

## **Cuestión social y Servicios Sociales: Aproximación a sus fundamentos e implicancias para el Trabajo Social**

**Mallardi, Manuel – Ferreira Mirta**

### **Resumen**

El surgimiento de la “cuestión social” supone un conjunto de contradicciones y conflictos que demandan la intervención del Estado. De este modo, en un proceso de tensiones y búsqueda de consensos se conforman los distintos servicios sociales que pasan a intervenir en las distintas expresiones de la “cuestión social” que el Estado acepta reconocer en un momento histórico determinado. En este marco, el presente trabajo, expone un conjunto de reflexiones que buscan analizar los fundamentos y características de los servicios sociales en la sociedad capitalista. Para ello, en un primer momento, se analizan las principales tendencias de la “cuestión social” como expresión de la contradicción capital/trabajo, para luego avanzar en un análisis de los servicios sociales.

Considerando las modalidades de intervención del Estado en la “cuestión social” se considera que los distintos servicios sociales se constituyen en instancias que median entre las políticas u organizaciones y la población usuaria articulando aspectos objetivos y subjetivos. Es decir, cada servicio social que se genera implica, por un lado, la transferencia de recursos y prestaciones, y por el otro, de visiones y formas de pensar la realidad en general y de los problemas sociales sobre los que interviene en particular. Partiendo de esta concepción, el trabajo concluye exponiendo las principales dimensiones y variables analíticas que es necesario problematizar en los procesos de intervención en Trabajo Social para poder comprender la complejidad de los servicios sociales en cada espacio de inserción socio-ocupacional.

### **Palabras clave:**

Cuestión social – Fragmentación – Necesidades – Redistribución – Servicios Sociales

### **Social question and social services: an approximation to its foundations and implications to social work**

### **Summary**

The emergence of the “social question” assumes a collection of contradictions and conflicts that requires state intervention. In this way, in a process of tensions and search

of consensus, are made up the different social services that intervene in the different expressions of the “social question” that the state recognizes in a particular historical moment. In this framework, this work, expounds a group of reflections that aims to analyze the foundations and characteristics of the social services in the capitalist society. Due to that, in a first instance, are analyzed the main tendencies of the “social question” as a expression of the contradiction capital/work, and afterwards we go on to make an analysis of the social services.

Taking into consideration the intervention modalities of the state in the “social question”, it is considered that the different social services are set up in a level between the policies or organizations and the user population, articulating objective and subjective aspects. That is to say, each generated social services implies, on the one hand, the transfer of resources and assistance and, on the other hand, the transfer of visions and ways of thinking the reality and the social problems on which each particular social service intervene.

Taking this conception as a starting point, this work ends exposing the main dimensions and analytic variables that are needed to be problematized in the processes of social work intervention in order to comprehend the complexity of the social services in each space of socio-occupational insertion.

**Key words:**

Social question – Fragmentation – Needs – Redistribution – Social services

**Presentación**

El presente texto procura reflexionar sobre las características generales que presentan la “cuestión social” y los servicios sociales implementados por distintas instancias y organizaciones con el fin de intervenir sobre la primera. La articulación “cuestión social” y servicios sociales presenta una complejidad que demanda un esfuerzo por la aprehensión de las mediaciones que permitan avanzar en la comprensión de su significado social, analizando sus particularidades dentro del sistema capitalista vigente. Por ello, los servicios sociales deben ser pensados en vinculación con las relaciones sociales y de producción propias de dicho sistema, las cuales contradictorias, permean y hacen contradictorios a los mismos. Así, los servicios sociales no pueden ser pensados de manera unidireccional, sino como resultado de la correlación de fuerzas

sociales fundamentales y la instauración de expresiones de la ‘cuestión social’ en la agenda pública.

Considerando que la práctica profesional del Trabajo Social se desarrolla en el marco de la definición y/o ejecución de distintos servicios sociales, la necesidad de reflexionar sobre sus tendencias y particularidades adquiere relevancia a fin de promover un pensamiento profesional que pueda conocer los elementos situacionales que se constituyen en determinantes o condicionantes de su ejercicio profesional. Sobre esta base, el artículo expone, en un primer momento, elementos generales sobre la “cuestión social” y su relación con los servicios sociales, para luego avanzar a un segundo momento donde se exponen los principales elementos que los caracterizan y que, por lo tanto, el profesional debe ser capaz de aprehender en su complejidad.

### **“Cuestión Social” y Servicios Sociales**

Una aprehensión de los servicios sociales vinculados a los procesos sociales que le atribuyen significado implica pensar, en un primer momento, en las particularidades de tales procesos y de los sujetos sociales posicionados estratégicamente. En este marco adquiere relevancia la categoría “cuestión social” en tanto permite aprehender la procesualidad histórica con todas sus contradicciones.

En principio es necesario afirmar que, considerando que en el proceso de producción capitalista no se persigue el objetivo de satisfacer necesidades sociales, sino la de valorizar el propio capital mediante la incorporación de trabajo vivo en él, el trabajador debe vender su fuerza de trabajo al capital a fin de poder adquirir, *posteriormente*, mediante el uso de su salario, los medios de subsistencia que el mismo produce (Iamamoto, 1997)

En este proceso, al convertirse la fuerza de trabajo en mercancía, ésta adquiere un precio: el salario. Dicho precio posibilita, en términos generales, la reproducción inmediata de la fuerza de trabajo a fin de garantizar el propio capital que la venta de la fuerza de trabajo se renueve permanentemente. Consecuentemente, el salario nunca alcanza a reconocer la totalidad de las necesidades objetivas de la reproducción de la fuerza de trabajo. En este sentido, Topalov sostiene que “el capitalista compra la fuerza de trabajo que requiere para producir plusvalía. Acepta satisfacer sólo las necesidades de dicha fuerza de trabajo que están directamente ligadas a su utilización productiva.” (Topalov, 1979: 57)

En este punto, surge la discusión en torno a las características y finalidad del salario que recibe el trabajador en contrapartida a la venta de su fuerza de trabajo, en tanto precio de la misma. Decir que el salario alcanza al trabajador y a su familia sólo para la reproducción inmediata implica reconocer que el mismo no incluye toda la gama de necesidades existentes, seleccionando el capital aquellas que considera imprescindibles para contar jornada a jornada con la fuerza de trabajo necesaria. Topalov en el texto citado precedentemente llama *necesidades asociadas* a aquellas que son reconocidas en el salario, mientras que aquellas que no son reconocidas se denominan *necesidades disociadas*. Obviamente, la determinación del precio de venta de la fuerza de trabajo no es algo estático y consensuado, en tanto debe ser visto como resultado del proceso de lucha de las clases sociales fundamentales, cuyo resultado dependerá directamente de la correlación de fuerzas existentes y de los ritmos de acumulación vigentes. De esta manera, es la lucha social la que fija el salario, y, consecuentemente, la satisfacción mercantilizada de las necesidades, ya sean asociadas o disociadas. Esta lucha social, además de incidir directamente en el establecimiento del precio de venta de la fuerza de trabajo, se constituye en uno de los motivos de la instauración de un sistema público de mantención de la fuerza de trabajo (Topalov, 1979). Es decir, en este proceso de lucha y negociación por los alcances del salario y la satisfacción de necesidades sociales por fuera del mismo va configurando en términos históricos las particularidades de la “cuestión social”.

“Cuestión social” que, recuperando elementos y aportes de distintos autores que han problematizado la categoría, es entendida como expresión de la contradicción entre capital y trabajo con cuatro características fundamentales: es producto de la instauración del modo de producción capitalista; supone una tendencia total que afecta de manera particular y diferenciada a distintos sectores de la población; implica el empobrecimiento de la clase trabajadora en relación con el enriquecimiento de los sectores capitalistas; y, es consecuencia de la movilización y reivindicaciones de distintos sectores y fracciones que suponen el pasaje de una clase trabajadora con conciencia en-si a para-si, es decir, la conformación de un actor político fundamental en la sociedad burguesa (Mallardi, 2012).

Se trata de un proceso que interpela la vida cotidiana de amplios sectores de la población, donde las condiciones de vida adquieren altos niveles de pauperización y tiene consecuencias tanto en los aspectos objetivos como subjetivos de la reproducción social.

En un proceso contradictorio tensionado por la igualdad jurídica de los ciudadanos libres con la desigualdad económica propia de la producción capitalista, Yamamoto (1997) afirma que el Estado, a través de políticas sociales, legislación e implementación de servicios sociales busca intervenir sobre el proceso de pauperización absoluta o relativa de la clase trabajadora, es decir sobre las distintas expresiones de la “cuestión social”.

Por ello, intentando responder sobre el significado de los servicios sociales, más allá de constituir una expresión histórica de los derechos sociales, la autora sostiene que éstos son una redistribución a la población del valor creado por las clases trabajadoras y apropiado por el Estado y las clases dominantes. En palabras de la autora, este punto es planteado de la siguiente manera:

“parte de la riqueza socialmente generada es canalizada para el Estado, principalmente bajo la forma de impuestos y tasas pagadas por toda la población”, por lo que los servicios sociales constituyen *“una forma transfigurada de la porción del valor creado por los trabajadores y apropiado por los capitalistas y por el Estado, que es devuelto a toda la sociedad.”* (Yamamoto, 1997: 107)

Siendo el resultado, tal como sostuvimos anteriormente, los servicios sociales de las distintas luchas sociales, los mismos constituyen conquistas de las distintas fracciones de la clase trabajadora que de manera transfigurada integran, según esta perspectiva, una devolución a las clases trabajadoras de una porción mínima del producto creado por ellas.

Considerado por la ideología dominante el Estado como representante y garante del interés general, éste desarrolla distintos servicios como escuelas, viviendas sociales, hospitales, haciéndose responsable de corregir los presuntos efectos negativos del libre juego de los intereses particulares. Así, reflexiona acertadamente Topalov

“asume, pues, una función de redistribución de una parte del producto social, o sea: el impuesto y las rentas de transferencia, poniendo un poco más de justicia en la repartición espontánea, ‘natural’, de los ingresos directos.” (Topalov, 1979: 40)

De esta manera, se pasa al reconocimiento y satisfacción de ciertas necesidades, no cubiertas por el salario en el caso de trabajadores asalariados o totalmente en trabajadores expulsados del mercado de trabajo, a través de subsidios sociales y equipamientos colectivos, cuyas características serán analizadas en el punto siguiente.

## Las características de los Servicios Sociales

A partir de la explicitación de la perspectiva teórica de aproximación al significado social de los servicios sociales, a continuación se procura avanzar en la reconstrucción de variables e dimensiones analíticas que permitan una aproximación a los servicios sociales en relación con la totalidad que le atribuye significado y funcionalidad, es decir captar su esencia e interrelación con los demás elementos del contexto.

En un trabajo anterior planteamos que los servicios sociales constituyen las instancias que median entre los usuarios y las políticas sociales y/o institucionales, siendo, por lo tanto, estrategias de intervención del Estado o de la Sociedad civil en la vida cotidiana de las personas afectadas por distintas manifestaciones de la ‘cuestión social’ (Mallardi, *et. al.*, 2009).

Considerar que los servicios sociales intervienen en las distintas manifestaciones de la “cuestión social”, implica coincidir con los planteos generales sobre las políticas sociales desarrollados por Netto (1997), para quien en el marco del capitalismo monopolista la intervención estatal sobre la “cuestión social” se realiza, *fragmentándola* y *parcializándola* en tanto se niega como problemática central la desigualdad propia del sistema capitalista.

Sobresale en este análisis una característica esencial de las políticas sociales dentro del capitalismo actual, que implica que se obscurece las implicancias de la “cuestión social” y se reconocen, a partir de las tensiones sociales y la correlación de fuerza entre las distintas clases sociales y de las diferentes fracciones de las mismas, un conjunto de problemas que serán atendidos uno aislado del otro, construyendo, consecuentemente, beneficiarios/usuarios distintos, y, a veces, antagónicos, en tanto se procura desdibujar su pertenencia a la clase trabajadora.

Sin embargo, la intervención estatal en la “cuestión social” no sólo se realiza a través de un proceso de fragmentación de la misma en problemáticas particulares, sino que también genera procesos individualización y psicologización de las mismas, “transfiriendo su atenuación o propuesta de resolución para la modificación y/o redefinición de características personales del individuo” (Netto, 1997: 26)

Así, según el autor, la recuperación y reubicación del *ethos* individualista, propio de las ideas liberales, lleva a encuadrar a los grupos afectados por las refracciones de la ‘cuestión social’ desde una óptica de *individualización* que transfigura dichas refracciones en problemas personales, privados e individuales

Siguiendo esta perspectiva, se puede sostener que los servicios sociales no sólo implican una transferencia material hacia los miembros de la clase trabajadora, sino que también se transmite en lo general una determinada visión del mundo, de las relaciones sociales, de los derechos ciudadanos, y en lo particular una visión sobre las causas, *responsabilidades*, posibilidades de resolución de los ‘problemas sociales’ que son *enfrentados* por cada servicio social en particular. Esta característica lleva a sostener que los servicios sociales constituyen estrategias de hegemonía, en la medida articulan contenidos supraclásistas, pues la capacidad de dirección de una clase estaría dada por su capacidad de articular contenidos ideológicos de distintas fuerzas sociales en la construcción de una voluntad colectiva (Fleury, 1997).

Es en la relación entre lo material y lo inmaterial, entre lo objetivo y lo subjetivo que caracteriza a los servicios sociales, que se articulan las concepciones vigentes en torno a los procesos sociales, a los derechos sociales, y al papel de los ciudadanos y las organizaciones estatales y/o de la sociedad civil, mediatizados por las tensiones y contradicciones sociales y la posición estratégica-política de los distintos sujetos sociales, en donde la preponderancia de uno sobre otro marca la síntesis histórica de tales aspectos.

Sobre esta base, se hace necesario considerar los aspectos subjetivos que se instrumentan en los propios servicios sociales, en tanto que, como se ha intentado demostrar, la organización y direccionalidad atribuida a los mismos, conlleva directamente una visión sobre la realidad concreta en la cual se inscriben, por lo cual los individuos al relacionarse con éstos, no sólo lo hacen desde un punto de vista objetivo, sino también subjetivo, a partir de la interrelación con las representaciones y visiones que estos transmiten.

Sintetizando estos aspectos, se puede afirmar que los servicios sociales enfrentan cada uno ‘problemas sociales particulares’ y se constituyen en elementos que participan en la producción y reproducción, material y espiritual, de las relaciones sociales vigentes, garantizando la reproducción cotidiana del trabajador y su familia, esto mediante distintos componentes, a los cuales procuramos aproximarnos a continuación.

Con este objetivo, recuperamos nuevamente los planteos teóricos de Topalov (1979), quien analizando el sistema público de mantención de la fuerza de trabajo, sostiene que el mismo se puede dar a partir de dos componentes:

“por una parte, hay transferencias en forma monetaria: asignaciones familiares, subsidios de enfermedad, subsidios de vejez, subsidios de

cesantía, etc. Estas transferencias dan acceso a consumos mercantilizados que el salario no permite. Pero, por otra parte, existe el suministro directo de valores de uso: escuelas y hospitales públicos, viviendas y transportes públicos, etc. Estos equipamientos constituyen una forma de satisfacción no mercantilizada...” (Topalov, 1979: 61)

A partir de esta primera aproximación, recuperando la trayectoria histórica de la seguridad social y de los trabajos que analizan la intervención social de las Organizaciones de la Sociedad Civil<sup>1</sup>, se identifican distintas dimensiones y variables que constituyen la materialización de los distintos servicios sociales. Estas dimensiones dan cuenta de la funcionalidad de estos servicios en el proceso de fragmentación de la “cuestión social” y las finalidades, estrategias de intervención y prestaciones que definen su particularidad en el marco de la totalidad de la intervención sobre la “cuestión social” en un momento histórico determinado.

En un primer momento, identificamos una dimensión que hace referencia a las visiones y concepciones que el servicio social presenta con respecto a la expresión de la “cuestión social” sobre la cual interviene. Esta dimensión esta compuesta por distintas variables analíticas que dan cuenta de los fundamentos teóricos, políticos y jurídicos que se adoptan para reconstruir y explicar la realidad sobre la cual se interviene. Estas variables son:

**a. Campo de intervención y ‘problemática social’ atendida:**

De acuerdo a las expresiones de la ‘cuestión social’ históricamente reconocidas por el Estado y las clases dominantes a partir de las tensiones sociales como susceptibles de ser incorporadas en la agenda pública y ser materia de servicios sociales, se definen campos de intervención que aglutina distintas problemáticas sociales a atender. A modo de ejemplo, se pueden mencionar campos como la alimentación, la educación: formal y no formal, salud, violencia familiar, vivienda, entre otros. Estos campos se constituyen en la base de los distintos espacios socio-ocupacionales de los trabajadores sociales, articulando distintos elementos que los hace particulares y diferenciables unos con otros. Así, surgen espacios de inserción profesional que demandan competencias particulares, conocimiento de legislaciones específicas y elementos analíticos referidos directamente a los problemas sociales con los cuales se interviene.

---

<sup>1</sup> Desde distintas perspectivas, este aspecto es trabajado, por ejemplo, en Rossi, 2002; Villar, 2003; Montaña, 2005.

Es importante mencionar que la conformación de los distintos campos de intervención y sus consecuentes espacios socio-ocupacionales particulares si bien permite la apropiación de conocimientos y capacidades que permiten una intervención profesional fundada, en muchas ocasiones llevan a oscurecer los procesos sociales e impiden superar la inmediatez de los problemas sociales. Es decir, ante la fragmentación de la “cuestión social” que da origen a dichos campos de intervención, las dinámicas y objetivos institucionales imposibilitan al profesional aprehender las mediaciones que articulan los problemas sociales particulares con distintas la “cuestión social”.

**b. Marco Jurídico-normativo:**

Distintas manifestaciones de la “cuestión social” son incorporadas a la agenda pública, y, en algunos casos, se requiere la institucionalización de instrumentos jurídicos. Este marco jurídico-normativo se torna como discurso fundante obligatorio en los servicios sociales implementados por instancias estatales, mientras que en las organizaciones de la sociedad civil la impronta puede llegar a ser menor, salvo en caso de recepción de financiamiento estatal, donde el mismo esté acompañado de la exigencia de adoptar cuestiones de la norma jurídica.

La importancia del conocimiento del marco jurídico-normativo de referencia para cada campo de intervención está dada, en primer lugar porque permite visualizar las formas en como el Estado conceptualiza y considera las distintas expresiones de la cuestión social sobre las cuales interviene, y, en segundo lugar, porque la legislación debe ser considerada como espacio de negociación y disputa, donde se lograr incluir reivindicaciones de los sectores trabajadores, es decir define los alcances de la ciudadanía en un momento histórico determinado.

**c. Visión de los procesos sociales:**

Este punto refiere a los fundamentos de los servicios sociales, en tanto implica las visiones sobre los procesos sociales que afectan a sujetos, sobre las causas de sus problemas y las posibles soluciones. Se trata de una dimensión que permea al resto de los puntos mencionados, y presenta la característica de que no se puede realizar una reconstrucción clasificatoria a-priori en tanto implica aproximarse a las organizaciones, aprehendiendo sus particularidades históricas. En tanto discurso polifónico, tiene la capacidad de articular valores, enunciados, definiciones provenientes de distintos sectores, entre los que se destaca el marco jurídico-normativo, discursos de distintas profesiones, aportes de la teoría social y visiones del sentido común, entre otros. En estas visiones sobre los procesos sociales adquieren relevancia los discursos que los

servicios sociales presentan en relación con las responsabilidades y funciones de las familias para la solución de los problemas sociales, principalmente a partir del surgimiento del denominado “neo-familiarismo” en las políticas sociales que supone una transferencia de las responsabilidades y posibles soluciones a las familias en detrimento de la garantía de derechos por parte de instancias estatales (De Martino, 2001).

Siguiendo con el análisis general y aproximativo a las distintas dimensiones de los servicios sociales, en un segundo momento es posible identificar las finalidades que persiguen los distintos servicios sociales, finalidades que se traducen en objetivos y que implican el horizonte que determina las distintas estrategias de intervención, los recursos que incluirá el servicio social y los criterios que definen las posibilidades de acceso a la población usuaria.

A partir de la reconstrucción de las distintas expresiones de la “cuestión social”, las visiones y discursos que convergen en la definición de tales situaciones y el conjunto de derechos y garantías que se presentan en un campo de intervención particular, es necesario que los servicios sociales definan la situación futura a la que se pretender llegar con la implementación del servicio social, es decir, el deber ser que estratégicamente se procurará alcanzar con las actividades y recursos previstos. Esta dimensión se encuentra constituida por las siguientes variables analíticas:

**a. Finalidades/Objetivos:**

El análisis de los objetivos de los servicios sociales, nos permite considerar la existencia de un *continuum* en cuyos extremos se encuentran dos tendencias complementarias: la búsqueda de la reproducción material y/o reproducción espiritual de los usuarios. Mientras que en relación con la finalidad de facilitar y/o garantizar la reproducción material de los usuarios, nos encontramos con acciones que priorizan los componentes de transferencia de bienes de uso o recursos monetarios, los objetivos asociados a la reproducción espiritual se vincula con acciones educativas asociadas a los modos de ser y pensar que dichas organizaciones consideran pertinentes para la vida cotidiana de los usuarios.

En relación con las finalidades de reproducción espiritual, definiendo a la educación como la acción intencional de un sujeto social que se propone promover en otros sujetos sociales ciertos y determinados aprendizajes que él considera necesarios

para ellos (Argumedo, 2001), se considera que la prestación de los servicios sociales implica interferir en las relaciones sociales de sus beneficiarios, a través de la transferencia de conocimientos y saberes. Los mismos pueden vincularse a la problemática específica atendida por el servicio social particular (Higiene, alimentación, capacitación laboral, etc.) o a factores vinculados a los procesos sociales generales, en donde, sin caer en planteos dicotómicos, los mismos se encuentran polarizados por la asunción de un carácter de encuadramiento disciplinador destinado a moldear al “usuario” en relación a su forma de inserción institucional y en la vida social, o por dirigirse a fortalecer los proyectos y las luchas de las clases subalternas (Yazbek, 1999).

**b. Tipo de servicio social y nivel de complejidad:**

Los servicios sociales se diferencian por el grado de complejidad que desarrollan en su trayectoria. Según Aguilar Idáñez (1994) una posible diferenciación es considerar los **servicios sociales polivalentes** y los **servicios sociales sectoriales**. La diferencia entre unos y otros remite a una cuestión de complejidad de los problemas tratados y las soluciones propuestas, ya que mientras que los primeros hacen referencia a aquellos que son de carácter básico y general, destinados a satisfacer necesidades y problemas de muy diversa naturaleza que puede presentar la población, los segundos, de carácter más especializados, se dirigen a sectores específicos de la población dentro de la comunidad en tanto los mismos presenten alguna problemática en particular. Otras definiciones consideran servicios sociales de atención primaria y servicios sociales de atención secundaria, como es, por ejemplo el caso de la salud, o servicios sociales comunitarios y especializados.

**c. Modalidad de las actividades:**

De acuerdo a la intervención que el servicio social pretenda realizar sobre la problemática social atendida, la modalidad de las actividades se pueden diferenciar en Preventivas, Promocionales y Asistenciales. Cabe mencionar que de acuerdo a las estrategias previstas un mismo servicio social puede presentar la combinación de todas las modalidades, aunque con la preeminencia de uno de ellas. Las actividades de tipo preventivo pretenden reducir los factores de riesgo que afectan a las personas, así como protegerlas contra factores específicos. Por ello, las acciones se dirigen a personas y grupos a riesgo de ser afectados por una problemática específica. Por su parte, las actividades promocionales buscan actuar sobre los determinantes de las condiciones de vida de la población, por lo que se dirige a la población en general, a los grupos especiales y a las condiciones de vida en general, no teniendo que estar afectados

necesariamente por una problemática particular. (Restrepo, 2001). Finalmente, las actividades asistenciales se relacionan a la denominada prevención secundaria o terciaria, en tanto se trata de servicios que buscan intervenir cuando la problemática ya afecta a la población, procurando evitar el agravamiento de la misma.

#### **d. Tipos de recursos provistos por los Servicios Sociales:**

En los distintos servicios sociales es posible identificar un conjunto de recursos que son provistos a la población usuaria. Al interior de este conjunto, procurando mencionar aquellos asequibles (Oliva, 2007), sobresalen los recursos que implican prestaciones o intervención profesional. Mientras que los recursos profesionales y/o técnicos refieren al acceso a personal calificado que, individual o colectivamente, realiza prácticas de prevención, asistencia, asesoramiento, educación, contención, gestión, los recursos materiales o prestaciones<sup>2</sup> pueden implicar el acceso directo a un determinado valor de uso o el acceso a una asignación monetaria necesaria para acceder al mismo a través del mercado. Éstos contemplan la posibilidad de contar con alojamiento para las personas, siendo esta voluntaria o por medio de alguna disposición externa, generalmente judicial, que obligue a la persona a permanecer en tales servicios.

#### **f. Delimitación social y criterios de selectividad/cobertura:**

Los distintos servicios sociales establecen determinados criterios para realizar la delimitación social de los mismos. Esta delimitación implica hacer referencia a particularidades de la población que podrá constituirse en usuaria de los servicios sociales (Novakovsky y Chaves, 1999). Entre las tendencias existentes en la definición de estos criterios nos encontramos con criterios de focalización económica, propia de los procesos de achicamiento del Estado en el período de hegemonía neoliberal, como así también criterios que se encuadran en las políticas que Frazer (1997) denomina como de reconocimiento, pues en su intervención buscan reparar injusticias que afectan a una población particular, como, por ejemplo, políticas de género.

Sintéticamente podemos mencionar la existencia de los siguientes criterios, donde el acceso a los servicios sociales implica que la persona o la familia deben contar con alguno o varios de las siguientes condiciones: 1) criterios económicos que se objetivan en indicadores como los de necesidades básicas insatisfechas, línea de pobreza-línea de indigencia, nivel de ingresos económicos, etc.; y 2) otros criterios,

---

<sup>2</sup> “Las prestaciones son recursos pre-definidos destinados a la cobertura de determinadas necesidades, que son otorgados a los usuarios que cumplen con ciertos requisitos preestablecidos. Estos recursos son la forma en que se materializan ciertas políticas, que varían de acuerdo al área con beneficios que pueden ser otorgados en dinero, bienes, servicios u órdenes de pago.” (Oliva, 2007: 46)

donde podemos aglutinar aspectos desde la edad, el sexo, el lugar de residencia de las personas hasta el nivel educativo, la situación de salud y la pertenencia a algún grupo social particular (étnico, cultural, religioso), entre otros.

### **Síntesis final: los servicios sociales como espacios de disputa en la práctica del Trabajo Social**

La síntesis de los distintos elementos que se han enumerado anteriormente, producto de las correlaciones de fuerzas vigentes, en donde los proyectos sociales se resignifican y disputan la determinación de la direccionalidad y las características que adquieren los servicios sociales en un momento determinado, permiten efectuar una aprehensión de los mismos a partir del significado social que poseen. Siendo parte de las políticas sociales implementadas por las organizaciones del Estado y de la sociedad civil, los servicios sociales participan de la reproducción de las relaciones sociales propias del modo de producción capitalista, siendo funcionales tanto a los intereses del Estado y de las clases dominantes, como necesarios y reivindicados por los distintos sectores que componen la clase trabajadora.

Superando una visión técnica de los servicios sociales, se observa que la matriz analítica a partir de la cual se piensan y reconstruyen los problemas sociales que entran en la agenda pública y se convierten en materia de intervención de los mismos envuelve los distintos elementos. Sin embargo, lejos de ser un proceso unidireccional, más allá de tales visiones, recobran trascendencia en el cotidiano la capacidad de presión y reivindicación de los usuarios de los mismos, por lo cual la contradicción y el conflicto es un elemento constitutivo de tales servicios.

Aspectos como los criterios de selección que delimitan entre los miembros de la clase trabajadora, quienes se constituyen en susceptibles de ser atendidos y quienes no, muchas veces son flexibilizados a partir de las demandas y las presiones cotidianas, aunque los cambios formales tardan en hacerse eco de los procesos sociales reales. De este modo, un análisis de los servicios sociales debe superar una visión documental de los mismos, como si fueran productos acabados y ajenos de la historicidad que les atribuyen significados y direccionalidad.

Por otro lado, los tipos de recursos que son provistos por tales servicios dependerán, igualmente, del resultado de la tensión entre la reconstrucción de la problemática atendida, la visión de su procesualidad, con las mismas tensiones sociales. No existe posibilidad alguna de que los recursos sean planificados tanto normativa

como ahistóricamente por los ámbitos responsables, pues siempre son pensados a partir de los problemas concretos y los posicionamientos político-estratégicos de los involucrados, aunque quienes los diseñen y ejecuten se anticipen a las distintas reivindicaciones y las asuman como propias (Cf. Viera, 1997).

Para finalizar es importante mencionar que considerando que los procesos de intervención profesional del Trabajo Social se desarrollan a partir del surgimiento y consolidación de la “cuestión social” a partir de las distintas expresiones que son reconocidas por los sectores dominantes, es necesario problematizar continuamente los fundamentos de los servicios sociales. Frente a posturas que transfieren las responsabilidades de los problemas sociales a las personas involucradas, es necesario que la profesión fortalezca el conocimiento de la procesualidad histórica que da cuenta del surgimiento de tales situaciones y, por lo tanto, del significado social e histórico de los servicios sociales. De igual modo, las características que expresan las distintas formas de materialización de los servicios sociales deben ser comprendidas y aprehendidas por los profesionales, en tanto que se constituyen en dimensiones y variables fundamentales del ejercicio profesional cotidiano.

## **Bibliografía**

- Aguilar Idáñez, M. J. (1994). *La acción social a nivel municipal*. Buenos Aires: Lumen.
- Argumedo, M. A. (2001). *El Trabajador social como educador. Formación Profesional y Educación*. Disertación de Doctorado, Programa de Estudios Pós-graduados em Servicio Social. PUC/SP, Sao Paulo.
- De Martino, M. (2001). “Políticas Sociales y Familia. Estado de Bienestar y Neoliberalismo familiarista”. En Revista Fronteras. Departamento de Trabajo Social. FCS – UDELAR. Nro. 4.
- Fleury, S. (1997). *Estado sin ciudadanos*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Frazer, N. (1997). *Iustitia Interrupta. Reflexiones críticas desde la posición “postsocialista”*. Colombia: Siglo del Hombre Editores.
- Grassi, E. (2003). *Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Guerra, Y. (2003). “Instrumentalidad del proceso de trabajo y Servicio Social”. En: Borgianni, Guerra y Montañó (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. San Pablo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (1997). *Servicio Social y División del Trabajo*. San Pablo: Cortez.

- Mallardi, M. W., Rossi, A. y Ruiz, L. (2009). "Lógicas y sentidos en la producción de servicios sociales por las organizaciones públicas no estatales". En Araya, J. M. (Comp) *Sociedad, Economía y Política en la Argentina Contemporánea*. Tandil: Grafikart.
- Mallardi, M. W. (2012). *Cuestión social y lenguaje cotidiano. Reflexiones a partir de los aportes de G. Lukács y M. Bajtín*. Tesis Doctoral, Universidad de Buenos Aires.
- Montaño, C. (2005). *Tercer Sector y Cuestión Social. Crítica al patrón emergente de intervención social*. San Pablo: Cortez.
- Netto, J. P. (1997). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. San Pablo: Cortez.
- Novakovsky, I. y P. Chaves (coords.). 1999. *Gestión integral de programas sociales orientada a resultados. Manual metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales*. Brasil: SIEMPRO/UNESCO/FCE.
- Oliva, A. A. (2007). *Los recursos en la intervención profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.
- Pereyra, P. A. P. (1999). "La política social en el contexto de la seguridad social y del Welfare State: la particularidad de la asistencia social" En: Borgianni E. y Montaño, C.: *La Política Social Hoy*. San Pablo: Cortez.
- Restrepo, H. (2001). *Promoción de la salud: Cómo construir vida saludable*. S/E.
- Rossi, A. 2002. *Organizaciones Públicas no estatales y producción de servicios sociales*. Tesis de Maestría en Ciencias Sociales. Buenos Aires: FLACSO.
- Rozas, M. (2001). *La Intervención Profesional en relación con la Cuestión Social. El caso del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Topalov, C. (1979). *La urbanización capitalista*. México: Edicel.
- Vieira, E. (1999). "Política Social, política económica y método". En: Borgianni E. y Montaño, C.: *La Política Social Hoy*. San Pablo: Cortez.
- Villar, R. (2003). "Introducción: De la participación a la incidencia de las Organizaciones de la Sociedad Civil en las políticas públicas". En: González Bombal, I. y Villar R. (Comp.). *Organizaciones de la Sociedad Civil e incidencia en políticas públicas*. Buenos Aires: Libros del Zorzal.
- Yazbek, M. C. (1999). "Políticas sociales y asistenciales: estrategias contradictorias de gestión estatal de la pobreza de las clases subalternas". En: Borgianni E. y Montaño, C.: *La Política Social Hoy*. San Pablo: Cortez.