina (profesionales de la salud), sino porque como consecuencia de ello los currículos debían comenzar a adaptarse en torno a esa área. Eso, desde la lectura de los diversos colectivos, también traería efectos en los campos de trabajo, pues de comenzar a ser considerado como un profesional de la salud, - sin desconocer que es un escenario en el que se ha estado presente históricamente-, el campo laboral se reduciría y sería excluido de las áreas del desarrollo y bienestar social de las que ha hecho parte desde sus orígenes (como por ejemplo educación, familia, vivienda, desarrollo urbano, bienestar laboral, recreación, desarrollo comunitario, recientemente en política pública, responsabilidad social empresarial, gerencia social, investigación social entre muchos otros).

Lo más grave, advertían las organizaciones, era desconocer los desarrollos de la disciplina en las ciencias sociales que además iba en contravía de la misma legislación colombiana[108]. Aunque la movilización tenía como tema central la ubicación en las Ciencias Sociales, salieron a la luz otros problemas y preocupaciones del gremio. Uno de ellos, la promoción de programas técnicos en trabajo social (algo inexistente hasta hace algunos años en Colombia), que desde su punto de vista no solo desprofesionaliza el

[108] Ley 53 de 1977 regula el ejercicio profesional de Trabajo Social en Colombia afirma que el "Trabajo Social es una profesión ubicada en el área de las Ciencias Sociales relacionadas con las políticas de Bienestar y Desarrollo Social" (Art. 1), los textos de fundamentación profesional y la ubicación de la totalidad de programas académicos ofertados en el país así como sus estructuras curriculares, tienen como eje transversas a las ciencias sociales y son ubicadas en las Facultades de Ciencias Sociales y Humanas. Así mismo, la generación de conocimiento que se genera en trabajo social hace parte de las Ciencias Sociales.

ejercicio profesional sino que traía efectos directos en la disminución de salarios, este último, justamente otra de las grandes preocupaciones en las oferta laboral que no solo consideran precaria en el sentido de los bajos salarios ofrecidos (en algunos momentos les han llegado a ofrecer incluso un salario mínimo) y las condiciones que ofrecen (trabajo por 12 horas diarias y fines de semana y sin seguridad social), por cortos periodos de tiempo (por meses que van entre dos, tres, seis o un año), estafa (profesionales a quienes una entidad que contactan por internet dicen contratarlos, les piden realizar una serie de tareas, por ejemplo visitas domiciliarias con fines de selección laboral, y luego la empresa desaparece o les descuenta del valor de la misma visita), y en general, desempleo.

Todos estos temas entraron a formar parte de una agenda común que sería abordada una vez superada la situación ante el Ministerio de Educación Nacional. Así, se organizaron tres comisiones con miembros de distintas regiones del país: 1. Comunicaciones y movilización, encargados de informar avances y fortalecer el dialogo entre las distintas instancias organizativas y proponer acciones de visibilizarían en la calle y en lo virtual; 2. Investigación y posicionamiento en trabajo social, cuyo eje de análisis la historia del trabajo social y los desarrollos que ha tenido de la mano de las ciencias sociales y presentar un balance general de las condiciones de trabajo que enfrentan profesionales del trabajo social en la actualidad (particularmente me vinculé con ésta comisión); y 3. Comisión jurídica, encargada de revisar la legislación que cobija al trabajo social y realizar acciones jurídicas tendientes a la defensa de la profesión.

Esta movilización nacional fue visibilizada en redes sociales y medios de comunicación tanto nacional como regional. Profesionales de trabajo social se volcaron masivamente a las calles, todos pidiendo el reconocimiento del trabajo social como parte de las ciencias sociales. Organismos latinoamericanos e internacionales manifestaron su apoyo a las organizaciones nacionales, pues entendían que un cambio en ese sentido, atendiendo a directivas internacionales, podría tener incidencia en otros países. El resultado, luego de una audiencia con el ministerio de educación de la que hicieron parte organizaciones gremiales, fue una nueva circular del Ministerio de educación, circular No. 48 del 29 de noviembre de 2016, por la cual “se modifica la circular 079 del 28 de diciembre de 2015”. En la nueva circular, el Ministerio, atendiendo a lo señalado en la

ley, reconoce al trabajo social como parte de las ciencias sociales y lo ubica nuevamente en las salas de evaluación correspondiente de la siguiente manera:

	Clasificación ajustada
Sala de Evaluación	Ciencias Sociales, Periodismo e información.
Campo Específico	Ciencias Sociales y del comportamiento
Campo Detallado	Trabajo Social y Orientación

Esta modificación fue entendida como un triunfo de la movilización de profesionales del trabajo social y si bien se logró su reconocimiento como parte de las ciencias sociales, se dejó en evidencia otros problemas que apuntan a la situación del trabajo que enfrentan los profesionales del trabajo social en diversas dimensiones: mercado de trabajo, oferta salarial, tipos de labores, tipos de contratos entre muchos otros asuntos.

En el presente documento de alguna manera me ubico en el marco de esas preocupaciones del orden empírico, pero exploro la construcción intersubjetiva que sobre el trabajo construyen profesionales del trabajo social vinculados actualmente a tres ámbitos de acción: El gubernamental, el no gubernamental y la responsabilidad social empresarial.