

La tensión demanda-respuesta: una encrucijada frente a los procesos de intervención profesional en Trabajo Social

Luisa San Martín¹

Resumen:

El presente artículo es resultado de un trabajo investigativo en el marco de las Becas de Investigación - UNMDP y del trabajo final de graduación de quien escribe. Esta propuesta analiza las respuestas profesionales ante la demanda de la población usuaria, particularizando el estudio en los procesos de intervención del Equipo de Gestión Territorial Oeste - Secretaría de Desarrollo Social (MGP).

Palabras clave:

Trabajo social – Procesos de intervención – Demanda – Respuesta

Abstract:

This article is the result of research work under the Research Grants - UNMDP and the final graduation work of the writer. This proposal analyses professional responses to the demand of the user population, specializing the study in the intervention processes of the West Territorial Management Team - Secretariat for Social Development (MGP).

Key words:

Social work – Intervention processes – Demand – Response

Algunas cuestiones introductorias

Este artículo es producto del trabajo entrelazado entre el plan de trabajo de investigación radicado en las Becas de Investigación categoría estudiante avanzado de la Universidad Nacional de Mar del Plata y el trabajo final de graduación de quien escribe, denominado “Procesos de intervención en Trabajo Social. Análisis de la relación demanda – respuesta en el Equipo de Gestión Territorial Oeste del ámbito de Desarrollo Social del Partido de General Pueyrredón (período 2015-2018)”. En primer lugar, es preciso enmarcar la propuesta de este trabajo cuyo principal lineamiento estuvo dirigido en analizar las respuestas profesionales que se generan en el marco de los procesos de intervención en Trabajo Social ante la demanda de la población usuaria, particularizando este estudio en el Equipo de Gestión Social Territorial (EGST) “Oeste” perteneciente al ámbito de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. A su vez, nuestro objetivo a partir del trabajo realizado, se constituyó en generar aportes, posibles miradas y aproximaciones analíticas en relación a los procesos de intervención en Trabajo Social respecto de la atención de las expresiones de la “cuestión social” (período 2015-2018);

¹ Licenciada en Servicio Social. Docente y becaria de la de la Facultad De Ciencias De La Salud y Trabajo Social (UNMDP). Integrante del Grupo de Investigación “Fundamentos, Formación y Trabajo” (UNMDP)

caracterizando e indagando las particulares configuraciones y tensiones que se producen entre la demanda y la respuesta profesional, cuya resolución posteriormente se materializa en las estrategias de intervención.

Respecto a la estrategia metodológica se contempló desde un abordaje de carácter cualitativo mediante la utilización de entrevistas y técnicas de investigación documental. A partir de la tríada institucional-temporal-espacial se determinó, desde lo institucional, tomar como insumos los informes, fichas sociales, documentos, tablas estadísticas, evaluaciones y todo aquel material elaborado de dicha institución pertinente a la investigación, las ordenanzas vigentes que regulan la actividad los EGST del Partido de Gral. Pueyrredón; intentando identificar en ellos las tensiones de las respuestas profesionales. Asimismo, se tomaron entrevistas a profesionales que se desempeñan en el EGST zona Oeste. Desde lo temporal y en relación con los procesos de intervención realizados en el período elegido en la institución analizada, nos centramos en los cambios que se circunscriben en el contexto económico, político y social, en correlación con la situación local y nacional. Por último, desde lo espacial, se seleccionó el Equipo de Gestión Social Territorial Oeste (EGSTO) del Partido Gral. Pueyrredón, espacio considerado viable tanto por la ubicación territorial – Zona Oeste de la ciudad de Mar del Plata- y acceso directo de los insumos materiales que se encuentran allí, como por la proximidad respecto a la cercanía ubicacional y relacional con los profesionales que trabajan en el mismo, relación gestada en el marco del proceso de prácticas supervisadas de quien escribe en el año 2017.

En una primera aproximación a la temática, se logró inferir como núcleo problemático la existencia de contradicciones/tensiones entre las demandas exigidas a la profesión y las respuestas que ésta misma puede brindar, situación que interpela constantemente la práctica cotidiana del trabajador social, y que, en el espacio de los EGST, no resultaba una cuestión ajena. A nuestro criterio, esta aseveración constituyó el planteamiento del problema que motorizó el desarrollo del presente trabajo, delineando el objetivo principal: caracterizar la demanda que se presenta cotidianamente en el EGSTO.

A continuación, esbozaremos los bloques principales que constituyeron este trabajo de investigación. En un primer momento describiremos la atención y las particularidades del EGSTO –unidad de análisis-; en un segundo momento desarrollaremos las principales consideraciones teóricas que tomamos como guía en este estudio realizando articulaciones analíticas con nuestro tema de investigación y con algunas resultantes del proceso; por último se presentarán las consideraciones finales.

Sobre la atención de los Equipos de Gestión Social Territoriales (EGST) y la particularidad en el EGST Oeste

Los Equipos de Gestión Social Territorial (EGST) han tenido a lo largo de la historia diferentes dependencias; lo que ha permanecido tanto en el imaginario de la población usuaria como en los profesionales es la denominación de los mismos como Servicios Sociales Municipales.

Los EGST se encuentran conformados en la generalidad por profesionales trabajadores sociales; dependientes del Departamento de Gestión Territorial de la Dirección de Promoción Social – Secretaría de Desarrollo Social, Municipalidad de General Pueyrredón. Los mismos desempeñan sus funciones en el marco de áreas programáticas definidas, siendo en la actualidad diez distribuidos a lo largo y ancho del Partido de Gral. Pueyrredón. Sumado al criterio de atención geográfica, los equipos comprenden de una población delimitada, que se configura a partir de la atención de familias cuyos integrantes son niños mayores de 6 años de edad y en cuyo grupo familiar no se encuentren personas embarazadas ni personas consideradas adultas mayores. La atención se debe a una distribución de la población en las áreas de Salud (cuando correspondan a niños menores de 6 años y personas en proceso de gestación, se atienden en los Servicios Sociales emplazados en los Centros de Atención Primaria de la Salud) y de personas mayores (cuando en el grupo familiar se encuentre una persona mayor, será atendida por el área correspondiente). Esta distribución se determinó en la práctica cotidiana de los Equipos de las diversas áreas, sin ninguna normativa que la sustente.

Los EGST tienen como misión “la prevención de aquellas situaciones donde se vulneren derechos básicos y la promoción de capacidades, valores y potencialidades comunitarias y la asistencia individual y familiar” (Dirección de Promoción Social Comunitaria, Departamento Gestión Territorial y Departamento Oficina Municipal de Empleo, 2013)².

Los EGST se definen por ser centros de atención primaria no especializados y descentralizados con un área de influencia delimitada (Cabero, 2016) en donde se brinda la oferta de políticas sociales municipales vigentes y reciben diferentes consultas promovidas por diversas demandas que pueden ser atendidas según la tarea

² Por su parte, las funciones que se le adjudican son las siguientes:

- Realizar un diagnóstico actualizado de la zona de actuación de cada equipo profesional a través de una investigación permanente que permita definir los problemas sociales relevantes, las características generales de la población, los recursos comunitarios y todas aquellas variables que consideren pertinentes, permitiendo re-visionar la tarea en función de los nuevos escenarios territoriales.
- Elaboración y actualización de un recuadro del territorio asignado a cada equipo.
- Brindar un servicio de atención permanente para la recepción de la demanda, realizando diagnóstico y tratamiento de aquellas situaciones que así lo requieran.
- Registrar diariamente – de acuerdo con las herramientas provistas- toda la demanda individual – familiar.
- Gestionar los recursos ante la Dirección u otro organismo, público o privado, requeridos en el marco del tratamiento social, realizando la verificación de la necesidad y la utilización de los mismos.
- Elaborar los proyectos y/o acciones teniendo en cuenta el diagnóstico situacional de la zona.
- Diseñar los nuevos proyectos de acuerdo con el esquema propuesto y elevarlos al Departamento para su aprobación.
- Confeccionar mensualmente los informes de avance de los proyectos.
- Promover y favorecer estrategias transversales de coordinación, complementariedad y cooperación entre diferentes áreas municipales
- Promover y apoyar técnicamente las diferentes formas organizativas del territorio.
- Participar de las reuniones del Equipo de Gestión Territorial con la frecuencia estipulada en cada uno de ellos.
- Cumplimentar las normas administrativas que imparta la superioridad (Cabero, 2016).

que cumple el Equipo o bien, derivadas a aquellas áreas o dependencias donde la misma sea pertinente de atención.

La oferta de políticas sociales municipales que se constataron en el período de estudio del presente trabajo fueron las siguientes: Programa de Seguridad Alimentaria, Programa de Acción Social Directa, Programa Techo.

El Programa de Seguridad Alimentaria consta de los siguientes lineamientos de trabajo:

- Complemento Alimentario Familiar (CAF): que consta de una tarjeta con un monto fijo mensual, que en la actualidad es de trescientos pesos (\$300)³, destinada a la compra de alimentos para grupos familiares bajo la línea de indigencia.

- Asistencia a emergencias: a partir de la entrega de un bolsón de víveres secos ante la solicitud de las personas que concurren al Equipo por primera vez y solicitan la asistencia alimentaria. En ese contexto, la primera respuesta que se da es la de la entrega de alimentos (si el Equipo cuenta con el recurso al momento de ser atendida aquella persona), y el inicio de alta de la tarjeta alimentaria que será mantenida según como lo considere el Equipo durante un tiempo determinado.

- Programa Huertas: Capacitación para la producción de huertas e incorporación de hábitos alimentarios aprovechando los recursos disponibles y el tiempo libre.

- Programa de Asistencia Alimentaria Especial –sin gluten–: generada por la Gestión local y la articulación con el ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires para la emisión de la Tarjeta Alimentos o para la remisión del financiamiento para la compra de alimentos específicos (Desarrollo Social, s/f).

Se suma en esta línea de atención alimentaria el Programa Más Vida, que si bien éste se encuentra bajo dependencia provincial, la Dirección de Promoción Social es quien lleva adelante la parte administrativa de dicho programa (Desarrollo Social, s/f).

En cuanto al Programa de Acción Social Directa, el mismo tiende a contribuir a la mejora de la calidad de vida de las familias bajo línea de pobreza e indigencia, a través de la atención profesional del Servicio Social y la gestión de las prestaciones sociales y recursos de apoyo a la vida cotidiana⁴.

En el año 2018 se incorpora el programa Techo con el fin de reparar o reacondicionar techos de hogares con escasos recursos, contando con la cobertura de 100 techos distribuidos en todo el territorio del partido. Como antecedente a este programa, se encontraba el Programa Hábitat, que bajo el Proyecto Seco y Seguro, orientado a brindar soluciones de reparación de aquellas viviendas que no cubren las necesidades mínimas de resguardo, con la participación activa de las familias, en un intercambio grupal de saberes y capacitación para la autoconstrucción (Salud, s/f).

³ Monto que ha sido actualizado en noviembre de 2018. El monto anterior constaba de \$200 pesos.

⁴ En este sentido, se destaca la cobertura de: productos de ortopedia, lentes, bolsas de colostomía, servicio de oxigenoterapia, colchones, zapatillas, frazadas y recargas de gas ante situaciones familiares críticas, emergencias climáticas e incendios (Salud, s/f). En el periodo estudiado se observó la gestión de la cobertura ante la demanda presentada a los EGST de solicitudes en el marco arriba expresado; sin embargo, se paralizó la concretización de los pedidos por lentes y productos de ortopedia. Solo lo que se mantuvo funcionando hasta el momento de la investigación es la entrega de colchones y frazadas.

En consonancia a los dispositivos de atención social, existen otros recursos que no pertenecen al departamento de Gestión Social Territorial pero que, en las situaciones problemáticas que se requiera, pueden ser solicitadas por los equipos⁵.

Observando las particularidades del Equipo de Gestión Social Territorial Oeste (EGSTO), el mismo consta de la atención del área programática comprendida entre los límites geográficos de la Av. Juan B. Justo, Av. Libertad, Av. Champagnat y la calle Salvador Vivas, sumando a estos límites el Barrio Hipódromo y consta de la atención de once (11) barrios completos⁶. El EGSTO despliega sus funciones en dos sedes municipales denominadas Centro de Desarrollo Infantil emplazadas una en el barrio Jorge Newbery y otra en el barrio La Herradura.

Referida a la dinámica institucional, el EGSTO cuenta con una atención espontánea, población que concurre al servicio sin la solicitud previa de turnos; es un criterio que ha sido consensuado en este Servicio, que no se repite de modo semejante en otros Equipos del Partido. La atención se organiza semanalmente en las dos sedes de la siguiente manera: lunes y viernes en sede Newbery, martes y jueves en sede La Herradura. Los días miércoles si bien no atienden al público, utilizan ese día en la realización de actividades de organización interna y/o desarrollo de proyectos.

Les profesionales suman en el marco de la gestión de programas municipales y de otras actividades que realizan, las articulaciones de diversas demandas de aquellas personas que concurren al Servicio por cuestiones judiciales a diversos dispositivos⁷. Así mismo, se realiza la articulación con diversas instituciones, áreas y/o dependencias de diversos niveles estatales, como por ejemplo los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS) Municipales, la articulación con el área de Personas Mayores de la Municipalidad, instituciones educativas, entre otros.

En lo que refiere a la proyección propia de cada Servicio, el EGSTO cuenta con dos proyectos, los cuales los profesionales consideran como alternativa de buscar respuestas a partir de lo profesional en el marco de análisis y evaluaciones sucesivas de problemáticas recurrentes y susceptibles de ser atendidas por medio del recurso humano con el que cuentan y su especialización en el tema. Un proyecto es referido a la atención de situaciones de Violencia de Género y otro en relación con Personas Mayores.

⁵ Un ejemplo de ello es la solicitud del Subsidio de Alquiler que tiene dependencia en la división de Atención de Personas en Situación de Calle, que aunque tenga criterios definidos para esa problemática, los Equipos la pueden pedir si aquella persona que concurre al Servicio con una problemática habitacional y contempla ciertos requisitos puede obtener tal subsidio. Otro ejemplo lo constituye la Beca de Vulnerabilidad, dependientes de la Dirección de Políticas de Género, que ante situaciones referidas a violencia de género, puede ser gestionada por los EGST de forma articulada con el área social de dicha Dirección.

⁶ San Cayetano, Las Lilas, Regional, Belisario Roldán, Coronel Dorrego, Jorge Newbery, Santa Rosa de Lima, Ameghino, San Jorge, La Herradura, Hipódromo; y parte de los barrios 9 de Julio, Libertad y Malvinas Argentinas.

⁷ Tomamos como ejemplos a los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) y el programa de Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJO) que tienen como objetivo la atención legal primaria de situaciones problemáticas de la vida cotidiana, como así también el Programa de Defensoría Civil Descentralizada "Casa de Justicia" que brinda asesoramiento y acompañamiento legal en temas de familia, salud mental e identidad.

El proyecto en construcción –durante el año 2018- referido a Personas Mayores denominado “Nuestros Viejos No Tan Viejos” fue pensado

A partir de la atención a la población que acude al Servicio. Surge, específicamente para las personas mayores de 50 años, inquietudes e interrogantes en relación a la elaboración de una posible propuesta integral de abordaje. Dichas personas se presentan con determinadas características vinculadas a problemáticas tales como la ausencia de red y de sostén psicoafectivo de tipo socio familiar, con presencia de patologías crónicas de salud, en particular de salud mental, y con dificultades de consumo problemático, en algunos casos. (Proyecto del Equipo de Gestión Social Territorial Oeste “Nuestros viejos No Tan Viejos”, 2018: 2).

Por su parte, el proyecto de Abordaje Integral de Violencia de Género en el Ámbito Familiar surge en el año 2016 por iniciativa propia del Equipo en conjunto con el servicio social del CAPS Newbery. En consonancia a que los profesionales que construyen dicho proyecto se especializan en la temática de Violencia Familiar a partir de la educación en posgrado, y en el marco de las intervenciones que desde lo social se despliegan en el Servicio en donde se detectan situaciones de violencia diversa, es que se constituye la idea de generar un dispositivo de abordaje específico⁸.

En otro orden, el EGSTO en el período de análisis del presente trabajo, participó en redes comunitarias tales como la Red “Lejano Oeste” y la Red “Newbery”; participación que según lo mencionado en entrevistas, quedan supeditadas a la dinámica institucional que se esté llevando al interior del servicio social.

En referencia a los insumos escritos en el EGSTO, se destacan una serie variada de la cual hacen uso cotidianamente. Cuentan con un libro de actas, en donde se explicita la atención de cada usuaria en el servicio con el nombre, el motivo de la atención y el barrio al que pertenece. Así mismo se explicitan las actividades que realizan los profesionales (entrevistas en domicilio, reuniones, por ejemplo) llevando un registro diario de lo actuado.

Otra modalidad de registro es la “Encuesta Social de Base”, que se inicia cuando ingresa una persona al servicio, en el marco de la solicitud de demanda, con determinado proceso de intervención y/o acompañado con la gestión de algún recurso/programa⁹.

⁸ Sostenedamente se viene generando desde aquel año la atención de mujeres que transitan esta problemática con instancias tanto de trabajo individual -en la atención, asesoramiento y problematización de la situación-, como en instancias grupales -en el marco de grupos de reflexión-. El espacio de asesoramiento y derivación individual tiene por objetivo la generación de un espacio de orientación y contención para mujeres víctimas de violencia; el grupo de reflexión por su parte busca propiciar un espacio que favorezca la reflexión crítica de procesos de violencia naturalizados como así también facilitar la reconstrucción del lazo social (Proyecto de Abordaje Integral en Violencia Familiar, 2016).

⁹ Esta contempla datos básicos de la persona, datos referidos a la ocupación, salud, vivienda y composición del grupo familiar y, según el desarrollo del proceso, se describen-analizan las

El sistema de registro y posterior producción estadística se encuentra a cargo de la jefatura de la cual dependen los EGST. Cada equipo debe completar dos planillas estandarizadas que luego deben remitirlas a la jefatura mensualmente: una contempla el monitoreo de proyectos con los objetivos, plazos y las acciones realizadas. La otra planilla se completa en relación a registrar la demanda individual/familiar (con el nombre, domicilio, barrio, género) señalando si es la primera vez o si bien ya ha concurrido al servicio, y además se establece el/los código/s de la demanda presentada, de acuerdo con una clasificación pre-establecida (Cabero, 2016). Esta clasificación fue confeccionada por la jefatura en relación a una adaptación del sistema de Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10, el cual refiere la categorización de diversas situaciones problemáticas de diversas temáticas. Para Cabero “la aplicación de estos (códigos), como su posterior interpretación, estará determinada por el acervo teórico del profesional, como así también, por los políticos, religiosos y culturales...” (2016: 64) pudiendo recaer en la ambigüedad de las categorizaciones según quién los utilice o “lea” esa información. A su vez, cada programa/recurso cuenta con un registro estandarizado específico para la gestión de los mismos.

Consideraciones de la profesión, de sus procesos de intervención y del cotidiano profesional: trazos analíticos para repensar la demanda y las respuestas profesionales en el EGSTO

I. Nexos crítico-analíticos en clave del problema de investigación

Desde la perspectiva histórico crítica asumida en el presente trabajo, seguimos los planteos de varios autores quienes consideran que el Servicio Social nace como una profesión cuyo papel en la sociedad remite a la ejecución terminal de las políticas sociales segmentadas (Iamamoto, 1997; Netto, 1997; Martinelli, 1997; Montaña, 2000) y aquel desempeño, se sustenta de modo funcional-laboral en base a un proyecto político en el marco las luchas de clases, desarrolladas en el contexto del capitalismo monopolista clásico, cuyo medio fundamental de empleo se encuentra en la órbita del estado, este último contratándolo para desempeñar la función de participar en la fase final de la operacionalización de las políticas sociales. Allí radica su funcionalidad y, por lo tanto, su legitimidad (Montaña, 2000).

La práctica profesional, además de comprender estas determinaciones en el marco de la sociedad actual, se exhibe como una práctica tensionada, marcada, definida por las contradicciones, donde el trabajador social aparece como una figura de “profesional de la coerción y del consenso” (Iamamoto, 1997) conflictuado por la disyuntiva de “servir” (Martinelli, 1997), y también enfrentado por la presión de los intereses de los trabajadores de modo organizado o no (Mota, 1987).

Retomando el carácter de profesión asalariada, ésta conlleva al menos, siguiendo los planteos de Mallardi, Redondi y Moledda (2018), a dos consecuencias principales: en primer lugar, los procesos de intervención se encuentran atravesados por las

intervenciones realizadas. La encuesta asume esta característica en este Equipo, situación que no es semejante en otros Equipos, que contempla según criterios hacia el interior, otras referencias.

tendencias generales del mercado de trabajo y la relación contractual particular de cada uno de los profesionales; en segundo lugar, el Estado y la toma de posiciones frente a la atención de la cuestión social, es decir, teniendo en cuenta las variaciones de los espacios ocupacionales y de sus políticas. Estas consecuencias, alteran, tensionan la problemática, con lo que las instituciones mandatan, cuyos objetivos pueden o no coincidir/ subsumirse con las incumbencias de la profesión; generando determinada direccionalidad a las prácticas.

La intervención en Trabajo Social, la observamos como proceso, entendiéndola desde una visión mucho más amplia que parte de comprender que la intervención no se puede limitar a un mero quehacer que les profesionales realizan, sino que las acciones desplegadas se encuentran “determinadas por el complejo entramado de relaciones sociales en las cuales se inserta” (López, 2018: 9). Nos alejamos por tanto, de un quehacer “unidireccional” del profesional hacia les usuaries, empleando técnicas y/o procedimientos sin vislumbrar las relaciones sociales presentes en este orden social, ni las diversas situaciones concretas de la vida cotidiana, y donde “en apariencia el trabajador social manipula “cosas” rígidas, que le preceden y ante las cuales poco tendría que hacer”¹⁰ (Oliva, Pérez y Mallardi, 2011: 7).

Considerando a la categoría demanda como un eje vertebral del trabajo, seguimos los planteos de Guerra (2015) quien afirma que el Trabajo Social como práctica profesional de naturaleza sincrética e instrumental, se encuentra históricamente condicionado por determinaciones objetivas y subjetivas las cuales se encuentran condicionadas por la racionalidad hegemónica formal abstracta. Para la autora, la sobrevivencia del trabajo social se particulariza en el deber de responder a las demandas atravesadas por intereses antagónicos capital – trabajo¹¹, concluyendo que la demanda resulta ser un aspecto objetivo que atraviesa a los procesos de intervención profesional. En el presente trabajo, tomamos en consideración la categoría demanda como categoría fundamental que guio nuestro proceso de investigación, en la búsqueda por superar las visiones inmediatas sobre ella y poder profundizarla y problematizarla.

Desde una visión inmediata, observamos que la demanda inicial que se presentada ante la institución en relación a lo expresado por les profesionales, gira en torno a la solicitud de la Tarjeta Alimentaria Municipal, siendo ésta “la actividad principal” que maneja el equipo. Se evidencia que la problemática alimentaria transversaliza, es la “puerta” por la que se inician procesos de intervención con las familias y personas del territorio, y que también, siendo eficaz o no, es la única respuesta concreta que se mantiene a lo largo de la historia en los EGST.

Como otro antecedente que tiene correlato en el periodo estudiado, tomamos la investigación de Cabero (2016) quien refiere que entre los meses de abril y septiembre del 2015 se visualizan en la demanda estudiada al EGSTO que en un total de 660

¹⁰Esta aseveración es constitutiva –a nuestro criterio resulta ser la manifestación concreta- de la racionalidad formal abstracta. Para más detalles puede profundizarse en la vasta producción de Yolanda Guerra, sobre la instrumentalidad del trabajo social.

¹¹Guerra referencia a la demanda del capital que tiene como objetivo en principio por “suprimir el financiamiento de las políticas sociales, evaluación de programas y de instituciones bajo los criterios racionalizadores de la relación costo x beneficio” (2013: 6). Por otro lado menciona a la demanda de les usuaries que va en dirección en la atención de la asistencia y la protección social.

entrevistas realizadas, pueden identificarse “493 personas (74,7%) manifestaron el pedido de asistencia en relación a “Problemas relacionados con la falta de alimentos adecuados” bajo el código z59.4, siendo ese el motivo más significativo de demanda en el total de los EGST de la ciudad” (p. 68). En segundo lugar, se ubicaron 67 personas (10%) que solicitaban asistencia en recursos básicos (código z59.6); en tercer lugar, 59 personas (8,9%) presentaron un pedido de asistencia para mejoramiento habitacional (código z59). En otros porcentajes: 23 personas (3,5%) refirieron problemas relacionados con seguridad social y sostenimiento insuficiente (código z59.7); así mismo, “problemas relacionados con otros servicios asistenciales no disponibles o inaccesibles” (z75.4) tomó un igual porcentaje.

Un trabajo reciente que examina el primer semestre del año 2019, realiza un conteo de las diversas atenciones del EGSTO en donde el código z59.4 referido a la atención por asistencia de alimentos, ratifica que esta constituye la principal demanda. De un total de 1085 atenciones, 830 fueron en referencia a la asistencia alimentaria (Documento interno Departamento de Gestión Social Territorial, 2019)¹².

La población que concurre para el ingreso al programa alimentario, en principio se encuentra enmarcada dentro del otorgamiento de la bolsa alimentaria de emergencia hasta tanto se concrete la gestión de la Tarjeta Alimentaria. A partir de la permanencia en el programa, y a través de la generación de vínculo con las personas, muchas veces es posible crear un encuadre de trabajo que posibilita el abordaje de otras situaciones problemáticas por las que atraviesan – que muchas veces no es sólo una cuestión alimentaria- atendibles a partir de las entrevistas periódicas que pueden ser pautadas en el marco de las estrategias de intervención, para las cuales no siempre el equipo cuenta con recursos o programas que permitan abordarlas.

Resulta interesante, a partir de las problemáticas presentadas en el EGSTO, los planteos de Tobón, Rottier y Manrique (1983), teniendo en cuenta las múltiples necesidades que se solicitan atender. Estes autores aseveran que el punto de partida de la intervención profesional lo instituye la existencia de necesidades sociales que requieren de cierta forma de atención y el modo en que el Estado concibe a estas mismas, mediante recursos asignados, plausibles de ser atendidas. Estas necesidades sociales, se consideran no a partir del estado de un individuo, sino del estado de la sociedad en relación con los medios necesarios o útiles para su existencia y desarrollo; en definitiva, la necesidad individual tiene que ser entendida como expresión de las necesidades sociales a partir de un contexto y una situación particular, entendiendo que en esta línea, se marca la importancia que la demanda no se traduce desde la individualidad, sino que se circunscribe en una determinada sociedad. Para Oliva y Gardey, la demanda debe ser ubicada en el contexto socio-histórico en el cual se realiza en donde, “si bien el profesional suele asistir a un usuario (...) esa demanda siempre responde a necesidades sociales y se enmarca en un contexto de demandas colectivas” (2011: 137).

¹² Si bien estos datos no se consideran dentro del periodo estudiado, nos reafirman las observaciones documentales realizadas y las entrevistas a las profesionales, como así también la percepción que como estudiante en el marco de la Práctica Supervisada se visualizó en el EGSTO.

En función de este recorrido, observamos aquí que las necesidades se constituyen como el “motor” de la demanda. Para Massa, las necesidades refieren al estado de falta de “algo” para la reproducción de la vida que, a su vez, llama a resolverla mediante la creación y/o acceso a determinados satisfactores siendo tanto las necesidades como sus respuestas construcciones sociales, “aunque, en el sistema actual capitalista, el mecanismo que se nos aparece como “natural” es el mercado, donde el precio del trabajo solo garantiza la reproducción inmediata de la vida y no su totalidad” (2010: 9) ni tampoco garantiza el acceso a toda la sociedad. Esta situación se evidencia como “una expresión de la alienación capitalista de las necesidades” (Heller, 1985: 24) en función de que el fin de la producción no es la satisfacción de las necesidades sino la valorización del capital mediante la división del trabajo y la satisfacción aceptable solo legitimada a través del mercado en el marco de consumos “privados” de los sujetos.

Retornando a los planteos de Massa

en el capitalismo ni siquiera las ‘necesidades necesarias’ (las ‘básicas’), las que garantizan la reproducción inmediata de los sujetos están satisfechas, porque no está asegurado su acceso a través del mercado capitalista (...) por lo tanto hay un cumulo de actividades que se intentan resolverlas por otros mecanismos, lo que permite escapar de forma temporaria al dominio del capital” (2010: 12).

Estos mecanismos desmercantilizados, afirma la autora, pueden generarse mediante dos esferas: desde la familiarización y/o comunitarización de la satisfacción de las necesidades, o bien, en el marco de la “estatalización de las necesidades”; siendo los mismos comprendidos en clave de derecho y trasladado per sé al espacio de lo público. Aquí es donde aparece la política pública como respuesta al clamor de las necesidades, política pública social que se concretiza como espacio funcional laboral del trabajo social.

Respecto a esto último, el EGSTO en el marco de la atención como organismo público estatal, les profesionales atienden diversas problemáticas, demandas habitacionales, de consultas administrativas-judiciales legales, consultas y asesoramiento en relación a cuestiones laborales y educativas, problemáticas familiares, violencia de género, entre otras. Se presenta en el cotidiano profesional una polivalencia de problemáticas, algunas de las cuales se logran canalizar por medio de las políticas sociales municipales vigentes que se expresaron en el apartado precedente, pero otras demandas no logran ser respondidas debido a ser identificadas como ajenas a las incumbencias profesionales u objetivos/misiones institucionales por lo cual se derivan hacia los organismos adecuados.

En contrapartida, analizando la inserción de la población usuaria en el mercado de trabajo, la situación de desempleo y trabajo precario es un denominador común del territorio, en donde éstos sujetos no logran poder satisfacer de manera “óptima” sus necesidades vía la empleabilidad de la fuerza de trabajo que disponen. La cuestión laboral resulta ser una variable estructural para la cual el EGSTO no cuenta con una

respuesta de resolución, situación también vinculada al contexto nacional en general, y que en lo local refuerza la idea de la ciudad como la “capital del desempleo”¹³. En estos últimos años, desde la visión de los profesionales en relación a la población usuaria, evidencian que se ha acrecentado la cantidad de mujeres que teniendo “changas” como empleadas domésticas se han quedado sin trabajo, como así también se ha incrementado la población masculina que concurre al servicio por primera vez tanto jóvenes que se encuentran en la búsqueda de su primer empleo como adultos que llegados a la edad entre 45 y 60 años se encuentran sin la posibilidad de conseguirlo.

El contexto agudizado por la crisis nacional del periodo estudiado, se replica en las situaciones singulares diversas de la población usuaria, en donde el salario de aquellos trabajadores y/o las estrategias en el marco de la familia o de la comunidad se agotan o resultan insuficientes para cubrir las necesidades cotidianas; en esta trama por ende, concurren a la institución con el objetivo de obtener respuestas desde lo estatal, aunque las mismas no resulten eficientes ni contribuyan a revertir la situación original.

Volviendo al término demanda, desde la inmediaticidad del devenir cotidiano se expresa la atención de las necesidades de la población usuaria en los servicios sociales; respecto a ello, resulta interesante la mirada de Montaña (2000). Para el autor, la demanda parte de la existencia de la “cuestión social” en cuanto tal, en donde se permite visualizar no solo la demanda presentada en nuestro cotidiano profesional, sino la demanda de la profesión a intervenir. En tal sentido la demanda se constituye a partir de los organismos ligados a las clases dominantes representados por el Estado que tienen por objetivo solicitar la intervención del trabajo social en relación con la ejecución terminal de las políticas sociales. Así, de modo indirecto, se considera como verdadera fuente de demanda la realizada por la población trabajadora que solicita determinados servicios sociales, partiendo de los derechos y conquistas de aquella población.

Desde nuestro posicionamiento, nos resulta enriquecedora esta mirada, desde dos aspectos: por un lado, entendiendo la demanda a partir del surgimiento del trabajo social en el tratamiento de la “cuestión social” e intervención en las relaciones sociales enmarcadas bajo la necesidad del capital; por otro lado comprendiéndola hacia la profesión que proviene tanto de la institución como de la población usuaria. A lo precedente podemos sumarle los planteos de Guerra (2013), quien afirma que la demanda individual cobra sentido en relación con otras demandas las cuales pueden provenir de la sociedad más amplia, del modo de producción, de las relaciones sociales, del proyecto neoliberal, de las reformas estatales, etc.

Ampliando en este sentido, Guerra (2015) refiere que las demandas son entendidas como refracciones de la “cuestión social”, siendo las mismas diversificadas, antagónicas y poseedoras de niveles, grados, naturalezas diferentes. En la realización de las mismas, sean estas de la institución, de la población usuaria o del capital, se debe considerar las condiciones material-objetivas vigentes en las organizaciones

¹³ Dato señalado en el capítulo III del trabajo final de graduación (San Martín, 2019).

donde el ejercicio profesional se desempeña¹⁴. En el cotidiano profesional del trabajo social, “como el espacio requiere de una instrumentalidad, imperan demandas de naturaleza instrumental” (Guerra, 2013: 13). Por lo tanto, interviniendo en las relaciones sociales que se establecen entre las clases sociales y entre estas y el Estado, las respuestas profesionales conllevan la apariencia que deben priorizar el aspecto inmediato, instrumental-operativo, dirigiendo la atención solo a las demandas de trabajo; aspecto que permite el reconocimiento de la profesión, dado que el trabajo social da respuesta a las necesidades sociales que surgen a partir de contradicciones antagónicas emergentes del capital y del trabajo.

Lo precedente es explicado claramente en la siguiente cita de la autora

las diferentes modalidades de intervención profesional tienen un carácter instrumental dado por los requerimientos que tanto las clases hegemónicas como las clases populares le imponen. En esta condición, en lo que se refiere a las respuestas profesionales, la instrumentalidad del ejercicio profesional se expresa: 1. En las funciones que le son requeridas: ejecutar, operativizar, implementar servicios y políticas sociales; a partir de pactos políticos en torno a los salarios y a los empleos (...) en el ámbito de la producción de la fuerza de trabajo; 2. En el horizonte del ejercicio profesional: en el cotidiano de las clases vulnerabilizadas, en términos de modificar empíricamente las variables del contexto social y de intervenir en las condiciones objetivas y subjetivas de vida de los sujetos (en la búsqueda hacia un cambio de valores, hábitos, actitudes, comportamientos de individuos y grupos, poblaciones y/o interfiriendo en las condiciones de acceso a los servicios y políticas sociales) (...) 3. La instrumentalidad profesional también se expresa en las modalidades de intervención que le son exigidas, en general lo son en el nivel inmediato, de naturaleza manipuladora, segmentadas y desconectadas de sus determinaciones estructurales, aprehendidas en sus manifestaciones emergentes de carácter macroscópico (Guerra, 2013: 14)

Y continúa

En los tres casos se privilegian las respuestas manipuladoras, fragmentarias, inmediatistas, aisladas, individuales, tratadas en sus expresiones/apariencias (y no en las determinaciones fundacionales) cuyo criterio es la promoción de una alteración en el contexto empírico, en los procesos segmentados y superficiales de la realidad social, cuyo parámetro de

¹⁴ Consideramos que, para una lectura crítica de los procesos de demanda-respuesta, es necesario observar al cotidiano, como un lugar en donde la reproducción social se realiza a través de los individuos, siendo un espacio inalienable e insuprimible (Netto, 1997).

competencia es la eficacia según la racionalidad burguesa. Son operaciones realizadas por acciones instrumentales, son respuestas operativo instrumentales en las que impera una relación directa entre pensamiento y acción, y una ruptura entre medios (valores e instrumental técnico) y fines. Abstraídas de mediaciones subjetivas y universalizantes (referenciales teóricos, éticos, políticos, socio-profesionales, tales como los valores colectivos) estas respuestas tienden a que se perciban las situaciones sociales como problemáticas individuales (por ejemplo, el caso individual, la situación existencial problematizada, las problemáticas de orden moral y/o personal, las patologías individuales, etc.) (2013: 14-15)

Aquí es preciso detenerse en varias cuestiones que se desarrollan en el espacio del EGSTO desde la perspectiva de instrumentalidad en trabajo social: la presentación de la demanda, su fragmentación mediante la codificación y por ende, la fragmentación y el alcance de las respuestas profesionales.

En relación a la presentación de la demanda de la población usuaria en el marco de la dinámica institucional, según entrevistas realizadas a los profesionales los mismos manifiestan un aumento en la cantidad de personas que concurren a la institución en la búsqueda de resolución de diversas problemáticas. Sin embargo, mediante la observación documental del libro de actas, la población atendida en el período 2015-2018 no tuvo significativas variaciones, manteniéndose un número similar de cantidad de entrevistas año a año¹⁵. Esa “percepción de desborde” por parte de los entrevistados, consideramos se vincula con una creciente complejidad de las situaciones abordadas, las cuales en el marco de la “precarización de la vida” de las que son parte cada vez más amplios sectores de la población tiene un correlato directo no sólo con los tiempos de atención (asistencia directa, gestión de recursos) sino con el análisis de las mismas.

En la lectura de las actas, se puede visualizar que la columna destinada al motivo de intervención se reitera constantemente la sigla AFD denominada como Asistencia Familiar Directa, que incluye la solicitud/atención/renovación de recursos referidos a la asistencia en cuanto al Programa Acción Directa, como así también al Programa Alimentario. En este libro de actas no se profundiza en la demanda, sino más bien se explicita en cada Encuesta Social de Base perteneciente a cada usuaria, y en la planilla mensual que se remite a la jefatura; registros mediatizados por la codificación pre-establecida. Consideramos que esta sistematización, en el marco de búsqueda de codificación podría contribuir a “encorsetar” y/o “etiquetar” los problemas, por ende a las usuarias, toda vez que en la dinámica institucional, atravesada por el cotidiano profesional (y del que hemos hecho referencia en apartados anteriores), no permite generar espacios de reflexión de la práctica institucional. Vale decir, como parte de esta tipología, en la confección de la encuesta social de base y planillas de

¹⁵ El número de cantidad de entrevistas año a año fueron: en el año 2015, 1202 entrevistas; en el año 2016 unas 1159 entrevistas; en el año 2017 unas 1246 entrevistas; en el año 2018, 1135 entrevistas (Dato obtenido a partir de la observación documental de las actas del EGSTO, periodo 2015-2018).

cuantificación de demanda en el marco de la utilización de determinados códigos, si bien facilita el trabajo en la dinámica, por otro lado corre el riesgo de restringir la profundización de qué o cuáles situaciones son vinculadas a la/s problemática/s. De acuerdo a la indagación realizada pudo constatarse que se presentan diversas situaciones que intentan ser resueltas a partir de la gestión del CAF.

Si analizamos la respuesta, en la indagación surge que los profesionales consideran que existe una fragmentación entre las áreas y/o problemáticas a atender, lo cual obstaculiza procesos de intervención desde una visión integral. Queda según la observancia de los profesionales, en un “esfuerzo” desde la posición que cada agente asume frente a las problemáticas que se presentan más que a una intención institucional de articulación.

Aun así y si bien se evidencia claramente que existe una insuficiencia de recursos para todas las situaciones que se presentan, los profesionales intentan en el marco de la dinámica institucional desbordante a partir la demanda diaria, generar proyectos desde el propio recurso humano, tratando de generar respuestas que estén por fuera de lo ya existente o de lo que no se encuentra construido aún como una política institucional. De igual modo, se centran en la búsqueda de análisis y evaluaciones periódicas de la atención que despliegan. En este contexto se refuerza el imaginario que apela a la “creatividad” que el profesional “debe” tener, en la funcionalidad social asignada del trabajo social, quedando vedadas de este modo las responsabilidades del Estado en la atención de la “cuestión social”.

Los profesionales afirman que en el área de la que dependen poseen cierta “libertad” y disponen de cierto margen de autonomía que les permite la posibilidad de presentar propuestas y proyectos. Sin embargo, desde la perspectiva de análisis asumida, la idea de “libertad” resulta una falsa ilusión, puesto que si nos asumimos como una profesión de carácter asalariada, nuestro proceso de trabajo incluye aspectos sobre los cuales no se puede tener control.

A propósito Marro considera

que el SS se inserta en la división social del trabajo como una profesión no liberal, fundamentalmente, porque no dispone del control de las condiciones materiales, organizacionales y técnicas para el ejercicio de su trabajo. De ahí que, una de las condiciones para su realización sea la venta de la fuerza de trabajo del TS, en cuanto trabajador asalariado (2005: 6).

A esta altura del análisis nos parece oportuno recuperar algunas apreciaciones en torno a la categoría de “autonomía relativa” considerando que se trata de un término expresado por los profesionales en las entrevistas. En tal sentido tomamos los planteos de lamamoto (1992) citada por Pantanali en donde se considera que “el Trabajo Social tiene ciertos márgenes de maniobra y libertad para configurar sus modos de intervención, es decir, una autonomía relativa” (2016: 106).

Para lamamoto

Simultáneamente, el asistente social tiene como base social de sustentación de su relativa autonomía – y con ella, la posibilidad de redireccionar su trabajo para rumbos sociales distintos a aquellos esperados por -sus empleadores- el propio carácter contradictorio de las relaciones sociales (2007: 422).

Reconocemos que contamos con una “autonomía relativa”, en donde las misiones y funciones de los organismos de los cuales dependemos, los objetivos institucionales del espacio socio-ocupacional, los motivos por los cuales se contratan a los profesionales, implican márgenes de maniobra para realizar ciertas actuaciones. Aquí, nos detenemos a mencionar y reiterar brevemente que los EGST se regulan según misiones y funciones arriba expresadas, y la labor profesional se encuentra regulada además de normativas propias de la profesión, por la ley orgánica municipal.

En relación con lo anteriormente mencionado, cabe resaltar que como colectivo profesional contamos con reglamentación jurídica de nuestra actividad (Ley Federal del Trabajo Social y Código de Ética) y de organización (como sindicatos y colegios profesionales) (Pantanali, 2016) que permiten tensionar la práctica en el escenario institucional. La diferencia sustancial en nuestro ejercicio profesional, se basará entonces en construcción de un proyecto profesional crítico que se constituya “como una guía para la acción, puesto que establece finalidades o resultados ideales para el ejercicio profesional y las formas para concretarlo” (Guerra, 2013: 25) en donde el carácter ético político es transversal al mismo, el cual comprende la adhesión a determinados valores en la aspiración a determinado tipo de sociedad.

No desconocemos lo costoso de arribar a acuerdos profesionales y críticos para la praxis; sin embargo este punto resulta nodal para construir un posicionamiento colectivo que asocie la jerarquización profesional con la permanente reflexión y análisis crítico de los procesos interventivos.

II. Algunas resultantes del proceso investigativo

En relación con el proceso de investigación realizado, a través de la pregunta problema evidenciado por la existencia de contradicciones/ tensiones entre las demandas exigidas a la profesión y las respuestas que la misma puede brindar en el marco de los procesos de intervención, se propuso problematizar acerca de aquella cuestión central mediatizado por los objetivos que fueron orientadores en dicho trabajo.

Así, anclados desde la perspectiva histórico-crítica del trabajo social en particular, y en la generalidad desde una perspectiva socio histórica, comenzamos un camino de búsqueda - construcción - reconstrucción de visiones, concepciones, observancias hacia lo enunciado y lo concretizado en diversos aspectos (vale decir, lecturas del contexto social, lecturas orientadas hacia las normativas, lo documental, observaciones de lo institucional, lo profesional en lo general y en lo específico del EGSTO).

En primera instancia, consideramos necesaria una aseveración preliminar que consiste en definir que la demanda como concepción, comprende varias aristas que

alcanzan: la demanda hacia la profesión en el marco de este sistema capitalista, la demanda que comprende los procesos colectivos de lucha a lo largo de la historia en tal marco, la demanda que “encarnan” los sujetos que concurren a los servicios en una apariencia de individualidad pero no sin menospreciar la singularidad que en cada una acontece. Estas aristas confluyen, se interseccionan en la presentación de demanda/s en el marco de los procesos de intervención. Allí las respuestas que se puedan generar comprenden lo institucional (lo que puede brindar y en el marco de las implicancias que a la profesión se le exige históricamente) y lo profesional.

Nos distanciamos de una mirada apriorística que en un principio de la investigación planteamos como binomio demanda-respuesta. Es un término que acotaría la visión frente al escenario en el cual se inician procesos de intervención, condicionados por múltiples determinaciones sociales en general y profesional en lo específico que, en la primera parte de este trabajo mencionamos; como así también de las implicancias que en esa correlación de la demanda a la respuesta se plantean dichos procesos con los sujetos implicados en una situación, tiempo, espacio singular.

Durante el proceso de investigación, en orientación a los objetivos planteados, las lecturas múltiples documentos nos llevan a ponderar ciertos aspectos. Referido al recorrido histórico de los Servicios Sociales Municipales (SSM) – hoy llamados Equipos de Gestión Social Territoriales-, se evidencia cierto lineamiento que hasta la actualidad permanece vigente: los inicios de los mismos se plantean desde un marco de asistencia social en clave de “ayuda” a las “necesidades” en un abordaje centrado en lo individual-familiar, matiz que transversalizó ese devenir histórico a pesar de los cambios en cuanto a organización institucional.

La descentralización de los SSM que comenzó en la década del 80’ procuró, a nuestro criterio, sentar las bases de lo que se refiere a un trabajo polivalente de problemáticas, cuyo correlato en cuanto a respuesta institucional no resultó eficaz dado a que las demandas de aquel entonces, no se podían cubrir por “falta de presupuesto y políticas sociales”; cimientos que permanecen aún vigentes. A su vez, esa polivalencia “desdibuja” lo que se espera de la institución y de los profesionales, en donde las demandas no logran encausarse, sumado a ello, por el contexto de parcialización de problemáticas según el área que hace “obstaculizar” los procesos de intervención de manera eficiente y abarcativa en su integralidad.

En la evaluación realizada de aquel entonces, la descentralización que generó proximidad con la población usuaria, a su vez comprendió de un “sentimiento de desamparo institucional” vivenciado por los profesionales, quienes frente a la falta de presupuesto y políticas vieron sus espacios ocupacionales complejizados. Desde nuestra visión, en el período analizado podemos visualizar que los pocos programas con los que cuentan los equipos no logran resolver las problemáticas, sólo resultan ser paliativas. Los profesionales, toman al Programa de Complemento Alimentario Familiar como un instrumento -que no resuelve la cuestión alimentaria en su completitud- pero sin embargo es utilizado como medio para acompañar procesos de intervención que implican una profundidad de las problemáticas que van desde la problematización a la articulación con otros efectores institucionales.

En el marco de la alta cantidad de entrevistas realizadas diariamente se debilitan espacios-tiempos en que las profesionales podrían repensar prácticas, procesos, proyectos. Consideramos en el marco del análisis que

el tiempo se convierte en uno de los recursos con menor disponibilidad, atendiendo permanentemente la “urgencia”; así, la autonomía relativa del/a profesional para elaborar y desarrollar estrategias de intervención con las/os usuarias/os de estas políticas sociales se ve seriamente comprometida. En estas situaciones, se confrontan abiertamente la lógica del profesional crítico -brindar servicios de calidad y en función de la satisfacción de las necesidades sociales de las/os usuarias/os, en una perspectiva emancipatoria-, con la lógica institucional - “administrativista” y “productivista”, que mide la supuesta eficiencia de esa política por la cantidad de “atenciones” brindadas-, resultante de las transformaciones neoliberales operadas en la organización de los procesos de trabajo (Pantanalí, 2016: 103).

Si bien se visualiza que la atención de la población que acude al servicio es una actividad central, las profesionales en la implementación del Proyecto de abordaje en Violencia de Género en el ámbito Familiar del EGSTO, con la puesta en escena mayoritariamente del recurso humano profesional, se ha mantenido en el periodo estudiado en el territorio programático; demostración que les profesionales han desplegado diversas estrategias de intervención que han nutrido y nutren al espacio. En correlato, la construcción del Proyecto “Nuestros Viejos No Tan Viejos” también se constituye un producto de les profesionales que en el marco de análisis y estrategias trabajaron en articulación con otros actores institucionales y no gubernamentales para generar la puesta en marcha.

Les profesionales visibilizan que estas instancias puedan lograr un impacto de alcance poblacional en los territorios que implica el EGSTO, y que no se limiten en la gestión del CAF como uno de los recursos accesibles por el momento. Así mismo, comprenden fundamental que el alcance no quede sólo en fronteras geográficas y logren acercarse a toda la población del partido de Gral. Pueyrredón.

En cuanto al Programa CAF que toma relevancia central en el espacio de los EGST en general, y en el EGSTO en particular, debemos reconocer que el mismo, objetivado en una tarjeta con un monto de \$300¹⁶ no alcanza a cubrir una canasta familiar básica de alimentos. Resulta un monto irrisorio para el contexto económico y social que nos atraviesa: hasta no alcanza con los objetivos que inicialmente se plantearon para su ejecución, entendido desde el marco de “Seguridad Alimentaria”.

En un análisis general, aunque en las misiones y funciones de donde dependen los equipos se pondera “la creación, seguimiento y evaluación de planes, proyectos y programas sociales”, consideramos que los que en el periodo estudiado se

¹⁶ Monto percibido en el año 2018. En el año 2020, el monto no supera los 800\$ mensuales.

desarrollaron no han tenido cambios sustanciales ni han generado “impacto” o “cambios positivos” en la población que toma servicio de los mismos.

Retomando las funciones y misiones de las dependencias desde el enfoque de abordaje, el lineamiento que persiste en los objetivos institucionales es el de “atender la demanda individual/familiar” aunque se “promueve” lo comunitario y lo organizacional en el territorio. Entendemos que estos lineamientos en la realidad se ponen en tensión, planteando que la demanda que rebasa en el EGSTO imposibilita pensar otros modos de generar/acompañar procesos colectivos. Así mismo, consideramos que la constitución de un equipo en el área de Desarrollo Social destinado a la atención de movimientos y organizaciones sociales, encausa la demanda, coarta posibles procesos colectivos territoriales y fragmenta a la población usuaria generando “distinción” entre “grupos organizados” y usuaries en el plano individual-familiar.

En referencia a la creación por parte de los profesionales de proyectos reactualizando la vieja receta de la “creatividad” en trabajo social frente a la ausencia/deficiencia de la política social, nos preguntamos ¿Cómo poder instalar aquellos proyectos institucionales en el marco de un “no-acompañamiento” de políticas públicas y sociales? Resulta una tarea imposible de lograr con los objetivos que nos planteamos en proyectos sin un acompañamiento integral del Estado.

A propósito nos remitimos a los planteos de Pantanali

Más allá de los matices en cuanto a la asequibilidad de recursos que existen entre las distintas instituciones de las instancias estatales y las organizaciones de la sociedad civil, la inexistencia o insuficiencia y precariedad de los mismos para dar respuesta a las necesidades de las/os usuarias/os, es el trazo distintivo de las políticas sociales neoliberales, acotando entonces, de forma homogénea, los niveles de autonomía de las/os profesionales, independientemente de su espacio socio-ocupacional (2016: 100-101).

Consideramos que el “esfuerzo” que les profesionales mencionan en el marco de la generación de proyectos y/o articulación interinstitucional no hace más que reubicar la responsabilidad a la profesión de producir respuestas que “deberían ser” eficaces sin recurso/política o bien que las mismas sean paliativas. En correlación a ello rescatamos que la voluntad no es “el atributo” profesional factible para dar respuesta

Es obvio que una política social no se reduce sólo a las prestaciones asequibles para su ejecución (...) pero entendemos que constituyen la principal condición de posibilidad de materializar esa política, más allá de los documentos, las declaraciones de las autoridades de turno y el compromiso y la voluntad de las/os trabajadoras/es que la implementan. La voluntad termina convirtiéndose en voluntarismo estéril, cuando no existen prestaciones básicas para dar respuesta a necesidades

elementales como la alimentación, el transporte o el acceso a la atención de la salud, sin lo cual es imposible siquiera pensar en la “restitución de derechos” (Pantanali, 2016: 101).

Consideraciones finales

Desde las respuestas profesionales que se puedan plantear frente a este contexto, proponemos que las mismas no sean ajustadas al “esfuerzo” individual. Afirmamos que el devenir cotidiano marcado por lo institucional y su dinámica imposibilita –al menos parcialmente-, el desarrollo de aquellas instancias que resultan importantes para revisar el quehacer profesional y sus condicionamientos.

A su vez consideramos la importancia de poner atención sobre las condiciones de trabajo presentes y que, a partir de la cualificación, formación, la posibilidad de agremiación y/o colegiación, se generan otras posibles respuestas en orientación colectiva; así lo demuestran diversos trabajos recientes de grado (Vavarini, 2016; Ticera Masson, 2019). En una misma orientación, lo menciona Pantanali (2016) que considera que las estrategias profesionales son mediaciones para la objetivación de la dimensión ético política, estrategias que requieren de un proyecto profesional colectivo en la búsqueda de ampliar los márgenes de autonomía a partir de: la formación y la cualificación, la supervisión, la constitución de equipos de trabajo, la constitución de redes interinstitucionales/organizacionales, la organización profesional, sindical y de frente único. Proyecto profesional que busque acompañar los procesos de lucha social. Afirmamos de acuerdo con el proceso investigativo realizado que las respuestas profesionales deben ir en ese orden. Rechazamos el supuesto que la simple atención individualizada es una respuesta profesional, consideramos a la misma en clave colectiva.

En contraposición, visualizamos al proyecto CAF como una política municipal que imparte un rasgo completamente focalizante, homogeneizante y estandarizado, que alcanza a las demandas diversas que se presentan en cada usuaria/familia usuaria. No podemos negar que los programas de Asistencia Familiar Directa se orientan en el marco de la asistencia, función por la cual el trabajo social está llamado a intervenir históricamente y que, en este espacio ocupacional afirmamos que es la función más recurrente. Sin embargo corremos el riesgo a la “asistencialización”, en donde las políticas sociales no se expresan bajo la idea de “integración” y “ciudadanía” sino que pasan a la “administración” de los “no integrados” o “integrados precariamente”, al proceso de producción social, en la condena por padecer la “barbarie” (Pantanali, 2016).

La atención de las personas que concurren al servicio en búsqueda de la solicitud de la Tarjeta Alimentaria, resulta considerarse como una demanda inicial. Sin embargo, no debemos recortar nuestra mirada en que es esa la problemática a ser atendida. La misma problemática alimentaria expresa particularidades en cada sujeto y que, en el otorgamiento de la misma se homogeniza. A su vez, la solicitud del CAF, como recurso, si bien se toma como “instrumento” para acompañar otras problemáticas, no resuelve la situación (ni la alimentaria, ni las otras problemáticas que se presentan en la

atención). Reiteramos que las respuestas profesionales sin un correlato en materia de políticas sociales integrales no resuelven la cuestión de fondo.

Afirmamos que la cuestión alimentaria es un emergente en el partido, situación que nos interpela cotidianamente ante la falta de empleo, de políticas integrales, y que se expresa tanto en los EGST como en las protestas y acampes que llevan adelante las organizaciones sociales a nivel nacional y local. Sin embargo, consideramos fundamental cambiar la visión de respuesta parcializada a los problemas, problemas que, lejos de ser unicausales, contemplan una divergencia de problemáticas que atraviesan los usuarios que van desde lo habitacional, la salud, la educación, el empleo, entre otras aristas; y que se expresan singularmente en cada una de ellas.

Asumimos que cada sujeto debe irrumpir en nuestro cotidiano profesional y en el contexto, comprendiéndolo en la superación de su inscripción en una “Encuesta Social de Base” ni en situarlo en una “codificación de la demanda” como así tampoco en su “homogeneización a través de su inserción en una política social”; a menos en nuestro planteo ético-político como profesionales asignados en la “Defensa de los Derechos Humanos”, debemos trabajar porque ello se transforme.

Nuestros insumos como profesionales no deben resultar en la resolución de problemáticas desde la individualidad de nuestro quehacer: aquí es importante reconocer dos cuestiones. Por un lado, no podemos limitarnos a la “espera” de lo que los profesionales pueden/deben hacer o “crear”, a sabiendas que la responsabilidad alcanza a lo estructural - estatal. En una misma línea, entendemos que, individualizar/responsabilizar tanto a los problemas singularizados en usuarios, como así también que las respuestas a tales problemas -sean derivadas hacia el terreno de lo profesional atribuyéndole determinadas competencias-, implican tan sólo estrategias de la mano del Estado y del capital para poder perpetuarse.

Por otro lado, debemos potenciar nuestros procesos de intervención y nuestros saberes orientándose hacia el aporte a procesos y sujetos colectivos en clave de denuncia y responsabilización hacia lo estatal. Como colectivo profesional es necesario reconocer nuestra funcionalidad como trabajadores sociales en donde

la práctica profesional se encuentra polarizada por intereses de clase, siendo esta una característica constitutiva e ineliminable de la misma: reproduce intereses contrapuestos y su antagonismo; participa tanto de los mecanismos de explotación y dominación, como también, al mismo tiempo, da respuesta a las necesidades legítimas de sobre-vivencia de las clases subalternas (Marro, 2005: 62)

Por tal motivo, nuestras acciones deben responder a manifestar las condiciones de vida de la población a la cual ofrecemos nuestro servicio. Tensionar la demanda del Estado de “controlar y administrar la pobreza” que se nos asigna como profesión, implica correr hacia la direccionalidad ética política propuesta en la visibilización, denuncia y propuestas de resolución de la desigualdad social en el espacio de la responsabilidad estatal.

Bibliografía:

- CABERO, P. (2016) Violencia familiar: Propuestas para su visibilización. Un estudio desde el Equipo de Gestión Social Territorial Oeste de la ciudad de Mar del Plata. 2015/2016. Trabajo Integrador Final Carrera De Postgrado "Especialización En Violencia Familiar", UNMDP.
- DESARROLLO SOCIAL (s/f) Programa Más Vida. Municipalidad de General Pueyrredón. Recuperado el 1 de junio de 2020 de: <https://www.mardelplata.gob.ar/MasVida>
- DESARROLLO SOCIAL (s/f) Programa Municipal De Seguridad Alimentaria. Municipalidad de General Pueyrredón. Recuperado el 1 de junio de 2020 de: <https://www.mardelplata.gob.ar/desarrollsocial/promocionsocial/seguridadalimentaria>
- DOCUMENTO DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL COMUNITARIA, DEPARTAMENTO GESTIÓN TERRITORIAL Y DEPARTAMENTO OFICINA MUNICIPAL DE EMPLEO (2013) Diagnostico Social Territorial Del Partido De General Pueyrredón - Sector Noroeste.
- DOCUMENTO INTERNO DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TERRITORIAL (2019) Estadística Servicio Social Oeste 1er. Semestre del año 2019.
- GUERRA, Y. (2013) El proyecto profesional crítico: estrategia de enfrentamiento de las condiciones contemporáneas de la práctica profesional. Cátedra Libre Marxismo y Trabajo Social. Disponible en: <https://catedralibrets.files.wordpress.com/2014/03/guerra-y.pdf>
- GUERRA, Y. (2015) Trabajo Social: Fundamentos y Contemporaneidad. Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, La Plata.
- HELLER, A. (1985) Historia y vida cotidiana. Grijalbo, México
- IAMAMOTO, M. (1997) Servicio Social y división del trabajo. Editorial Cortez, Sao Pablo.
- IAMAMOTO, M. (2007) Serviço Social em tempo de Capital Fetiche: capital financiero, trabalho e questão social. Sao Pablo, Cortez.
- LOPEZ, X. (2018) Implicancias ético-políticas teóricas e interventivas del ejercicio del Trabajo Social en el Patronato de Liberados Bonaerense de la Pcia. De Bs. As. Serie Espacios Ocupacionales. Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, La Plata.
- MALLARDI, M.; REDONDI, V.; MOLEDDA, M. (2018) El proceso dialógico en el ejercicio profesional. Contribuciones analíticas para repensar el quehacer profesional. 1º encuentro Intervención profesional y elementos táctico-operativos. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales, Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, La Plata.
- MASSA, L. (2010) Desmercantilización de necesidades: reflexiones desde la Economía Social y Solidaria. VI Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata.
- MARTINELLI, M. L. (1997) Servicio Social: Identidad Y Alineación. Cortez Editora, Sao Paulo.
- MARRO, K. (2005) Hacia la Construcción de un Trabajo Social Crítico Latinoamericano: Algunos Elementos para su Problematización. En Revista Cátedra Paralela (2), pp. 59-75.

- MONTAÑO, C. (2000) La naturaleza del Servicio Social. Ensayo sobre su génesis, especificidad y reproducción. Editorial Cortez, San Pablo.
- MOTA, A.E. (1987) O feitiço da Ajuda. Sao Pablo, Córtez.
- NETTO, J.P. (1997) Capitalismo monopolista y Servicio Social. Editorial Cortez, San Pablo.
- OLIVA, A.A. GARDEY M.V. (2011) La asistencia en los Procesos de Intervención del Trabajo Social. En OLIVA. A. Y MALLARDI M. (eds) Aportes táctico-operativos a los Procesos de intervención del Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro, Tandil.
- OLIVA, A.; PEREZ, C; MALLARDI, M. (eds) (2011) Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro, Tandil
- PANTANALI, S. (2016) Ofensiva Neoliberal y política de niñez y adolescencia. Estrategias del Trabajo Social crítico para su enfrentamiento. Editorial Dynamis, La Plata.
- PROYECTO DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL TERRITORIAL OESTE (2018) “Nuestros Viejos no tan Viejos”.
- PROYECTO DEL EQUIPO DE GESTIÓN TERRITORIAL OESTE (2016) “Proyecto de Abordaje Integral en Violencia Familiar”.
- SALUD (s/f) Programas Oficiales. Municipalidad de General Pueyrredon. Recuperado el 1 de junio de 2020 de: <https://www.mardelplata.gob.ar/Contenido/programas-oficiales>
- SAN MARTIN, L. (2019) Trabajo Final de Graduación “Procesos de intervención en Trabajo Social. Análisis de la relación demanda – respuesta en el Equipo de Gestión Territorial Oeste del ámbito de Desarrollo Social del Partido de General Pueyrredon (período 2015-2018)”. UNMDP.
- TOBON, M. C.; ROTTIER, N.; MANRIQUE, A. (1983) La práctica profesional del Trabajador Social. Guía de análisis. Lumen – Hvmanitas. CELATS, Lima.
- VAVARINI, N. (2016) Trabajo Final de Graduación “Procesos de intervención del Trabajo Social. Análisis de la actuación profesional en contextos educativos del Distrito de General Pueyrredón (Provincia de Buenos Aires, Argentina)”. UNMDP.
- TICERA MASSON, M. (2019) Trabajo de Graduación “Trabajo Social y Educación. Un estudio sobre las condiciones laborales y los procesos de intervención de los profesionales de trabajo social en el espacio socio laboral de la educación primaria estatal en el Partido de General Pueyrredón”. UNMDP.