

Claudia Bermúdez Peña

Trabajo y trabajadores sociales

La construcción de la experiencia
de trabajo de profesionales del
trabajo social en Colombia



Universidad
del Valle

Programa  Editorial

Claudia Bermúdez Peña. Trabajadora Social, egresada de la Universidad del Valle en Colombia en el año 1996. Realizó la Maestría en Educación, Énfasis en Educación Popular y Desarrollo Comunitario de la misma Universidad y obtuvo el grado en el año 2005. Doctora en Ciencias Sociales de la Universidad Nacional General Sarmiento en Argentina, 2019.

Desde el año 2007 y hasta la fecha, se desempeña como Profesora en la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle. Durante aproximadamente 15 años estuvo vinculada a procesos comunitarios tanto desde organizaciones sociales de base como desde organizaciones no gubernamentales. Dentro de sus publicaciones se destaca: el libro "*Ñan, Runa manta... el sendero de los pueblos. Un estudio sobre la Intervención Social a partir de la sistematización de una experiencia de prevención en consumo de sustancias psicoactivas*" del Programa editorial de la Universidad del Valle en agosto 2006, y los artículos: Concepto de organización, perspectiva y tipologías. En: Sujetos sociales, acciones colectivas y trabajo social. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Facultad de Humanidades, 2009 en coautoría con la profesora Alba Nubia Rodríguez; Sistematización de experiencias en proceso. En: Miradas sobre la sistematización de experiencias en Trabajo Social. Facultad de humanidades. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Julio 2005; Educación, Acción y Trabajo Social. En: Revista Prospectiva N.º 11. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle octubre de 2006; Intervención social y trabajo social: entre el deseo y el desencanto. Reflexiones pedagógicas desde el Trabajo Social. En: Revista Colombiana de Trabajo Social. Marzo de 2006. La dimensión pedagógica de la intervención del trabajo social. En: Revista prospectiva N.º 13. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle 2008, Lógica práctica y lógica teórica en la sistematización de experiencias educativas, en la revista pedagogía y saberes 2018.

Trabajo y trabajadores sociales

La construcción de la experiencia
de trabajo de profesionales del
trabajo social en Colombia



Colección Ciencias Sociales
Informe de Investigación

Bermúdez Peña, Claudia

Trabajo y trabajadores sociales. La construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social en Colombia / Claudia Bermúdez Peña
Cali : Universidad del Valle - Programa Editorial, 2022.
156 páginas ; 28 cm -- (Colección: Ciencias Sociales- Informe de investigación)

1. Trabajo social - 2. Trabajadores sociales - 3. Intersubjetividad - 4. Entorno laboral - 5. Experiencia - 6. Trabajo social como profesión

361.32 CDD. 22 ed.

B516

Universidad del Valle - Biblioteca Mario Carvajal

Universidad del Valle

Programa Editorial

Título: Trabajo y trabajadores sociales. La construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social en Colombia

Autora:  Claudia Bermúdez Peña

ISBN-PDF: 978-628-7566-12-5

DOI: 10.25100/peu.635

Colección: Ciencias Sociales-Informe de Investigación

Primera edición

Rector de la Universidad del Valle: Édgar Varela Barrios

Vicerrector de Investigaciones: Héctor Cadavid Ramírez

Director del Programa Editorial: Francisco Ramírez Potes

© Universidad del Valle

© Claudia Bermúdez Peña

Imagen de portada: Hugo H. Ordóñez Nievas

Diagramación: Alaidy Salguero Sabogal, Hugo H. Ordóñez Nievas

Corrección de estilo: G&G Editores

Este libro es resultado de la investigación "Trabajar como profesional del trabajo social en Colombia: La construcción intersubjetiva de la experiencia de trabajo", realizada con el apoyo y respaldo de la Universidad del Valle.

Esta publicación fue sometida al proceso de evaluación de pares externos para garantizar altos estándares académicos. El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del autor y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad del Valle, ni genera responsabilidad frente a terceros. El autor es el responsable del respeto a los derechos de autor y del material contenido en la publicación, razón por la cual la Universidad no puede asumir ninguna responsabilidad en caso de omisiones o errores.



Reconocimiento-No Comercial-Sin Obra Derivada (BY-NC-ND)
Esta obra está bajo una licencia Creative Commons

Cali, Colombia, junio de 2022

Claudia Bermúdez Peña

Trabajo y trabajadores sociales

La construcción de la experiencia
de trabajo de profesionales del
trabajo social en Colombia.



Colección Ciencias Sociales
Informe de Investigación

Esta investigación aborda la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realiza un colectivo de profesionales del trabajo social desde la intersubjetividad, quienes se encuentran empleados en tres tipos de organizaciones: 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.

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), interesa lo que de ella destacan los profesionales en sus relatos (tanto individuales como colectivos). Asimismo, no se centra en el contenido del trabajo o en el tipo de intervención social que hacen, sino que la 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, que llevan a cabo su ejercicio profesional en algunos escenarios que históricamente han sido representativos en relación a esta disciplina.

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

PRÓLOGO

Cuando Claudia me invitó a hacer el prólogo de este libro, “Trabajo y trabajadores sociales: La construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social en Colombia”, producto de un ejercicio de investigación, me sentí honrada y agradecida porque me permitió recordar las conversaciones iniciales que tuvimos, respecto a sus indagaciones e inquietudes en la búsqueda de dar cuenta de las experiencias de los trabajadores sociales; su interés no solo era conocer la forma instrumental de su trabajo, sino fundamentalmente la experiencia de construcción de trabajo y las reflexiones que hacen los profesionales sobre dicha experiencia de trabajo. Desde aquellas discusiones e intercambios enriquecedores, surgieron preguntas y repreguntas, al menos de parte mía porque en la historia de los debates académicos del trabajo social, esa pregunta tiene vigencia en la actualidad, no solo porque es recurrente, sino porque tiene una heterogeneidad de respuestas que están asociadas a las concepciones de la profesión.

Por otro lado, esa primera preocupación, luego de muchas lecturas y análisis de documentación, es traducida a la indagación empírica del trayecto de la construcción de la experiencia que sobre el trabajo realizan profesionales del trabajo social en tres tipos de organización: Una Organización Gubernamental (OG), una Organización No Gubernamental (ONG) y una Fundación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. Desde ese lugar y con un análisis riguroso sobre la categoría “trabajo” indaga los modos en que los trabajadores sociales entienden el proceso de construcción de la experiencia como trabajo, analizada desde una perspectiva intersubjetiva.

La persistencia sobre su preocupación temática lleva a la autora a una investigación de exploración teórica, rigurosa y documentada, sobre el trabajo social y sus diversas perspectivas vinculadas a su experiencia de trabajo, ahora presentada en formato de libro. Su lectura y modo de encarar sus inquietudes son enriquecedoras, pensadas y abordadas con rigurosidad. Sin duda, un aporte a la formación y la intervención profesional, para entender el significado que tiene el trabajo para el profesional de trabajo social.

En ese sentido, identifica, desde el trabajo empírico, muchas pistas, respecto a cómo entienden los trabajadores sociales entrevistados el significado que tiene su experiencia como trabajo. Las reflexiones teóricas sobre la categoría trabajo le permiten rescatar diversos modos de entender el trabajo.

Toma y parte de autores trabajadores sociales que han abordado la intervención como trabajo; es el caso de Marilda Imamoto. Claudia, si bien parte de la premisa de que el desarrollo del trabajo productivo está vinculado al mercantilismo en el proceso de desarrollo capitalista, directamente en el sentido de la producción material, avanza en profundizar el trabajo asociado a otros modos de trabajo, como son los servicios y cuidados vinculados a la producción de personas y la reproducción de la sociedad, como dice Dubet, citado por la autora. Avanza sobre esta línea teórica, dando textura argumentativa a la reflexión de la experiencia.

Es una puerta de entrada enriquecedora para salir de la pura descripción de las experiencias de trabajo profesional. La perspectiva intersubjetiva le permitió una mirada más amplia del trabajo y poco estudiada en el campo de los servicios sociales.

Además, fue vislumbrando la relevancia de este campo de estudio de manera proyectiva, dado que el mundo del trabajo se va constituyendo tendencia hacia los servicios y cuidados.

Me parece muy interesante sumergirse en la parte relacionada con las entrevistas, en la que se encuentran los sentidos que le dan los trabajadores sociales a su experiencia. Es la parte que abre un camino a otras investigaciones, y, al mismo tiempo, aparece en toda su potencialidad la riqueza teórica con la que analiza estas entrevistas.

Para finalizar, quiero rescatar la potencialidad política que despliega el trabajo social en su desarrollo, aportando a la construcción de un trabajo social crítico y proyectivo.

Dra. Margarita Rozas Pagaza
Buenos Aires, 12 de agosto de 2020

CONTENIDO

Introducción	11
El camino recorrido: memoria metodológica de la investigación	16
Las decisiones metodológicas en este estudio	17
Capítulo 1	
Cambios en los mundos del trabajo, trabajo sobre los otros y trabajo social. Hacia un estado de la cuestión	23
Cambios en los mundos del trabajo	23
Cambios en los mundos del trabajo y el trabajo de profesionales del trabajo social	29
Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social	30
Puntos de encuentro y contrastes en los estudios.	34
Capítulo 2	
El trabajo: Dimensión histórica y dimensión teórica	37
La dimensión histórica del trabajo y las ocupaciones de lo social	38
El trabajo como categoría teórica	46
Capítulo 3	
Experiencia de trabajo e intersubjetividad	49
Intersubjetividad y trabajo	50
El concepto de intersubjetividad en las ciencias sociales	51
Categorías de análisis del estudio.	53
Trabajo social: ¿una forma de trabajo sobre los otros o una forma de trabajo de cuidado?	53
Intersubjetividad: Experiencia y significados sobre el trabajo.	55
Capítulo 4	
Los contextos de trabajo: Una Organización Gubernamental, una Organización No Gubernamental y una Organización de Responsabilidad Social Empresarial	57
El Consenso de Washington y la descentralización administrativa en Colombia	58
Una Organización Gubernamental: El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	59
Una Organización No Gubernamental (la Corporación)	65
Una fundación de RSE.	69

Capítulo 5

Trabajar como profesional del trabajo social en una Organización Gubernamental. 77

Dimensión objetiva del trabajo: La organización del trabajo en un centro zonal .77	
Experiencia de trabajo: Dimensión intersubjetiva	82

Capítulo 6

Trabajar como profesional del trabajo social en una ONG. 97

La perspectiva del equipo base: “Somos una institución que se acomoda a lo que el Estado pide”.97
Las redes de poder local: “No es el tema financiero, es el tema político”.	99
La organización del trabajo en una ONG: Una doble sujeción	101

Capítulo 7

Trabajar como profesional del trabajo social en una Fundación de RSE 111

La organización del trabajo en la Fundación: División del trabajo, definición de tareas, el lugar de profesionales del trabajo social	111
El complejo del proletario	117
Un trabajo que no es trabajo	119
Trabajo voluntario: militancia y forma de ganar experiencia	119
Trabajo remunerado: vivir del trabajo social	120
Las contradicciones del trabajo, los conflictos y las tensiones	122
Somos anfibios sociales... hacemos acupuntura social	124
El disfrute de lo que se hace	126

Capítulo 8

Reflexiones finales: Significados del trabajo para profesionales del trabajo social: ¿Una clase que vive del trabajo? . . . 127

Sobre otros modos de trabajo y el trabajo social	128
¿Qué significa trabajar como profesional en trabajo social?	129
Ser profesional del trabajo social en Colombia	134
Un trabajo desde los intersticios	140
Profesionales del trabajo social, ¿una clase que vive del trabajo?	142

Referencias 147

INTRODUCCIÓN

Las estadísticas sobre el comportamiento del empleo en Colombia mostraron en el 2014 y el 2015, que el sector de servicios sociales y comunales¹ fue el principal generador de nuevos empleos, por encima de sectores tradicionales como el de la construcción. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en los años 2016, 2017 y 2018 el sector generó por lo menos el 69 % de los nuevos empleos en el país. Así, en el año 2015,

El sector Servicios comunales, sociales y personales registró una ampliación de 52.000 nuevos ocupados, un 1 % más que el período 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, párr. 5)

Para el 2016 el mismo sector se convirtió en la rama que dinamizó el empleo. Según el DANE, aportó 78 mil más que en 2015, es decir, aportó el 15 % a la economía, lo que en su momento representó un 19,64 % de la población ocupada del país. Su crecimiento se incrementó 2,2 % comparado con el año anterior. El mismo comportamiento se registró en los años 2017, 2018 y 2019², distribución que puede apreciarse en las Figuras 1 y 2. Si bien esta información ha variado con la emergencia sanitaria ocurrida por el COVID-19, lo que nos interesa destacar en este caso, es que se trata de empleos que se ubican por fuera del “sector productivo”, un lugar desde el que no suelen generarse excedentes por cuanto su tarea se centra en la prestación de servicios sociales y la asistencia pública/social. Es decir, se trata de empleos que emergen en

¹ El DANE incluye en el sector de servicios comunales y sociales las ramas de: 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. Es importante señalar que en el 2020 y como efecto de la pandemia, el aporte a los nuevos empleos en esta rama decreció al 8,37 % (DANE, 2020).

² El 31 de agosto de 2019, el diario La República tenía el siguiente titular: “Solo las ramas de transporte y servicios comunales generaron empleo en julio” (Cigüenza, 2019).

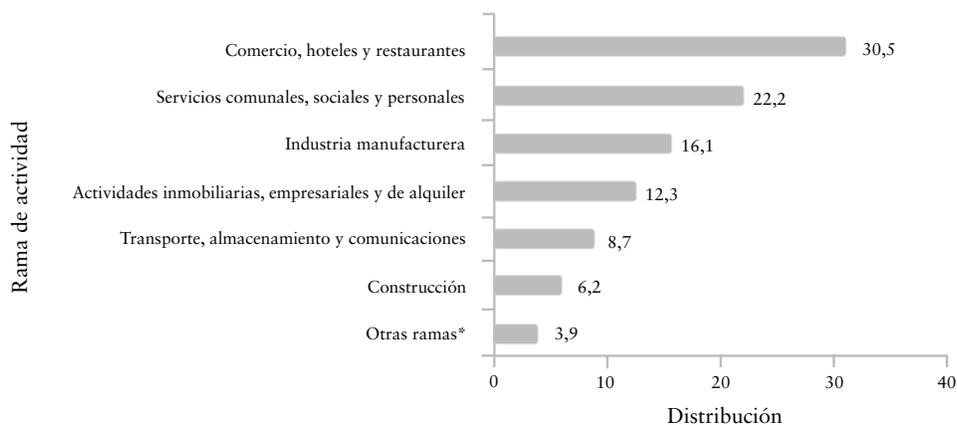


Figura 1. Distribución porcentual de la población ocupada según rama de actividad (Octubre-diciembre 2016).

Fuente: DANE (2016).

Rama de Actividad	Distribución (%)	Variación (%)	Contribución (p.p)
Total Cabeceras	100,0	0,0	0,0
Construcción	7,7	9,5	0,7
Servicios comunales sociales y personales	22,3	2,9	0,6
Otras ramas*	7,0	8,3	0,5
Industria manufacturera	14,1	1,9	0,3
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	9,2	-1,6	-0,1
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	9,5	-7,0	-0,7
Comercio, hoteles y restaurantes	30,3	-3,9	-1,2

Figura 2. Distribución porcentual, variación porcentual y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad (2018/2017).

Fuente: DANE (2016).

el marco de la denominada cuestión social o más recientemente en lo que se conoce como trabajo o economía de cuidado³.

³ La intención aquí no es introducir el debate sobre la cuestión social como categoría analítica, en tanto la categoría central es la de trabajo. No obstante, se entiende la cuestión social en el marco de las acciones de autoprotección de la sociedad (Polanyi, 2007), o como "la inquietud acerca de la capacidad para mantener la cohesión de una sociedad" (Castel, 2001, p. 29). En lo que se refiere al trabajo de cuidado, vale señalar que este se da en diversos entornos (formal e informal), como, por ejemplo, sector de servicios de salud (que es formal y público); el cuidado de niños y niñas, educación a primera infancia, acciones con personas con discapacidad, de la tercera edad, entre otros, y que integran la denominada economía del cuidado. Del mismo modo, incluye otras formas, (remuneradas y no remuneradas), como las prestadas por familiares y miembros de la comunidad (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Este comportamiento coincide con las tendencias mundiales. En efecto, la OIT en el año 2015 afirmó que, para el 2019, los servicios del sector privado y la economía del cuidado serían los principales generadores de nuevos empleos y en ese sentido el aumento de la demanda estaría en empleos que requieren una interacción directa de persona a persona tales como salud, educación y otros servicios sociales. Si bien desde el punto de vista de la OIT la economía del cuidado seguirá siendo una fuente importante de empleo, también advierte que este sector se caracteriza por la falta de protecciones y beneficios, bajos salarios o nula compensación y además es allí donde se concentra buena parte del trabajo de las mujeres (OIT, 2016). Esta situación cambió a causa de la pandemia. En efecto, si bien la OIT afirma no tener estadísticas precisas, identifica un incremento en las labores de voluntariado y un redireccionamiento hacia actividades asistenciales y caritativas en el año 2020, lo que puede llegar a

afectar el mercado laboral de profesionales del trabajo social (OIT, 2020).

Lo hasta aquí presentado muestra por lo menos dos asuntos para la reflexión. En primer lugar, que además de las mutaciones en el trabajo en términos de la flexibilidad, precarización y fragmentación, parece advertirse un desplazamiento en los modos de trabajo. Así, de un modo que tuvo a la fábrica/manufactura/industria como centro, se ha pasado a otros modos, algunos de los cuales se sitúan en la esfera de la producción simbólica, “inmaterial” y que se inscriben en el seno de las relaciones sociales; si bien no podemos afirmar que estos modos representan la centralidad del trabajo hoy, sí resulta relevante que se constituya en un sector dinamizador de empleo. No obstante, este desplazamiento no significa ni que el modo de trabajo fábrica haya desaparecido ni que estos otros modos de trabajo no se integren a la producción capitalista (de la Garza Toledo, 2011).

En segundo lugar, emerge un asunto por explorar: la cuestión social como mercado de trabajo. En efecto, si bien la cuestión social que emergió en el siglo XIX europeo hacía referencia a los problemas derivados de la naciente industrialización, en especial aquellos relacionados con la pobreza y la exclusión en materia de trabajo (Rosanvallón, 2007), hoy tales problemas han adquirido nuevas dimensiones. Así, de una cuestión social centrada en la atención de problemas de carácter estructural, se ha pasado a la atención de problemas agrupados bajo la figura de la vulnerabilidad, o a la sectorización/fragmentación/clasificación de las poblaciones en “vulnerables” o no.

En torno a la atención de la cuestión social, se crearon mecanismos de regulación que no obedecían ni a lógicas estrictamente económicas, ni estrictamente políticas. Se trató de la intervención de la sociedad sobre sí misma (Castel, 2001), es decir, mecanismos de autoprotección que la misma sociedad creó (Polanyi, 2007). En todo caso, la cuestión social, «ha de pensarse como un “campo construido” o “inventado” estratégicamente para producir, conducir, gestionar y determinar las llamadas “necesidades o aspiraciones naturales” y las “reivindicaciones de justicia” de la población, en términos de la redistribución de los beneficios económicos

a través de “servicios” —estatales o privados— de salud, educación, bienestar, seguridad social y servicios públicos» (Saldarriaga, 2003, p. 105).

Rosanvallón (2007) identificó por lo menos tres mecanismos de autoprotección de la sociedad inspirados en el principio de la solidaridad: 1. La caridad, como una modalidad de ayuda basadas en el amor al prójimo propuesto desde el cristianismo, sin ningún tipo de tecnificación; 2. El seguro social, basado en la técnica aseguradora; es decir, esquemas de protección al empleado; y 3. La ayuda social del Estado, como parte de la responsabilidad del Estado con sus ciudadanos y que se concreta en la política social y en la asistencia pública/social. Aquí también se incluye la solidaridad interestatal; es decir, la creación de sistemas de solidaridad entre países, como por ejemplo las Naciones Unidas.

Advertimos con Saldarriaga que de alguna manera la atención sobre la cuestión social opera en dos planos. El primero, en la promesa y la fe en la satisfacción futura, “lo que viene es mejor”, aunque no se sepa a ciencia cierta qué es. Desde ese lugar pretende “dar credibilidad y legitimidad al campo político y gestionar los conflictos entre clases sociales para evitar su desborde” (Saldarriaga, 2003, p. 196). El segundo, el de las “tecnologías de gobierno”; esto es, la emergencia de instituciones, saberes y prácticas especializados en “lo social” (Saldarriaga, 2003). Identificar la cuestión social como mercado de trabajo significa que de alguna manera los nuevos empleos fluyen en estos dos planos.

¿Qué pueden indicar los hechos que parecen develar el desplazamiento del mercado de trabajo productivo (cuya imagen evoca el trabajo en la fábrica) hacia la cuestión social como mercado de trabajo? Por un lado, la diversificación de problemas sociales ha llevado a que la cuestión social se haya transformado. En efecto,

del problema de clase y las urgencias de ampliación de las posibilidades de consumo, que obsesionaron a los Estados durante el auge industrial, hemos transitado a la diversificación de problemas sociales, la heterogeneidad de poblaciones a atender, la sofisticación de las distinciones intersectoriales, la emergencia de subpolíticas, de políticas del cuerpo y la psicologización de problemas sociales. En últimas, hemos asistido

a la crisis de la clase y la explosión fragmentaria de una cuestión social que ya no puede leerse solo en clave de pobreza o desafiliación. (Unás, 2019, p. 4)

Por otro lado, habría que preguntarse si esta diversificación ha implicado un incremento en los problemas sociales y en el número de personas que se ven afectadas por los mismos y, por lo tanto, requieren de la asistencia pública.

Nuestro argumento central en este estudio es que el trabajo productivo ligado al mercantilismo, y que luego fue entendido como empleo, 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, el capitalismo requirió para su expansión no solo del trabajo en la fábrica en lo público y no solo del trabajo doméstico en lo privado, sino también de actividades y ocupaciones “improductivas”, 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: una sociedad ocupada y un modo de vida capitalista en el cual el modo burgués se configuró como modelo a seguir (Díez, 2001).

Es claro, como lo hemos señalado, que, si bien estas actividades no han sido generadoras de excedentes, no han estado directamente mercantilizadas, ni se han dado en la esfera doméstica, ni en la fábrica, sí han compartido una doble condición que las ubica en un lugar intersticial por cuanto participan tanto en la reproducción del orden social, como en el modo de producción capitalista. Sin embargo, su desarrollo requirió la creación de dispositivos institucionales para llevar a cabo su acción. Algunas se articularon a la lógica de la sociedad salarial, de modo que quienes la ejercían recibían a cambio una retribución económica; otras, en cambio, se ejecutaron de manera voluntaria, inspiradas en principios religiosos como la caridad y el amor al prójimo expresado en dar sin esperar nada a cambio. Esto llevó a este tipo de actividades, realizadas para atender las manifestaciones de la cuestión social, a compartir otra doble condición: en algunos momentos pueden ser pagadas, pero en otros la sociedad las invoca para que se hagan de manera

voluntaria. Esta situación pervive aun, y se ha exacerbado con la crisis derivada por la pandemia del COVID-19.

Estas actividades adquirieron la forma de “trabajo sobre los otros” (Dubet, 2002), “trabajo de cuidado” (Jelin et al., 2012) y también de “trabajo social”⁴. En la presente investigación se analiza el trabajo como categoría, desde la perspectiva de esos otros modos que hoy adquieren la figura de “servicios”, “cuidado” y que están articulados a la lógica de la sociedad salarial, al punto que adquieren rasgos del trabajo en general: se recibe un pago, está reglamentado, se da en el marco de una relación de subordinación e intercambio recíproco mediante la firma de un contrato y se realiza en el marco de una institución. Se trata de modos de trabajo cuyo fundamento no son las relaciones mercantiles sino la “producción de personas” (Dubet, 2002) y la reproducción de la sociedad. Para el análisis nos ubicamos desde el Trabajo Social y fijamos nuestra atención en profesionales del trabajo social⁵.

El objeto de estudio de la presente investigación fue la construcción de la experiencia que sobre el trabajo hacen 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 Colombia⁶.

Nos interesó analizar la experiencia desde el ángulo de la intersubjetividad; es decir, desde una perspectiva relacional, que trasciende al sujeto

⁴ La filantropía y la caridad fueron un importante referente para este tipo de actividades.

⁵ Cuando Rosanvallón (1995) planteó el análisis de la nueva cuestión social, destacó la relevancia que adquirió el Estado benefactor europeo en la atención a sus manifestaciones. Desde allí, señaló que uno de sus pilares fue la existencia de un cuerpo de trabajadores sociales encargados de poner en marcha la política social estatal.

⁶ 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.

y desde el cual se privilegia la comprensión que el sujeto hace de sí mismo, pero también del otro con quien participa de un mundo común; así, nuestra atención se dirigió a las relaciones, vínculos y redes. La relevancia de la intersubjetividad para aproximarnos a la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social radicó en la particularidad que encontramos en los orígenes del Trabajo Social como un 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, y que se han constituido en medio de contradicciones. En otras palabras, el trabajo social como resultado de un campo de fuerzas en pugna que están en permanente interacción. La intersubjetividad además nos permitió acercarnos al relato de un nosotros y de una comprensión recíproca (Dussel, 1999), que en el caso de este estudio, como se ha indicado, giró en torno a la experiencia de trabajo de estos profesionales.

Sobre la construcción de la experiencia, además nos preguntamos: ¿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, lo 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 desde su punto de vista—?

¿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, 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-profesión⁷, que históricamente se ha ocupado de intervenir sobre las manifestaciones de la cuestión social (Rozas, 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 hemos 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

⁷ 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 brasileiro—, mientras para otros se trata de una disciplina y argumentan que posee un estatus de científicidad. En contraste, hay quienes plantean que se trata de una disciplina/profesión (Miranda, 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).

de categorías de análisis para la política social, así como en los modos de construcción de estrategias de abordaje de los problemas sociales. De esta forma, 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 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.

En tercer lugar, los estudios sobre el trabajo hoy exigen una mirada amplia de modo tal que permita acercarse a otras formas, como por ejemplo aquellas que se han ocupado de las manifestaciones de la cuestión social⁸, y reconocer su “centralidad subterránea”.

Así, 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, 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 desde allí desde donde se proyecta la generación de nuevos empleos.

El camino recorrido: memoria metodológica de la investigación

En el camino recorrido para la presente investigación, tomamos decisiones metodológicas que debimos desechar, o integrar, atendiendo a las posibilidades o limitaciones que nos ofrecía el trabajo de campo. Quizás un elemento central lo constituyó la propia experiencia como profesionales del trabajo social, lo que exigió un proceso de reflexividad permanente. Si bien es cierto que los profesionales de trabajo social nos formamos 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). Es potencial fuente de conocimiento porque tener la experiencia no necesariamente significa construcción de conocimiento sobre la misma. Para ello, es necesario asumir un proceso en el cual la experiencia se constituya en objeto de estudio; una de las vías para lograrlo es darle historicidad a dicho objeto⁹. Entendemos así el conoci-

⁸ Foucault señaló cómo, en torno a lo “social”, en Occidente confluyeron dos modos de racionalidad que trabajaban de manera separada. Por un lado, la más antigua quizás, la tecnología pastoral, inspirada en el gobierno y en la conducción de los hombres. Se trató de una matriz individualizadora (dirigida a cada individuo), que buscaba la vigilancia y el adiestramiento. Y, por otro, la tecnología del poder político, esta desde su punto de vista ya no se ocupó de los individuos, sino de la población, de la masa, a quienes se les exigió sacrificio por la sociedad: “De la pastoral de las almas, al gobierno político”. Pese a que hubo una especie de “captura mutua” y mutuo aporte entre estas dos matrices, quedó instaurado un campo de batalla en torno a procedimientos, mecanismos. De algún modo esta matriz cooptó funciones que antes asumía la familia. (matriz pastoral: individuo, familia, población, siglos XVI y XVII). En los siglos XVIII y XIX los asuntos de familia pasaron a ser asuntos del gobierno, y los pobres, blanco de campañas de todo tipo (Foucault, 2006; Saldarriaga, 2003).

⁹ 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

miento que emerge de la experiencia como un tipo de información elaborada; es decir, un tipo de conocimiento que integra lo percibido (percepciones enlazadas) a lo pensado, al saber; en esa medida se trata de un objeto de estudio que no se encuentra por fuera del sujeto (Amengual, 2007).

Las decisiones metodológicas en este estudio

Nos propusimos, al inicio, hacer una etnografía en una ONG; no habíamos considerado los otros ámbitos que luego integramos. Nos interesamos 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 los 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 consideramos inicialmente fueron los siguientes:

- Una organización que hiciera parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y que obra como contratista del ICBF, en alguno de los programas del subproceso de protección, considerando que es uno de los más grandes de la institución. El interés en el tema obedeció a que la política de infancia y adolescencia y el código de infancia y adolescencia se constituyen 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 recién se encontrara operando alguno de los programas del ICBF

.....
objeto de estudio. Por otro lado, también se han realizado variadas 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 y De Sena, 2009).

para observar los ajustes que en su organización del trabajo y en particular del trabajo de profesionales del trabajo social habían realizado como resultado de las exigencias contractuales.

El trabajo de campo se llevó a cabo en dicha ONG (en adelante la denominaremos la Corporación) durante el año 2015, por un período de ocho meses. La ONG estaba ubicada en un municipio intermedio. Este municipio era relevante porque a pesar de ser la cuarta ciudad 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 por 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 juventud¹⁰; del mismo modo, los programas de infancia y adolescencia eran adelantados allí por ONG externas al municipio. La Corporación en este sentido era pionera. Todos sus profesionales (por lo menos los miembros fundadores), eran locales.

El acceso a la organización lo tuvimos por dos vías: por un lado, por la cercanía a uno de los miembros fundadores y, por otro, porque se nos había pedido apoyo en el fortalecimiento de la parte pedagógica de los programas. El acceso a la “intimidad” de la organización lo hicimos en calidad de voluntariado, asumiendo esa tarea específica de asesoría, relacionándonos con los distintos equipos y participando de algunas de sus actividades rutinarias. Si bien el equipo de la organización permitió el acceso, debió hacer un trámite formal, solicitando autorización, e informando sobre nuestra participación ante el ICBF, dado que el contrato entre las entidades así lo estipulaba.

Se hizo observación participante y también entrevistas en profundidad con profesionales del trabajo social, del mismo modo entrevistas no estructuradas con otros miembros del equipo. Realizamos dos grupos focales, uno con profesionales del trabajo social y otro con el equipo profesional en general.

.....
¹⁰ Unicef, Colombia, y Procuraduría General de la Nación, 2011.

A medida que avanzamos en el campo y dada la constante presencia de profesionales del trabajo social vinculados con el ICBF, se 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? Nos encontrábamos frente a dos lógicas operativas, en apariencia distintas, que se debían explorar —mientras los unos operaban y prestaban servicios, los otros supervisaban y planteaban exigencias de obligatorio cumplimiento—. Consideramos así que para nuestros propósitos requeríamos ampliar la mirada hacia otros escenarios en los que la presencia de profesionales de trabajo social era relevante.

Al revisar los lineamientos y el manual de funciones del ICBF observamos 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 esta 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, 2010). Nos pareció importante y necesario contrastar esos dos lugares desde los cuales los profesionales de trabajo social hacían su labor. Tratando de conservar la “distancia” frente a la propia experiencia, seleccionamos un centro zonal con el que no teníamos ningún vínculo previo. Considerando que el ICBF es una entidad nacional y que adelanta múltiples procesos, asumimos como criterio de selección equipos de profesionales que tuvieran como responsabilidad directa la supervisión y acompañamiento en los procesos del programa de protección, de modo que podían observar en el mismo proceso el trabajo desde la ONG y desde la OG.

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, la denominada RSE, un campo cada vez más visible en “asuntos sociales” y que en lo concreto se ha visto reflejado en que grandes empresas crean sus propias fundaciones, en tanto resulta una figura jurídicamente distinta de la empresa pero que se sostiene bajo su tutela

y financiación. A través de esta figura, desarrollan diversas tareas de intervención social. Consideramos una organización que había sido visible en los últimos años en la ciudad de Cali, en particular porque sus acciones no eran puntuales y de entrega de “ayudas a los pobres”¹¹ sino interesada en generar procesos de largo alcance en una zona particular de la ciudad. También nos interesamos en ella porque adelantaba procesos con niños y adolescentes desde otros escenarios menos institucionalizados y “propios”. Si bien no teníamos una relación previa con la organización, encontramos colegas que facilitaron el acceso.

El trabajo de campo tanto en la OG como en la Fundación de RSE se hizo 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 y trabajo con niños y niñas), en el cual están presentes profesionales de trabajo social, pensamos 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, quisimos realizar un trabajo etnográfico, pues creímos que una de las vías para acceder a la construcción de la experiencia de trabajo desde la intersubjetivi-

.....
¹¹ 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. Nos centramos en aquellas que habían reorientado su acción desde una perspectiva de proceso. Logramos identificar dos fundaciones empresariales, pero nos interesamos 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 Cali, 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.

dad era la participación activa en la “vida cotidiana” de los equipos. Entendíamos 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 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 OG, ni en la Fundación de RSE. Por directrices institucionales había cierta información y espacios a los que no pudimos acceder por ser considerados “internos” y confidenciales¹². Ello nos llevó a pasar de la etnografía a una perspectiva de investigación cualitativa en la que consideramos la observación, la participación cotidiana en algunos de los escenarios, las conversaciones informales, entrevistas individuales y entrevistas a grupos focales.

En todos los casos informamos los objetivos del estudio y el uso que íbamos a dar a la información, solicitamos autorización para grabar las entrevistas, e informamos sobre el cambio de nombres y lugares. En esas circunstancias no fue posible hacer un trabajo etnográfico en todos los escenarios. En el ICBF realizamos observación a algunos espacios 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. Participamos 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 RSE nos ajustamos a las condiciones y circunstancias que el campo ofrecía. Así, participamos de algunas de las actividades rutinarias de los equipos, conversamos con los distintos profesionales e hicimos entrevistas en profundidad a los trabajadores sociales de la Fundación y entrevistas no estructuradas a otros profesionales y líderes comunitarios. También se llevó a cabo 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.

Para el análisis de la información se contó con apoyo del software QDA miner y organizamos la información considerando categorías previas y emergentes. Para el caso de la Corporación y de la Fundación fue posible entrevistar y acercarnos 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, decidimos ubicarnos en la parte más operativa que corresponde a un centro zonal. Allí operan entre 5 y 10 trabajadores sociales, según la cobertura y los programas. Las entrevistas se hicieron en el mismo escenario y en horarios laborales.

Las entrevistas individuales y a grupos focales las transcribimos y las enviamos 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 reflexiones¹³. Quizás esto puede mostrar la poten-

¹² 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 RSE, por su parte, se asumía que el trabajo en terreno era accesible, mas no así las discusiones internas del equipo psicosocial, que eran privadas.

¹³ Una de las entrevistadas, una vez realizó la lectura de su entrevista transcrita, la devolvió con algunos comentarios

cialidad de la entrevista como una de las vías para acceder a la experiencia, en tanto por la vía de la reflexión se da justamente el tránsito de vivencia a experiencia.

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.

Esta investigación se sitúa en el amplio mundo de los estudios interdisciplinarios sobre el trabajo. Se trata de ver el mundo del trabajo a través de la experiencia de profesionales del trabajo social institucionalizados (OG, ONG y RSE), escenarios históricamente representativos de las relaciones entre Estado, sociedad civil y mercado. Si bien el estudio puede ubicarse desde el lado de la sociología de las profesiones, o puede centrarse en las condiciones —objetivas— de trabajo de este colectivo, no nos interesa estudiar una profesión en particular sino analizar la manera como esa profesión se inserta y dialoga con los mundos del trabajo de escenarios que en muchas ocasiones suelen no ser considerados como trabajo, y, de esta manera, asumimos una mirada ampliada sobre el mismo.

El documento está estructurado en ocho capítulos. El primero, titulado “Cambios en los mundos del trabajo, trabajo sobre los otros y trabajo social. Hacia un estado de la cuestión”, presentamos tendencias en estudios sobre el tema, destacando principalmente investigaciones que exploran las dimensiones subjetiva e intersubjetiva en sus análisis. Del mismo modo, consideramos los cambios que se han presentado en los mundos del trabajo hoy. Hemos estimado una escala internacional, latinoamericana y local. Aunque la mayor parte de los estudios son

.....
y ampliaciones, pero adicionalmente afirmó: “Ya la revisé y agregué comentarios en tres 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 agradecer 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”.

realizados por profesionales del trabajo social, dedicamos un apartado a presentar algunos hechos por sociólogos, en los cuales el trabajo social es el eje de estudio.

El segundo capítulo, “El trabajo: dimensión histórica y dimensión teórica”, enuncia los principales debates que se han planteado en torno al trabajo en esas dos dimensiones. Desde la histórica entendemos que los significados del trabajo se han construido y se han transformado en diferentes momentos y contextos y también presentamos 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, del que no dependía la vida. En este contexto, indicamos que algunas de las ocupaciones de lo social se constituyeron en un importante antecedente para el trabajo social, las cuales se encargaron en principio de promover un tipo de subjetividad que asumiera el trabajo como valor. La perspectiva histórica nos permitió, de la misma manera, 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 nos remitimos al siglo XIX europeo, lo que tratamos es de trazar un “mapa cognitivo” que visibilice rutas y puntos claves, sobre todo considerando asuntos “marginales” pero relevantes. Para la ruta teórica también nos apoyamos 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.

En el tercer capítulo, “Experiencia de trabajo e intersubjetividad”, rastreamos la génesis del concepto, la relevancia que adquirió para las ciencias sociales y la contribución que puede hacer para aproximarse al tema de la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social. Ello implica ubicarse desde un ángulo par-

ricular para pensar la realidad social como lo son las tradiciones hermenéuticas e interpretativas de la investigación cualitativa que problematizan la tradicional oposición entre objetivismo y subjetivismo en las ciencias sociales.

En el cuarto capítulo, “Los contextos de la construcción de la experiencia de trabajo: Una Organización Gubernamental, una Organización No Gubernamental y una Organización de Responsabilidad Social Empresarial”, se hace un ejercicio analítico que da cuenta de los contextos 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 influyen mutuamente. En otras palabras, por un lado, actores y estructuras se influyen de manera recíproca y, por el otro, la acción no se da por fuera de ciertas condiciones sociales que la hacen posible.

En los capítulos cinco, seis y siete se presenta la experiencia de trabajo desde los tres escenarios de estudio: OG, ONG y Fundación de RSE. Allí destacamos las reflexiones que hacen los entrevistados sobre su trabajo, considerando las dimensiones objetivas e intersubjetivas que enfrentan. Del mismo modo destacamos aquellos asuntos que estimamos relevantes en los relatos de los profesionales desde sus trayectorias,

Finalmente, en el capítulo ocho, si bien está encaminado a presentar las reflexiones finales del estudio y los retos por explorar, intentamos avanzar hacia una comprensión mayor y destacar el relato de un “nosotros”, que no pretende homogeneizar. Y en términos de los estudios del trabajo, nos interesa destacar cómo la fábrica que en antaño fue referente central para ubicar los modos de trabajo, si bien hoy no ha desaparecido, asistimos a un desplazamiento o ampliación hacia otros escenarios y en especial hacia el de “producción de personas”, que debe seguirse estudiando.

Capítulo 1

CAMBIOS EN LOS MUNDOS DEL TRABAJO, TRABAJO SOBRE LOS OTROS Y TRABAJO SOCIAL. HACIA UN ESTADO DE LA CUESTIÓN

El objetivo de este capítulo es presentar una aproximación a las principales 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 describimos a grandes rasgos los cambios que se han experimentado en el mundo del trabajo (en dos aspectos específicos: cambios en la organización del trabajo y cambios en el mercado de trabajo), y luego reseñamos brevemente los estudios que se han hecho sobre el trabajo de profesionales del trabajo social en los ámbitos internacional y latinoamericano. Nos proponemos 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.

Cambios en los mundos del trabajo

El trabajo en el mundo capitalista se presenta como una de las principales fuentes de sentido. En ese orden de ideas, investigadores y estudiosos del tema parten de su centralidad en la que identifican cuatro ámbitos: 1. El ámbito individual, que relaciona al trabajo como referente en la construcción de identidad y en la salud mental; 2. El ámbito de la construcción de vínculos sociales, en los que se destacan las relaciones entre hombres y mujeres (Dejours, 2015; Díaz et al., 2005); 3. El ámbito político; y 4. El ámbito de la teoría del conocimiento (Dejours, 2015). El trabajo cumple así con 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 la diferenciación de sexos (Díaz et al., 2005). Es por ello que 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, resulta insuficiente para

comprender las nuevas manifestaciones del trabajo hoy¹⁴. En efecto, en un contexto de capitalismo cognitivo y flexible¹⁵, algunos de los cambios en el mundo del trabajo¹⁶, 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 relacionado con 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 afectan de manera directa la construcción de los proyectos de vida, por eso se ha llegado a plantear que, “si bien el trabajo puede ser una fuente de realización personal y emancipación, también puede ser factor de malestar y sufrimiento subjetivo” (Orejuela, 2018, p. 25).

Podemos afirmar entonces 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. Esta dimensión intersubjetiva nos sitúa en el plano de las relaciones en tanto trabajar implica estar en contacto con otros, implica la posibilidad del intercambio en un mundo compartido. Entendido de esta 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; ello nos lleva a afirmar que “trabajar no es únicamente producir, también es vivir juntos” (Dejours, 2015).

En la presente investigación nos situamos en el horizonte que explora la dimensión intersubjetiva que sobre el trabajo construyen profesionales del trabajo social; es decir, nos interesa la manera como comprenden su propia experiencia de trabajo y como comprenden la experiencia en relación con otros —profesionales o usuarios/beneficiarios—, con quienes entran en relación desde su cotidianidad laboral en un contexto de cambios en los mundos del trabajo.

Expresiones como cambios y transformaciones en los mundos del trabajo, crisis del trabajo, fin del trabajo, metamorfosis y mutaciones en el trabajo, hacen parte de las expresiones con las que se aborda 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

¹⁴ Si bien el centro de interés para Marx fue el trabajo industrial, muy temprano reconoció la existencia de otro tipo de trabajos creadores de valor de cambio que no necesariamente se encontraban articulados a la producción industrial. En efecto, en el marco de la distinción entre trabajo productivo e improductivo afirmó que el proceso de producción no es meramente producción de mercancías en tanto se trata de “un proceso que absorbe al trabajo impago”. Allí identificó actividades como la del maestro, el cantante y el escritor, las cuales denominó como trabajo de servicios; sin embargo, al parecer las desestimó en su análisis, pues llegó a afirmar que “los trabajos que solo se disfrutan como servicios no se transforman en productos separables de los trabajadores —y por lo tanto existentes independientemente de ellos como mercancías autónomas—, y aunque se les puede explotar de manera directamente capitalista constituyen magnitudes insignificantes si se les compara con la masa de la producción capitalista. Por ello se debe hacer caso omiso de esos trabajos y tratarlos solamente a propósito del trabajo asalariado bajo la categoría trabajo asalariado que no es al mismo tiempo trabajo productivo” (Marx, 1997, p. 85). A diferencia de este planteamiento, a nosotros sí nos interesan estas otras formas de trabajo.

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 de servicios; la heterogeneización del ámbito laboral, la subproletarización (en cuanto a trabajos parcial, precario, tercerizado) y la emergencia del trabajo inmaterial, entre otros.

formas y significados del trabajo en otro tipo de sociedades. Cuando aquí nos referimos a las mutaciones y cambios en los mundos del trabajo, hacemos referencia a los cambios en esa forma de trabajo productivo (que en Occidente adquirió la figura de empleo).

Para contextualizar tales cambios tomamos como referencias dos 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 europeos¹⁷, 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 hoy. 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).

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 crisis¹⁸ y la ma-

nera de abordarla fue eliminando sus 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, que introdujo el giro neoliberal para América Latina y con ello la expansión, consolidación y renovación del capitalismo en un escenario de debilitamiento y crisis del Estado benefactor europeo. La adopción de sus medidas tuvo serios efectos no solo en la manera como el Estado comenzó a encarar en adelante los problemas sociales en este lado del mundo, sino también en los significados que sobre el trabajo construyen los sujetos.

Dichas medidas de ajuste estructural “sugerían” reasignación de los recursos públicos para atender la situación de la pobreza y la 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 de 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

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, 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 análisis realizado en la década de los sesenta del siglo

XX afirmó que el gasto se había incrementado, mientras el ingreso no; b). En lo ideológico, cuando en la década de los ochenta se entró a sospechar que no había manejo eficaz por parte del Estado de los problemas sociales a pesar de la amplia maquinaria burocrática; 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.

particulares, bajo un modelo de administración que ubicó 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 planteó límites a la solidaridad¹⁹.

Cambios en la organización del trabajo

La organización del trabajo comprende un proceso de administración racional y, en ese sentido, se refiere a asuntos como el control sobre el proceso de trabajo y la regulación de la producción.

El control sobre el proceso de trabajo básicamente se refiere a aspectos como la vigilancia y la medición sobre tiempos, actividades, horarios, jornadas, ritmos, condiciones necesarias (herramientas, espacios locativos), control técnico, administrativo. Sobre el tema, los estudios destacan cambios en dos sentidos. En primer lugar, aquellos asociados al advenimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que trajo como efecto la mecanización/automatización y, en segundo lugar, la introducción de la evaluación de desempeño individual. La llegada de las TIC no tiene que ver solo con el desplazamiento o la disminución de la presencia humana en la intervención directa en el proceso de producción, sino también con las tareas desempeñadas. En efecto, con la automatización el trabajo manual se volvió periférico y en cambio adquirieron relevancia actividades como la supervisión, el control y el mantenimiento de la máquina (alimentación, vigilancia, diagnóstico, pequeñas reparaciones), exigiendo así un obrero capaz de atender varios asuntos a la vez; es decir, un obrero multifuncional, polivalente, que esté en

capacidad de realizar su tarea y además la de otros (Míguez, 2008).

Con la incorporación de la evaluación de desempeño individual a la organización del trabajo, en cambio, emergieron nuevos modos de relación. En efecto, la atención se redirigió hacia los resultados y el logro de metas de modo que la calidad comenzó a entenderse como un asunto más que nada cuantitativo. Para Dejourns (2015), se trató de un "giro gestor" que resultó destruyendo los vínculos entre las personas y, en lugar de la confianza, la solidaridad, la lealtad, lo que se instaló fueron modos de relación en los que predomina la competitividad; así, esta organización del trabajo

lleva a la puesta de la competencia generalizada de todos los trabajadores entre sí en la medida en que la *performance* está asociada a una amenaza sobre la posibilidad de ser promocionado de puesto, una amenaza sobre los premios, bonos, e incluso una amenaza de despido. Entonces la evaluación individual del desempeño genera entre los trabajadores un fenómeno nuevo que se generaliza, que es la competencia desleal. (Dejourns, 2015, p. 36)

Ahora bien, estos cambios en la organización del trabajo también afectan el modo de producción. En efecto, con la introducción de las TIC, además de la producción material de bienes, aparece un tipo de producción centrada en símbolos e información, que algunos autores han denominado el paso del trabajo simple al trabajo informacional (Míguez, 2008), y, de hecho, lo relacionan con una fase del capitalismo que Mauricio Lazzarato y Antonio Negri han denominado "trabajo inmaterial" (Lazzarato y Negri, 2001). Se trata de una fase —en tanto se integra a la producción industrial— en la cual hay predominio de producción simbólica (abstracta) y desde allí la manera tradicional de organización del trabajo se ve alterada en varios aspectos. Llegar a un lugar donde se trabaja —un espacio físico—, por ejemplo, parece no resultar relevante hoy en ciertos escenarios, como tampoco parece serlo el cumplimiento de horarios laborales; es decir, los tiempos no necesariamente se organizan de manera lineal como lo requería la organización taylorista/fordista. Así, trabajar es una actividad que se puede realizar desde muchos lugares y en cualquier momento.

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

Esta manera de asumirlo requiere entonces de una mayor fuerza intelectual y no tanto de fuerza física. Por ello se concluye que más que un conjunto de saberes especializados, el trabajo inmaterial requiere un sujeto con facultades “genéricas” que además sea innovador y autónomo. 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, de igual manera, es afectivo (Hard, 2015) y en el que la separación entre las dimensiones subjetivas y objetivas no parece tan clara.

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 aparente de su centralidad en la sociedad posindustrial. Así, en la medida que el trabajo comenzó a perder importancia frente al capital, como lo hemos venido señalando, experimentó transformaciones en su forma y en su contenido, de tal manera que no solo emergieron nuevos modos de trabajar sino también nuevos sentidos sobre el mismo. En todo caso, concluye Dejours (2015), “la centralidad política del trabajo implica que todo método de organización de trabajo es al mismo tiempo un método de dominación” (p. 29).

Cambios en el mercado de trabajo: flexibilización, precarización, tercerización, emprendedurismo

En lo que respecta a las transformaciones en el mercado de trabajo, podemos percibir 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

servicios²⁰. 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. La idea es que sea, ante todo, un sujeto flexible —en el manejo de los horarios y en sus actitudes—, con capacidad de autocontrol para llevar a cabo sus funciones en tiempos parciales.

Como hemos mencionado antes, 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 jerárqui-

²⁰ En Colombia, existen tres tipos de contratos de trabajo. 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 puede ser objeto de sanciones. En este contrato el trabajador tiene derecho a vacaciones y a prima por servicios, licencia de maternidad, incapacidad, pensión, salud, etc.; El segundo tipo de contrato es el **contrato a término fijo**. Este se refiere a una modalidad en la que se garantizan todas las condiciones de la subordinación laboral por un tiempo delimitado. No puede 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. En esas condiciones se supone que puede tener varios contratos de la misma modalidad.

cas 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 de no trabajo. El espacio de producción también se flexibiliza, 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, como ya lo señalamos.

La precarización, por su parte, tiene que ver con el debilitamiento de la otrora protección social alcanzada 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, contrario a lo que se promulgó en aquel entonces, el mercado exige a los gobiernos el desmonte de la legislación en materia de protección laboral y en consecuencia aparece la desregulación de las condiciones de trabajo. Las garantías laborales se presentan difusas, desaparecen, se incumplen o se le delegan como responsabilidad al sujeto 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" (como se citó en Prado, 2016). Los trabajadores se enfrentan de esta forma a un modo de inseguridad social (Castel, 2004) y a la neutralización política de la acción colectiva, otrora liderada desde la figura del sindicato como movimiento social revolucionario²¹.

El otro asunto relacionado con los cambios en el mercado de trabajo tiene que ver con la ampliación de la tercerización representada en la subcontratación y que se encuentra perfectamente rela-

cionada con la flexibilización y con la precarización. En efecto, bajo la figura de la tercerización los empleadores no contratan de manera directa, sino que contratan servicios a través de proveedores y son estos quienes asumen toda la carga prestacional y de seguridad social de los trabajadores. El trabajador 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 el empleo funge como administrador de un recurso, pero no interviene de manera directa en su labor cotidiana. De alguna manera el sujeto trabajador 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 debe 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 puede transitar de un lugar de trabajo a otro con facilidad.

Al final, un discurso que comienza a fortalecerse al margen de los procesos de trabajo, pero fuertemente relacionado con estos, es el del "emprendedurismo". Así, bajo el principio de la autonomía individual se promueve la idea de establecer una ruptura con la subordinación y la búsqueda del éxito personal, se estimula una subjetividad desde la cual el sujeto se asume responsable de su propia existencia sin necesidad de apelar a la responsabilidad que el Estado tiene para con él. Es él quien debe proveerse felicidad, satisfacer sus propias necesidades. Se trata de un sujeto que confía en sí mismo, creativo, arriesgado, que no sale a buscar trabajo porque se lo autoprovee y, en ese sentido, sus ingresos no dependen del mercado ni de la oferta de trabajo sino de la capacidad de gestionarse a sí mismo. Es un sujeto que se supone libre y cuyas obligaciones resultan autoimpuestas.

En este orden de ideas, la nueva organización del trabajo requiere un sujeto de preferencia des-sindicalizado, que no exija protección y cuya

²¹ Coriat (1991) señala cómo 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, a ser un movimiento reformista, centrado en su propia lucha salarial.

lucha por el salario la desplace hacia hacerse más competitivo. Las consecuencias de estos cambios han sido diversas. Por ejemplo, Karin Salomonsson señaló que cuando el mercado de trabajo adoptó el lema de la nueva economía (velocidad, flexibilidad, cambio), tomó una nueva forma, que consideró desastrosa 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 involucramiento subjetivo por parte del trabajador (Bialakowsky et al., 2003, como se citó en 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, también 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.

Al respecto, 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 siempre a la deriva, de modo que la vida del trabajo predecible, rutinaria, protegida por un sindicato, acompañado de un tiempo lineal, ha sido reemplazada por la sensación continua de inestabilidad y con ello el temor permanente a perder el control de su propia vida (Sennet, 2000).

¿Cómo se expresan estos cambios en el mundo laboral 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?

Cambios en los mundos del trabajo y el trabajo de profesionales del trabajo social

Tres estudios pueden servir como antecedentes frente al tema del trabajo de profesionales del trabajo social. El primero de ellos, de Pierre Bourdieu y su equipo de colaboradores (1999), cuyas reflexiones pueden revisarse en su obra *La miseria del mundo*. Allí analizó, 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 es el de Francois Dubet (2002), presentado en el libro *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 poco a poco 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 trabajo social (1984), en el que comparte la autoría con Vicente Carvalho; *Servicio social y división 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; en otras palabras, se ocupa del análisis de las condiciones objetivas del trabajo.

Tanto Bourdieu como Dubet hacen sus estudios en el marco de la sociología y exploran en el contexto europeo la experiencia del sujeto trabajador. En contraste, el análisis de Yamamoto lo hace como profesional de trabajo social de Brasil, y no llega a considerar la perspectiva del sujeto.

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, al asumirse como trabajo remunerado, entra a compartir la lógica del trabajo asalariado en general. Es decir, se trata de una actividad por la que se recibe una remuneración, se ejecuta en un marco institucional, en muchas ocasiones exige el cumplimiento de un horario, subordinación y se realiza bajo un contrato. En ese orden de ideas, los cambios experimentados en los mundos del trabajo tienen efectos sobre el trabajo de estos profesionales, de modo que, 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.

Los estudios sobre el trabajo de profesionales del trabajo social

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 de 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 qué 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, la eficacia y, recientemente, la innovación. Estos cambios son percibidos por los profesionales como un incremento en el volumen de su trabajo, pues ya no solo se deben ocupar de lo que por tradición han hecho, como por ejemplo la intervención social, sino que deben dar cuenta de ello. Además, 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 homogeneización —estandarización— de su hacer. Dichas pretensiones se ven claramente reflejadas en la figura del formato como instrumento en el que se registra y se describe lo que se hace. 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 y 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 o la transformación social) y las estructuras burocráticas que enfrentan, las cuales califican de ineficaces frente al alto volumen de demandas sociales (Carey, 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 ser parte del proletariado, constituyéndose en una especie de proletariado de cuello blanco (Wallace y Pease, 2011).

Otro efecto de estas medidas es el bajo interés que parece despertar el sector público en profesionales de trabajo social. Ello se justifica al notar que las condiciones de trabajo y calidad de vida que tienen en ese espacio parecen no ser las mejores y que quienes están 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 et al., 2009). En síntesis, el contexto sociopolítico lo perciben como desalentador y difícil para un ejercicio crítico de la profesión (Shier et al., 2012; Shier y Graham, 2013).

De este modo, podemos advertir que las medidas de ajuste han afectado no solo a los servicios sociales sino a las actitudes de los profesionales frente a su propio desempeño (Kallio et al., 2015). La manera como las enfrentan en su cotidianidad laboral va 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 y Papadaki, 2008); otros, en cambio, 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 y 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 e Itzhaky, 2014), al parecer por las ten-

siones derivadas entre lo que consideran que deben hacer y lo que en efecto alcanzan a hacer en sus escenarios laborales (Graham y Shier, 2014).

En ese orden de ideas, se ha 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 por la cual están contratados, sino con iniciativas de orden colectivo y autogestionadas —apoyo mutuo entre compañeros— e individuales (Collins, 2008). Algunos además manifiestan preocupación por lo que consideran la ausencia de un rol claramente delimitado en sus espacios laborales para el trabajo social (Graham y 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 de manera espontánea 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 et al., 2012).

Llama la atención que buena parte de estos estudios internacionales parecen no revelar preocupaciones de los profesionales en torno a lo salarial, o por lo menos no lo señalan como eje de análisis. 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 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.

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 (Oliva y Gardey, 2005; Pavcovich, 2011; Velurtas, 2012), 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, 2009).

Desde la dimensión objetiva, algunos estudios privilegian el análisis de las condiciones del trabajo²² (principalmente en Chile, Brasil y 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, 2009). Tam-

bién 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 y Leblanc, 2011). Estos estudios concluyen que existe empobrecimiento del colectivo profesional, deterioro en la calidad del empleo y precarización (Oliva y 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 parece estar centrada en un ejercicio más instrumental.

A partir de la década de los noventa del pasado siglo emergieron las ONG, no solo como actores relevantes en el establecimiento de nuevas relaciones entre sociedad civil y Estado, sino también, como lo hemos señalado, en la prestación de servicios sociales. Desde ese lugar emergen como empleadores (Moniec y González, 2007). Esta emergencia planteó, igualmente, 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 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 están dispuestos a realizar algunas tareas sin esperar retribución económica (Moniec y González, 2007).

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

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 de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), Región de América Latina.

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, 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 y Chaparro, 2006), con miras a adecuar su formación según las demandas del mercado, lo cual contrasta con los estudios en otros países, con una perspectiva crítica y es cuestionable desde el punto de vista de la formación profesional, en tanto la propuesta es que la profesión responda a las demandas del mercado, antes que estar atenta a los procesos sociales.

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

Los estudios presentados hasta aquí han sido realizados en su mayoría por profesionales del trabajo social y en ese sentido de alguna manera se han constituido en espacios de autorreflexión sobre el propio ejercicio profesional. Sin embargo, el trabajo social también ha sido asumido como objeto de estudio de 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. Del mismo modo, antes señalamos el interés de autores como Bourdieu y Dubet.

Señala Moreno (2009) que

en aquella época, resultaba imposible no criticar el trabajo social si quería producirse un discurso de prestigio: fuera este 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. (p. 155)

Destaca además el énfasis que dichas reflexiones hacían sobre la función normalizadora y de control que 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, a quienes no se les convocaba en las disertaciones. Es decir, lo que hacían estos intelectuales era un análisis externo a la experiencia 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 sus revisiones. En todo caso, "saber desprestigiado", "dominio subordinado" que "carece de cualquier lógica propia", "trabajo sucio", "política enmascarada", fueron algunas de las expresiones empleadas por

²³ El número 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 especial 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" (p. 1). 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" (p. 7) (Traducción propia).

el cuerpo de sociólogos para referirse al trabajo de profesionales del trabajo social.

Frente a ello, afirma el autor que una nueva generación de trabajadores sociales se involucró en el debate, pero de una manera tardía y al margen de este colectivo. Dos parecían ser sus preocupaciones; la primera de ellas, el lugar de lo teórico en su ejercicio y, la segunda, la diferenciación de su trabajo frente a las prácticas asistenciales de las señoras de la caridad. Según Moreno (2009), los profesionales del trabajo social entraron en una dinámica de autoflagelación por la vía de “descubrir las estructuras ideológicas de su ejercicio”.

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 prescindiera del control social; y también se pregunta: de ser así, ¿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. Así mismo, cree que la especificidad del trabajo social es indefinible y que puede resultar más fácil describir lo que no es²⁴.

En el mismo orden de reflexión —y más recientemente en Latinoamérica— se destaca el trabajo de la socióloga argentina Luisina Perelmiter, quien analizó el trabajo de profesionales del trabajo social vinculados al Ministerio de Desarrollo Social argentino durante el período 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 hizo virtud a los estereotipos habitualmente asociados a su desprestigio” (Perelmiter, 2012, p. 140). Tal afirmación contrasta con los estudios de 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 para efectos de la cientificidad y reconociendo que su mayor esencia se encuentra en hacer presencia directa en el territorio. Al final, encontró la existencia de fronteras difusas entre profesionales, militantes y voluntarios en la política y sus intersecciones en una agencia estatal.

Puntos de encuentro y contrastes en los estudios

Si bien, como lo hemos venido señalando, el trabajo de profesionales del trabajo social se diferencia del trabajo industrial desde el punto de vista del contenido del trabajo, en tanto no se ocupa de la producción material de bienes, y del trabajo inmaterial, en tanto sus productos del orden “simbólico” no se integran a la dinámica del mercado, hay que señalar que, al constituirse en un modo de trabajo asalariado, entra a compartir algunas de las características que acompañan al trabajo en general. De este modo, las transformaciones en los mundos del trabajo que se han presentado de manera global, tienen efectos directos en el trabajo de estos profesionales y particularmente en la construcción de su experiencia como trabajadores. Es así como los estudios destacan 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 y Negri, 2001).

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 nos detendremos en ella.

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 preocupación 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 y 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 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 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, nos interesamos en los significados que construyen sobre el trabajo en general y sobre su trabajo profesional en particular, en un momento en el cual las estadísticas nacionales y mundiales muestran cómo, a diferencia de lo planteado por Marx, el trabajo hoy se desplaza hacia áreas que comprenden el sector de servicios sociales y comunales, llegando incluso a ser los principales generadores de nuevos empleos.

Finalmente, se hacen algunas precisiones: No se trata de un estudio sobre condiciones laborales de trabajadores sociales. Si bien esta dimensión objetiva es relevante, nuestro interés está más situado en la experiencia de los sujetos en relación. Tampoco nos centramos en el contenido del trabajo o en la intervención social profesional (si las actividades profesionales contribuyen al control en la sociedad o si se hace con sentimentalismo o no). Nuestro 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 enfrenta el mundo del trabajo. Tampoco es un estudio en el marco de la sociología de las profesiones, se trata más 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 únicos escenarios en los que se lleva a cabo su ejercicio profesional, pero sí algunos en los que históricamente han estado presentes (como el gubernamental, el no gubernamental y el de RSE).

Para el campo de las ciencias sociales este estudio es relevante en la medida en que hace 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 se debe 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 sostenemos que, de manera paralela al trabajo industrial, emergió otro modo de trabajar al margen de este, pero en estrecha relación con el modo de vida capitalista que no avanzó de modo homogéneo. Se trata del trabajo derivado de ocupaciones de lo social, algunas de las cuales se vincularon a la lógica salarial y también al progreso 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 2

EL TRABAJO: DIMENSIÓN HISTÓRICA Y DIMENSIÓN 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, p. 91)

“Los problemas actuales en torno al trabajo solo podrán formularse en sus debidos términos si disponemos de una buena historia de los avatares y representaciones sociales del trabajo”.

(Díez, 2001, p. 14)

Dos son las rutas que proponemos para aproximarnos a los debates sobre el trabajo. La primera de ellas, siguiendo los planteamientos de Arango (2011) y otros (de la Garza Toledo, 2000; Meda, 1998; Noguera, 2000), corresponde a rastrear la dimensión histórica y, la segunda, la dimensión teórica.

Encontramos relevante explorar la dimensión histórica, no solo porque pone en evidencia cómo, en distintos períodos, diferentes sociedades han construido significados diversos en torno al trabajo —lo que de entrada plantea limitaciones a la idea que vincula al trabajo con lo productivo, extendida en Occidente—, sino porque permite entender su contenido “multidimensional”. De otro lado, y respecto del trabajo de profesionales del trabajo social, la dimensión histórica sirve para identificar la manera como un conjunto de actividades realizadas por un cuerpo de voluntarios inspirados en el principio cristiano de la caridad, derivó en acciones institucionalizadas que luego se insertaron, siguiendo a Foucault, a la “tecnología gubernamental”, expresada en la política social estatal, y fueron después desempeñadas por un cuerpo burocrático encargado de atender las manifestaciones de la cuestión social. 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 las acciones voluntarias; 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 en estrecha relación con el mismo.

La otra ruta que proponemos seguir es la teórica. Desde allí presentamos de manera general cómo el concepto de trabajo ha sido abordado en la teoría social. Particularmente nos interesa la relevancia que la teoría social ha dado al trabajo en la constitución de subjetividad e intersubjetividad. Este énfasis no significa que desconozcamos la dimensión objetiva del trabajo, pues tal como lo plantea de la Garza Toledo (2000), entendemos al trabajo como una actividad objetivo-subjetiva; significa que nos interesa aproximarnos desde el ángulo de la intersubjetividad.

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 solo 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 solo el trabajo del obrero sino en todos los niveles organizacionales”.

(de la Garza Toledo, 2000, p. 33)

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 occidental que 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 (Díez, 2001; Gorz, 1991; Meda, 1998).

Diversos autores (Arendt, 2013; de la Garza Toledo, 2005; Díez, 2001; Meda, 1998) coinciden en afirmar que la modernidad occidental trajo consigo la glorificación del trabajo, construyendo así un orden social en torno al binomio trabajo/trabajador. En todo caso, entender el trabajo desde una pers-

pectiva mercantil es una versión restringida en la medida en que solo considera su utilidad económica y desconoce los múltiples significados que sobre este han existido en distintas épocas y diferentes sociedades, así como también desconoce los significados para los sujetos. En efecto, las sociedades no industrializadas 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, 1998).

De la misma manera parece haber ocurrido en la Grecia Antigua y en el mundo romano, donde el trabajo era entendido como una actividad degradante, ejecutada por personas no nobles²⁵. Esta

²⁵ 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 de modo que lo que se producía era para ser consumido y contribuir así con la subsistencia no solo individual, sino colectiva. Laborar, en este orden de ideas, **no requería de la 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

referencia a cómo sociedades no industrializadas y cómo el mundo griego entendieron el trabajo, deja entrever, por un lado, que lejos de encontrarnos ante a una categoría universal, 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 de forma clara a la economía. Así lo han destacado algunas perspectivas feministas que han puesto en el centro de la reflexión el denominado trabajo de cuidado.

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 europeo, a propósito de la obra de Adam Smith, al plantear una estrecha relación entre trabajo y riqueza. Meda (1998) afirmó 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 que trajo varias consecuencias directas, entre ellas:

1. El trabajo comenzó a hacer parte de las preocupaciones y responsabilidades del Estado.
2. Jerarquización, diferenciación, clasificación entre ocupaciones productivas y ocupaciones improductivas (estas relacionadas con una idea de ocio y de no trabajo), en la que claramente el trabajo doméstico y otros no fueron reconocidos como parte de la economía.

.....
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, 1995, p. 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, como “sociedad ocupada”, la cual se configuró así como principio objetivo del nuevo orden social²⁶.

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, asumiéndolo como un mercado que se autorregula, 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 de la ganancia máxima, 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. Asumir estos asuntos conducía necesariamente a la destrucción de la sociedad, por ello la autoprotección fue clave para que esa destrucción no ocurriera (Polanyi, 2007).

La autoprotección de la sociedad se ocupó, en ese momento, 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

.....
²⁶ 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.

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 Figura 2.1.

El movimiento de reforma social se sustentaba en la idea de 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.

Lo que podemos observar es que mientras se proponía que el mercado debía regularse por sí mismo, la sociedad, en cambio, parecía que debía ser regulada para configurar el orden social que se requería; en otras palabras, la liberación del mercado solo parece posible si se ejerce control social. En ese contexto surgieron las ocupaciones/oficios de lo social; es decir, un modo de trabajo por fuera de la producción mercantil.

Para Polanyi, los cambios en las relaciones económicas implicaron cambios en las subjetividades. Asumir, por ejemplo, la idea de ganarse la vida con su propio trabajo, fue un importante cambio en ese sentido. Significó la adopción del trabajo como valor, en oposición al no trabajo que no solo comenzó a ser entendido como vagancia, sino que empezó a ser objeto de señalamiento y castigo. Así, el nuevo paisaje social europeo de finales del siglo XVIII mostraba hombres y mujeres desposeídos que debieron enfrentar nuevas condiciones: vender su trabajo²⁷. En este marco, la pobreza fue leída como

fuerza potencial de vagancia, mientras los pobres empezaron a ser señalados como inútiles y peligrosos, pero también como fuente potencial de mano de obra que la industria 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 creación de dispositivos de aislamiento y encerramiento como los asilos, administrados por un cuerpo burocrático como la policía de los pobres, fueron unos de ellos. 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 a quienes se dedicaran a pedir limosna. La vagancia, la vida ociosa, la inactividad, fueron asumidos como delitos. Esta 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 persuasión²⁹. El trabajo resultaba ser

.....
y no tenía nada para intercambiar, salvo la fuerza de su brazo. Se caía en el salariado como degradación del propio estado: las víctimas eran el artesano arruinado, el campesino feudal al que su tierra ya no le daba de comer, el 'compañero' que había dejado de ser aprendiz y no podía convertirse en maestro... Estar o caer en el salariado era instalarse en la dependencia, quedar condenado a vivir 'al día', encontrarse en las manos de la necesidad" (p. 11).

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 (2001) 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

²⁷ Al respecto, señala Castel (2001): "Olvidamos que el salariado, que ocupa hoy en día a la gran mayoría de los activos y con el que se relaciona la mayoría de las protecciones contra los riesgos sociales, fue durante mucho tiempo una de las situaciones más inseguras, y también más indignas y miserables. Se era un asalariado cuando uno no era nada

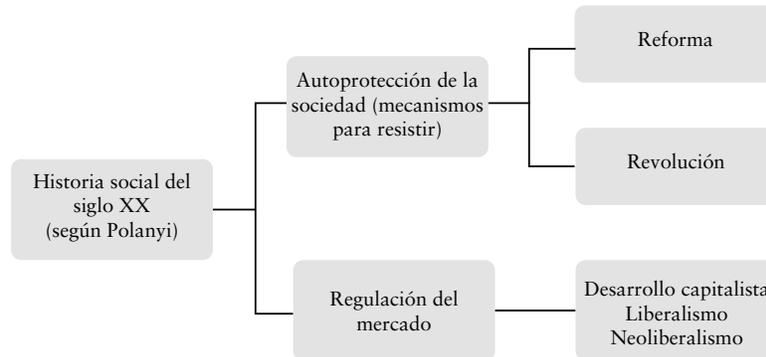


Figura 2.1. Historia social del siglo XX.

Fuente: Elaboración propia.

un mecanismo para enfrentar la pobreza o, en otras palabras, como el “auténtico mecanismo de corrección y disciplinación” (Susín Betrán, 2000).

De este modo, el campo de acción de la policía de los pobres se configuró como una de las primeras ocupaciones y oficios de lo social burocratizados, por fuera de la acción voluntaria y caritativa, que en todo caso se relacionaban con la reproducción de la sociedad; sin embargo, era llevado a cabo por fuera de la esfera doméstica.

En algunos países europeos se venían experimentando otros mecanismos de administración de la pobreza. El sistema Elberfeld alemán (1853), la inglesa Charity Organization Society (1869), los University Settlements (1884), en Londres, fueron algunos de ellos. El modelo se basaba en colectivos de voluntarios —una vanguardia de la élite representada en filántropos y reformadores (Bourdieu, 1996)—, que se desplazaba hacia los barrios de pobres. Ser voluntario era una señal de estatus. A diferencia del asilo, la idea no era aislar e institucionalizar a los pobres, sino conversar con ellos en su propio territorio, conocerlos, “investigarlos”, aconsejarlos 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 retribu-

.....
ayuda racionalizada, administrada, reemplazara la caridad y la misericordia. El principio cristiano de hacer el bien sin mirar a quién, era reemplazado por un principio mercantil: hacer el bien mirando a quién.

ción económica por ello. Las mujeres en principio fueron excluidas de estas tareas, de modo que los primeros intentos de administrar la pobreza fueron enteramente masculinos.

Al respecto Van Ewijk y Van Eijken (1997) señalaron que en Hamburgo se dio una primera presión por parte de las mujeres demandando su participación, y si bien pudieron acceder, solo ocupaban cargos subordinados. Este asunto de alguna manera muestra cómo en estos trabajos, ocupaciones/oficios ligados a la reproducción de la sociedad, se mantenían unas claras diferenciaciones de género. De la misma manera ocurrió luego en los Estados Unidos. Allí, las organizaciones de la caridad solo permitían la dirección y administración a los hombres, mientras las mujeres —aun cuando se trataba de mujeres blancas y pertenecientes a las élites— solo podían 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. De esta forma 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, resulta relevante 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 que 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 asumir estas tareas representó para las mujeres una manera de “salir” de la esfera doméstica 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, 2000). La autora destaca que, en todo caso, si bien se trató de acciones realizadas bajo la tutela y supervisión masculina, las acciones voluntarias y caritativas no solo les posibilitaron 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 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, p. 158). Lo cierto es que, a pesar de que la presencia femenina fue haciéndose cada vez mayor en las ocupaciones/oficios de lo social, las mujeres en este espacio aparecen como las “figurantes mudas” de la historia (Perrot, 2000).

Administrar la caridad, como lo hemos venido señalando, 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, poco a poco se les reconoce a las mujeres competencias legítimas frente al campo de lo social; sin embargo, se afirma 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, p. 161)

Octavia Hill (1883), como parte de la Organización de la Caridad en Londres, fue la primera que consideró la necesidad de que algunas de estas tareas fueran remuneradas, sin abandonar el trabajo voluntario. Así, progresivamente se comenzó a considerar un trabajo con 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 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).

Destacamos 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, como puede advertirse, es la subjetividad de los “pobres” para lograr en ellos una disposición positiva frente al trabajo. Estos modos de trabajo 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, ligado a la subsistencia y que empezaba a asumirse como obligación, estos otros /nuevos modos de trabajo adquirieron un carácter voluntario. Quienes lo desempeñaban no lo asumían necesariamente como su medio para vivir; es decir, su vida no dependía del mismo. El clima social de la época parecía vincular el trabajo con la subsistencia o incluso con la vida misma. Así lo ilustra un documento del 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, p. 66)³⁰.

Estos otros/nuevos modos de trabajo se movían básicamente desde tres escenarios: la caridad como un tipo acción voluntaria de ayuda; 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 trabajo remunerado).

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 productivos e improductivos³¹. Sin embargo, a partir del siglo XVIII la economía política introdujo la categoría de trabajo para referirse a las ocupaciones. Es claro que, pese al lugar dominante de lo productivo, este coexistía con otras actividades improductivas —algunas, a pesar de ello, 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 identificados como trabajo, a pesar de no compartir los dos elementos que para Smith eran centrales en su definición: el valor agregado y la perdurabilidad. Podemos entonces afirmar que estos otros/nuevos modos de trabajo se configuran en trabajo emer-

gente a pesar de no ser reconocidos como tal en las clasificaciones y reflexiones de la época.

Desde el punto de vista de la remuneración en estos trabajos situados por fuera de la producción industrial, 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 en lo que se refiere al mercado de trabajo. En efecto, cuando se insertaron a la lógica del trabajo asalariado y se empezó a recibir un pago por ello, se estableció un escenario ambiguo y difuso. Por un lado, para llevar a cabo su acción, en tanto Estado, iglesia y sociedad se distribuyeron responsabilidades de atención y, por el otro, en la definición del monto de la remuneración, pues a menudo no solo se apelaba a la buena voluntad, sino que el trabajo voluntario y la caridad no han desaparecido; por el contrario, coexisten entre sí y casi en los mismos escenarios.

Por todo lo anterior, consideramos que la categoría clásica de trabajo que lo vincula a lo industrial y a lo productivo es 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 nos distanciamos de los estudios que toman la categoría clásica del trabajo para el análisis del trabajo de profesionales del trabajo social y en cambio nos acercamos a aquellos que 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, como por ejemplo el trabajo de cuidado y el trabajo sobre los otros, estableciendo acercamientos, pero también diferenciaciones.

El trabajo: tres imágenes, tres significados y construcción de subjetividad/intersubjetividad

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. En el presente apartado presentamos por lo menos

³⁰ El autor no solo señala una diferenciación entre trabajo útil y trabajo inútil, sino que también plantea una crítica al hecho mismo de trabajar: "... la mayoría de los que son gente acomodada animan con felicitaciones y alabanzas al feliz trabajador que se priva de todo placer y vacaciones por la sagrada causa del trabajo. En suma, se ha convertido en un artículo de fe de la moral moderna que todo trabajo es bueno en sí mismo, una creencia conveniente para quienes viven del trabajo de otros. Pero en lo que se refiere a estos últimos, a cuya costa viven aquéllos, les recomiendo que no lo crean a pies juntillas, sino que profundicen en la cuestión un poco más" (Morris, 1994, p. 66).

³¹ "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, p. 48).

tres imágenes sobre las cuales los significados del trabajo se han estructurado y están presentes en la construcción de subjetividad/intersubjetividad.

Hemos señalado que uno de los aspectos centrales sobre los cuales se configuró el trabajo como valor, fue la motivación subjetiva para el trabajo, ¿pero acaso la sociedad ocupada demandaba otros atributos del sujeto trabajador? Señala Díez (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" (p. 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 a los 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 competitiva³².

³² Meda (1998) 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 XVIII.

Siguiendo a Díez (2001), puede afirmarse que a partir del siglo XVIII se configuraron tres grandes imágenes sobre el trabajo. La primera, de corte más estructural, se refiere al trabajo como riqueza de una nación; la segunda, 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 proponemos incluir 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, 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 estos 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 el 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 de forma gradual 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 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, para 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 hacían, 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, p. 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, p. 43).

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, y propuso 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, y 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).

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, 2000), entendiéndola como elemento constitutivo y específico del patrón mundial capitalista³³. 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 institucional en torno al trabajo fue impuesto y no se dio como producto de unas condiciones previas que estuviesen concatenadas

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 se mundializa a partir de América.

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, 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 de que el salario era necesario para vivir. El trabajo se convirtió así en un simple medio para ganarse la vida, lógica que no solo lo redujo a su mínima expresión, sino que lo despojó de otros sentidos, otras motivaciones y separó al sujeto del objeto producido.

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 los 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 hemos 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 proponemos la necesidad de explorar una tercera dimensión: la dimensión intersubjetiva del trabajo, que se abordará en el capítulo 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, el contenido multidimensional del concepto y, por otro, sus determinantes históricas.

La categoría trabajo en la teoría social ha cambiado según los distintos momentos del capitalismo. Un primer momento, que comprende desde la revolución industrial hasta finales del siglo XIX³⁴, lo definió desde lo productivo y desde allí lo consideró como la vía para que las naciones adquirieran su riqueza. En ese sentido, se entendió como creador de valor, tal como lo hemos venido señalando. En este primer momento predominó la perspectiva de la teoría clásica en la que se impuso la economía política. Se advierte allí, la centralidad del trabajo industrial/mercantil y la subordinación de otros modos de trabajo al mismo. No obstante, lo anterior, la teoría clásica también incluyó la perspectiva crítica de Marx. En efecto, desde su punto de vista, el capitalismo separa el trabajo de la reproducción, a la vez que solo es posible en un contexto de explotación y enajenación. En su análisis, Marx identificó que buena parte de la ganancia capitalista se origina en un excedente generado por el trabajo pero que no se le paga al obrero. En este orden de ideas, propuso no reducir el concepto de trabajo al asalariado y en su lugar consideró reconocer como tal a toda actividad relacionada con la generación de riqueza material (de la Garza Toledo, 2005).

El segundo período, que comprende desde finales del siglo XIX hasta la denominada crisis del 29, coincide con la emergencia de las ciencias sociales

³⁴ Para este breve recorrido nos apoyamos en la periodización que presenta de la Garza Toledo (2005) respecto al concepto de trabajo en la teoría social.

y la introducción de sus debates en el tema. De la Garza Toledo 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. Así mismo, en este período se hizo énfasis en el tema de la oferta y la demanda y la racionalidad de los agentes en el proceso. Aquí surgió la sociología industrial como campo de reflexión, planteando una crítica al mecanicismo taylorista.

El tercer período, desde la Revolución de Octubre (incluye la crisis del 29) hasta los años sesenta, 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, de modo que fue la manera como empezó a entenderse en trabajo; es decir, desde su condición salarial y desde su formalidad. Las teorías, entonces, asumieron el equilibrio como "normal" (institucionalismo) y como una meta por alcanzar. El centro de la reflexión se desplazó hacia el trabajador; es decir, los teóricos se interesaron en la subjetividad.

El cuarto y último período comprende desde la década de los sesenta del siglo XX, hasta la expansión del neoliberalismo. Allí lo que se destaca, entre otros asuntos, es el recrudescimiento —o la vuelta— del conflicto obrero-patronal, la pérdida de influencia de los sindicatos, la introducción de la flexibilización, la reducción de instituciones reguladoras y la emergencia de nuevos modos de trabajo por fuera de la escena industrial, centrados en la prestación de servicios que comienza a reconocerse como trabajo inmaterial (de la Garza Toledo, 2005; Lazzarato y Negri, 2001). Pese a lo generalizado del modo neoliberal, señala de la Garza Toledo (2001): "el neoliberalismo no ha conducido a la prosperidad generalizada ni siquiera en lo material, pero especialmente ha entrado en contradicción con redes sociales, campos de la subjetividad despreciados y mundos de vida que se resisten a ser solo mercado" (p. 124).

Este panorama llevó a las teorías sociológicas a asumir tres posiciones representativas en cuanto a los estudios sobre el trabajo: aquellas que asumían el fin del trabajo, al advertir la disminución de los puestos mientras de manera paralela se aumentaba

la demanda masiva del mismo, el desplazamiento del sector productivo al sector servicios y el reemplazo del trabajo humano por la máquina (Antunes, 2000; de la Garza Toledo, 2000; Díez, 2001); de otro lado, quienes consideraban que la sociedad del trabajo estaba en su fase de desaparición. Esta posición básicamente considera un desplazamiento en la centralidad del trabajo como estructurador de la sociedad contemporánea; y, por último, quienes consideran que el trabajo está en crisis.

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 más 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, en la cual la economía política, al plantear el trabajo como deber patriótico del ciudadano frente al Estado, y la moral cristiana, jugaron un papel relevante.

Con respecto al concepto amplio vs. el concepto reducido, es necesario señalar que mientras el concepto amplio emerge como crítica al concepto que asume al trabajo desde una visión meramente instrumental que lo reduce al trabajo asalariado, propone considerar asuntos como la autorrealización a través del trabajo y al trabajo como un medio para alcanzar libertad. Es decir, el trabajo, más que ligarlo a la sobrevivencia, habría que ligarlo con la vida en sus múltiples dimensiones. Al respecto, Noguera (2000), retomando a Habermas, sugiere que un concepto amplio debería comprender por lo menos las dimensiones cognitivo-instrumental, la práctica moral, lo estético-expresivo y la dimensión de la solidaridad.

Del mismo modo, un concepto ampliado retomando elementos de la teoría crítica, 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 Toledo se suma a este debate, poniendo en duda las características clásicas del trabajo que lo vinculan a la producción industrial.

Desde su punto de vista existen otros modos de trabajo no industriales, algunos de los cuales incluso pueden ser o no asalariados —como los que se dan en el amplio mundo del sector servicios—; y, en ese orden de ideas, considera relevante incorporar en los análisis asuntos del nivel micro como lo son la constitución de la subjetividad y las interacciones sociales que ponen en el centro las relaciones sociales y, por ende, la relevancia de la intersubjetividad en el trabajo.

El eje de análisis que incluye el tema de la productividad y de la no productividad plantea que cuando se asume desde la visión economicista, el trabajo se enfoca en la consecución de bienes económicos como su única finalidad, de modo que las relaciones mercantiles aparecen como el único modelo posible o deseable de interacción. Lo cierto es que tanto en el concepto ampliado como en el debate en torno a la productividad, ponen sobre la mesa la existencia de diversas formas de trabajar; es decir, la heterogeneización del trabajo (Antunes, 2000) y en ese sentido abre las posibilidades para el análisis del trabajo social en el mercado de trabajo, como un modo que trasciende lo mercantil, que no se sitúa en lo productivo y aunque puede compartir algunos elementos de los trabajos del sector servicios, no se define del todo desde allí.

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 implicó 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, p. 88)

El panorama hasta aquí presentado, si bien plantea sus limitaciones para los análisis del trabajo hoy, también convoca a pensar otros elementos que tanto la visión clásica como otros desarrollos no han considerado, por ejemplo, la necesidad de reconocer otro tipo de actividades (como el trabajo doméstico, ayuda mutua, servicios, actividades comunitarias, negocios alternativos, entre otros) dentro del amplio espectro en los que se realizan los trabajos ahora. Del mismo modo, resaltan la importancia de ahondar en las dimensiones subjetiva e intersubjetiva como parte de la construcción de significados y de los relatos que sobre el trabajo existen en la actualidad.

Capítulo 3

EXPERIENCIA DE TRABAJO E INTERSUBJETIVIDAD

Las breves referencias históricas y teóricas presentadas en los capítulos que preceden permiten mostrar cómo el trabajo productivo en la sociedad capitalista se configuró sobre la base de la utilidad del trabajo para la sociedad y en la búsqueda de la satisfacción y la felicidad individual. Sin embargo, aunque no lo destacan, se puede advertir que la dimensión intersubjetiva ligada a la construcción del significado social en torno al trabajo y a las relaciones sociales que de ahí se derivan, no ha sido suficientemente explorada. La perspectiva 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 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. De eso se ocupa el presente capítulo.

Comprender desde la intersubjetividad la experiencia que sobre el trabajo construyen profesionales del trabajo social implica ubicarse en un ángulo particular para pensar la realidad social. En concreto, nos referimos a las tradiciones hermenéuticas e interpretativas de la investigación cualitativa que problematizan la tradicional oposición entre objetivismo y subjetivismo en las ciencias sociales. Nos 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 autorreferencialidad, ni a la reflexión sobre sí mismo, y aunque no las excluye, el acento está puesto en la reflexión y en la conciencia de un nosotros, que para este caso representa a “profesionales del trabajo social”. Entendemos 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, entendemos 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 entendemos y asumimos 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, 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; es decir, 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 (Schutz, 1993), en este caso, las vivencias de trabajar. 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 reunir las 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, p. 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 se amplía con cada nueva vivencia.

¿Cómo se da entonces la interpretación de la vivencia? Para Schutz se trata de un proceso de or-

denamiento de la vivencia que hace el sujeto y le facilita 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 elabora. Al respecto, se señala que “ninguna vivencia puede agotarse mediante un solo esquema interpretativo. Más bien, cada vivencia está abierta a múltiples interpretaciones” (Schutz, 1993, p. 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).

Intersubjetividad y trabajo

“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, 2003, p. 17)

“Fenomenológicamente en realidad no tiene mucho sentido separar el plano individual del colectivo porque ambos estructuran el vínculo subjetivo con el trabajo”.

(Dejours, 2015, p. 55)

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 desde Husserl y su fenomenología trascendental 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 autorreferencialidad, como se comenzó a entender en Occidente. Si bien Gadamer encontró que esa reorientación pudo ocurrir a partir de la afirmación cartesiana del “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 y lo ubicó en la cumbre de los procesos que acompañan nuestras representaciones, de modo que, afirmó, la reflexividad entró a ser central en la filosofía “en tanto pensamiento del pensamiento”. Agrega que fue Nietzsche quien atacó el principio idealista de esta concepción planteando la necesidad de “dudar de forma más meticulosa” (Gadamer, 1998, p. 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 de 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 solo a través de dicha participación como resulta posible imaginar la coexistencia y la conciencia de una relación con otro —“yo-tú”—. 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 (1998): “el refuerzo

del otro en contra de uno mismo es lo que ofrece en realidad la posibilidad de comprensión” (p. 22); esto es, darle al otro validez frente a uno mismo. 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.

El concepto de intersubjetividad en las ciencias sociales

Ya hemos señalado que fue Schutz quien introdujo la reflexión sobre la intersubjetividad en 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, 1999). 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, p. 38). Esto indica la importancia de explorar la comprensión que hace el sujeto de los

significados de su propia experiencia y de los significados y la 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 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 hemos señalado, también puede interpretarse como que el sujeto es el punto de partida a la vez que es punto de llegada (Dussel, 1999)— 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, 2000, p. 531).

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 socioculturales. En efecto, así como en el nivel del sujeto existe una conciencia crítica que lo ubica en un contexto sociohistórico y desde allí emerge la 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 la acción está condicionada por la pluralidad humana, lo que hace que las consecuencias de cada acto sean ilimitadas (Arendt, 2013).

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 procesos 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 (1999): “Si el YO es el epicentro del sujeto como tal, el ‘NOSOTROS’ es el epicentro de la ‘intersubjetividad’ con conciencia (no necesariamente intencional) de los efectos” (p. 8). En el caso de este estudio, el NOSOTROS se refiere a “nosotros, los 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).

Categorías de análisis del estudio

Dos son las categorías de análisis que engloban el presente estudio. Por un lado, el trabajo social como un modo de trabajo y, por el otro, la intersubjetividad como referente para la construcción de significados sobre el trabajo.

En esta investigación nos situamos en los estudios interdisciplinarios sobre el trabajo. Sin embargo, nuestros análisis no se circunscriben 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. Nuestro ámbito de análisis se sitúa en unos modos de trabajo ligados a la reproducción de la sociedad, que si bien se consideran al margen de los procesos productivos están directamente relacionados con ellos. En particular, nos referimos al trabajo de profesionales del trabajo social cuyas lógicas, siguiendo los planteamientos de Dubet, corresponden a un modo de “trabajo sobre los otros” o, como lo señala Arango (2011), se trata de un “trabajo de cuidado”. En la medida en que este trabajo se insertó en la lógica de la sociedad salarial entró a compartir buena parte de la lógica con la que se desarrolló el trabajo productivo.

Trabajo social: ¿una forma de trabajo sobre los otros o una forma de trabajo de cuidado?

Hemos venido señalando que el concepto de trabajo en Occidente no ha sido unívoco. Su restricción y homogeneización, 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 solo 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 avance de esta. Por ello afirmamos que se situaron en los intersticios entre la producción económica y la reproducción de la sociedad.

Al respecto, Gorz (1991) 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 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 et al., 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. Tomamos estas dos denominaciones en tanto en los últimos años han sido asumidas para definir el trabajo de profesionales de trabajo social.

Una 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 intangible³⁵.

³⁵ De la Garza Toledo (2011) 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 solo a dos de los sentidos como lo son la vista y el tacto. Sin

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 (1991): “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” (p. 187).

En la medida que este tipo de trabajo se inserta en procesos de socialización, tiene como objetivo “producir” individuos socializados y autónomos; es un modo de trabajo que se inscribe en el “programa institucional” (Dubet, 2002), entendido como el esfuerzo emprendido para socializar a los individuos en unos valores universales definidos por la modernidad en Occidente, 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 ejemplo el trabajo de médicos, educadores y trabajadores sociales) y que, de acuerdo con Dubet, se encuentra en declive, lo que genera un profundo sentimiento de crisis en los actores.

Sobre el tema, Bourdieu (1999), al referirse al trabajo de una trabajadora social francesa, afirma que 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, las cuales en muchas ocasiones asume como sus propios dramas personales.

.....
 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.

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 desde allí. Por ello, justamente, adquiere un lugar intersticial.

En lo que se refiere al trabajo de cuidado hay que señalar que emergió en el marco de la crítica feminista que cuestiona al concepto clásico de trabajo, en tanto, desde su punto de vista, dicho concepto es incapaz de dar cuenta de otros modos de trabajar, es 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, así, 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 justo 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 (2011), se trata de dar cuenta del trabajo allí donde la teoría clásica solo quería ver amor y altruismo. 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. Es decir, 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, 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 estar mediada por un contrato o no, pero, sobre todo, es importante 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.

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 de tal manera que 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, p. 56)

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 se convoca a un cuerpo de voluntarios que acompañan a algunos profesionales.

Es decir, se trata de un trabajo que puede ser remunerado o no.

Frente a todo lo anterior, consideramos que el trabajo de profesionales de trabajo social ocupa un lugar intersticial en el sentido de 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 se hacen. También comparte en algunos momentos la lógica del trabajo productivo. Sin embargo, ninguna de dichas categorías permite englobar en su conjunto el trabajo profesional.

Intersubjetividad: Experiencia y significados sobre el trabajo

La otra categoría de análisis central para aproximarnos al trabajo de profesionales del trabajo social en el presente estudio, es la intersubjetividad. Es decir, nos interesa analizar el trabajo desde la experiencia y significados que realiza este colectivo profesional. Entendemos la intersubjetividad a partir de la manera como profesionales del trabajo social comprenden su propio trabajo en relación con otros con quienes comparten y construyen rutinas en la cotidianidad del mundo institucional.

El concepto de experiencia de trabajo es central para acercarnos a la intersubjetividad, en la medida que explora una perspectiva relacional. De este modo, se entiende que el trabajo de estos profesionales implica a sujetos en relación, lo que incluye el encuentro permanente con otro y con otros. De otro lado, entendemos al colectivo de profesionales del trabajo social como una comunidad intersubjetiva; desde allí, nos interesa indagar por el relato de un nosotros, no desde el consenso y la homogeneidad, por el contrario, creemos 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.

Desde el ángulo de la intersubjetividad indagamos entonces por la experiencia de trabajo, es decir, por las reflexiones que profesionales del trabajo social hacen 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, si bien resulta relevante para esta investigación destacar una dimensión objetiva del trabajo de estos profesionales, su análisis se realiza desde las interpretaciones que hacen los sujetos sobre dicha dimensión; en ese sentido consideramos asuntos como el contexto, condiciones laborales, tipos de contrato y características del trabajo, asumiendo de este modo que el trabajo es una actividad objetiva-subjetiva-intersubjetiva, como lo hemos señalado.

Capítulo 4

LOS CONTEXTOS DE TRABAJO: UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL, UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL Y UNA ORGANIZACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“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, p. 353)

Los capítulos que preceden los hemos 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 y en el marco de los debates de las nacientes ciencias sociales. Mostramos cómo dicha 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, en el cual fue relevante la presencia de las mujeres. Esta ubicación 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 cómo 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. En este orden de ideas, señalábamos que era necesario considerar tanto las relaciones como un contexto más amplio que influye en la construcción de la experiencia de trabajo.

En este capítulo el objetivo es realizar un ejercicio analítico que dé cuenta de los contextos 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, en tanto actores y estructuras se influyen recíprocamente; en otras palabras, la acción no se da por fuera de ciertas condiciones sociales que la hacen posible.

Los contextos abordan situaciones del entorno sobre las cuales los actores tienen poco o bajo nivel de incidencia, de modo que se presentan ajenos a su voluntad y aunque construyen su propia interpretación, poseen una dinámica más o menos autónoma,

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 y Silvestri, 2001, p. 342)

En este capítulo describimos 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 OG, una ONG y una organización de RSE). Entendemos el contexto como la red de interdependencias alrededor de las cuales 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 asumimos como un escenario de encuentro de visiones construidas entre diversos actores en relación (Hleap, 2006).

En este orden de ideas, ubicamos la influencia de las decisiones del Consenso de Washington en la descentralización administrativa en Colombia. Luego describimos, a grandes rasgos, las características de cada una de las organizaciones consideradas en la presente investigación (OG, ONG y 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 (ICBF) 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 RSE, consideramos relevante definir a grandes rasgos cómo se entiende la RSE en Colombia.

Del Consenso de Washington destacamos aquellos hechos que influyeron en la reorganización de los servicios del Estado y que transformaron la relación Estado y sociedad, en una especie de *welfare mix* en la que distintos actores —sector público,

privado, sociedad— no solo gestionan de manera cooperativa la solución a problemas sociales sino que la sociedad civil adquiere un particular protagonismo³⁶, en tanto comenzó a ser parte de las nuevas formas de operar de la política social (Cardarelli y Rosenfeld, 2000). Este particular giro se fundamentó, por un lado, en la idea de 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 y Rosenfeld, 2000).

El Consenso de Washington y la descentralización administrativa en Colombia

De las distintas medidas de ajuste sugeridas desde el Consenso de Washington, destacamos en este apartado las concernientes al fin de los subsidios y la disminución de prestación de servicios sociales en Colombia. Como consecuencia de tales medidas emergió una política social focalizada solo en los “más pobres” 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 multilaterales³⁷. Con ello se abrió paso a la reorganización de la intervención social estatal, de modo que fueron las ONG las que, paulatinamente, comenza-

³⁶ No es objetivo de este 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 entendemos 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.

³⁷ 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).

ron 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 solo se va a ocupar de los más pobres (solidaridad selectiva) bajo un esquema de responsabilidad compartida (con la sociedad), ¿qué pasa con la otra parte de la sociedad —con los no tan pobres—? Al respecto, Nikolas Rose (2007) muestra cómo se delega esta responsabilidad en el individuo y su familia, quienes deben comenzar a proveer a sí mismos su propio bienestar³⁸. En este modelo, 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 dicha Constitución, definió que los particulares pueden desempeñar funciones administrativas y el artículo 355 dio vía libre a la celebración de contratos entre gobierno y particulares para 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 gobierno³⁹.

Estas organizaciones, contratadas para prestar servicios sociales, se encuentran sometidas al control del Estado (Herrera, 2001). Esta relación de “cierta autonomía” con “sometimiento” va a ser central en la manera como se configuran, no solo las relaciones sino también los modos de trabajo en las organizaciones gubernamentales, y en las no gubernamentales que se constituyen en escenarios de trabajo para profesionales del trabajo social.

Para el caso de la presente investigación, el trabajo de campo se hizo en una entidad gubernamental —el ICBF— y en una entidad no gubernamental —que en adelante llamaremos la Corporación—, la cual es contratada por el ICBF para prestar el servicio de bienestar familiar⁴⁰. 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.

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

El ICBF es una de las instituciones gubernamentales que en Colombia ha concentrado buena parte

³⁸ Debe responsabilizarse por generarse a sí mismo su propia protección en materia de asuntos como salud, educación, pensión y empleo, sin depender del Estado.

³⁹ El artículo 210 de 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 dice que: “... Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios...”

⁴⁰ 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 de 2013).

de la política social en las últimas décadas y la consecuente intervención en lo social desde el Estado. Desde su surgimiento ha logrado sostenerse, hasta la actualidad⁴¹. 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 haciendo de manera aislada y dispersa en torno a la familia y al menor⁴². 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, 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 intrafamiliar, 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” (R. Gómez, 1967); sin embargo, esta “sensibilidad” coincide con dos hechos internacionales 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 con instancias intergubernamentales.

El primero de tales hechos fue el Tercer Congreso sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado 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 Latinoamérica⁴³ 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 problemas sociales y cuyos agentes, los asistentes sociales⁴⁴, trabajaban desde hace años en el fortalecimiento de la unidad familiar” (Vera de Vieira, 1965, p. 28). De esta manera, propuso las “bases para una política integral de atención a las familias y a los menores y

⁴¹ 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, se crearon una serie de instituciones gubernamentales tales como: Instituto de Crédito Territorial (ICT) (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.

⁴² El actual Código de Infancia y Adolescencia eliminó la expresión *menor*, por considerar que expresa una carga valorativa negativa.

⁴³ 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.

⁴⁴ 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.

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 asumían la salud, la educación y la vivienda. También fue el punto de partida para la legitimidad del trabajo social —en ese momento denominado Servicio Social— como profesión en el país⁴⁵.

Colombia parece haber acogido estas recomendaciones del Consejo Económico y Social, no solo 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, 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 en el interior de esta institución, cuyos lineamientos 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, este último entendido como una forma de “canalizar la energía de las clases altas para ponerlas al servicio de todos” (El Tiempo, 1969, p. 9). Esto significó que aun cuando se crearon relaciones de subordinación laboral, una parte de la obra aspiraba sustentarse en un cuerpo de trabajo voluntario.

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 esta. En las últimas décadas el ICBF contrata a las ONG —a las que 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 en el ICBF están claramente delimitadas tanto en el manual de funciones como en los lineamientos institucionales.

El lugar de profesionales de trabajo social en la estructura institucional

La actual estructura del ICBF se ve reflejada en su organigrama (Figura 4.1). Los puntos amarillos representan aquellos niveles en los cuales la institución considera cargos que pueden ser ocupados por profesionales de trabajo social.

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, Comisarías de Familia y Comités de Adopciones⁴⁶.

⁴⁵ 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, p. 23).

⁴⁶ Las defensorías de familia, las comisarías de familia, los comités de adopciones, son instancias en las cuales se toman decisiones frente a situaciones particulares de los niños, niñas y 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

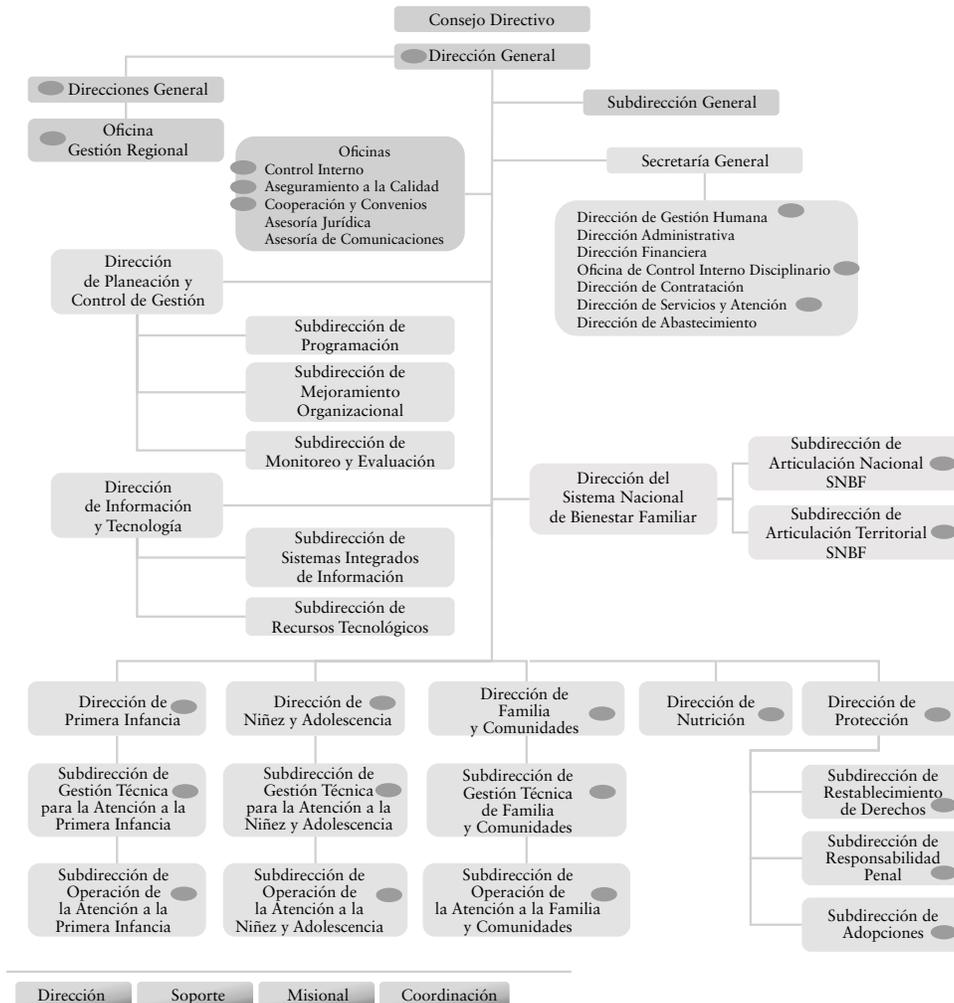


Figura 4.1. Organigrama nacional del ICBF.

Fuente: Tomado y adaptado de ICBF (2016).

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 por que 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

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. Casi 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 asis-

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 o extranjeros y en manos de ellos está la decisión final.

tencial). 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 5175 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 Tabla 4.1.

Tabla 4.1.

Trabajadores 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 (2016).

Pese a que profesionales del trabajo social se encuentran en un amplio rango de cargos, 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 de áreas como la jurídica, 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 esta 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”⁴⁷. Quien llegue debe desempeñar las funciones previstas, independientemente de su profesión. Lo que esto indica, 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 a 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 (ICBF, 2013). De este modo, no es el saber profesional el que orienta la acción institucional sino la institución la que orienta el hacer de los profesionales. Se trata de una intervención social direccionada a la que distintos profesionales deben ajustarse. El criterio profesional queda subordinado al criterio institucional.

El centro zonal

El centro zonal en el que realizamos el presente estudio está ubicado en el nororiente de la ciudad de Cali⁴⁸, en un barrio popular. Su responsabilidad se

⁴⁷ 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.

⁴⁸ En este centro zonal se abordan cuatro grandes procesos: 1. Prevención; 2. Protección - Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD); 3. Asuntos conciliables; y 4. Asuntos civiles (Figura 4.2), 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 Lac-

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 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: 1384 m²) y de acuerdo con el documento del 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 está 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 300 m² de zona verde y un auditorio. Es un edificio de un piso. Allí laboran 46 personas (29 de planta, 17 contratistas), de las cuales ocho son profesionales de trabajo social (4 de planta y 4 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 (ICBF, 2016).

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 derechos⁴⁹.

.....
tantes y Preescolar, Hogares Comunitarios de Bienestar, Unidad Pedagógica de Apoyo).

⁴⁹ 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 les 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 (ICBF, 2010). Los **asuntos conciliables** son 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 (Ley 1098 de 2006, artículo 82, numerales 8 y 9)”; **asuntos no conciliables** son “intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario, mediante acciones integrales para el restablecimiento de derechos, en

La estructura de los procesos y la conformación de los equipos del centro zonal se ilustran en la Figura 4.2.

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 8:00 am hasta las 5:00 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 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 se inicia el proceso de restablecimiento de derechos.

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 actuar y pensar sobre su propia ciudad. La política social local 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 solo espectadores. Tampoco querían ser empleados, querían construir un escenario donde a futuro ganaran 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.

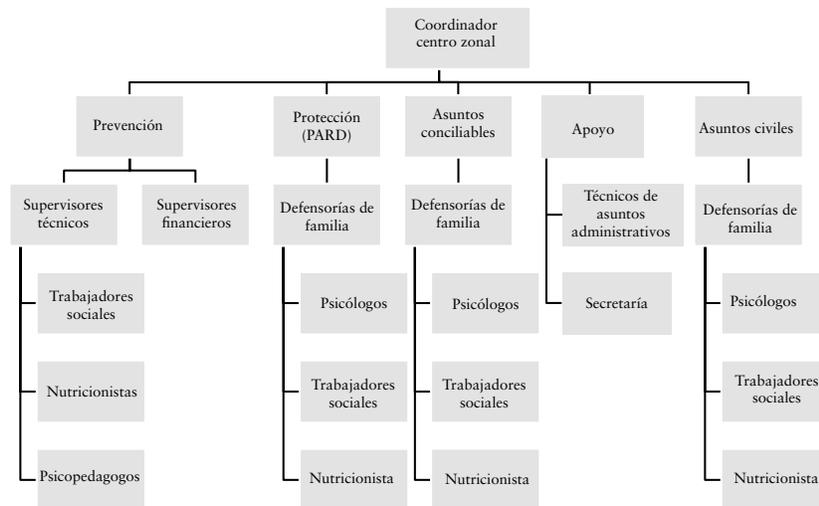


Figura 4.2. Organigrama Centro Zonal ICBF. Fuente: Adaptado de ICBF (s. f.).

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” (ICBF, 2016). Las defensorías de asuntos civiles se ocupan de las demandas en general, por ejemplo, demanda por alimentos, paternidad, violencia intrafamiliar, entre otras.

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 (con cerca de 116 000 habitantes). Crear una ONG parecía un emprendimiento que 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 facilitarles 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 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, la infancia y la 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, a la cual eran ajenos. Era la 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.

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 significativo, 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 ICBF, autoridad competente para ello. 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 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 documento 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. (Comunicación personal, Trabajadora Social, ONG, 25 de junio de 2014)

Existir jurídicamente y contar con licencia de funcionamiento los habilitaba para contratar. 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. De forma gradual, 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 ICBF, en tanto

creían que allí había una gran 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 semiinternado⁵⁰ y entró a ser parte del SNBF. Estos programas venían implementándose desde hacía muchos años en la “Casa Hogar”; lo que significó el traslado de las operaciones de la Corporación a ese lugar.

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 correccional pervive en el imaginario local. En efecto, pese a que en sus primeras décadas la

⁵⁰ El internado es un programa que atiende 24 horas, los 7 días de la semana, a niños, niñas y adolescentes, mayores de 18 años, con discapacidad, mujeres gestantes o en periodo de lactancia, cuyos derechos han sido vulnerados y por esa razón son separados de su familia para ser ubicados en un medio institucional para el restablecimiento de sus derechos. Por lo general son niños declarados en “adoptabilidad” por parte del defensor de familia. El semiinternado es un programa que ya cerró. No obstante, en su momento se encargaba del restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración, pero cuyo cuidado aún seguía en manos de sus familias de origen, acompañado de un proceso de atención institucional (ICBF, 2010). El internado del estudio es de solo varones, mientras el semiinternado es mixto.

Casa Hogar era un “reformatorio de menores” al que llegaban “mozalbetes descarriados y vinculados a la delincuencia infantil y juvenil” (Ramírez, 1963, p. 4), a partir de la década de los noventa pasó a ser administrada por una ONG bajo la supervisión del ICBF.

Desde las últimas dos décadas, la Casa Hogar recibe y alberga niños y adolescentes varones entre 10 y 18 años 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 tener edades avanzadas, 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, p. 4)

Esta infraestructura física permanece en la actualidad.

En las instalaciones hay 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 setenta pasó a ser responsabilidad directa del ICBF. En la década de los noventa 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.

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 progra-

ma 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 (Figura 4.3). 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 una valoración inicial en el tema de la familia o red vincular cercana al niño, niña o adolescente, definir un plan de atención, desarrollar talleres formativos sobre diversos temas, por ejemplo consumo de sustancias psicoactivas, sexualidad, derechos, entre otros; en el caso del semiinternado, debe ocuparse de hacer 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 la familia de origen del niño o niña.

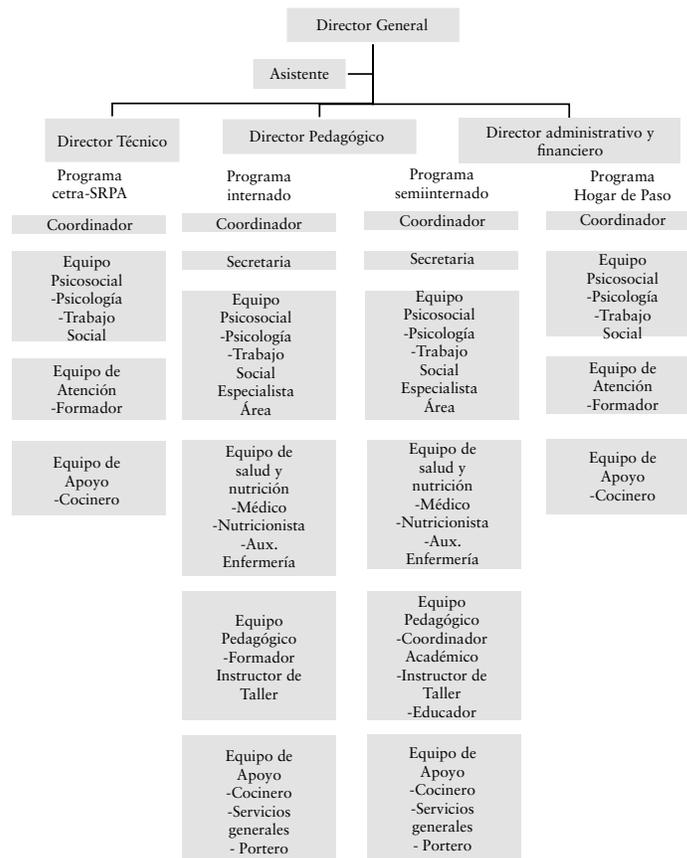


Figura 4.3. Organigrama ONG.

Fuente: Plan de Atención Integral (PAI) de la Corporación (2015).

Una fundación de RSE

La RSE 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 stakeholders internos y externos en la búsqueda de un triple beneficio: rentabilidad económica, mejora de bienestar social y preservación del medio ambiente. (Ibarra, 2014, p. 53)

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, en especial en el caso colombiano. De este modo destacamos cómo la RSE no renuncia al ánimo de lucro, ni a la competitividad de la empresa, ni se trata de una actividad al margen de la dinámica empresarial pues 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, p. 10)

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”; o sea 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 tomar

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:

En la Legislación Colombiana no se encuentra norma alguna que regule expresamente la RSE, 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 esta aumenta las ventas. Mirada así la RSE resulta un negocio redondo y como tal puede ser acogida por muchas empresas⁵¹. (Superintendencia de Sociedades, 2013, p. 8)

⁵¹ **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 por 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

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 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, el principio cristiano de dar sin esperar nada a cambio es transformado por el "dar esperando algo".

Otro beneficio se encuentra en el hecho de que las acciones de RSE no son ni supervisadas, ni vigiladas desde ningún ente de control⁵², 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, 2011). En este orden de ideas, hay una diferencia con algunas ONG que contratan con el Estado o con la cooperación internacional donde se establece una relación de subordinación y en la que se debe cumplir con los lineamientos/condiciones de quien financia.

El surgimiento

Para referirnos a la organización de RSE con la que se hizo el estudio emplearemos 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 de productos de acero. Es una empresa que se autodefine como 100 % colombiana.

.....
 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 (Senado de la República, 1989).

⁵² El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) diseñó un manual de autoimplementación para la empresa de RSE.

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 of Economics and Political Science (LSE) y la otra politóloga egresada de la misma institución. Ese dato es relevante no solo por lo que significó la LSE en la configuración del trabajo social y su relación con la sociología a comienzos del siglo XX en Europa⁵³, 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 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, a partir de la década de los treinta del siglo XX, y en la actualidad está conformado por cerca de 70 000 habitantes (Alcaldía de Santiago de Cali, 2011). En el año 2014 se le reconocía como la zona que presentaba los mayores índices de homicidios (El País, 2015). Al parecer este proceso de reorien-

.....
⁵³ La actual carrera de Política Social ofertada por la LSE tiene sus raíces en el departamento de Ciencias Sociales y Administración, y fue fundada en 1912, fruto de la unión entre una escuela para trabajadores sociales y una unidad de investigación de la pobreza financiada por el millonario indio Ratan Tata, a principios del siglo XX (London School of Economics, 2015). 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.

tación del tema de la RSE se dio producto de un 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 su 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 RSE obedeció a un análisis de ciudad que llevó a la incidencia directa de sus acciones empresariales en la zona. En efecto, si bien Cali es una ciudad con profundas desigualdades sociales, estas 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 ochenta. De acuerdo con el análisis de la Fundación, buena parte de la intervención social realizada en la ciudad, tanto desde el sector privado como del gubernamental, se venía focalizando en las últimas décadas en el Distrito de Aguablanca y no así en la zona de ladera. Estos, 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” (TEDx Talks, 2013).

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”, adelantado en conjunto con dos organizaciones comunitarias. Cuentan con tres 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; por ejemplo, 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 hizo un aporte económico para su construcción, empleando mano de obra de la comunidad y también realizando mingas comunitarias⁵⁴; es la misma comunidad la que debe darle sostenibilidad al parque mirador. Allí se construyó un teatrino, canchas multiusos y espacios para juegos como parques, 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, financiadas por la fundación, para conocer de cerca experiencias de renovación urbana y tomar ideas de allí. Una segunda gran acción en este sentido fue la denominada “Pintatón”, que consistió en pintar de blanco alrededor de 7000 fachadas de las casas. 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 de la comunidad no solo a pintar las fachadas a través de “mingas” sino también a elaborar la pintura. Esta fue una oportunidad para llegar a

⁵⁴ 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 (La Minga en Movimiento, 2008).

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.

2. El segundo frente de trabajo lo constituye lo que denominan **inclusión social**, que 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 de 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 en el desarrollo de habilidades para la vida, a través de tres líneas. La primera se llama “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 diversas alianzas que pasan por involucrar a las mismas organizaciones comunitarias de la zona, hasta lograr la financiación de multinacionales y participación de universidades locales.

Las instalaciones

Las instalaciones administrativas de la Fundación están ubicadas en un pequeño espacio de la siderúrgica, y si bien la siderúrgica ocupa 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 requisito seguir los protocolos de ingreso que sí existen para entrar a la misma (presentar documento de identificación, anunciar hacia dónde se dirige y dejarse tomar una fotografía del 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 imágenes a través de retroproyector. 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. El primero de ellos 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 programan talleres con temas psicosociales. Es un centro comunitario, administrado por organizaciones de la comunidad, cuenta con unas amplias instalaciones (820 m²), distribuidas 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.

En todos los casos, si bien se trata de programas que son de acceso gratuito para la comunidad y es la Fundación la que asume la totalidad de la financiación, en algunos momentos pide que cada cual aporte lo que pueda. En el caso de la orquesta, por ejemplo, la formación es gratuita, los niños y las 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 se 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 (Figura 4.4). Dentro de los programas externos se encuentran la Orquesta Sinfónica, las ludotecas y el programa "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 presentes 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.

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 RSE.

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,

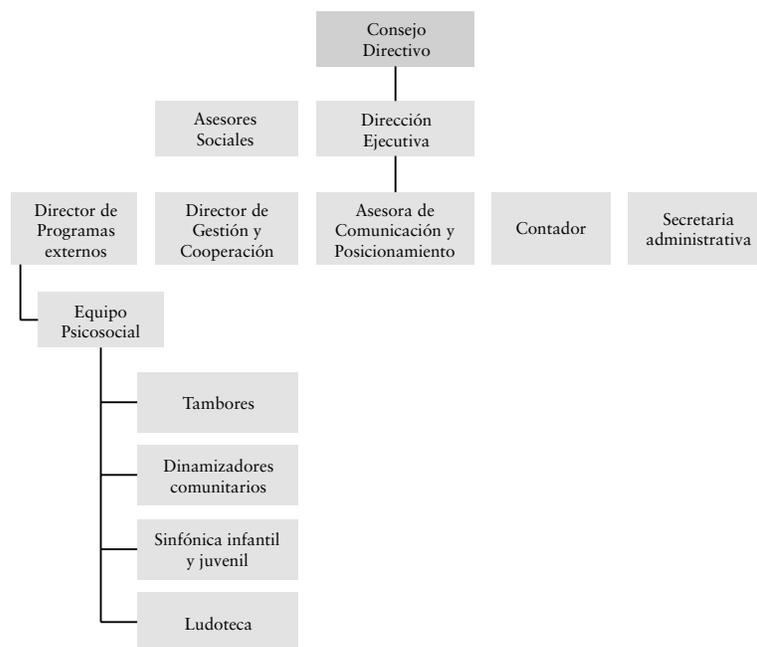


Figura 4.4. Organigrama de la Fundación RSE.

Fuente: Elaboración propia (2015).

"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 en cosas del señor..." (Carmen, comunicación personal, marzo de 2015).

El orgullo de vivir en el barrio

Uno de los propósitos que 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!" (David, comunicación personal, 2015).

En la comuna, lo territorial no pasa solo por la afinidad y por compartir una historia común, sino también por desacuerdos que se expresan en fron-

teras invisibles que en lo cotidiano no se pueden transgredir y el control del territorio por parte de ciertos actores termina siendo generador de violencia. Por eso, parte del trabajo que 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, 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 in-

terés 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, 2008; Rose, 2007). Este cambio en el modo de gobernar lleva a que la comunidad sea entendida como algo que debe ser programado, una zona por 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 en particular para América Latina, afirma Babb (1998), que las profesiones en general, y principalmente en los países en desarrollo, se articularon 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 autoorganizada mediante ONG 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.

Las ONG terminan así articuladas a la tecnología gubernamental, de modo que esta tecnología se amplía bajo el direccionamiento del Estado, lo que 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, p. 95).

La RSE 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 sí 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.

Y en lo que respecta al trabajo de profesionales del trabajo social puede advertirse 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 RSE), de alguna manera el profesional del trabajo social parece contar con cierta legitimidad frente al trabajo que se proponen adelantar las instituciones. Esa legitimidad está dada por la tarea compartida con las ciencias sociales de jugar un papel estabilizador (Díaz, 2008; Grassi, 2005; Rose, 2007).

Capítulo 5

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL

En el presente documento, como lo hemos señalado, proponemos 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 presente capítulo tiene como objetivo describir la construcción que profesionales del trabajo social, vinculados con una entidad gubernamental del orden nacional como lo es el ICBF, 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.

Dimensión objetiva del trabajo: La organización del trabajo en un centro zonal

Si bien el ICBF es de carácter nacional, el trabajo de campo de la presente investigación se llevó a cabo en un centro zonal. El equipo profesional del área de prevención de dicho centro realiza asistencia técnica a las instituciones operadoras de las distintas modalidades de atención⁵⁵ 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

⁵⁵ Modalidades de atención son los distintos programas que son responsabilidad del ICBF, como, por ejemplo, internado, semiinternado, responsabilidad penal adolescente, hogar sustituto, entre muchos otros.

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” (ICBF, 2010a). 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 tarea de la supervisión la ejecuta un equipo —tres servidores, entre los cuales debe haber un trabajador social—, en terreno, es decir, directamente en las instalaciones de las instituciones a través de visitas “sorpresivas”, 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 del debido proceso, igualdad, moralidad, responsabilidad, transparencia, coordinación, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad.

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. Dicho proceso 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, el marco normativo y conceptual de la intervención de los profesionales de las

defensorías. El proceso inicia con la recepción del caso, por parte de un servidor encargado del área de atención al ciudadano y en algunos casos por un psicólogo. Allí se hace 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 un tiempo estimado, tal como se indica en la Tabla 5.1.

Una vez el caso llega a la Defensoría de Familia, se inicia la actuación de la autoridad administrativa, allí se crea el beneficiario en la plataforma virtual (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 Tabla 5.2.

Luego, el defensor solicita al psicólogo una valoración psicológica y al profesional de trabajo social, una valoración sociofamiliar a través de una entrevista al niño o a su representante legal o adulto referente. En todo caso deben identificar factores protectores y de riesgo a los que está expuesto el niño, niña o adolescente. De acuerdo con los resultados

Tabla 5.1.
Actuaciones proceso PARD.

Actores	Actuaciones	Tiempo
Atención al ciudadano	1. Abre el primer folio de la Historia de Atención y lo registra en el Sistema de Información Misional [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: ICBF (2010b).

Tabla 5.2.
Actuaciones PARD.

Actores	Actuaciones	Tiempo
Defensor de Familia	1. Registra Beneficiario SIM	15 min.
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: ICBF (2010b).

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 caso⁵⁶.

Además de las tareas rutinarias, los profesionales 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 “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 adelanta de manera simultánea. Se abordan temas como autoridad, sexualidad, roles en la familia, entre otros. De otra parte, profesionales de trabajo social deben asistir a capacitaciones y actualización sobre los distintos procesos que se adelantan. Durante el tiempo de la investigación, 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 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, y 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 cuáles 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

⁵⁶ Tales medidas se encuentran 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.

denominado procesos de calidad. Esto significa la pretensión de 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. De este modo, los servidores públicos en general son sometidos a diferentes mecanismos de vigilancia. Uno de ellos es la auditoría interna, la cual consiste en que un equipo técnico, que hace parte de la misma institución, se encarga de hacer seguimiento y revisar diferentes procesos: administrativos, técnicos, logísticos, etc. La auditoría interna se hace, por lo general, de manera sorpresiva y en terreno.

Respecto a tareas específicas de trabajo social, se le asigna la realización de un estudio sociofamiliar, a través de técnicas 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, niñas 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 redactar 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 (ICBF, 2010b).

El profesional de 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, o adolescente, interacción familia-comunidad, patrones de crianza. Con esta información, el profesional deberá redactar un informe que tiene el carácter de dictamen pericial⁵⁷.

Este asunto es relevante por dos razones, la primera porque tal como ocurría en el siglo XIX europeo, estos documentos van constituyéndose en elementos 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 este 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 para definir

.....
⁵⁷ 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).

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 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 haga posible 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" (ICBF, 2010b, p. 69). 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, los profesionales del trabajo social.

Puede advertirse la presencia de una lógica de racionalización del trabajo que emula los procesos industriales teniendo como 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 que "los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos" (ICBF, 2010b, p. 21). 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" interno⁵⁸. Su salario depende de dicha ubicación. La

⁵⁸ 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

clasificación se da dependiendo de la experiencia profesional y los títulos que posea⁵⁹. 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 vinculadas por contrato.

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 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 presentaremos a continuación.

.....
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.

⁵⁹ En los distintos niveles: directivo, asesor, profesional universitario y profesional especializado existen "grados".

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 nos centramos en los relatos de los(as) profesionales en clave de lo que describen como su experiencia de trabajo.

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. 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 existe una oficina de aseguramiento de la calidad y todo un equipo disponible para liderarlo y además 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 SNBF.

En 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 solo porque a partir de esa nueva concepción ya no es suficiente con hacer, sino porque es necesario demostrar que en verdad 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 ejecutada, debe estar soportada con algo que verifique que en realidad fue de esa

manera: listados de asistencia, fotos, audios, videos, son solo algunos de sus soportes.

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. Así mismo, consideran que el volumen de formatos por 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”. (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

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 insti-

tucionalidad 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E1-ICBF, 14 de marzo de 2015)

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 además deben asistir a encuentros periódicos de “rendición de cuentas” sobre lo que vienen haciendo.

A pesar de la existencia de lineamientos y estándares, que además son reformados periódicamente, la adopción de las nuevas tareas no resulta del todo comprensible, más 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)⁶⁰, que deben realizar los equipos profesionales de las instituciones operadoras con cada uno de los niños, niñas y adolescentes que hacen parte del servicio. El lineamiento plantea que son los funcionarios del ICBF quienes deben supervisar y acompañar en esa

⁶⁰ Los Planes de Atención Individual (también denominados Platin o PAI, según el país en el que se lleven a cabo), corresponden a una estrategia desarrollada en un inicio 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 el ICBF 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 que se deben seguir en determinados tiempos y que deben ser revisado periódicamente con el fin de conocer si se están cumpliendo o no o si es necesario reorientarlos. En este orden de ideas pareciera que se trata del traslado de los procesos de planeación a la vida cotidiana.

tarea, pero ¿cómo supervisar una tarea que nunca han ejecutado?

"...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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 14 de abril de 2015)

Desde la sede nacional se adelantan capacitaciones permanentes a las regiones. De la misma manera promueven que desde las diferentes instancias adopten la postura gerencial, administrativa, para optimizar y garantizar eficiencia en la prestación de servicios para el cumplimiento legal del restablecimiento de derechos a los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidad. Instar a que se fortalezca la gerencia en la parte más operativa de una institución de carácter nacional no es un dato menor, representa la idea de que los servicios sociales deben administrarse y gobernarse tal como lo hacen las empresas; es decir, la figura de la empresa se constituye como modelo de gestión en 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 una visión técnico-instrumental.

La institución es la que define los enfoques teóricos. El enfoque que tenga el profesional queda subordinado al institucional⁶¹.

⁶¹ Los lineamientos plantean que la atención a la familia en el ICBF se asume 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 la familia como el niño deben ser comprendidos a partir de las relaciones con sus contextos y entornos específicos. La propuesta es superar la descripción cuantitativa y dar cuenta de múltiples dimensiones

A lo anterior se suma la mala imagen que parece existir 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!". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 14 de abril de 2015)

Pese a que para algunos el lineamiento constriñe y limita las posibilidades de desarrollo profesional, para otros es la manera 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 la 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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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

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 muy completos y fáciles de apropiarse, de modo que no genera rechazo, ni sienten que se les limita.

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 adecúan a las demandas institucionales y aparecen como constitutivos del Estado (Plotkin y 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 institucional⁶². Como una especie de despojo del saber disciplinar que luego se devuelve al profesional como saber institucional e instrumental.

⁶² 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 solo 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” (Torres, 2009, p. 9).

Un trabajo atravesado por lo político-clientelar

El ICBF es una de las entidades gubernamentales que abiertamente se reconoce como parte de la lógica político-clientelar en Colombia, 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 contratación⁶³. 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 parece una realidad evidente a los ojos de muchos, es un tema del que no se habla explícitamente.

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 ingresan 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 este funcionario ha firmado el contrato, entra a un período de prueba, cuya duración estipula cada entidad. Solo si dicho período 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 “carrera administrativa”⁶⁴. 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.

⁶³ La información en torno a cómo las sedes regionales del ICBF han sido apropiadas y dominadas por políticos locales es muy 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 edición del 10 de mayo de 2016 el periódico El Espectador muestra el mapa clientelar que se ha tomado al ICBF en Colombia (Morales, 2016).

⁶⁴ La carrera administrativa es un sistema que aplica la administración de personal de las entidades del Estado, basado en igualdad de oportunidades.

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 en propiedad, 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 por lo general 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 en el período siguiente.

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 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 campaña. Así, 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 notan que llega 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 una parte débil de la estructura. Así lo plantea una de las jefas de área:

“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 darles asistencia técnica a los operadores”. (Comunicación personal, Coordinadora, E1-ICBF, 15 de marzo de 2015)

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 de que al momento del ingreso se hace un énfasis en las funciones individuales y no en las metas que como equipos se 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 “padrinazgo” 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 incidencia directa sobre su contrato. En el mejor de los casos puede solicitar la reubicación del funcionario en otra dependencia.

Durante el período 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 jefa, en lugar de llamar a los funcionarios que estaban “incumpliendo” con sus actividades, optó por programar 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 cómo las acciones 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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!”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E1-ICBF, 14 de marzo de 2015)

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!”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 14 de abril de 2015)

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 a 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 14 de abril de 2015)

En todo caso esta dimensión político-clientelar es difícil de identificar a primera vista, obra al mejor estilo de las sociedades secretas y en ese orden 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.

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 hemos 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 en fuente de conflicto o de desmotivación. Es 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 parece ser percibida como significativa ni coherente con el cargo. Así lo expresó una trabajadora social, Coordinadora de Centro Zonal (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 ello no ocurre de manera automática sino como resultado de una evaluación de desempeño. 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 puedan 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. Aquí tenemos un incremento del 20 % de lo que ganamos en este momento. No es significativo para toda la responsabilidad que tenemos” (Comunicación personal, Trabajadora Social, Coordinadora Zonal, E4-ICBF, 14 de abril de 2015)

“...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” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

De otro lado, en los relatos profesionales está presente una disposición para el trabajo voluntario en el inicio de sus trayectorias profesionales, de tal manera que asuntos económicos aparecen en un segundo plano. El voluntariado se asume en dos

sentidos; por un lado, como una manera de adquirir experiencia y, por el otro, como una manera de mostrar su trabajo. Pero más allá de ser un modo de proyección, lo que parece advertirse es que está presente la idea de que hay momentos en la vida en los cuales el dinero no es lo que 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 la medida que 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 mismos términos. Esa parte no es fácil como trabajador social”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

En términos generales podemos advertir en estos profesionales vinculados con la organización gubernamental 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. Así, los significados del trabajo de profesionales de trabajo social en esta institución varían en virtud de distintos elementos tales como la compensación económica, 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 una 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 que se va a seguir.

Las tensiones, las disputas, los dilemas

Ya hemos 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 identificamos 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 el 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 profesional es la manera como 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 señala 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 que va desde la satisfacción, goce y disfrute por lo que hacen, hasta emociones ligadas a la insatisfacción, principalmente porque se entiende el trabajo como una carga, a la vez que lo acompaña una 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 10 de abril de 2015)

En contraste con lo anterior, también está la idea de que el trabajo es una carga y una fuente de insatisfacción, por un lado, porque es una especie de trabajo invisible del cual es difícil dar cuenta en términos del impacto y, por el otro, porque las presiones y demandas institucionales se traducen en el registro de un volumen importante de información en formatos. En ese sentido, consideran que su trabajo se reduce y a la vez que se descuida 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. Desde su punto de vista, a la institución para la cual trabajan pareciera que solo le interesa presentar indicadores, números, cifras, 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.

“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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

El trabajo parece que queda 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, vuélvame a traer", pero si es el niño que pone problema, que es hiperactivo (que son el 90 % de los niños de ICBF), "no, ese no me lo traigan acá", entonces la defensoría qué tiene que hacer. ¡Mandarlos 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, y sale sin siquiera haber hecho la primaria..." (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

Otra fuente de insatisfacción la representa la imagen negativa que al parecer pesa sobre la institución. Los profesionales en terreno a menudo se encuentran con reacciones de la gente, relacionadas con la percepción que tienen sobre el ICBF, que afecta su trabajo. Por ejemplo, es común que en los territorios se afirme que el ICBF se lleva a los niños y que se los quitan a sus padres. En ese sentido, profesionales de trabajo social perciben expresiones de temor por parte de algunos niños, cuando dicen, "¿nos van a llevar?", o cuando llegan con los distintivos institucionales a los barrios la gente suele decir en voz alta: "*¡llegó Bienestar!*", como una especie de alerta para los vecinos. En muchas ocasiones, dicen los profesionales, la gente les ha cerrado la puerta en la cara o se esconden. Al parecer, en los territorios no se 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".

Otro de los temas que se moviliza es la impotencia frente a algunos de los casos que llegan y sobre los cuales deben tomar decisiones o emitir un concepto. En esa medida hay situaciones que consideran dolorosas, como por ejemplo niños y niñas abandonados, casos de madres que prostituyen a sus hijas, abuso sexual de distintas formas, niños y niñas trabajadores casi esclavizados; todos temas

que los confrontan y los llevan a cuestionarse sobre la utilidad de su trabajo:

"No me acabo de sorprender y de sentirme mal porque hay cierta impotencia frente a los abusos y 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

La emocionalidad así se entrelaza de modo contradictorio, va desde la satisfacción a la insatisfacción y de 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 (1999), los profesionales del trabajo social se enfrentan a diversas situaciones inestables, en especial 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 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 ICBF, 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 plantean 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.

En lo relacionado con el 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. 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, en especial 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 SNBF, 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. Se refieren a la profesión de Desarrollo Familiar; así, cuestionaban y se preguntaban por qué la ley define al trabajador social como integrante obligatorio,

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 lo certifique como trabajador social. (Corte Constitucional, 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 el ICBF acogió 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 les 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 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 familiar, lo que les permite hacer una intervención específica en esa área; sin embargo, los psicólogos parecen sentir que ese campo les pertenece.

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 intervención. Sienten que su labor obra como paliativo desde un Estado que mientras es victimario, al mismo tiempo, propone soluciones frente a lo 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". (Comunicación personal, Grupo Focal, ICBF, 15 de junio de 2015)

De otro lado, profesionales señalan que sienten que su trabajo en el mundo institucional es formateado en varios sentidos. En efecto, si bien tienen claro que el ejercicio del trabajo social va más allá de lo instrumental y su alcance es mayor, consideran que lo que se establece en los lineamientos en muchas ocasiones no corresponde a las múltiples realidades que pueden observar. Si bien los lineamientos son bastante 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 hacimiento estaba ligado a determinados metros cuadrados 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 permitía 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

Lo que puede notarse es que en la medida que este trabajo se ejecuta en el marco de un programa institucional (Dubet, 2002) y que el centro de su acción toca con temas que despiertan claras posturas morales, interpela de manera directa sus concepciones y posturas de vida, "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, 2002, p. 31). En otras palabras, no siempre y no todas las veces los trabajadores sociales y demás funcionarios comparten las posturas

institucionales, ni los procedimientos, los cuales llegan a considerar absurdos.

Otra de las reflexiones centrales para estos profesionales es 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 muy deseable para algunos de ellos, principalmente para quienes son contratistas o provisionales. Vincularse de forma indefinida 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 campaneaa...". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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 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 de 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 sí está haciendo eso... y ahí va toda la carga institucional que uno entra a representar, así uno tenga diferencias con esa carga institucional!” (Comunicación personal, Trabajadora Social, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

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, porque si no, consideran que, de conseguirse, 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!” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

En contraste, hay quienes consideran que el cambio social se da en las pequeñas actuaciones que pueden obtenerse 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 qué se ha movilizado, y sepan que hay que hacer unos cambios, eso me parece gratificante.” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

En síntesis, puede advertirse que la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social en una organización gubernamental atraviesa varios asuntos, interrelacionados entre sí. Y 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 la Figura 5.1. De otro lado y como puede observarse a lo largo del capítulo, esta 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 a la que se pertenece.

¿Cómo era el trabajo antes?, ¿cómo ha cambiado?, ¿cómo es hoy?

En los relatos profesionales parecen advertirse ciertas diferencias entre cómo era el trabajo antes y cómo es ahora, principalmente entre aquellos que tienen una vinculación laboral que ha trascendido una década. 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. 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, en efecto, ha cambiado. Uno de los principales elementos visibles de ello lo representa la introducción de la tecnología. Pasaron de las máquinas de escribir, usadas en especial por las secretarías, 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 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 humano.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

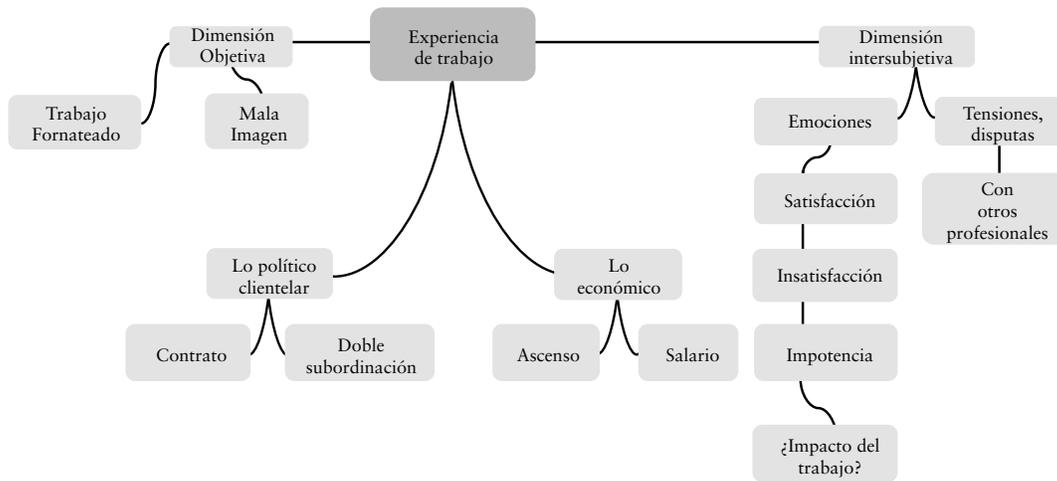


Figura 5.1. Experiencia de trabajo en una OG.

Fuente: Elaboración propia.

Un elemento importante es que tienen la percepción de 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 exige a los servidores públicos ser proactivos. En una de las últimas reuniones se advertía que el mecanismo de envío de información por correo electrónico iba a desaparecer poco a poco. En su lugar, la información iba a ser colgada en una plataforma de intranet compartida y cada profesional debía, por su propia cuenta, revisarla 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 en lo 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 ras-

tros, así lo expresa la jefa: “lo que no se muestra no existe; si no tiene soporte, no lo hizo; lo que se hace debe mostrarse” (Comunicación personal, Grupo de Estudio y Trabajo-ICBF, julio de 2015). Por eso algunos creen que el punto de partida institucional es la desconfianza. Solo existe lo que puede objetivarse. Otro de los efectos es la percepción de 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 se obtiene.

“¡De pronto, he sentido que no hay el tiempo por la cantidad de actividades y funciones y el inmediatez, no hay oportunidad de uno profundizar y trabajar realmente 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!” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 7 de julio de 2015)

En términos del trabajo social, los profesionales estiman 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 dominado por otros. Un elemento que igualmente transformó 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 en cantidad. Por ello el pasado, de la misma manera, 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 en una institución, lo que fuera pero era el equipo, nunca era que a las 5 de la tarde: ‘qué 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 14 de abril de 2015)

Profesionales manifiestan que, pese al llamado permanente del manual de funciones, la norma y los lineamientos para actuar desde una perspectiva interdisciplinaria, parece que centrar el trabajo en el formato los ha dividido y consideran que se ha reforzado la idea de que cada cual hace su trabajo separado de los demás, por eso para algunos el concepto de 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 14 de abril de 2015)

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 diligenciando 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 de que estén reglamentados hace que no se dimensionen 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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 en 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 a la 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?”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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 cumplimiento a las metas, por ejemplo, en cuestión de elaboración de los 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! (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

De otro lado, para algunas de las entrevistadas en los últimos años ha habido mayor presencia de profesionales masculinos en el ICBF. 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.

Estas maneras de entender los cambios en el trabajo se instalan en la nostalgia. La sensación de 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 6

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA ONG

La construcción de la experiencia que en torno al trabajo hacen profesionales del trabajo social vinculados con una 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 una entidad que denominaron 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, 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 desde la subordinación laboral y sus salarios no fueron pactados.

Para presentar estas dos perspectivas hemos organizado este capítulo en dos grandes ejes de análisis. En el primero de ellos describimos 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 empleo; en el segundo, describimos 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, esta última desde la dimensión objetiva y la dimensión intersubjetiva.

La perspectiva del equipo base: “Somos una institución que se acomoda a lo que el Estado pide”

La tarea de crear la Corporación se hizo constituyendo un equipo base de “entera confianza” en el que estaban los amigos. Dentro de ellos se distribuyeron los cargos directivos, su salario fue pactado colectivamente. Su vínculo con la organización, según lo expresaban, iba más allá de la subordinación laboral y no se definía desde allí. Crear una ONG era de alguna manera la posibilidad de huir de la subordinación y trabajar en un campo del saber de las ciencias sociales; también implicaba la construcción de relaciones horizontales, se trabajaba con

los amigos, lo que hacía más fácil enfrentar la incertidumbre.

“Trabajar con mis amigos... es cierto, 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...” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E4-ONG, 25 de julio de 2015)

Fueron largas jornadas de trabajo previas, 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 que abordara el tema de la infancia y la adolescencia y en diálogo con algunos actores locales (como una comisaria de familia y algunos funcionarios del gobierno), era una necesidad. Para alcanzar la meta de la financiación del ICBF, la condición era acomodarse a las exigencias de dicha institución gubernamental. 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 pensar otras cosas... nos ponemos en esas y ¡nos matan! porque nos quitan la personería jurídica y nos quitan todo...” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

Esta afirmación contrasta con la idea de la libertad individual. En efecto, pareciera que, para lograrla, el precio que debían pagar era la pérdida de autonomía colectiva y, paradójicamente, dicha pérdida parecía expresarse como deseo. Es decir, ocurrió un proceso en el cual no solo se les hizo

partícipes de su propia sujeción, sino que también se les constriñó la posibilidad de pensar por fuera de lo planteado por el Estado (Bidaseca et al., 2008). Pese a ello, el colectivo estaba dispuesto a asumir dicha sujeción como un modo de avanzar hacia la autonomía y la libertad personales, aunque terminaran atrapados en la libertad cívica y la racionalidad legal desde un espacio y tiempo definido por el proyecto hegemónico. Allí no había lugar a la negociación (Chatterjee, 2008). Así quedaba expresado con claridad 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” (Decreto 2388 de 1979, artículo 12).

Llegar a esta conclusión no fue una tarea fácil para el grupo de amigos. En sus comienzos quisieron constituirse en una propuesta independiente; sin embargo, notaron que no consiguieron nada. Según relatan, todo cambió cuando tomaron la decisión de acomodarse:

“Esto parte de una iniciativa 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...” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

Se trata de un grupo ajeno al Estado, pero regulado por el mismo. La Corporación, así, presta un servicio público desde un lugar de paraestatalidad. En estas condiciones, operar un programa del Estado —como se denomina a la tarea de ejecutar un proyecto— 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 si queremos lograr algo". (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

Dos tensiones internas debieron enfrentar en un comienzo: por un lado, un largo período sin financiamiento, lo que 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"⁶⁵, 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 "construir-se" un mejor futuro. 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 otra 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 alta⁶⁶, 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

⁶⁵ "Rebusque" es una expresión coloquial usada 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.

⁶⁶ "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" (Cancillería de Colombia, 2018, p. 5).

con 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.

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 en público. La apatía a dicho escenario obedecía a que lo consideraban como un potencial foco de corrupción. Sin embargo, todo parecía indicar que era imposible conseguir 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. El primer obstáculo que apareció fue la consecución de una licencia de funcionamiento.

La relación con la política local llegó sin proponérselo. Quien sugirió un acercamiento y facilitó el encuentro fue una funcionaria pública, abogada, que obró como puente entre la Corporación y un político local. El primer acercamiento que tuvieron con él tuvo cierto aire de clandestinidad: solo el círculo más cercano, por fuera del horario de oficina —en la noche— y a puerta cerrada. El político 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 otra política, que, según él, 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 quién era "Ella"⁶⁷.

⁶⁷ "Ella" es una de las líderes políticas vallecaucanas más fuertes de los partidos políticos que representan la dere-

El político provenía de un partido “emergente”, que no solo había sido cuestionado, sino que su máximo dirigente se encontraba en la cárcel acusado de narcotráfico y muchas de sus candidaturas también habían sido duramente señaladas por tener poca claridad en sus fuentes de financiación. 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 “Él” hablara con “Ella”, el ICBF delegó un equipo técnico para estudiar las posibilidades de otorgar licencia de funcionamiento a la Corporación. Parecía que el encuentro ya daba el primer fruto: habían obtenido licencia, ello significaba que estaban habilitados para 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 necesario para 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, lo que de alguna manera implicaba la subordinación técnico-administrativa y jurídica al ICBF. En otras palabras, prestaría un servicio misional en calidad de colaboración, cofinanciación y coresponsabilidad. Así se encuentra reglamentado:

Por la naturaleza del servicio de Bienestar Familiar y de conformidad con el régimen especial de contratación del Instituto, para el desarrollo

.....
cha. 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 parecer evidente, pues ganó las elecciones locales en el año 2015.

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 esta 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.** (ICBF, 2016, la negrilla es nuestra)

Así fue como en el año 2013 obtuvieron la administración de dos de sus programas: Internado y seminternado⁶⁸ y con ello, La Corporación entró a ser parte del SNBF⁶⁹.

Es interesante la aparición de esta idea de negocio en la prestación de un servicio público, en tanto puede advertirse que se comparten algunos elementos del modelo de franquicia empresarial. En efecto, la sujeción a los estándares de calidad del

.....
⁶⁸ **El internado** es un programa que atiende niños, niñas, adolescentes, personas mayores de 18 años con discapacidad, mujeres gestantes o en período de lactancia, a quienes se les han vulnerado sus derechos y, por tanto, procede la separación del medio familiar de origen o extenso y su ubicación en un medio institucional. Allí se les garantiza la atención especializada 24 horas, los 7 días de la semana, intervención familiar para el restablecimiento de sus derechos. Son principalmente niños declarados en “adoptabilidad. **El semiinternado**, por su parte, es un servicio de restablecimiento de derechos para niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de vulneración y bajo el cuidado de sus familias de origen. Estos niños, niñas y adolescentes requieren de apoyos educativos adicionales o alternos a la jornada educativa regular (ICBF, 2010). En la actualidad los programas de semiinternado ya no operan.

⁶⁹ El SNBF se define 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 la policía de infancia y adolescencia, el Ministerio de Educación, las comisarías de familia, entre otros).

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 a adoptar la tecnología del propietario. En este caso, la base del funcionamiento es la tecnología gubernamental del ICBF, y dicha tecnología se transfiere a la ONG.

Como colectivo parecía no entrar en conflicto ético con el orden hegemónico; en su lugar, la decisión de obrar como espejo del orden social parecía haberlos llevado 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 et al., 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..." (p. 15).

Desde una lectura foucaultiana, estamos ante la configuración de un colectivo de sujetos que deciden hacerse empresarios de sí, 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 autoacciona, 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.

Si bien los lineamientos y documentos oficiales dan poco margen de negociación, cuando se entra a ser parte de las redes de la política local, se dan negociaciones por fuera de 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, debemos preguntarnos si 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. "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, 2008, p. 154).

Si se entiende el emprendedurismo como una de las alternativas de trabajo en tiempos de crisis y la creación de una ONG como un modo de emprender en el marco de la cuestión social, la pregunta por la organización del trabajo en el interior de la misma resulta relevante.

La organización del trabajo en una ONG: Una doble sujeción

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 y horarios. Para este asunto tomamos 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 SNBF. Considerando que la Corporación "operó" dos modalidades de atención (internado y semiinternado), tomamos como referencia dichas modalidades para presentar cómo a partir de allí se da una organización particular del trabajo.

La relación con lo político-clientelar transformó la dinámica interna de la Corporación. Para algunos del equipo base el "poder invisible" que comenzaba a tener esta relación sobre la organización que había

sido gestada para ganar autonomía individual, no fue bien recibido. De alguna manera significó una doble sujeción. La primera, a los lineamientos del ICBF y, la segunda, a la agenda del político local, quien se sentía con poder de gobernar.

Sujeción a los lineamientos

La división y organización del trabajo en las modalidades de internado y semiinternado se encuentra definida claramente desde el ICBF 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". Estas modalidades de atención se enmarcan en el programa "Restablecimiento de Derechos". Allí definen 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.

1. La actuación jurídico-administrativa es responsabilidad de la Defensoría de Familia, que es una instancia en la que se toman decisiones frente a situaciones particulares de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran con derechos vulnerados, inobservados o amenazados. 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. Si bien el/la defensor/a de familia (profesional en derecho), es la máxima autoridad y el responsable directo, las defensorías cuentan con equipos psicosociales —en los que generalmente hay psicólogos y profesionales del trabajo social—, quienes realizan un estudio psicosocial en cada caso.
2. La actuación de la organización operadora. Una vez el defensor remite y ubica el caso en alguna institución, es esta la que continúa con

el proceso de atención, según la modalidad asignada. En otras palabras, el defensor entrega los casos y la institución sigue los lineamientos indicados para cada modalidad. Para el caso del internado y semiinternado se plantean cuatro fases (Identificación, diagnóstico y acogida; Intervención y proyección; Preparación para el egreso y Seguimiento posterior al egreso). Toda la atención institucional sigue bajo la supervisión e inspección del equipo de defensoría, que libremente puede solicitar información a la institución operadora en el momento que lo considere o lo requiera. Lo cierto es que el control del trabajo de la ONG está a cargo en su totalidad del 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 y modalidad de contratación, es el Instituto el que decide sobre ello. Y si bien es la Corporación, en este caso, la que contrata, es el ICBF el que define el tope salarial, como puede advertirse en la Tabla 5.3, tomada del manual operativo.

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 a la 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

Tabla 5.3.
Talento humano requerido por modalidad.

Talento humano	Talento humano	
	Población	
	Con derechos vulnerados, inobservados o amenazados	Semiinternado / Vulneración
Auxiliar administrativo	TC ⁷⁰ x Unidad	MT x Unidad
Coordinador	TC x Unidad	TC x Unidad
Médico	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
Formador nocturno	2TC x 50	NA
Auxiliar nocturno	TC x Unidad	NA
Servicios generales	TC x 50	TC x Unidad
Cocinero	TC x 50	TC x 50
Transporte	Garantizar	\$60 000

Fuente: ICBF, 2010a.

de las instalaciones físicas, aseo e higiene, materiales pedagógicos como hojas, lapiceros, entre muchos otros.

Lo que puede advertirse hasta aquí es que la totalidad de las operaciones correspondientes a los programas son definidas desde el ICBF, a modo de prescripciones que la institución operadora, en este caso la Corporación, debe cumplir a cabalidad. De hecho, son evaluadas periódicamente. Del mismo modo ocurre con la organización del trabajo, se encuentra bajo el control técnico, administrativo y financiero del Instituto. Así, los procesos de la Corporación pasan por revisión, supervisión y evaluación del equipo de profesionales del ICBF, que tienen como tarea vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Nótese 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, el fordismo y el 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 adelantar, 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 esta hace 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 ejecutar. Así, la administración y el control sobre tiempos y movimientos, al mejor estilo taylorista, está presente en la organización del trabajo en una entidad no gubernamental.

Sujeción política

La sujeción política aparece cuando de algún modo la Corporación atiende las solicitudes del “padrino”. Cuando la Corporación entró a participar en el “juego” de la política local, se convirtió en un brazo de la política clientelar. En efecto, cuando

⁷⁰ TC es tiempo completo; MT es medio tiempo x 50 niños y niñas.

comprendieron la “necesidad” de insertarse en estas redes clientelares no solo adquirieron una deuda, sino que establecieron un pacto del que no se podía dejar ninguna huella. Un pacto que no se dice, pero opera en las lógicas cotidianas, y cuya “evidencia” solo se encuentra en los relatos de las personas y aunque es un juego oculto, también lo es que se trata de un secreto a voces, del que prefieren no hablar en público. Esto contrasta con las regulaciones del ICBF. En todo caso, las “tareas de la campaña” electoral poco a poco se incorporaron como parte de la organización del trabajo en la Corporación; es decir, como obligaciones por cumplir, tales como asistencia a cocteles y festejos, recogida de firmas, proponer reuniones, difusión de volantes y voz a voz sobre aspectos del candidato, so pena de amenaza de despido.

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”. 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. Así, se constituía un escenario que no era despreciable desde el punto de vista del caudal electoral.

Es indudable, para algunos, principalmente para el equipo gestor de la Corporación, que 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. De este modo, lo político-clientelar aparece como una de las opciones para conseguir empleo: “...encontrar un trabajo a veces es muy difícil y siempre se ve mediado por política...” (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015).

La experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social

La construcción de la experiencia de trabajo desde la perspectiva de profesionales del trabajo social puede observarse a través de dos ejes analíticos, para este caso. 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 experiencia colectiva en cuanto a asuntos que se movilizan en su trabajo como emocionalidad, 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 su trabajo.

Las trabajadoras sociales de la Corporación son, en total, ocho mujeres, en las modalidades de internado y semiinternado. Cuatro de ellas entre los 23 y los 26 años, tres cercanas a los 30 y la otra a los 50. Siete pertenecen a los equipos psicosociales de las modalidades internado y semiinternado, mientras una de ellas es coordinadora de la modalidad semiinternado. 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 las normas que deben asumir para iniciar su trayectoria, a diferencia de los profesionales del mismo ICBF.

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 sí ocurre en el cargo de educador, en el cual, por ser internado masculino, se privilegian hombres, a quienes se les pide “autoridad” y “dureza”,

y aun cuando en algunos momentos se considera la presencia de mujeres, se les pide que asuman el lugar de “madres”⁷¹.

Un trabajo mal pagado

Ya hemos indicado que el tipo de vinculación y duración del contrato de los profesionales con la Corporación depende de la duración y de las condiciones que estipula el contrato entre la institución y el ICBF. Durante el período de la investigación se habían firmado dos contratos, uno por tres meses y otro por seis. En sus cortas trayectorias laborales, estas profesionales se han acostumbrado a trabajar por períodos cortos y tener amplios períodos de desempleo, así como una alta rotación. Esa ha sido su condición. Nunca han tenido contrato a término indefinido, no conocen la llamada “estabilidad laboral” y tampoco tal estabilidad 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 han firmado contratos por prestación de servicios en los cuales parte de su salario lo invierten 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 estas 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 currículos a otros lugares. Lo que buscan es una mejor remuneración

y una dedicación de tiempo que no les resulte absorbente. Sin embargo, a juzgar por lo que comparan con sus colegas, los programas del ICBF son los que mayormente concentran la oferta. El hecho de que sea así hace que las condiciones, 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)⁷².

“Es rara la Fundación que te paga 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...” (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

Si bien las instituciones que operan programas del 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.

“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 estás 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”. (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

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 algunas de ellas ni siquiera aspiran a esa posibilidad. La dimensión objetiva que enfrentan los profesionales

⁷¹ La idea de que en la institución son una familia se promueve desde el ICBF cuando se reúnen 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 y cumplirlas.

⁷² El salario mínimo en Colombia para el año 2016 estaba aproximadamente en USD 220 mensuales.

les da la sensación permanente de estar a la deriva, como lo plantea Sennet (2000). Además de sentir que se trata de un trabajo mal pagado 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: receptores directos de los programas (usuarios o beneficiarios), profesionales con los cuales comparten responsabilidades. Se trata además de un trabajo que interpela su subjetividad y la intersubjetividad, pues enfrenta al profesional con 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, deben explorar.

Tensiones, conflictos, dilemas del trabajo

Tres parecen ser los aspectos que movilizan la emocionalidad y la subjetividad de los 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 del 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 estos. 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 incluye, así mismo, 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 las 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 encuentra cada uno de ellos, 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 de 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. 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 puedan 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

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; no parece concebirse 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 de querer lograr que ellos interioricen cosas, pero ellos están permeados por muchas situaciones. 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... ¿por qué van a cambiar?, eso complejiza mucho el trabajo que nosotros hacemos". (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 7 de junio de 2015)

Como la lucha se traslada a la esfera de lo cotidiano, los cambios que se aspiran deben tener 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, 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, cómo 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 3-C, 25 de junio de 2015)

Lo que parece advertirse es que mientras 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, los profesionales de trabajo social plantean que no saben realmente cuál es el alcance de su trabajo en términos del cambio.

"La semana pasada nos visitó un chico al que ya le dieron egreso⁷³. 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

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:

"Nuestra forma de actuar dentro de la institucionalidad... creo que el impacto no puede 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

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:

⁷³ Según las modalidades en las que se encuentre, el defensor determina la permanencia de los chicos en el programa y el momento del egreso.

“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”. (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

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 y 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 “evidencias” 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 intervengan en la vida de los chicos, es probable que su mundo —el de los chicos— no solo siga igual, sino que tal vez pueda empeorar. En el caso del seminternado, por

ejemplo, ha ocurrido que luego de las visitas domiciliarias que hacen las profesionales, quede la sensación de 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 generan 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 sobre 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 tarugo 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”. (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

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, igualmente, 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 que 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...” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E2-ICBF, 10 de abril de 2015)

El miedo de los profesionales no necesariamente es infundado, en algunos momentos los chicos los han amenazado e incluso en alguna ocasión han pasado de la amenaza a la agresión:

“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. Ella aceleró y se salvó de la agresión”. (Comunicación personal, Grupo Focal 3, ONG, 25 de junio de 2015)

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... Usted 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E1-ONG, 14 de marzo de 2015)

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 presentan 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 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 lineamiento⁷⁴, no ha-

⁷⁴ Si bien los lineamientos suponen la necesidad de trabajar desde un enfoque diferencial que incluya la diversidad se-

bía 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 acompañarlo en su proceso de transformación (y los directamente responsables serían 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 inadmisibles 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

.....
xual, la discapacidad y el componente étnico, lo cierto es que cuando los profesionales lo enfrentan parecen no saber cómo abordarlo.

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”. (Comunicación personal, Grupo Focal 3, ONG, 25 de junio de 2015)

Todo lo anterior parece indicar que para estas profesionales del trabajo social su trabajo 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 cotidianidad⁷⁵. Del mismo modo, 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 que se debe 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, de la misma forma involucra otros asuntos, de modo que lo económico no aparece como lo central.

“A mí me parece que hace parte de un acto de la vida del ser humano, que lo compromete, pues, mental, emocionalmente y que 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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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 al parecer la sociedad en su conjunto no se transforma por la intervención social; 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.

⁷⁵ Durante la investigación uno de los chicos fue acusado de robo de una bicicleta en un parque, mientras a otro que fue egresado de la modalidad se le acusó de robo de una motocicleta.

Capítulo 7

TRABAJAR COMO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA FUNDACIÓN DE RSE

En este capítulo presentamos la construcción de la experiencia de trabajo de profesionales del trabajo social que se encuentran vinculados a una Fundación de RSE. A diferencia de los anteriores capítulos, aquí se han privilegiado fragmentos de los relatos profesionales y los contenidos están organizados en virtud de lo que los diferentes actores han privilegiado en sus narrativas. También hemos considerado el relato institucional (página web, documentos institucionales, entrevistas en medios locales, videos de YouTube, entre otras fuentes) y los relatos de otros actores presentes en la Fundación.

En ese orden, en primer lugar ubicamos lo que hemos venido denominando como organización del trabajo. Describimos cómo esta Fundación de RSE 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, así como las responsabilidades que se les asignan, básicamente porque los cargos que ocupan se definen por trayectoria individual y profesional y no necesariamente por certificaciones profesionales. En segundo lugar, mostramos la manera como los profesionales se relacionan con dicha organización, tanto desde las prescripciones institucionales como desde sus modos de relación con otros actores implicados en su trabajo; es decir, nos interesa mostrar una perspectiva relacional, intersubjetiva.

La organización del trabajo en la Fundación: División del trabajo, definición de tareas, el lugar de profesionales del trabajo social

En un primer momento el tema de la responsabilidad social de la empresa fue asumido desde el desarrollo de acciones en su interior y como parte del bienestar ofrecido a los empleados. Fue en el año 2005 cuando decidieron crear una fundación; su interés en ese momento era salir y de alguna manera “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. Ya señalamos antes que el proceso de selección no se dio necesariamente por el impacto directo de la empresa en alguna zona, sino que ocurrió como resultado de

un ejercicio de diálogo entre los fundadores, quienes deseaban aportar a procesos en su propia ciudad. Hacer presencia en el territorio era una manera de acortar distancias y generar confianza, desplazar de alguna manera el escritorio, conversar e insertarse en la cotidianidad de sectores “vulnerables”. Por esa razón, su ingreso al campo no fue una tarea fácil en tanto eran en todo caso externos al territorio seleccionado. De hecho, en sus relatos señalan que una de las barreras encontradas en principio fue la desconfianza desde la comunidad 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; el mensaje era que no se podía entrar allá, que era muy difícil penetrar allá, hasta que por fin dimos con un líder, que afortunadamente nos ayudó a entrar”. (Comunicación personal, Directora Ejecutiva, RSE, 4 de agosto de 2015)

Desde sus comienzos, en el año 2005, la estructura organizativa de la Fundación se asumió como claramente jerarquizada. En efecto, dicha estructura actualmente comprende un Consejo Directivo, conformado por cinco personas (tres principales y dos suplentes), del cual hacen parte dos 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 el que toma las grandes decisiones, principalmente en lo que se refiere a la destinación del gasto. Así mismo, 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 res-

ponsabilidad 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, se involucran en la acción. Para la Fundación el eje de comunicaciones ocupa un lugar destacado y ello se traduce en un esfuerzo por mostrar su trabajo, registrarlo y realizar “productos” audiovisuales, a través de los cuales dan cuenta de su hacer de manera permanente.

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 plática regada, que se debe focalizar”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 de manera directa 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 ha llenado de cosas positivas; si nosotras hemos dado algo,

créanme que lo que hemos recibido ha sido diez veces más..." (Comunicación personal, Consejo Directivo, RSE, 15 de agosto de 2015)

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 ganancias⁷⁶. De hecho, en la Fundación no son empleados en el sentido estricto del término. La modalidad con la cual han sido contratados es la de prestación de servicios. Esto significa un cambio en la manera de nombrar y supone 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, 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 que se paga 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 de Cali. 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; de la misma manera, el equipo psicosocial está totalmente conformado por profesionales del trabajo social (los cuales son tres)⁷⁷.

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". (Comunicación personal, Trabajador social, E1- RSE, 4 de agosto de 2015)

Esto sugiere que más allá de un perfil profesional, la labor que realiza la Fundación requiere profesionales con disposición y deseo de hacer trabajo

⁷⁶ 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.

⁷⁷ 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.

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 OG y en la ONG. En su lugar hay unas líneas muy generales que le brindan 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

En todo caso, en el relato institucional son tres los ejes alrededor de los cuales construyen la intervención social: a. Presencia en el territorio; b. Construcción de confianza; y c. Vínculo con la comunidad (a través de acciones tales como formación de la Orquesta Sinfónica, “Fútbol para la esperanza” y ludotecas, entre otras estrategias/programas). De manera reiterada afirman que las acciones que ejecutan 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 hacer un ejercicio participativo para 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 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

cuantitativos como cualitativos. La producción de esta información es fundamental porque es revisada periódicamente y 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 haciendo 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 los demás. 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. Y aun cuando son recién egresados de la Universidad, entre uno y cinco años de graduación, han transitado por diversos lugares de trabajo, por ello podríamos afirmar que, si bien su experiencia profesional es corta, su trayectoria es intermitente. 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. Pareciera que 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; equipos 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 del aseo en las mañanas y, en las tardes, ella misma verifica la asistencia 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 hacen ensayos, se gestiona el coro de niños 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 dotó al centro comunitario de instrumentos musicales de orquesta sinfónica y allí mismo se guardan dichos instrumentos. La trabajadora social se encarga, además, de brindar información y orientación sobre las condiciones de participación para las personas interesadas en ingresar a 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 a las niñas para la vida. En ese sentido coincide perfectamente con lo que plantean

las directivas y es lo mismo 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 de 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 ni 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 en 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 están convencidos de 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.

Además de la coordinación general, la trabajadora social 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 programar 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. Así mismo, 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 por habi-

tantes 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 fútbol femenino. En el año 2013 la Fundación obtuvo financiación del programa “Fútbol para la Esperanza”, respaldado por el BID, la Fundación Coca-Cola y la Federación Internacional de Fútbol Asociado (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 mensual 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 para su vinculación, ni con el valor económico que reciben. No están obligados a cumplir con un horario y tampoco deben desplazarse a un lugar específico para desempeñar su trabajo: su sitio es el propio territorio que habitan. De acuerdo con uno de los relatos de un trabajador social, la Fundación no firma ningún tipo de contrato con los dinamizadores. Se trata 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 coordinar acciones con los dinamizadores, direccionar su hacer, asesorar la elaboración de informes y pactar fechas de entrega de estos. 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 estudia en la universidad,

licenciatura en deporte—, de modo que el tema de presentar informes escritos les resulta difícil. La Fundación les pide 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 hacer 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 en territorio.

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 deben incorporar dentro de su planeación dichas actividades. La Fundación argumenta que ese traslado de responsabilidades fue 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 profesionales del trabajo social “transfieren” su saber asesorando, a través de manuales y capacitaciones, sobre asuntos que antes hacían parte del dominio profesional. 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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, parece ocurrir que tanto padres y madres, así como niños y niñas, llegan con una concepción diferente y les interesa no solo 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 irremediamente 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 se vinculan como voluntarias, pero reciben un subsidio económico por apoyar esa actividad. La coordinación de las ludotecas se realiza desde trabajo social. La idea es hacer 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 económica 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 la vinculación de profesionales, toda vez que lo que parece privilegiarse 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 los profesionales del trabajo social de la Fundación?

El complejo del proletario

Carlos es un trabajador social de aproximadamente cuarenta años, 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 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 luego de un amplio período.

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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 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, la vincu-

lación a la Fundación, en sus palabras, 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 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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. 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 carrera 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 período 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 da 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 necesario señalar que parece advertirse una generación en transición. En efecto, mientras que Carlos guarda en su memoria 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.

Un trabajo que no es trabajo

Aunque jurídicamente la figura que los liga con la Fundación no es el trabajo sino la prestación de servicios y la Fundación no los entiende como sus empleados, para estos profesionales lo que hacen allí es su trabajo y de ahí derivan su sustento. En ese sentido, la prestación de servicios representa una figura ambigua toda vez que, por un lado, indica independencia, no subordinación y pago por un “producto”;

pero por el otro exige sujeción a las reglas de la “flexibilidad”. En esta forma de relación no debería existir la amenaza del despido, ni el miedo a perder su único medio de subsistencia; sin embargo, en algunos momentos y aunque de manera indirecta los profesionales advierten esa tensión. Al respecto, 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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 los distintos tipos de vinculaciones que existen 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.

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 experiencia 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, le gustó mucho.

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 suficiente. De este modo el trabajo se debate entre lo remunerado, lo no remunerado, lo formal, lo no formal...

Trabajo remunerado: vivir del trabajo social

Los vínculos de trabajo de Carlos han sido 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 de mercado financiero 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 que van a empezar a vender en los almacenes de cadena, resulta 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: capacitese y le damos la plata, ¡y claro!, uno 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!” (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 RSE, 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 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 alianza 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 encauzado 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, del deporte, la recreación y la 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 están generando procesos organizativos, o sea, ha sido una ruta que damos las directrices de qué es lo que venimos haciendo y qué es lo que debemos de hacer”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto 4 de 2015)

De este modo su trabajo responde a una planeación acorde con lo que se propone la Fundación; así mismo, responde a ajustes frente a aquello que se va encontrando. Su identificación con el trabajo de la Fundación es total, “tiene puesta la camiseta” (para indicar su compromiso) y considera que es coherente con la manera de entender lo social, en 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 acomodo-

den 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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, 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 efectuó en territorios, conversando con la gente. 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. 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". (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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 una ONG 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 si 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.

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, por otro lado 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 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 FIFA, del Banco Davivienda, del BID e incluso de la Fundación Coca-Cola. Este 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: Veá, el problema es que el BID viene con Coca-Cola y si le decimos a Coca-Cola que no, se van los dos... Así fue como nos dijo: ¡Hagámosle, pues!". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 al 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 RSE. 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 siente que el debate ha sido agotador e infructuoso porque cree 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, de la misma manera, 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 de que usted habla es mamertico, marxista...” (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

Pese a estas tensiones, Carlos siente que en la Fundación se permite 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!” (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 sido 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 conseguido empleo, al parecer las personas no pueden 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 de 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 para ocupar un cargo público, y que luego asumió, dado que ganó por elección popular:

“A raíz de la campaña me hizo reflexionar cosas porque yo creía, hasta ese momento, que los intereses 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 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!” (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

Se siente cómodo teniendo como jefe a un trabajador social, pues cree que la experiencia de Carlos le facilita darse cuenta de 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. Así mismo, 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.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Se llegó a sentir incómoda al momento de la campaña del dueño de la empresa para el cargo público, 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.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

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: tipo de contrato vs. las exigencias, 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? ¿Lo que se realiza es un ejercicio de control y vigilancia desde dispositivos mucho más refinados y sutiles que usan varios “pretextos”?

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 plantear obstáculos), 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 profesional de trabajo 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 con 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 dónde me puedo meter, o a quién acudir, eso me parece a mí que es una fortaleza en determinados momentos y también en otros, a nivel de la acción, de lo pragmático”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

Por ello, considera que el trabajo social siempre se ha pensado de manera integral y no de forma fragmentada.

De otro lado, Fer, desde su experiencia, considera que la principal tarea del trabajador social es estar pendiente de que todo funcione. Ha notado que dentro de las organizaciones hay lo que él considera micropoderes y tensiones entre funcionarios, miembros de los equipos, que a veces impiden que los trabajos se hagan mejor.

“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... con lo administrativo, con donaciones, cosas hasta elementales, básicas”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

En el camino, Carlos, Fer y 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”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 11 de agosto de 2015)

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”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Uno de los asuntos que deben adelantar 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, y cuántos de ellos 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 debe ser una vez cada semestre”. (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

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.

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 acompañe, ellos asumen eso solos”. (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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 RSE 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: 1. Lo que se hace en términos de las acciones profesionales y las responsabilidades asumidas; y 2. 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.

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 8

REFLEXIONES FINALES: SIGNIFICADOS DEL TRABAJO PARA PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL: ¿UNA CLASE QUE VIVE DEL TRABAJO?

En la presente investigación nos propusimos 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 RSE. Si bien no son los únicos escenarios en los cuales estos profesionales llevan a cabo su ejercicio, sí resultan significativos, toda vez que representan las relaciones que se establecen entre Estado, sociedad civil y mercado hoy.

Quisimos analizar la experiencia teniendo como perspectiva de análisis la intersubjetividad y, en ese orden, si bien fue importante generar un acercamiento empírico a profesionales del trabajo social hoy en Colombia, en el camino fue necesario considerar una dimensión histórica, básicamente por dos razones. La primera, porque entendemos, 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 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 capítulo recogemos las que consideramos son reflexiones finales para efecto de los objetivos propuestos, a la vez que describimos líneas que quedan abiertas para seguirse explorando. Por tanto, el presente es un capítulo de síntesis e integración, por ello el análisis no lo dividimos en los tres escenarios del estudio (OG, ONG, RSE) sino que avanzamos hacia una comprensión mayor para develar algunos rasgos contenidos en un probable relato de "nosotros".

El capítulo lo hemos organizado en cuatro grandes apartados. En el primero de ellos retomamos algunos de los elementos de la dimensión histórica que sirven para identificar la articulación con 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 dedicamos a 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 describimos el que consideramos es uno de los rasgos relevantes en el trabajo de profesionales del trabajo social: su carácter intersticial; y, finalmente, en el último apartado destacamos el lugar de estos profesionales como una clase que vive del trabajo.

Sobre otros modos de trabajo y el trabajo social

A lo largo del documento hemos mostrado que 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 y abrió paso a otros modos de trabajo ligados a la autoprotección de la sociedad, los cuales eran necesarios para que la sociedad no fuese aniquilada⁷⁸.

En efecto, la expansión del trabajo productivo fue posible gracias a un conjunto de actividades que adquirieron la figura de ocupaciones y oficios de lo social. Actividades que fueron antesala no solo para profesiones tales como el trabajo social sino también la enfermería, la terapia ocupacional, la educación social, entre otras, algunas de las cuales se vincularon a las reflexiones propuestas desde las ciencias sociales. Se trató de trabajos cuya obra se hizo a la sombra de la producción. Así, tal como lo afirmó Wallerstein (2006), 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 lugar⁷⁹.

⁷⁸ “La sociedad humana habría sido aniquilada si no hubiesen existido medidas contrarias, protectoras, que minaban la acción de ese mecanismo autodestructivo” (Polanyi, 2007, p. 126). Por mecanismo autodestructivo el autor entendía al libre mercado.

⁷⁹ 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

En ese sentido, consideramos que 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), solo fue posible opacando sus relaciones con otras formas de trabajo y superponiéndose a ellas.

De este modo, otros lugares distintos de la fábrica se constituyeron en “lugares de trabajo”; tal es el caso de los 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 prosperaron a manera de voluntariado. Esta doble condición: o bien como actividad voluntaria, o bien como actividad pagada, se sigue manteniendo hoy.

En tanto trabajo que actúa principalmente sobre los modos de pensar y sobre el cambio de mentalidad hacia el trabajo como valor, es decir, sobre la subjetividad, el capitalismo se valió de estas ocupaciones de lo social para su expansión.

Acercarse a esta 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, ¿qué significa trabajar? Y, en particular, ¿qué significa trabajar como profesional del trabajo social para el colectivo del estudio?

.....
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).

¿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", las cuales presentaremos a continuación.

¿Qué significa trabajar?

En los múltiples relatos de los profesionales presentes en los tres escenarios estudiados (OG, ONG y RSE), son por lo menos cuatro los significados que podemos advertir sobre la idea del trabajo en general y lo que significa trabajar. Vale señalar que se trata de relatos de profesionales que laboran en el marco de una institucionalidad. Presentamos 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**.

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 de que es clara la existencia de una relación de sujeción y subordinación en la que están definidas 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 es entendida como la posibilidad de autonomía sobre decisiones de la propia vida individual y no como la posibilidad de tomar decisio-

nes 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. Es parte de lo que el colectivo del estudio señala 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 se pone en duda 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 sí 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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

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) y que la responsabilidad de la propia vida dependa de otros; esto se advierte como un acto vergonzoso, pues demuestra la incapacidad de autonomía y, en cierta medida, el fracaso.

"No trabajar te lleva a no poder tomar decisiones elementales básicas, como por ejemplo salir, coger un bus, 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". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

En contraste, 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 del todo sujetos, ni tampoco son absolutamente libres para tomar decisiones y actuar (de la Garza Toledo, 2014).

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” (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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, 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 trabajo. Todos los días se sale a trabajar, luego se regresa a casa, por eso el trabajo, a veces, se entiende como separado del mundo de la vida.

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 hemos señalado que en Colombia particularmente son relevantes tres: contrato a término indefinido, contrato a término fijo y contrato por prestación de servicios. En 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 cargo o realicen las mismas tareas, tal como puede advertirse en la Tabla 8.1.

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)⁸⁰.

⁸⁰ En el año 2016, el portal web de finanzas personales señalaba que en Colombia los contratos a término indefinido

Tabla 8.1.
Modalidades de contratación.

	OG	ONG	RSE
Directivos (Profesional de Trabajo Social)	Contrato a término indefinido	Contrato a término indefinido	Contrato a término indefinido
Profesionales de Trabajo Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato a término indefinido ▪ Contrato a término fijo 	Contrato a término fijo	Contrato por prestación de servicios
Otros			Sin contrato

Fuente: Elaboración propia.

"...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..." (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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 delimitado con claridad. 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 que 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 restricción de tiempos. Sin embargo, para profesionales de trabajo social que se encuentran vinculados bajo esta modalidad, ese 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" empleos⁸¹. Esta modalidad no

.....

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).

⁸¹ El propósito era descargar a los empresarios de ciertas obligaciones tributarias, bajo el supuesto de que ello los estimularía para generar nuevos empleos y, de esa manera, contribuir a disminuir el desempleo en el país. En teoría lo que se buscaba era hacer menos costosa la contratación y

incluye pago de vacaciones, ni primas, ni cesantías. También se eliminaron 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 (M. A. Gómez, 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 el incremento de otras modalidades de contratación⁸².

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 (2000), 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

.....

parar los despidos masivos. Tal modificación propició disposiciones para contratos temporales, estipuló la figura del 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.

⁸² Para el año 2002-2003 la Contraloría de Bogotá (2004) informaba de un aumento 12 % 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).

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 formas de contrato de trabajo en su vida. Estas modalidades de contrato de trabajo atraviesan los diversos modos hoy.

En particular, 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 período exactamente igual al anterior (por lo general 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 el contrato va a ser renovado. Por ello, de alguna manera cada terminación implica un estado de ansiedad, un temor a perder el control sobre su vida (Sennet, 2000). Si el contrato es renovado, el espacio cesante mientras se firma el nuevo lo consideran unas "vacaciones forzadas", tiempo durante el cual, por lo general, 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, 2000).

"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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ONG, 6 de junio de 2015)

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 especie 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 manifestar que entienden las lógicas en las que están inmersos, y 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 como a la seguridad. En esta lógica, el trabajo se busca y se encuentra. Es un bien preciado que debe ser cuidado mientras dure, mientras se tiene.

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 que 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 la jerarquía suponen 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 se presentó en este estudio. Crear una ONG 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 este. 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 que se asume 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 crease, pero nunca me aventuré a crear, o sea, sé cómo hacerlo, pero no tengo el riesgo para crear". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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. El 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.

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 hemos señalado, puede llegar a ser experimentada de manera angustiada porque está ligado con la vida y con la idea de que sin trabajo no se puede vivir. El trabajo repre-

senta 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, igualmente pone en evidencia las propias fortalezas y las propias debilidades. Esta tensión entre lo que se goza y lo que se padece 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 así pueden existir largos períodos sin ingresos. La sensación que emerge en este marco es la de estar a la deriva y bajo la amenaza permanente de que los contratos 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 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 de que su centralidad para el capitalismo haya sido en algunos momentos cuestionada (de la Garza Toledo, 2001).

Estos significados que sobre el trabajo como actividad general han construido profesionales del trabajo social del estudio pueden apreciarse en la Figura 8.1.

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 sí puede notarse son diferencias en los significados sobre el trabajo, según cargo desempeñado, como se ilustra en la Tabla 8.2.

Ser profesional del trabajo social en Colombia

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 la gente no entiende.
4. Un trabajo que se hace en el territorio, en la calle, con la gente.

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 los 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 por lo general desde la academia, sino porque la

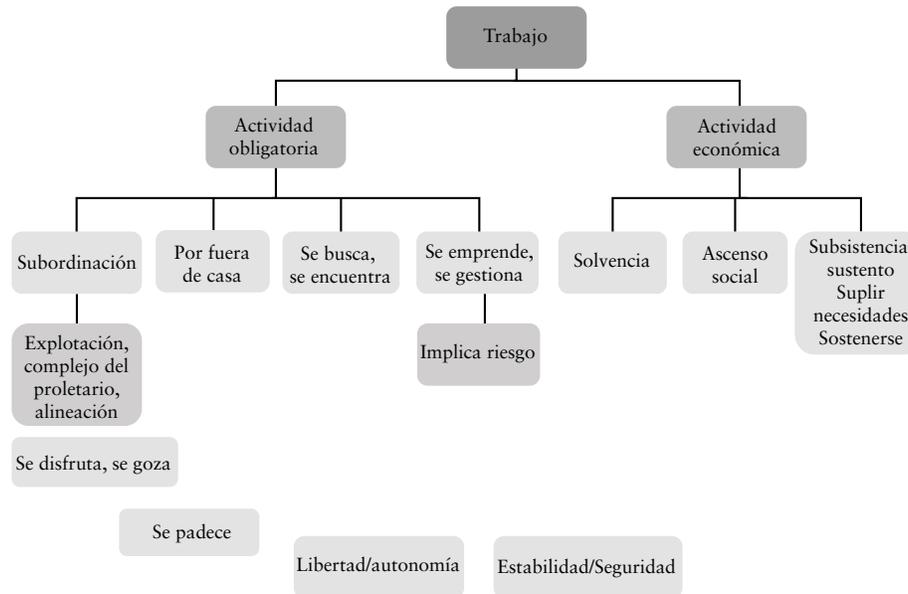


Figura 8.1. Significados del trabajo para profesionales del trabajo social.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.2.
Significado del trabajo, según cargo.

	OG	ONG	RSE
Directivos	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil	Obligatorio, subsistencia, genera seguridad, estabilidad, ingresos económicos, plantearse retos, lograr un objetivo, ponerse a prueba, goce, algo útil
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.

tarea de las instituciones se centra básicamente 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 hacer de manera simultánea: papeleo, redacción 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 de este 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..." (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ICBF, 15 de marzo de 2015)

Este tipo de trabajos son percibidos por ellos 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, aunque 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 manifiesta 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 debía 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" (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ICBF, 15 de junio de 2015)

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" (p. 279).

La digitalización de la información, el cumplimiento de estándares, es percibido 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 del 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 y 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". (Comunicación personal, Grupo Focal 2, ONG, 15 de marzo de 2015)

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 de que quien toca un instrumento, jamás empuñará un 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 (2013) 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" (p. 62).

Los profesionales de trabajo social del estudio que trabajan desde la OG y la ONG 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 estos. 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 ejecuta con pretensiones homogeneizadoras.

En este sentido encontramos coincidencia con los estudios de Dubet (2002, 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 este modo de programa

está en declive. Por un lado, porque 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 distanciamiento con unos principios homogéneos), que de algún modo indica que hoy no es tan clara la "unidad de la sociedad" (Dubet, 2010).

Este es un escenario que, sin duda, afecta al trabajo profesional, lo que se expresa básicamente en crisis y decepción (Dubet, 2010). 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 sobrecarga. 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 es en lo microsocioal.

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.

Un trabajo que moviliza la emocionalidad

Pese a que se trata de un trabajo que se desempeña 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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E1-ONG, 26 de enero de 2015)

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, por lo general, 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 las que 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 mamá 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; uno dice que de pronto no tuvo un buen día..." (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Llegan incluso a plantear, en especial en el internado donde hay niños huérfanos o retirados de sus familias por decisión institucional, que son como una familia⁸³. 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". (Comunicación personal, Trabajador social, E1-RSE, 4 de agosto de 2015)

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.

"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". (Comunicación personal, Trabajador Social, E1-ONG, 26 de enero de 2015)

"Me hubiera gustado sentirme mucho más fortalecido en pedagogía social, para llegar... cuando

⁸³ 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.

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". (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-ICBF, 6 de junio de 2015)

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 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, 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.

Un trabajo que la gente no entiende

A pesar de 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 avances 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

hemos 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". (Comunicación personal, Trabajador Social, E2-RSE, 11 de agosto de 2015)

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 sanción⁸⁴. Es disputado en la medida en 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, p. 140). En Colombia, en particular en el ICBF, ya señalamos 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 social.

Los profesionales señalan, además, 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:

⁸⁴ A propósito de la 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 y complete un curso pedagógico o un trabajo social que será impuesto por el alcalde o el inspector de policía" (El Tiempo, 2017, p. 16) (Las negrillas son nuestras).

“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.” (Comunicación personal, Trabajadora Social, E3-RSE, 18 de agosto de 2015)

Sin embargo, a algunos les resulta complejo explicar de qué se trata lo que hacen, en especial porque sienten que buena parte de la definición se acomoda al lugar en el que se encuentren:

“A veces 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...” (Comunicación personal, Grupo Focal 1, ONG, 26 de enero de 2015)

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 a 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, 2002, p. 81).

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 apreciarse en la Figura 8.2.

Un trabajo desde los intersticios

A partir de todo lo presentado en el documento, afirmamos que el trabajo de profesionales del trabajo social es un trabajo que se realiza desde los intersticios. Lo intersticial de alguna manera evoca un cruce de caminos en unos momentos y en otros unas distancias entre ellos. Así mismo, 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 este” (Castro, 1999, p. 16). 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 RSE), 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 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 comparte y se ajusta a algunos de los ele-

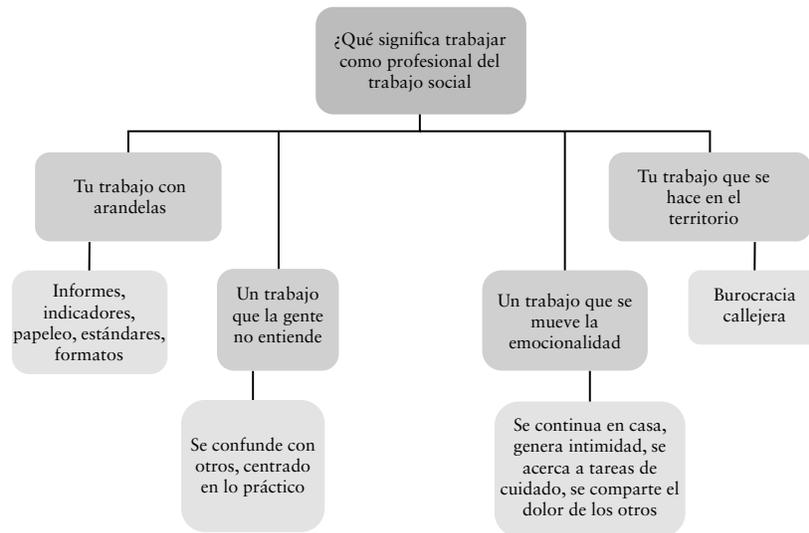


Figura 8.2. Significados de trabajar como trabajador social.

Fuente: Elaboración propia.

mentos de la organización del trabajo en la misma: la medición de tiempos en la realización de actividades, establecimiento de metas y la división del 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 de 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, puesto que se desarrolla en el marco de un programa institucional articulado a valores universales, pero que sin embargo no todas las veces se ejecuta 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, p. 187), su trabajo le pertenece a su empleador.

También se trata de un trabajo que comparte algunos de los rasgos asociados al trabajo de cui-

dato, 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 (2002), 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, 2011).

Profesionales del trabajo social, ¿una 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 paradójico. Así, con manuales de funciones, protocolos, procesos de estandarización y lineamientos, las organizaciones del estudio (principalmente la OG y la ONG), parecen expresar su intención en el control del trabajo profesional. Sin embargo, esta cruzada de estandarización mediante plataformas tecnológicas y la pretensión de un trabajo formateado que dé cuenta más o menos de lo mismo en los distintos escenarios, parece emerger en un momento en el cual justamente esta forma de operar está en declive.

No obstante, 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 hacen⁸⁵, a explicar cómo lo hacen y plantear por qué lo hacen —apoyándose en pro-

cesos 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 consiguen 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).

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 hemos dicho, exige dar cuenta y hacer visibles las acciones desde allí promovidas. Esto para el Estado quizás se constituye en la evidencia de que no ha habido abandono de lo social, como se le ha acusado.

Muchos de los profesionales tienen la percepción de 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 son un rechazo a 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 OG y la ONG del estudio. Es claro que en la medida que la entidad gubernamental financia a la ONG, se establece una relación de subordinación que, además, implica un control sobre el trabajo de la organización financiada. Para el caso particular del estudio, en esta relación 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 de la ONG para lograr la financiación, como bien lo reseñamos, fue a

⁸⁵ Y el registro de lo que se hace es una práctica que permanece desde el siglo XIX.

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. Las ONG deberían presentar sus propuestas y competir con otras 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. 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 de todo el entramado institucional y cómo entra a hacer parte de las “funciones” asignadas; es decir, como algo que se debe hacer en el trabajo como una figura paralegal. 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, paulatinamente reemplazado por la máquina. Al trabajo de profesionales del trabajo social ha llegado la automatización de otro modo; en efecto, además de saber hacer lo que hacen (en la relación cara a cara, en el territorio), deben incorporar un saber sobre paquetes informáticos, pero, a diferencia de lo que ha ocurrido en la fábrica, la automatización no ha significado disminución en sus tareas sino un 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 la de estar a la deriva, en un trabajo que no es trabajo. Es decir, como señalamos 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 los honorarios, en general, son bajos y no compensan ni la formación ni el volumen de tareas que deben cumplir.

En general, los profesionales de trabajo social de forma constante 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 además asumen la dimensión de control social que está presente en su ejercicio. Ello no significa que la com-

partan, 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 planteamos, 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 plantean 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. 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 "anfibiales 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 profesio-

nales 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 mencionamos 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 un trabajo voluntario como una manera de proyección profesional y ganancia en experiencia. Así se va instalando la idea de 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 abordamos tímidamente, sí ha sido central en la configuración histórica de la profesión. Más allá de afirmar que se trata de una profesión "feminizada" (Bañez, 2012; Lorente, 2004; Vallejo, 2015) o incluso con vocación feminista (Morales, 2010), consideramos relevante revisar las relaciones de género construidas en su interior. 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 mujeres (asumiendo tareas administrativas 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.

Al final, en este punto vale la pena preguntarse si de alguna manera el hecho de 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 la 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.

REFERENCIAS

- Aguayo, C. (2006). *Las profesiones modernas. Dilemas del conocimiento y poder*. Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Alayón, N. (2008). *Asistencia y Asistencialismo- ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Humanitas.
- Alcaldía de Santiago de Cali (2011). *Plan de desarrollo 2011-2015 comuna 20*. Alcaldía de 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 y L. Muñiz Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. (pp. 29-43). Clacso.
- Arango, L. G. (2011). El trabajo de cuidado: ¿servidumbre, profesión o ingeniería emocional? En P. Moliniere y L. G. Arango (comps.), *El trabajo y la ética del cuidado* (pp. 91-110). La Carreta.
- Arendt, H. (1995). Labor, trabajo, acción. Una conferencia. En H. Arendt (ed.), *De la historia a la acción* (pp. 89-108). Paidós.
- Arendt, H. (2013). *La condición humana*. Paidós.
- Astvik, W. y 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*, 13(4), 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*, 16(48), 661-688.
- Bañez, T. (2012). El trabajo social como profesión feminizada. *Revista de Trabajo Social*, 195, 89-99.
- Barría, J. (2003). Síndrome de burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana. *Psyke*, 12(1), 213-226.

- Barrientos, R. D. (10 de septiembre de 2009). Contratos de trabajo, en desuso. *El Mundo*. <https://www.elmundo.com/portal/pagina.general.impresion.php?idx=127119>
- Bauman, Z. (2003). *Comunidad, en busca de seguridad en un mundo hostil*. Siglo XXI.
- Ben-porat, A. e Itzhaky, H. (2014). Burnout among trauma social workers. The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(6), 606-620.
- Bidaseca, K., Gigena, A., Guerrero, L., Millán, F. y 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*. <https://revistasacademicas.unsam.edu.ar/index.php/papdetrab/article/view/136/120>
- Bourdieu, P. (1979). *La distinción. Criterios y bases sociales del buen gusto*. Taurus.
- Bourdieu, P. (1996). Espíritus de Estado. Génesis y estructura del campo burocrático. *Sociedad*, 96-97, 49-62.
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*. Fondo de Cultura Económica.
- Britos, N. (2006). *Ámbito profesional y mundo del trabajo: políticas sociales y Trabajo Social en los noventas*. Espacio.
- Cademartori, F. (2011). *Procesos de trabajo de los trabajadores sociales en la Argentina Contemporánea: mediaciones y determinaciones en la intervención profesional*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Trabajo Social, Maestría en Trabajo Social. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25900/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Cancillería de Colombia (2018). *Cooperación internacional. Prioridades Preliminares de Cooperación Internacional 2018-2022*. <http://www.cancilleria.gov.co/international/politics/cooperation>
- Cardarelli, G. y Rosenfeld, M. (2000). Con las mejores intenciones. Acerca de la relación entre el Estado pedagógico y los agentes sociales. En S. Duschatzky, *Tutelados y asistidos* (pp. 23-67). Paidós.
- Carey, M. (2008). Everything Must Go? The Privatization of State Social Work. *British Journal of Social Work*, 38(5), 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 of Social Work*, 39(3), 556-573.
- Carey, M. y Foster, V. (2011). Introducing 'Deviant' Social Work: Contextualising the Limits of Radical Social Work whilst Understanding (Fragmented) Resistance within the Social Work Labour Process. *British Journal of Social Work*, 41(3), 576-593.
- Castel, R. (2001). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paidós Estado y Sociedad.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Manantial.
- Castro, S. (1999). *Pensar (en) los intersticios. Teoría y práctica de la crítica poscolonial*. Instituto Pensar.
- Cigüenza, N. (31 de agosto de 2019). Solo las ramas de transporte y servicios comunales generaron empleo en julio. *La República*. <https://www.larepublica.co/economia/solo-las-ramas-de-transporte-y-servicios-comunales-generaron-empleo-en-julio-2903079>
- Cisneros, C. A. (2000). La intersubjetividad y la tradición interpretativa en psicología social. *Estudios Sociológicos*, XVIII(3), 527-537.
- Coffey, M., Dugdill, L. y Tattersall, A. (2009). Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work*, 9(4), 420-442.
- Collins, S. (2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Contraloría de Bogotá (2004). *Contratación por prestación de servicios personales realizado por el Distrito Capital 2002-2003*. Bogotá.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 355. 7 de julio de 1991 (Colombia).

- Coriat, B. (1991). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, fordismo y la producción en masa*. Siglo XXI.
- Corte Constitucional (16 de julio de 2014). *Sentencia C-505/14* (M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub). Código de la Infancia y la Adolescencia-Integración de Comités de adopciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y equipos técnicos interdisciplinarios de las Defensorías de Familia...
- Cuervo, K. (24 de agosto de 2016). Estos son los sectores en los que mejor pagan en 2016. *Semana*. <https://bit.ly/3yo0LYw>
- Chatterjee, P. (2008). *La nación en tiempo heterogéneo y otros estudios subalternos*. Siglo XXI.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2016). *Principales indicadores del mercado laboral*. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_16.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (30 de noviembre de 2020). *Información estadística de productividad en Colombia*. <https://bit.ly/3l8G5Qv>
- de Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano*. Universidad Iberoamericana, Departamento de Historia.
- Decreto 2378 de 1979 [Ministerio de Salud]. *Por el cual se reglamentan las Leyes 75 de 1968, 27 de 1974 y 7 de 1979*. 29 de septiembre de 1979.
- Decreto 936 de 2013. *Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones*. 10 de mayo de 2013, D.O. No. 48.786.
- de la Garza Toledo, E. (2000). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. Fondo de 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 y E. de La Garza Toledo (comps.), *El futuro del trabajo, el trabajo del futuro*. (pp. 11-31). Clacso.
- de la Garza Toledo, E. (2005). Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. En E. de la Garza Toledo (comp.), *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina*. (pp. 9-17). 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*, 232, 51-70.
- de la Garza Toledo, E. (2014). *La epistemología crítica y el concepto de configuración*. sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/MxiConfiguraciones.pdf
- Dejours, C. (2015). *Sufrimiento en el trabajo*. Topía.
- Díaz, X., Godoy, L. y Staher, A. (2005). *Significados del trabajo, identidad, ciudadanía, la experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible*. Centro de Estudios de la Mujer.
- Díaz, D. (2008). Raza, pueblo, pobres. En S. Castro y E. Restrepo, *Genealogías de colombianidad* (pp. 43-69). Universidad Javeriana.
- Díez, F. (2001). *Utilidad, deseo y virtud. La formación de la idea moderna de trabajo*. Península.
- Dubet, F. (2002). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos ante la reforma del Estado*. Gedisa.
- Dubet, F. (2010). Crisis de la transmisión y declive de la institución. *Política y Sociedad*, 47(2), 15-25.
- Dussel, E. (1999). Sobre el sujeto, la intersubjetividad el agente histórico como actor en los movimientos sociales. *Pasos*, 84, 1-18.
- El Espectador (10 de febrero de 2012). Por cada 100 empleados de planta, hay 107 con prestación de servicios. *El Espectador*.
- El País (6 de julio de 2015). *Desarticulan bandas de linchamientos implicadas en la muerte de dos policías en Siloé*. <https://bit.ly/374gqk3>
- El Tiempo (3 de abril de 1969). Voluntariado social. *El Tiempo*.
- El Tiempo (28 de junio de 2014). Servicios sociales superan la construcción en empleo nuevo. *El Tiempo*.

- El Tiempo (16 de junio de 2015). Denuncian aumento de contratos directos. *El Tiempo*.
- El Tiempo (29 de enero de 2017). Código de Policía tendrá carácter pedagógico por seis meses. *El Tiempo*.
- Estrada, V. M. (2010). Resignificar la formación académica y la intervención profesional en lo social. *Trabajo Social*, 12, 55-64.
- Esprit (1972). Pourquoi le travail social ? *Esprit*, 413, 545-546.
- Esprit, en el año 1972 Jean-Marie Domenach Philippe Meyer Paul Thibaud
- Fargion, S. (2006). Thinking professional social work. Expertise and professional ideologies in social workers accounts of their practice. *Journal of Social Work*, 6(3), 255-273.
- Filloux, J. C. (1996). *Intersubjetividad y formación*. Novedades Educativas.
- Foucault, M. (2006). *Seguridad, territorio, población*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2007). *El nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2008). *Tecnologías del yo y otros textos afines*. Paidós.
- Fumagalli, A. (2010). *Bioeconomía y capitalismo cognitivo*. Traficantes de sueños.
- Gadamer, H.-G. (1998). *El giro hermenéutico*. Cátedra.
- Giddens, A. (1986). Action, Subjectivity and the constitution of meaning. *Social Research*, 53(3), 529-541.
- Gómez, M. A. (2014). Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas*, 10(1), 103-116.
- Gómez, R. (28 de mayo de 1967). La organización familiar. *El Tiempo*, p. 4.
- Gorz, A. (1991). *Metamorfosis del trabajo*. Sistema.
- Graham, J. y Shier, M. (2014). Profession and workplace: expectations of social workers, implications for social worker subjective well-being. *Journal of Social Work*, 28(1), 95-110.
- Grassi, E. (2005). Problemas de la teoría, problemas de la política, necesidades sociales y estrategias de política social. *Laboratorio*, 16, 5-11.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Paidós.
- Guiménez, S. (2012). El trabajo en cuestión. Tener que hacer, tener que ser, tener que vivir. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(2), 141-150.
- Hard, M. (25 de octubre de 2015). *Trabajo afectivo*. <https://enmedio.info/trabajo-afectivo/>
- Herrera, A. (2001). 10 años de la descentralización administrativa en Colombia. *Revista de Derecho*, 2(16), 180-202.
- Hill, O. (1883). *Homes of the London Poor*. Dodo Press.
- Hleap, J. (2006). *El conocimiento social en convivencia desde los escenarios de la educación popular*. Programa Editorial Universidad del Valle.
- Iamamoto, M. (1992). *Servicio social y división del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos*. Cortez.
- Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional*. Cortez.
- Iamamoto, M. y Carvalho, R. (1984). *Relaciones sociales y trabajo social: esbozo de una interpretación histórico-metodológica*. Ediciones Celats.
- Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, 41, 51-82.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (s. f.). *Lineamientos técnicos de infraestructura para centros zonales*. Grupo de Infraestructura. <https://bit.ly/3zRzoGZ>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (2010a). *Manual Operativo Modalidad Internado*. ICBF.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (2010b). *Lineamientos técnico administrativos de rutas de actuaciones y modelos de atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años con discapa-*

- cidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados. <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/anexores5929rutaymodelodeatenciondefinitivo.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (2013). *Manual específico de funciones y competencias laborales ICBF*. ICBF.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) (2016). *Plan de emergencias y contingencias*. https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pl32.p9.gth_plan_de_emergencias_y_contingencias_centro_zonal_suroriental_v1.pdf
- Iturrieta, S. (2012). Superposición profesional: el caso chileno de sociología y trabajo social. *Tendencias y Retos*, 17(1), 27-37.
- Jelin, E., Esquivel, V. y Faur, E. (2012). *Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el Estado y el mercado*. Ides.
- Kallio, J., Meewisse, A. y Sacaramuzzino, R. (2015). Social worker_s attitudes to privatization in five countries. *Journal of Social Work*, 16(2), 174-195.
- La Serna, C. A. (2012). *La transformación del mundo del trabajo: representaciones, prácticas e identidades*. Ciccus-Clacso.
- Lacasa, P. y Silvestri, A. (2001). Contextos de aprendizaje y desarrollo. Una mirada desde Latinoamérica. *Cultura y Educación*, 13(4), 339-354.
- La Minga en Movimiento (3 de octubre de 2008). *¿Qué significa La Minga?* <https://lamingaenmovimiento.wordpress.com/la-minga/>
- Lazzarato, M. y Negri, A. (2001). *Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad*. DP&A.
- Letelier, C. V. y Leblanc, C. P. (2011). *Precariedad laboral y nuevas percepciones en torno a la intervención social y el campo laboral de los trabajadores sociales*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Ley 1098 de 2006. *Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*. 8 de noviembre de 2006. D.O. No. 46446.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.
- London School of Economics (2015). *LSE*. <https://bit.ly/3frkclly>
- López, E. y Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*, 5, 261-293.
- Lorente, B. (2002). Trabajo social y ciencias sociales. Poder, funcionalización y subalternidad de saberes. *Trabajo Social Universidad Nacional de Colombia*, 5, 41-60.
- Lorente Molina, B. (2004). Género, ciencia y trabajo. Las profesiones feminizadas y las prácticas de cuidado y ayuda social. *Scripta Ethnologica*, 26, 39-53.
- Maffesoli, M. (1987). Hipótesis de la centralidad subterránea. *Revista de Occidente*, 73, 63-73.
- Manso-Pinto, J. F. (2006). Estructura factorial del Maslach Burnout Inventory - Version Human Services survey en Chile. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 115-118.
- Marx, K. (1997). Resultado del proceso inmediato de producción. En *El Capital*. Libro I. Capítulo VI (inédito). Siglo XXI.
- McCrone, K. (1982). The National Association for the promotion of Social Science and the advancement of victorian women. *Atlantis*, 8(1), 44-66.
- Meda, D. (1998). *El trabajo, un valor en peligro de extinción*. Gedisa.
- Miguez, P. (2008). Las transformaciones recientes en el proceso de trabajo. *Trabajo y Sociedad*, 10(11), 1-20.
- Miranda, M. (2003). *Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas*. Tesis doctoral. Universidad de Rovira y Virgili, Tarragona, España.
- Molinier, P. (2011). Antes que todo, el cuidado es un trabajo. En P. Molinier y L. G. Arango (comps.), *El trabajo y la ética del cuidado* (pp. 45-65). La Carreta.

- Moniec, S. y González, R. (2007). *La actuación profesional del trabajo social en un contexto de reconfiguración del mundo del trabajo*. Centro de Estudios Sociales, Universidad Nacional del Nordeste. <http://ces.unne.edu.ar/prealas/eje2/bloque3/Moniec-Gonzalez.pdf>
- Morales, C. A. (1998). Suministro de servicios sociales a través de organizaciones públicas no estatales. Aspectos generales. En L. C. Bresser y N. Cunill (comps.), *Lo público no estatal en la reforma del Estado* (pp. 59-94). Paidós.
- Morales, A. (2010). *Género, mujeres, trabajo social y sección femenina. Historia de una profesión feminizada y con vocación feminista*. Editorial de la Universidad de Granada.
- Morales, F. (10 de mayo de 2016). Ratifican a Cristina Plazas en el ICBF. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/politica/ratifican-a-cristina-plazas-en-el-icbf-article-631456/>
- Moreno, J. L. (2009). La lección de Parménides y el trabajo social. Sobre la rentabilidad intelectual de los dominios menores. *Empiria*, 17, 141-163.
- Noguera, J. A. (2000). *El problema de la definición del trabajo. I Encuentros entre Humanidades y Ciencias Sociales*. Instituto Universitario de Cultura, Universidad Pompeu Fabra, Barcelona.
- Oliva, A. y Gardey, V. (2005). *La tematización de las condiciones del ejercicio del Trabajo Social*. Tandil.
- Orejuela, J. J. (2018). *Clínica del trabajo. El malestar subjetivo derivado de la fragmentación laboral*. San Pablo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (30 de junio de 2020). *Observatorio de la OIT: La COVID 19 y el mundo del trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf
- Papadaki, E. y Papadaki, V. (2008). Ethically Difficult Situations Related to Organizational Conditions. *Journal of Social Work*, 8(2), 163-180.
- Paperman, P. (2011). La perspectiva del care: de la ética a lo político. En P. Molinier (comp.), *El trabajo y la ética del cuidado* (pp. 25-42). La Carreta.
- Pavcovich, P. (2011). *El barrio. Lo social hecho espacio*. Eduvin.
- Perelmiter, L. (2012). Saber asistir: Técnica, política y sentimiento en la asistencia estatal Argentina (2003-2008). En S. Moressi y G. Vommaro (comps.), *Saber lo que se hace, expertos y política en Argentina*. (pp. 135-170). Prometeo.
- Perlinski, M., Blom, B. y 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*, 13(5), 508-532.
- Plotkin, M. B. y Zimmermann, E. (2011). *Los saberes del Estado*. Edhasa.
- Polanyi, K. (2007). *La gran transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo*. Siglo XXI.
- Prado, A. (10 de agosto de 2016). *David Harvey: "Estamos volviendo a las condiciones de trabajo del siglo XIX, que es a lo que apunta el proyecto neoliberal"*. <https://bit.ly/3j1DPIa>
- Preston, P. W. (1999). *Una introducción a la teoría del desarrollo*. Siglo XXI.
- Quijano, A. (2000). Colonialidad de poder, eurocentrismo y América Latina. En E. Lander, (comp.), *Colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectiva Latinoamericana*. (pp. 122-151). Clacso.
- Raichelis, R. (2010). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Servicio Social*, 104, 750-772.
- Ramírez, C. (2 de abril de 1963). *La correccional de Buga, un ejemplo en su género*. *El Tiempo*, p. 4.
- Rauch, J. (1975). Women in Social Work. Friendly visitors in Philadelphia. *Social Service Review*, 49(2), 241-259.
- Revista Dinero (4 de junio de 2015). *¿Cuáles sectores generan más empleo en el país?* <http://www.dinero.com/economia/articulo/cuales-sectores-generaron-mas-empleo-abril-2015/209196>

- Rincón, A. (2007). Responsabilidad Social Empresarial "SIDOC S.A, acciones para la reflexión". *Cuadernos de Administración*, 38, 63-72.
- Ritzer, G. (1997). *Teoría sociológica contemporánea*. McGraw-Hill.
- Rosanvallón, P. (1995). *La nueva cuestión social. Repensar el Estado providencia*. Manantial.
- Rose, N. (2007). ¿La muerte de lo social? La reconfiguración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología*, 5(8), 111-150.
- Rozas, M. (2001). *La intervención profesional en relación con la cuestión social*. Espacio Editorial.
- Ruiz, M. (2011). Un apunte crítico sobre la responsabilidad social corporativa. *Redur*, 9, 27-65.
- Salazar, F. (20 de febrero de 2006). *Teoría económica y estado de bienestar. Una aproximación*. <https://bit.ly/3xaHsRh>
- Saldarriaga, O. (2003). *Del oficio del maestro. Prácticas y teorías de la pedagogía moderna en Colombia*. Magisterio.
- Salomonsson, K. (2005). Flexible, adaptable, employable: Ethics for a new labour market. En O. Löfgren y R. Willim (eds.), *Magic, culture and the new economy* (pp. 117-149). Berg.
- Santini de Abreo, A. C. (2001). Elementos para investigar o processo de trabalho em serviço social. *Serviço Social em Revista*, 3(2), 173-188.
- Scott, J. (2001). Experiencia. *La ventana*, 2(13), 42-73.
- Scribano, A. y De Sena, A. (2009). Construcción de conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones desde la auto-etnografía como estrategia de investigación. *Cinta de Moebio*, (34), 1-15.
- Schutz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social*. Paidós.
- Senado de la República (15 de enero de 1989). Estatuto Tributario (Decreto Ley 624 de 1989). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Anagrama.
- Shier, M. y 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*, 36(1), 61-90.
- Shier, M., Graham, J., Fukuda, E., Brownlee, K., Kline, T. y 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(5), 117-138.
- Superintendencia de Sociedades (8 de febrero de 2013). *Algunos aspectos sobre la Responsabilidad Social Empresarial RSE*. https://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/normatividad/normatividad_conceptos_juridicos/32966.pdf
- Susín Betrán, R. (2000). Los discursos sobre la pobreza, siglos XVI y XVIII. *Brocar. Cuadernos de Investigación Histórica*, (24), 105-136. <https://doi.org/10.18172/brocar.1704>
- TEDx Talks (29 de mayo de 2013). *Intervención social en Siloé: Vivianne and Christine Armitage at TEDxSiloé* [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=0TZvnLgH1OQ&ab_channel=TEDxTalks
- Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 36(7), 1225-1246.
- Torres, C. I. (2009). *El arte de las visitas domiciliarias para construir relaciones familiares saludables*. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Umbarila, M. P. (2010). *Contribución del trabajo social a la fundación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF*. Universidad Nacional Colombia, trabajo de grado, Trabajo Social.
- Urteaga, E. (4 de agosto de 2015). *Los Estados de Bienestar ante la globalización*. <http://www10.ujae.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/63.pdf>
- Vallejo, M. (2015). *Trabajo social, una profesión feminizada. Aproximación a la ciudad de Valladolid*. Trabajo de grado en Trabajo Social, Universidad

de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social.

Van Ewijk, H. y Van Eijken, J. S. (1997). *A good society is more than just a private affair. Citizenship based social work in practice*. EHV

Varela, V. (23 de diciembre de 2003). *Historia e intersubjetividad en Husserl*. <http://www.nodulo.org/ec/2003/n018p17.htm>

Vega, R. (2002). *Gente muy rebelde*. 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.

Vera de Vieira, L. (1965). *La familia frente a las necesidades*. Organización de las Naciones Unidas.

Vidal, P. F. (2009). *Aproximación a una caracterización del espacio socio-ocupacional del Trabajo Social en Chile*. <http://www.trabajadoressociales.cl/provinstgo/documentos/ESTUDIO%20cARACTERIZACION%20n.pdf>

Wallace, J. y Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian Social Work: Accommodation or resistance? *Journal of Social Work*, 11(2), 132-142.

Wallerstein, I. (2006). *Abrir las ciencias sociales*. Siglo XXI.

World Bank (2006). *Financiamiento para organizaciones de la sociedad civil*. <https://bit.ly/3yo0gh6>

Zemelman, H. (1997). La construcción metodológica. En H. L. Zemelman (coord.), *Subjetividad: Umbrales del pensamiento social*. (pp. 21-35). An-thropos.



Programa ditorial

Universidad del Valle

Ciudad Universitaria, Meléndez

Cali, Colombia

Teléfono: (57) 321 2100 ext. 7687

<http://programaeditorial.univalle.edu.co>
programa.editorial@correounivalle.edu.co

   | [programaeditorialunivalle](http://programaeditorialunivalle.edu.co)