



Revista Austral de Ciencias Sociales

ISSN: 0717-3202

ISSN: 0718-1795

revistaaustral@uach.cl

Universidad Austral de Chile

Chile

Hozven Valenzuela, Raú  
**Interpelaciones identitario-laborales: ¿Trabajo social o trabajo socio-técnico? \***

Revista Austral de Ciencias Sociales, vol. 40, 2021, pp. 91-105

Universidad Austral de Chile

Valdivia, Chile

DOI: <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2021.n40-05>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45967708005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Interpelaciones identitario-laborales: ¿Trabajo social o trabajo socio-técnico?\*

## Identity-labor interpellations: Social work or socio-technical work?

RAÚL HOZVEN VALENZUELA \*\*

### Resumen

Las políticas sociales inspiradas en el Nuevo Management Publico (NMP) están produciendo nuevas subjetivaciones en las profesiones.

\* Este trabajo cuenta con el apoyo del Fondo de Investigación Interna de la Universidad Santo Tomás (UST) mediante el proyecto categoría regular N° 22721. Período 2016-2018.

\*\* Trabajador Social, Universidad de Valparaíso. Dr. en Psicología y Magister en Educación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Jefe Carrera Escuela de Trabajo Social Universidad Santo Tomás, Sede Viña del Mar Correo:raul.hozven.v@hotmail.com. Registro ORCID:0000-0001-5802-0635.

Tomando como caso de estudio al trabajo social, el presente artículo se interroga desde la propuesta de análisis de discurso de Potter & Wetherell, por los repertorios interpretativos relacionados con las interpelaciones identitarias que se despliegan en diferentes políticas sociales de protección. Como resultado, emergen seis ejes discursivos que simbolizan una actuación que se limita y condiciona por cuantificaciones, rendiciones de cuenta, tecnologías, nuevas materializaciones y menor interacción con sujetos y colectividades. La configuración de carácter socio técnica en estas políticas tensiona identitariamente al trabajo social en términos de formación y su ejercicio en estos escenarios laborales.

**Palabras clave:** gestión, política social, protección social, trabajo social.

### Abstract

The social policies inspired by the New Public Management (NMP) are producing new subjectifications in the professions. Taking social work as a case study, the present article questions the interpretive repertoires related to the identity interpellations deployed in different policies social protection from the discourse analysis proposal of Potter & Wetherell. As a result, six discursive axes emerge, which symbolize an action limited and conditioned by quantifications, accountability, technologies, new materializations and less interactions with subjects and communities. The socio-technical configuration of those policies identifies social work in terms of training and its exercise in these work settings.

**Key words:** management, social policy, social protection, social work.

## 1. Introducción

### 1.1. El Nuevo Management Público (NMP): subjetivaciones en políticas y profesiones

En diversos puntos del continente sudamericano desde hace más de tres décadas se impone un modelo de prácticas de gestión que inciden en las profesiones de la acción pública. Este proceso se denomina Nuevo Management Público (NMP), el cual reduce al estado y acrecienta la participación de privados, predominando incentivos individuales y rendición de cuentas en un contexto de flexibilidad laboral, en donde la autoridad del NMP deriva en una nueva subjetivación entre el estado y destinatarios de políticas sociales (Smith y Sparkes 2008; Sisto y Zelaya 2013; Fardella, Sisto, Morales et al. 2016; Rivera-Aguilera 2017).

También en los recursos humanos adscritos a lo público y en este contexto, uno de los procesos que mayormente se ha visto performado en las profesiones corresponde a sus identidades laborales que son comprendidas como

“producciones simbólicas articuladas narrativamente, centradas en la propia historia laboral, que expresan las modalidades específicas en que un trabajador interpreta y experimenta su contexto de trabajo” (Stecher 2012: 11).

Estas identidades laborales se ven emplazadas en:

“procesos y operaciones simbólicas, imbricadas siempre en instituciones, prácticas y materialidades concretas, que posicionan, definen e identifican al trabajador en una cierta categoría socio laboral o modo de ser” (Soto, Stecher, y Valenzuela 2017:28)

La racionalidad del NMP, como proceso histórico cultural, interpela estos modos de identificación de los sujetos pues “hay procesos históricos colectivos e individuales que modifican la

configuración de las formas identitarias, definidas como modalidades de identificación” (Dubar 2000: 12). En específico, las configuraciones atribuidas por otros (heterocategorizaciones) y las reivindicadas por uno mismo, es decir, para sí (autocategorizaciones), que hibridan subjetivamente aspectos éticos y formativos que las profesiones transportan en los escenarios laborales. En esta línea se plantea que estos cambios tensionan las identidades colectivas asociadas al eje de la relación, e identidades individuales vinculadas al eje biográfico. Consecuentemente, estas formas de identificación se han visto permeadas por las políticas del NMP, siendo interceptados los objetivos personales que se construyen en la vida cotidiana y el trabajo (Dubar 2000).

Tomando en cuenta lo precedente, el artículo se pregunta por aquellos repertorios interpretativos que emergen en las interpelaciones identitarias que el NMP produce en el trabajo social. Con este fin el escrito se organiza en cuatro apartados: en el primero se presenta una contextualización del caso en estudio, incluyendo una breve descripción de las transformaciones a la profesión, situándola en políticas de transferencias monetarias, vivienda social e infancia. En la segunda parte se explicita la metodología utilizada para continuar en el tercero de los capítulos con la examinación de los discursos. Por último, en la cuarta sección se dan a conocer las conclusiones que proyectan situadamente un nuevo repertorio en estos escenarios laborales.

### 1.2. Transiciones y transformaciones del trabajo social

En el marco de las transformaciones que experimentan diferentes disciplinas, se plantea una nueva redefinición de éstas en su vínculo

con el estado, ante la gradual consolidación de proveedores privados. Al respecto, el trabajo social ha experimentado estos cambios en el contexto del NMP, tensionando sus propósitos de justicia social, que han virado hacia la terapeutización. Complementariamente se esboza hibridez en su formación y ejercicio generando una práctica ambivalente, superficial y/o sutil (Freidson 2001; Dominelli 1996; Noordergraaf 2015).

Estas condiciones que se promueven por el estado, destacan por un lenguaje de individualización y paternalismo, ajeno a meta relatos, en donde es factible especular sobre diversas complejidades identitarias, particularmente en las profesiones que se desenvuelven en lo social, sustentadas en prescripciones materiales y no materiales que inciden en las configuraciones y perfiles sobre identidad laboral (Kam 2014; Iturrieta 2012).

A modo de ejemplo desde hace más de veinte años, en Brasil, el discurso emancipador que se propone para el trabajo social desde el marxismo se subjetiva con un relato de ciudadanía y garantía de derechos sociales sin desligarse de los preceptos del Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI). Por otra parte, en Argentina, la dependencia a estas instituciones financieras configura una reducción en el papel del Estado que no contiene el aumento de la pobreza, a pesar de su revitalización en los gobiernos Kirchneristas (Ceres 2014). En este tejido, el ejercicio del trabajo social resulta asistencial y también contradictorio ante una formación que promueve declaraciones de liberación (Brito, Jamur y Simoes 2014)

Comprender lo precedente en el trabajo social chileno amerita evocar sus inicios en la

segunda década del siglo XX, pues en aquella temporalidad comienzan a significarse las primeras tensiones en su formación, ejercicio y dimensión ético política, proyectándose con diferentes matices en aquella centuria y hasta la actualidad (Viveros 2017).

En los años veinte el trabajo social, mediante una formación higienista y asistencial, se comprende, desde un lado, como una profesión ejercida por mujeres, que acompaña los procesos de modernización y a las políticas sociales del naciente estado de bienestar; y por otro, para contener las demandas populares, que se expresan diversamente en la cuestión social chilena.

Este proceso se profundiza en las décadas del cincuenta, sesenta y particularmente durante la Unidad Popular (UP), ciclo caracterizado en la historia profesional como “reconceptualización”. Esta fase envuelve una profunda revisión y criticidad a la formación descomprometida y paternal de la profesión hasta entonces. Por el contrario, se busca desplegar una profesión comprometida con las políticas de transformación social, a modo de cambiar las condiciones de explotación que forja el capitalismo, especialmente en las clases trabajadoras.

El golpe de estado de 1973 clausura dramáticamente las plasmaciones anteriores imponiendo una fuerte represión, persecución, exilio y censura a quienes ejercen trabajo social. Se cierran escuelas, se despolitizan contenidos y se promueve una formación y ejercicio casuístico. En consecuencia, emerge desde 1973 una nueva tracción, pues se despliega hasta 1990 un trabajo social oficial consonante con el ideario de las políticas sociales que impone

la dictadura y otro, alternativo, relacionado con el desarrollo de colectivos, la recuperación de la democracia y el respeto por los derechos humanos transgredidos por el gobierno de Pinochet (Castañeda y Salamé 2012)

Complementariamente una forma de comprender esta segmentación en la profesión es viable a través del seguimiento a una comunidad de materialidades jurídicas (Brezmes 2009), tales como el Decreto N° 1 de 1980<sup>1</sup>, que instala la pérdida del rango universitario, que en conexión al Decreto N°5 de 1980<sup>2</sup> que crea los Institutos Profesionales (IP), propicia una formación a escala no solo universitaria para el trabajo social, sino que también de formación técnica. Todo lo anterior, en un trasfondo de políticas económicas que se sustentan en el Nuevo Management Público (NMP), subjetivando a la profesión en lógicas mercantiles y subsidiarias.

Esta huella perdura a pesar de la recuperación de la democracia en 1990, pues el término del régimen de facto no implica modificaciones a la estructuración económica antes dicha, pues continúa la privatización del estado, forjándose un tejido que escinde lo social de lo político. Entonces, resulta estéril la creación e inserción de un trabajo social en propuestas sociales con sustancia en derechos humanos, mas no en idearios que promuevan, en una racionalidad mercantil, el agradecimiento en planes, programas y proyectos sociales (Astete y Vaccari 2017). Por tanto, continúan escenificándose complejidades en su formación

y ejercicio en políticas sociales, en el contexto de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE) de 1990, que sigue ratificando un trabajo social universitario y en institutos profesionales (Iglesias 2015; Mardones-Arévalo 2019).

Consiguientemente, desde los noventa y hasta la actualidad persiste una vertebración de políticas que se sustentan a través de un crecimiento estable del Producto Interno Bruto (PIB) y en diversos tratados de economía global, para crear proyectos sociales con centro en la focalización (Ochmann 2014; Viveros 2017). En consecuencia, desde una mirada genérica, el trabajador social emerge como un profesional idóneo en la promoción y disminución de la pobreza, sin embargo, a pesar de esta etapa extensiva a nivel de despliegue profesional, es viable plantear nuevas tensiones ante un trabajo social analítico crítico y otro pragmático (Vargas y Mercado 2005; Castañeda y Salamé 2012).

El primero, relacionado con una postura profesional cuestionadora que tensiona la estructuración de las políticas sociales, cuya crítica propone transformaciones o mejoras, asumiendo como un proceso necesario, la tensión entre quienes planean y ejecutan. La segunda se caracteriza por asumir la ejecución de políticas sin cuestionamientos a los dispositivos de estas políticas privatizantes, orientándose por dos soportes claves del NMP: la eficacia y eficiencia.

Estas condiciones exponen una contradicción en el trabajo social, pues las políticas sociales con acento eficiente en la gestión, demanda profesionales emprendedores, flexibles y adaptables a las condiciones de incentivos por cumplimiento, que constituye uno de los fundamentos del NMP, a diferencia de la

<sup>1</sup> Ministerio de Educación Pública de Chile. 1981. Decreto con Fuerza de Ley N°1. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=3394>. (Consultado en septiembre de 2018).

<sup>2</sup> Ministerio de Educación Pública de Chile. 1981. Decreto con Fuerza de Ley N°5. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=3668>. (Consultado en septiembre de 2018).

posición concientizadora que se relaciona con las transformaciones sociales profundas y al que se aspira en el proyecto emancipador del trabajo social (Viveros 2017).

Paradójicamente, ésta tensión dialoga con el tablado que conforma la Ley N° 20.054<sup>3</sup> (que recupera la exclusividad para el trabajo social en 2005), pues crea distintas vías formativas al portar, o no, la licenciatura en trabajo social, grado académico que inscribe una formación avanzada y no meramente procedimental en el ejercicio profesional, circunstancia que sigue patente al ratificarse la Ley N° 20.054, mediante el Dictamen N° 39.296 del 15 de mayo de 2015.

Entonces, los trazos precedentes componen pistas para comprender como un paradigma socio productivo flexible, sostenido en prescripciones jurídicas que se fundan en el NMP transforma desde hace más de tres décadas a una profesión de las ciencias sociales en aspectos formativos, pero también en la inserción laboral. Trabajo social ha sido una de las profesiones mayormente masificadas en educación terciaria y una expresión de aquello se representa en la devaluación de sus ingresos, desprotección en términos de seguridad social y transitoriedad en los puestos de trabajos, particularmente en quienes son ejecutores en políticas sociales (Iturrieta 2017).

En estos escenarios laborales se subjetiva una neutralidad que conflictúa la formación y el ejercicio del trabajo social, en particular la asunción de su praxis transformadora y proyecto ético político que se observa acrítico, carente de historia, sin

relación con la esfera política y dialogante con la estructuración capitalista, que imperiosamente amerita transmutar (Viveros 2017).

Este contexto, sumado a una construcción profesional feminizada desde sus orígenes, sostiene complejidades para el reconocimiento, tanto de sus procesos de producción de conocimiento como a la visibilización de sus demandas en términos de ejercicio profesional, que devienen en una profusa flexibilización y precarización de sus condiciones laborales (Llorente-Molina y Luxardo 2018)

Considerando el espesor anterior resulta relevante analizar las prácticas situadas, específicamente sus tensiones, en donde resulta relevante examinar las interpelaciones que corresponden a

“una herramienta conceptual y analítica que permite avanzar en una mejor comprensión del modo específico en que los contextos de trabajo, a través de diferentes modos de categorizar y posicionar a los sujetos, inciden en las narrativas identitarias de los trabajadores” (Soto, Stecher y Valenzuela 2017: 27)

Este componente teórico resulta propicio, por cuanto captura procesos simbólicos que se construyen entre las instituciones, materialidades y prácticas que categorizan en este caso, a quienes ejercen trabajo social, los que producen una narrativa particular, resignificando, reproduciendo o rechazando ordenes sociales en un entorno laboral específico (Soto, Stecher y Valenzuela 2017)

### 1.3. Un trabajo social situado laboralmente

Considerando que el trabajo social es una profesión sustancial en política social, se opta por programas de transferencia monetaria, vivienda

<sup>3</sup> Ley N°20.054. Modifica la Ley N°18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza, restableciendo la exclusividad universitaria del trabajo social. (Ministerio de Educación). 27 septiembre 2005. <https://www.leychile.cl/N?i=242374&f=2005-09-27&p=>



social e infancia, pues en estos puntos de enunciación es posible aprehender significados y prácticas cotidianas transcurridos ya casi treinta años desde la recuperación de la democracia, para así analizar las transformaciones en la relación entre políticas y trabajo social, situadamente (Cruz, Reyes y Cornejo 2012).

Los programas que se presentan, en términos genéricos, resultan atractivos pues son transversales respecto a los niveles de intervención tradicional en el trabajo social, esto es persona (s) y colectividades. En estos horizontes es posible asir las subjetividades que están presentes en las interpelaciones que el trabajador social experimenta al momento de diagnosticar, ejecutar, evaluar y ser parte de rendiciones permanentes, profundizadas a continuación.

### **1.3.1. Los apoyos familiares en el subsistema Chile Oportunidades**

Las políticas de transferencia monetaria son atractivas, pues permiten visualizar y proyectar como se concibe la superación de la pobreza desde un plano teórico y procedimental (Rovira-Rubio, 2017). Estas concepciones elaboradas por los gobiernos de turno a través de una entrega económica, proponen una gradual autonomía de las familias a través de su propio emprendimiento conforme logros en virtud a un acompañamiento de un apoyo/gestor social.

Chile Oportunidades como subsistema incumbe al Ministerio de Desarrollo Social y se encuentra regulado por la Ley N° 20.595<sup>4</sup> que crea el

ingreso ético familiar estableciendo bonos y transferencias condicionadas para familias de pobreza extrema. Para implementarse a escala local requiere de las oficinas de desarrollo comunitario de los municipios, que establecen un convenio con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), entidad responsable de transferir los recursos para la ejecución del programa, mediante unidades de acompañamiento, compuestas por jefe (a) de unidad, y los apoyos familiares, posición en donde se sitúa el trabajo social y otras profesionales de las ciencias sociales.

La relación con una tipología de política de infancia resulta interesante por cuanto este sector corresponde a uno de los sectores tradicionales del trabajo social (Alemán y Fernández 2004), sumado a lo anterior, es atractivo comprender como se concibe la alerta temprana en infancia para analizar las interpelaciones al trabajo social en términos éticos, formativos y laborales en este contexto de políticas del NMP.

Los PPF son parte de la línea de prevención del Servicio Nacional de Menores (SENAME) y, en este escenario laboral, se focaliza en el desarrollo de las competencias parentales de las familias, con el fin de restituir derechos vulnerados que se relacionan con la mediana complejidad, por ejemplo, negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación. Se enmarca dentro de la línea de protección de acuerdo a la Ley N° 20.032<sup>5</sup>. En este marco se presenta un trabajo en duplas, compuesto por un rango profesional y otro

<sup>4</sup> Ley N°20.595. Crea el ingreso ético familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer. (Ministerio de Desarrollo Social; Subsecretaría de Evaluación social). 17 mayo 2012. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1040157>

<sup>5</sup> Ley N°20.032. Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención. (Ministerio de Justicia). 25 de julio 2005. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=240374>

técnico. Quienes ejercen trabajo social se pueden desenvolver en cualquiera de éstos dos planos, con cuotas de remuneración y funciones diferenciadas.

### **1.3.2. Profesional en el programa de acompañamiento social en el Fondo Solidario de Elección de Vivienda**

La política de vivienda contiene una agenda fundamental y sugestiva, en concreto, la superación de la precariedad habitacional en Chile. En aquel sentido se analiza un programa habitacional que busca saldar una necesidad habitacional utilizando criterios cuantitativos y también cualitativos, cuando propicia la participación de familias a través del plan de acompañamiento social.

Este plan en su formulación considera las necesidades de las familias destinatarias de un proyecto habitacional. La labor de los responsables, entre los que se destacan quienes practican trabajo social, consiste en llevar a cabo su ejecución, fortaleciendo la autonomía de los grupos familiares y promoviendo acciones colectivas. También propiciar un compromiso con las redes sociales, formales e informales, presentes en términos comunitarios, a modo de consolidar un nuevo barrio. El plan de acompañamiento deberá contemplar los objetivos, actividades, recursos, productos, metas, indicadores, plazos y medios de verificación para cada una de las áreas de intervención definidas conforme los artículos N°50 y N°51, del DS N°49<sup>6</sup> del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

<sup>6</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile. "Decreto N°49: Aprueba reglamento del programa de fondo solidario de elección de vivienda". Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1039424>. (Consultado en junio de 2017).

## **2. El diseño metodológico**

Las transformaciones mundiales que se han producido en el trabajo social encuentran sustento en los efectos del NMP, sin embargo, resulta imperiosa la búsqueda de aquellos cambios a escala situada y local, mucho más en nuestro país, en donde se ha perfeccionado esta perspectiva desde hace más de cuarenta años, particularmente en las políticas sociales.

En este tejido es permisible argüir una configuración híbrida tras las conversiones que experimentan las políticas desde un estado de bienestar a uno subsidiario, más en las identidades laborales de sus ejecutores, destacando el trabajo social como profesión.

Por ello y con el fin de comprender este fenómeno se opta por un enfoque cualitativo, a modo de comprender las prácticas discursivas que estos sujetos de investigación despliegan en los escenarios laborales de políticas caracterizados anteriormente.

### **2.1. Participantes**

En el marco de un proyecto disciplinar y doctoral entre los años 2017 y 2018, se realizan 24 entrevistas a quienes ejercen trabajo social. Los criterios de inclusión se relacionan en primer lugar con el ejercicio profesional por más de dos años en un programa de transferencias monetarias, plan de acompañamiento social y prevención focalizada. Se distribuye en 8 profesionales por cada una de éstos, a modo de clasificar e interpretar proporcionalmente la producción y análisis de datos. Un segundo criterio se relaciona con la formación de grado, es decir si cuenta con o no con licenciatura, para sintonizar con lo establecido respecto a



las tipologías de trabajo social que produce la Ley N° 20.054 en Chile, quedando excluidas las formaciones técnicas.

## 2.2. Producción

Para originar los discursos, se opta por una entrevista activa semiestructurada (Holstein y Gubrium 2006) para recoger la experiencia del otro en un encuentro horizontal tanto en sus puestos laborales como en otros espacios que propicien confianza e interacción significativa, guiados temáticamente por una pauta flexible. Esta guía se encuentra compuesta por dos áreas temáticas: en primer lugar, significados referidos a las transformaciones de la profesión e identidad laboral y, en un segundo término, experiencias, valores y creencias presentes en la práctica cotidiana en sus contornos laborales. Para finalizar, cada una de las entrevistas fueron grabadas y transcritas.

## 2.3. Análisis

Se considera la propuesta de análisis de discurso elaborada por Potter y Wetherell (1987), en donde el discurso se comprende como una práctica lingüística que actúa en el presente, manteniendo y promoviendo versiones de lo real, posición de sujetos y relaciones sociales (Íñiguez-Rueda y Antaki 1994). Estas prácticas lingüísticas están siempre abiertas a cambios, lo que se denomina carácter performativo del lenguaje (Smith y Sparkes 2008), proceso dinámico para situar las identidades laborales, siempre múltiples y fragmentadas, pues éstas sufren *crisis*.

Desde un punto de vista metodológico, se condensó en primer lugar el corpus textual, seleccionando aquellas frases que contenían los significados que emergen del proceso de producción de datos. En segundo lugar, a través de una lectura profunda de estos enunciados se conforman patrones para de aquella manera condensar el o los repertorios interpretativos, entendidos como un sistema de términos para caracterizar y valorar diversos fenómenos en arquitecturas gramáticas específicas (Sisto 2012).

Un aspecto preponderante en estos repertorios son los recursos de factualización, mecanismos utilizados en la interacción social que pueden ser utilizadas de manera ofensiva o defensiva (Potter 1998) por los participantes para articular prácticas y sus posicionamientos en estas políticas sociales. De manera complementaria para comprender estas posiciones se utiliza como herramienta analítica las interpelaciones identitarias que categorizan al sujeto y que pueden ser divergentes o convergentes, proyectándose en tres planos (Soto, Stecher, y Valenzuela 2017)

La primera es la interpelación discursiva, que se remite al conjunto de discursos (textos escritos o discursos orales) sobre el trabajo, las empresas, las profesiones, y los trabajadores que circulan en diferentes esferas. Aquí la identidad laboral se entiende en el encuentro entre el “*decirse*” a sí mismo, y los discursos sociales que intentan definir e interpelar a quienes trabajan (Soto, Stecher, y Valenzuela 2017)

Un segundo plano de interpelaciones identitarias, corresponde a las estructurales, asociadas a los procesos sociales y organizacionales del contexto de trabajo que definen al trabajador.

El trabajo identitario se constituye en mecanismo para administrar las tensiones del entorno, a partir de un mito personal que otorga soporte en la reflexión acerca de la turbulencia y la incertidumbre (Sveningsson y Alvesson 2003 Cit. en Gaete y Soto 2012: 48).

En este nivel se incluyen dinámicas vinculadas al proceso de trabajo, las formas de empleo, gestión de recursos humanos, interacciones laborales, el patrón tecnológico, relaciones de poder y tipo productivo de organización, en un marco mayor de instituciones, por ejemplo, “el mercado laboral, sector productivo, legislación laboral, redes nacionales y globales de producción y consumo” (Soto, Stecher y Valenzuela 2017: 29)

Por último, las interacciones locales, que se remiten a las relaciones cotidianas en los espacios de trabajo, donde los otros (colegas, clientes, jefaturas, gerencias) “posicionan al sujeto dentro de una red de personas y colectividades, en una cultura local o de oficios determinada, en las que hay poder y conflicto” (Soto, Stecher y Valenzuela 2017: 30)

### 3. Desarrollo

En este capítulo tras el proceso de producción se presentan seis ejes discursivos, a saber, *el monitoreo* que alude a un accionar escueto en términos laborales por parte de quienes ejercen trabajo social; *lo cuantitativo supera a lo cualitativo*, que destaca la prevalencia de la cuantificación en estas políticas sociales; *entre verificadores, entre software* que da cuenta de la existencia de rendiciones y tecnologías por sobre el trabajo humano; *existe en la medida que lo materializas* que alude a una factualización en base a nuevas acreditaciones laborales; *hago visitas, sistematizo e ingreso a plataforma*, que condensa la práctica cotidiana laboral investigada, y por último, *era más trabajo con la gente* que describe una narrativa nostálgica respecto al trabajo social, transformado por un nuevo escenario laboral.

Estos ejes emergen en el contexto de un progresivo espesor de datos que requieren ser cuantificados en un marco de tecnologías de información, que interceptan la dinámica laboral, y sobre la cual se proyecta un repertorio interpretativo que da cuenta de una nueva interpelación sobre la práctica e identidades laborales del trabajo social, comprendido *como trabajo social-técnico*, más que puramente social.

#### 3.1. El monitoreo

Tiene que ir a registro social, sacar su clave única (...) pero casi nos estamos quedando en un monitoreo (...) hay mucha gente que vive en lugares pésimos, entonces nos plantean en sesión, ¿por qué no van a ustedes hacer una charla donde vivo yo? y yo le digo, porque escapa, de lo que yo puedo hacer acá, ¿yo? feliz voy pa' allá y me arriendo la junta de vecinos y podemos hacer algo (...) un usuario me decía el otro día (...) ustedes como programa ¿cómo podrían ayudarme? Y eso va como el palo para mí, porque la psicóloga ahí va (...) un trabajo más allá de las coordinaciones, como un trabajo más comunal, que es lo que también estamos un poquito alejado como carrera, porque en la Universidad se habla mucho de los contextos comunales (...) Pero no se está trabajando (Trabajadora social con licenciatura, 32 años. Técnico del Programa Prevención Focalizada)

La participante, de acuerdo a un discurso cosificador que plantea algo abstracto en material, plantea que el accionar profesional se centraliza en verificaciones: “*pero casi nos estamos quedando en un monitoreo*”. Todo aquello en base a las prescripciones programáticas hacia la profesión, destacando discursivamente una atomización analítica que describe el tránsito de una conceptualización compleja a una forma sencilla, cuando discursivamente describe una interpelación de las propias familias: “¿por qué no van a ustedes *hacer una charla donde vivo yo?*” en el mismo despliegue discursivo la profesional plantea: “*y yo le digo, porque escapa de lo que yo puedo*

*hacer acá*". Lo anterior constituye un espacio de convergencia entre interpelaciones identitarias socio institucionales y de interacciones locales. Más cuando la profesional recuerda otro requerimiento de las familias: *"ustedes como programa ¿cómo podrían ayudarme?* En esa instancia la profesional señala: *"Y eso va como el palo para mí, porque la psicóloga ahí va"*. Gradualmente se exterioriza una tensión con la orgánica profesional presente en el PPF, pues siendo profesional, la contratan como técnico social, que se suma a las tensiones con los profesionales de la psicología. Por último, con un discurso ironizador señala las contradicciones en su formación como profesional en la universidad, espacio en que se promovía el desarrollo local, que en realidad para ella es inexistente: *"porque en la universidad se habla mucho de los contextos comunales, de territorio (...) Pero no se está trabajando."*

### 3.2. Lo cuantitativo supera a lo cualitativo

Yo siento que yo he vivido diferentes momentos, algunos momentos en la cual sentí que había mucha más participación de los asistentes sociales o trabajadores sociales en lo que es proponer, promover proyectos, programas, evaluar, pueda llegar a la ciudadanía (...) yo siento que a veces lo cuantitativo supera lo cualitativo, y en los últimos años siento que la política pública está más orientada al número (...) que a lo que es la calidad(...) con el trabajo, con la familia (...) si bien hay muchos más profesionales asistentes sociales o trabajadores sociales, que lo que era en la primera etapa donde yo entré a trabajar (...) si hay mayor, hay diversidad de funciones (...) más bien orientadas al trabajo más bien administrativo y como que cada vez hay una distancia con, con las familias (Trabajadora Social con Licenciatura, 50 años. Profesional del Plan de Acompañamiento Social).

La profesional se posiciona como una persona con vasta trayectoria en el campo de las políticas socio habitacionales: *"yo siento que yo he vivido diferentes momentos algunos momentos"*. En rigor, siguiendo este mismo relato plantea otros

cambios históricos en la profesión, asociados a la interacción con las comunidades. Por ejemplo, antaño, con un discurso empirista subraya procesos participativos que implicaban una relación cercana con las personas, hoy ausentes ante un prisma cuantitativo lo que omite una real reciprocidad con las familias. Todo aquello independiente a la mayor cantidad de profesionales en servicio, destinados a labores más bien administrativas: *"yo siento que a veces lo cuantitativo supera lo cualitativo, y en los últimos años siento que la política pública está más orientada al número"*. En síntesis, se teje una interpelación socio institucional pues se presentan transformaciones en las formas de organizar y mandar al trabajo social cuantitativamente.

### 3.3. Entre verificadores, entre software

Esos entrenamientos, se me olvidó comentar, pero coincido con los colegas, porque yo te centrai en algunos programas entre, entre verificadores, entre software y ingresar bases de datos, a mí me paso, me acuerdo que fueron como, mi sensación, yo dividía mi tiempo y tenía esta sensación de estar como entre 60 y 70 % en trabajo en computador y otro resto que me quedaba pa' poder desarrollar mi trabajo interventivo. (Trabajador social con licenciatura 43 años. Profesional. Programa Prevención Preventiva).

En consideración a un discurso empirista se va relevando la gradual potestad de los programas informáticos y especialmente de los verificadores, que van determinando el ejercicio profesional. Inclusive con el recurso de confesión, que detenta una manifestación factual, expresa que los requerimientos computacionales requieren una carga temporal mayor en comparación a la intervención social propiamente tal: *"esta sensación de estar como entre 60 y 70 % en trabajo en computador y otro resto que me quedaba pa' poder desarrollar mi trabajo interventivo"* Aquello demuestra una

interpelación socio institucional signada por la rendición de cuentas y por el advenimiento de las tecnologías en el despliegue laboral.

### 3.4. Existe en la medida que lo materializas

Muchas veces uno está en capacitaciones y los colegas no saben diferenciar qué es un taller de una reunión. Entonces técnica, metodología, yo creo que es vital (...) tomar registro de una actividad, registro de todo, de todo lo que tú haces, incluso uno se lo trasmite de esa forma a los profesionales, o sea, tu ejercicio va a ser invisible si tú no registras, si llegas a una casa, a hablar con una beneficiaria que tiene un problema y si no lo registras física y informáticamente, no existe, aunque tu hayas profundizado el tema con ella, aunque le tengas una respuesta y brindes contención, eso no existe, existe en la medida que tú lo materializas y que lo puedas acreditar (...) ejecutando la política pública (Trabajador social con licenciatura tardía. 42 años. Profesional. Programa Acompañamiento Social).

En el relato se plantea la preponderancia de un trabajo con sustento metodológico, utilizando el recurso jerarquía de modalización que de acuerdo a una cosificación intenta hacer ascender una versión de la realidad, y en otra, con base en la ironía, socavarla, a modo de diferenciar un taller de una reunión. De acuerdo a su experiencia esta diferencia no está instalada en los profesionales: *“muchas veces uno está en capacitaciones y los colegas no saben diferenciar”*. Por otra parte, se releva la preponderancia del registro tanto físico como computacional pues de lo contrario no será reconocido, que se grafica en el extracto: *“tu ejercicio va a ser invisible si tu no registras”*. Aquello es uno de los puntos débiles de los profesionales que ejecutan hoy el plan de acompañamiento social, más que otros requerimientos en lo profesional, como la contención a las familias y la comprensión de sus problemas habitacionales. Con todo, nuevamente emerge una convergencia entre interpelaciones identitarias discursivas, socio institucionales y de interacciones locales en este discurso.

### 3.5. Hago visitas, sistematizo e ingreso a la plataforma

Y bueno, dentro de mi día, yo, por ejemplo, hago visitas y después sistematizo todo, ingreso a la plataforma, que la plataforma se llama SIIEF y ahí se ingresan todos los datos de las sesiones, la hora, el día, el lugar, quién participó, cuáles son los objetivos que trabajaron, cuáles fueron los compromisos que se adquirieron, si hay algún obstáculo para conseguir alguna meta, también se anota. Entonces la idea es que la sesión en sistema esté lo más completa posible, así como también en las carpetas con las que nosotros trabajamos. (Trabajadora social con licenciatura. 48 años. Profesional. Apoyo familiar).

En este relato aparece una interpelación socio institucional que se relaciona con el uso de un dispositivo socio técnico (López et al. 2019) que, de acuerdo a un discurso empirista, va transformando la práctica diaria de un trabajador social como apoyo familiar. Esta materialidad informática intercepta toda la práctica cotidiana en el despliegue con las familias:

la plataforma se llama (SIIEF) y ahí se ingresan todos los datos de las sesiones, la hora, el día, el lugar, quién participó, cuáles son los objetivos que trabajaron, cuáles fueron los compromisos que se adquirieron, si hay algún obstáculo para conseguir alguna meta, también se anota.

Aquel software se encarga de cohesionar toda la información de ejercicio de los profesionales, vigilando y controlando (Rodríguez 2007) no solo la administración de recursos, sino que también el espesor de los desempeños del apoyo familiar, por ende, se va consolidando una interpelación socio institucional que tiene efectos en la conformación de las identidades laborales. En aquel sentido, estas materialidades propician una nueva subjetivación, que traducen de otro modo las intervenciones en los programas sociales.

### 3.6. Era más trabajo con la gente

Hay una tensión que uno (...) que “ah que alguna queja quizá” (...) mis compañeras, por ejemplo, tuvieron auditoria y varias tenían atraso en sistema y hasta con despido las amenazaron, pero ellas tienen todas las sesiones al día en ejecución física, yendo a las casas. Pero (...) lo que a ellos les molestó es que no estuviera todo en sistema (...) entonces, eh, a veces son colegas de uno, o son los mismos asistentes sociales (...) como que se ha perdido la esencia del Trabajo Social, que no es algo tan administrativo, ni algo tan burocrático, que hay que hacer paso por paso, sino que era más trabajo con la gente (Trabajadora social sin licenciatura 33 años. Profesional Apoyo familiar).

Con una provisión de detalle, recurso que se utiliza con el fin de constituir un relato factual, se dan a conocer tensiones entre las auditorías al programa, y la carga laboral, inclusive amenazas de despido. Por tanto, aparece un plano de interpelaciones identitarias socio institucionales, que van prescribiendo los procesos de trabajo. Por ejemplo, cuando se refiere a las personas que auditan: *“lo que a ellos molestó es que no estuviera todo en el sistema”*. Conforme la participante, la rendición es predominante en desmedro al trabajo cara a cara con las familias. Por otra parte, conforme una retórica ofensiva, la participante establece la prevalencia de un trabajo social administrativo y burocrático, que desconoce la importancia del contacto relacional en las visitas domiciliarias.

### 4. Conclusiones

Teniendo en cuenta el significado dinámico de los enunciados que emergen a través del análisis de discurso y los postulados que se bosquejan en términos de conocimiento situado, las prescripciones y características que el NMP erige en estas políticas sociales de protección, inscribe nuevas interpelaciones identitarias en el trabajo social.

Estas interpelaciones extendidas convergentemente se encuentran entre los dispositivos socio técnicos y las necesidades de las familias. El proceso interpelante que se entreteje en indicadores cuantificables sustentados en tecnologías de información transporta dinámicas familiares, comunitarias y laborales.

A modo de ejemplo, en lo que concierne a las interpelaciones en el Fondo Solidario de Elección de Vivienda, éstas se suscitan híbridamente en un marco de rendición, cuyo propósito es la reducción cuantitativa del déficit habitacional (en una lógica subsidiaria-focalizadora) exhibiendo contradicciones, cuando se combina con una apuesta por la participación a través de los planes de acompañamiento social, espacio en el que se desarrolla el trabajo social. En la frontera entre el profesional y las tecnologías en los PPF sigue presente el asistencialismo, práctica cuestionada, pues inscribe un *monitoreo* que limita el accionar profesional caracterizado por lo administrativo, que para visibilizarse requiere necesariamente de una acreditación informática. Los discursos analizados también interpelan las identidades laborales de los apoyos familiares en el ejercicio con el sistema informático de registro, derivación, seguimiento y monitoreo (SIIEF), que custodia no solo las transferencias condicionadas, sino que también la práctica profesional.

En este contexto y recordando a Dubar (2000), la conclusión que se propone no terminará por resolver la mirada existencialista en las identidades laborales del trabajo social. Más ante la amplitud de discursos en clave femenina que históricamente han estado sometidos a otras jerarquías en las ciencias sociales, pues no hay una clara valía respecto a las actividades



de protección que se relacionan con pobreza y que son propias del trabajo social (Aquín 2003; Llorente-Molina y Luxardo 2018).

Sin embargo, en la especificidad de las dinámicas psicosociales y exclusivas que se desarrollan en estas prácticas cotidianas se disputan, intentan ser y se fragmentan las rutas por una identidad laboral en la *adaptencia*, es decir, en adaptación y resistencia, concepto creado y propuesto por el autor de este escrito, en consideración al tejido analizado. Ergo, en el contexto de dispositivos sociotécnicos en el que se construye la adaptencia, y el trabajo socio-técnico, que corresponde a otra nomenclatura creada por quien suscribe este documento, se presenta una interesante complejidad por cuanto, en nuestro país resulta imperioso preguntarse por la cuestión social, pero también interrogarse por la cuestión técnica (López et al. 2019).

Ésta se inscribe en una textura para humana que incide en nuestro contexto societal y, en base al escrito, en la comprensión de las identidades laborales, sujetas en una tendencia a trabajar en base a productos, actividades estandarizadas y predefinidas (Castañeda 2014).

Por ende, se interpela el proyecto ético político de la profesión ante el advenimiento

de las tecnologías, redireccionando el saber/conocimiento/transformación comprometido al que aspira la investigación, y en donde un examen a la teoría de la actriz red (TAR) es necesaria en términos de análisis situado.

La TAR contextualiza un arco de discusiones respecto de los procesos de mediación sociotécnica y su distribución en redes híbridas, a modo de conformar estudios sobre prácticas, a través de lo denominado por Latour, Mauguin y Teil (1992) como aproximaciones etnográficas socio-técnicas, que intentan comprender y definir las relaciones de actantes y, muy especialmente, los efectos de aquellas interacciones.

En esta nueva estructuración pareciera una odisea idear transformaciones en las actuales redes de acción pública (Soto, Fardella, Valenzuela et., 2016) sin embargo, es posible hacer emerger pequeñas voces, como plantean Fardella y Sisto (2015) pues en la configuración de los repertorios analizados, y aludiendo a la TAR, es necesario seguir a actantes, pues las entidades que se conforman a través de relaciones nunca están acabadas, por el contrario, en constante elaboración y proposición, lo que requiere ser comprendida por el trabajo socio-técnico, a través de un marco teórico entre el discurso y la materialidad.



## Bibliografía

- Alemán, C. y Fernández, T. 2004. *Introducción a los servicios sociales*. Madrid: UNED.
- Aquín, N. 2003. "El trabajo social y la identidad profesional. PROSPECTIVA. *Revista de Trabajo Social e Intervención Social* (8): 99 – 110.
- Astete, M. y Vaccari P. 2017. "Políticas públicas y subjetividades: Lógicas en disputa en la implementación de programas sociales en la comuna de Lota, Chile." *Psicoperspectivas* 16 (1): 31-41.
- Brezmes, M. 2009. "El Trabajo Social en el espejo: el reflejo de la legislación". *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetako Aldizcaria (Revista de Servicios Sociales)* (46): 121 – 132.
- Brito, A., Jamur, M. y Simoes, J. 2014. "Historia del servicio social en Brasil". *Trabajo Social: una historia global*. Fernández T. y De Lorenzo, R (Eds.). Madrid: McGraw-Hill.
- Castañeda, P. 2014. *Propuestas metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Santiago de Chile: Litografía Garín S.A.
- Castañeda, P. y Salamé, A. 2012. *Profesionalidad del Trabajo Social chileno: Tradición y transformación*. Temuco: Ediciones Universidad de La Frontera.
- Ceres, A. 2014. Historia del trabajo social en Argentina. *Trabajo Social: una historia global*. Fernández T. y De Lorenzo, R. (Eds.). Madrid: McGraw-Hill.
- Cruz, M., Reyes, M. y Cornejo, M. 2012. "Conocimiento situado y el problema de la subjetividad del investigador/a". *Cinta de moebio* (45): 253 – 274.
- Dominelli, L. 1996. Desprofessionalizing Social Work: Anti-oppressive Practice, Competencies and Postmodernism. *British Journal of Social Work*, 26 (2), 153 – 175.
- Dubar, C. 2000. *La crise des identités: L'interprétation d'une mutation*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Fardella, C., Sisto, V., Morales, K., Rivera, G., y Soto, R. 2016. "Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas". *Psykhé* 25(2): 1-11.
- Fardella, C. y Sisto, V. 2015. "Nuevas Regulaciones del trabajo docente en Chile. Discurso, subjetividad y resistencia". *Psicología & Sociedad* 27(1): 68-79.
- Freidson, E. 2001. "La teoría de las profesiones. Estado del arte". *Perfiles Educativos* 23 (93): 28 – 43.
- Gaete, T. y Soto, A. 2012. "Esta es mi trayectoria, este es mi trabajo: narrativas e identidad en el trabajo en Chile". *Psykhé* 21(2): 47-59.
- Holstein, J. y Gubrium, J. 2006. "Active interview". *Interpreting Qualitative Data*. Silverman, D. (Ed.). London: SAGE. 113 – 291.
- Iglesias, M. 2015. "Lo social y lo político en Chile: Itinerario de un desencuentro teórico y práctico". *Izquierdas* (22): 227-250.
- Íñiguez-Rueda, L. y Antaki, C. 1994. "El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de psicología* 44: 63.
- Iturrieta, S. 2017. "Entre burbujas, sensaciones y realidades de la profesión más masificada en Chile: el trabajo social". *Revista Cuaderno de Trabajo Social* 9 (1) 9-26.
- \_\_\_\_\_. 2012. "Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos". *Revista Katálisis* 15(2): 163-172.
- Kam, P. 2014. "Back to the 'social' of social work: Reviving the social work profession's contribution to the promotion of social justice". *International Social Work* 57(6): 723-740.
- Latour, B., Mauguin, P. y Teil, G. 1992. "A note on socio-technical graphs". *Social Studies of Science* 22(1): 33 – 57.
- Llorente-Molina B. y Luxardo N. 2018. "Hacia una ciencia del trabajo social. Epistemologías, subalternidad y feminización". *Cinta de moebio* (61):95-109.
- López, V., Litichever, L., Valdés, R. y Ceardi, A. 2019. "Traduciendo políticas de convivencia escolar: Análisis de dispositivos sociotécnicos en Argentina y Chile". *Psicoperspectivas* 18(1): 117-131.
- Mardones-Arévalo, R. 2019. "Educación cívica y construcción de ciudadanía en el Chile de la pos dictadura ¿En qué estamos y para dónde vamos?". *Revista Austral de Ciencias Sociales* (35): 63 – 82.
- Noordergraaf, M. 2015. "Hybrid professionalism and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts". *Journal of Professions and Organization* 2 (2): 187-206.
- Ochman, M. 2014. "Políticas sociales focalizadas y el dilema de la justicia. *Andamios* 11(25): 147 – 169.
- Potter, J. 1998. *La representación de la realidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Potter, J. y Wetherell, M. 1987. *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behavior*. Sage.
- Rivera-Aguilera, G. 2017. "Los procesos de influencia global/local en políticas públicas: una propuesta metodológica". *Psicoperspectivas* 16(3): 110– 120. doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol16-Issue3-fulltext-1092
- Rodríguez, C. 2007. *Vigilar y organizar: una introducción a los Critical Management Studies*. Madrid: Siglo XXI.
- Rovira-Rubio, R. 2017. "La pobreza en Chile y su superación como problema de estado: un análisis de los discursos presidenciales de la concertación". *Revista Austral de Ciencias Sociales* (30): 27- 51. doi:10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-02
- Sisto, V. 2012. "Análisis del Discurso y Psicología: A veinte años de la revolución discursiva". *Revista de Psicología* 21(1): 185-208.
- Sisto, V. y Zelaya, V. 2013. "La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del managerialismo como práctica local". *Universitas Psychologica* 12(4): 1345-1354.
- Smith, B., y Sparkes, A. 2008. "Contrasting perspectives on narrating selves and identities: An invitation to dialogue". *Revista Qualitative research* 8(1): 5-35.
- Soto, A., Stecher, A. y Valenzuela, A. 2017. "Interpelaciones identitarias en el trabajo: Propuesta para la comprensión de los

procesos de construcción de la identidad laboral”. *Estudos de Psicologia* 34(1): 25-39.

Soto, A., Fardella, C., Valenzuela, A., Carvajal, F. (2016). Las funciones performativas de los instrumentos en las Redes de Acción Pública. *Psicoperspectivas*, 16(3), 76-86.

Stecher, A. 2012. “Perfiles identitarios de trabajadores de grandes empresas del retail en Santiago de Chile: Aportes psicosociales a la comprensión de las identidades laborales”. *Psykhé* 21(2): 9-20.

Vargas, M. y Mercado, E. Políticas sociales y trabajo social un análisis histórico desafíos, dilemas y propuestas. En *Ponencia presentada al Congreso Internacional “Políticas Sociales para un Nuevo Siglo”*, Universidad del BíoBío, 21. Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.5.htm>

Viveros, L. 2017. “Trabajo Social entre el sentido común, hegemonía y praxis: Un análisis basado en Gramsci”. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud* 15(1): 547 – 563.

