



**Licenciatura en Trabajo Social**

**EL ROL PROFESIONAL EN LOS PROCESOS DE  
INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO  
DE LA INSTITUCIONALIDAD DE LA ASISTENCIA  
ESTATAL**

IGNACIO JOAQUÍN MANJARRÉS

SALTA, 2020

**AUTORIDADES****Gran Canciller:**

Mons. Mario Antonio Cargnello

**Rector de la Universidad:**

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

**Directora de la Escuela Universitaria de Trabajo Social:**

Lic. Ana Soria

**Secretaria Técnica:**

Lic. Eliana Rodríguez

**Profesoras de la Cátedra Seminario Orientador y de Sistematización de la****Intervención:**

Lic. Mariel Agüero

Lic. Sofía Lajad

**Profesora de la Cátedra Residencia de Intervención Pre-profesional:**

Lic. Bettina Gómez

## **Agradecimientos**

Me faltarían páginas para plasmar los agradecimientos que merecen aquellas personas que me brindaron apoyo en este trabajo y en el transcurso de mi paso por la universidad.

Sin embargo, merecen reconocimiento especial mis hermanes, pilares de mi vida. Y muy especial reconocimiento a mi Madre y Padre por no desistir en brindarme mejores oportunidades de vida.

A mis compañeros y docentes por inspirarme la pasión del conocimiento y descubrir con ellos las motivaciones de transformación que deseamos para el Trabajo Social, motivaciones surgidas de la indignación por las desigualdades y padecimientos de amplios sectores de nuestra sociedad.

Finalmente, un profundo agradecimiento a todes mis amigues, mi soporte incondicional para transitar esta vida, con los que sigo aprendiendo de qué va todo esto...

Toda ética universal en el fondo es absolutamente particular, es una ética de clase, de pueblo elegido, de héteros, de varones, de una mayoría que pretende imponer una ética particular —por muy mayoritaria que sea— a todo el mundo en su propio beneficio y en perjuicio de las minorías que no pertenezcan a su entorno de poder: la fundación o proclamación de una Ética siempre es una operación de poder, de opresión, de control social. Salvo quizás en el caso de que dicha Ética obedezca a los intereses de una minoría oprimida (no oligárquica), en cuyo caso, su propuesta ética será una ética de emancipación, una ética revolucionaria, una ética libertaria, una ética de lucha contra una situación de marginación y de privilegios ajenos. Las mayorías necesitan su propia ética para defender sus prebendas y las minorías necesitan su propia ética para defenderse del acoso implacable en su contra de las mayorías. Las así autoproclamadas éticas universalistas o los ideales de la humanidad, o los panfletismos religiosos, no hacen sino encubrir los intereses de una mayoría dominante o de una minoría que se ha hecho con el poder y el control. Desprecian así cualquier ética minoritaria porque no es universalizable, no es válida para todos, cuando sencillamente lo que ocurre es que las éticas minoritarias alternativas han sido inventadas para acabar con su situación de control y privilegio, con su monolítica representación de unos intereses comunes en los que unos pocos ya no nos reconocemos (Vidarte, 2007).

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>DIMENSIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA SISTEMATIZACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>14</b>
<b>-Dimensión internacional.....</b>	<b>15</b>
<b>-Dimensión nacional.....</b>	<b>20</b>
<b>Reconstrucción de las modalidades de intervención estatal.....</b>	<b>25</b>
<b>-Dimensión provincial.....</b>	<b>30</b>
<b>-Contexto institucional.....</b>	<b>33</b>
<b>-Área en el que se desarrollan las prácticas: Área técnica niños .....</b>	<b>39</b>
<b>-Dimensión específica del grupo con el cual el trabajador social desarrolla sus actividades: Orientación y asesoramiento.....</b>	<b>40</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>43</b>
<b>Primer contacto.....</b>	<b>43</b>
<b>Inicio de las prácticas.....</b>	<b>45</b>
<b>Diagnóstico institucional como estrategia de inserción .....</b>	<b>48</b>
<b>Procesos de intervención.....</b>	<b>53</b>
<b>RECONSTRUCCIÓN ANALÍTICA DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>57</b>
<b>¿Desde qué lugar se realiza la sistematización?.....</b>	<b>57</b>
<b>El Trabajo Social .....</b>	<b>59</b>
<b>Institucionalidad estatal e intervención social .....</b>	<b>61</b>
<b>Qué es la institucionalidad estatal .....</b>	<b>61</b>

<b>La conformación institucional en torno a la problemática de la violencia de género .....</b>	<b>63</b>
<b>La institución como territorio .....</b>	<b>68</b>
<b>Condicionantes de los procesos de intervención social .....</b>	<b>69</b>
<b>Imagen institucional y configuración de la intervención.....</b>	<b>72</b>
<b>Interdisciplinariedad o multidisciplinariedad .....</b>	<b>74</b>
<b>El rol profesional del Trabajo Social: Competencias y posibilidades.....</b>	<b>79</b>
<b>El concepto .....</b>	<b>79</b>
<b>El desenvolvimiento del rol en el programa.....</b>	<b>80</b>
<b>¿Qué se puede hacer como profesionales para consolidar autonomía en estas circunstancias? .....</b>	<b>82</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>SOCIALIZACIÓN.....</b>	<b>90</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>95</b>

## INTRODUCCIÓN

La presente sistematización rescata la experiencia suscitada entre los meses de mayo a noviembre del año 2018, durante los cuales se llevó a cabo la residencia transitada en el Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género. El trabajo se enmarca dentro de las cátedras “Residencia e intervención pre-profesional” y “Seminario orientador y de sistematización de la intervención” correspondientes al 5° -y último año- de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Católica de Salta.

El diseño metodológico escogido para la realización del trabajo sigue la propuesta de Antonio Ávila Sandoval expuesta en su obra *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social* (2001). Por medio de ésta, se aborda la sistematización en torno a la temática escogida: El rol profesional en los procesos de intervención del Trabajo Social dentro de la institucionalidad de la asistencia estatal.

Se reflexiona y conceptualiza en torno a la función asistencial de la profesión en el dispositivo institucional del área dedicada a la atención de casos que involucra la presencia de niños y niñas. Los interrogantes que guían el desarrollo del trabajo cuestionan el orden institucional imperante ligado al desenvolvimiento de la política social en la problemática de la violencia familiar y de género; cómo se vehiculiza la asistencia estatal y qué lugar ocupa el Trabajo Social en este agenciamiento.

Los objetivos que se procuran son los siguientes

- Contextualizar los procesos de intervención profesional.
- Caracterizar las modalidades de intervención profesional de las trabajadoras sociales del Área niños.

- Determinar cómo se desarrolla la función de asistencia del Trabajo Social en los procesos de intervención con los casos absorbidos por el Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.
- Proponer estrategias de intervención que complementen al rol asignado.

Reconocer la contextualidad en que se desenvuelve la práctica es el primer objetivo de este trabajo, así es que se analiza la institucionalidad estatal en la cual se disputan los diversos paradigmas que la constituyen y bregan por imponer su hegemonía. Desentramar este complejo discursivo convoca a una necesidad primordial que permita develar las condicionalidades y oportunidades presentes en la asistencia estatal. Y, además, al interior de la institucionalidad estatales que las modalidades de actuación profesional del Trabajo Social se desarrollan, construyendo su accionar desde la cotidianeidad de la atención a las demandas, desde el rol impuesto que sostiene la institución y con el atravesamiento del sentido otorgado por la población sujeta de intervención: las víctimas de violencia, quienes resultan sujetos asiduos de la acción estatal.

En un segundo momento, se reconstruye el proceso de intervención desarrollado por las trabajadoras sociales desde el despliegue de acciones multiprofesionales que dispone la acción de los equipos. De esta manera, se (re)construye con las profesionales un modelo de intervención en el que la potenciación de los recursos sociales e institucionales se torna transversal al proceso, a la vez que se analizan las condicionalidades que el sistema institucional plantea. En esta perspectiva se suman aportes cognitivos y conceptuales extraídos del pensamiento complejo.

Por último, se realizan propuestas de líneas estratégicas que coadyuvan a los procesos de organización intrainstitucional, a manera de dirigir la acción a la conformación de una

verdadera transdisciplinaria de la intervención superando la fragmentación cognitiva y práctica que se encuentra normativizada en los espacios de la institucionalidad estatal.

## **DIMENSIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA SISTEMATIZACIÓN**

### **Área Temática:**

Trabajo Social, rol profesional y Estado.

### **Tema:**

El rol profesional en los procesos de intervención del Trabajo Social dentro de la institucionalidad estatal.

### **Subtema:**

La función asistencial del Trabajo Social en la institucionalidad del Área técnica niños del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género en el año 2018.

### **Pregunta Principal:**

¿Cómo se desarrolla la función asistencial del Trabajo Social en la institucionalidad del Área técnica niños del Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género en el año 2018?

### **Objetivo General:**

- Analizar el rol profesional del Trabajo Social desarrollado en el Área técnica niños.

### **Objetivos Específicos:**

- Contextualizar a los procesos de intervención profesional.
- Caracterizar las modalidades de intervención profesional de las trabajadoras sociales del Área técnica niños.
- Determinar cómo se desarrolla la función de asistencia del Trabajo Social en los procesos de intervención con los casos absorbidos por el Programa.
- Proponer estrategias de intervención que complementen al rol asignado.

## JUSTIFICACIÓN

El impulso de este trabajo, con pretensiones de asumir un carácter investigativo, se centra en la necesidad de repensar y reflexionar sobre el actuar profesional y su inserción en la institución que lo emplea. Dicha reflexión se concibe desde el pensamiento complejo, término acuñado por Edgard Morín, a partir del cual plantea una forma de captar la realidad. Morín (2001) afirma: “El estudio de cualquier aspecto de la experiencia humana ha de ser por necesidad multifacético” (p. 9). De esta manera, el pensador nos recuerda que el estudio de cualquier porción de la realidad no puede -y no debe- escindirse del conocimiento sobre su contexto y las múltiples relaciones que interactúan en el espacio considerado.

El mencionado planteo se origina en la preocupación de evitar un pensamiento simplificador que reduzca la realidad a términos operables y maleables; lo que devuelve una visión de la realidad parcializada, segmentada y distorsionadora de los procesos que operan en la cotidianeidad de las personas consideradas. A partir de ello, se asume la necesidad de realizar las mediaciones necesarias para incorporar al pensamiento complejo en la metodología de trabajo y en la metodología de sistematización adoptada.

La sistematización planteada se enfoca en el desarrollo del rol profesional ejercido por el Trabajo Social, particularmente, en la denominada asistencia que opera sobre las personas categorizadas como víctimas de la violencia familiar y de género. Ello remite; en primer lugar, a considerar el modo en que se les da tratamiento a las, así consideradas, problemáticas sociales por parte del Estado y de las organizaciones de la sociedad civil.

Este tratamiento de la realidad se despliega de la misma forma en que se desenvuelve el conocimiento científico sobre lo social; a saber, un conocimiento descorporeizado y descontextualizado con afán de objetividad y universalidad (Lander, 2000, p. 5). Es decir,

se produce un saber que segmenta la realidad en parcialidades disociadas, las cuales impiden abordar la complejidad de las mutuas relaciones que se configuran entre sus rasgos. En verdad, se trata de un entramado al que solo se puede acceder mientras se contempla la contextualidad de los fenómenos sociales en sus dimensiones estructurales y coyunturales. Dichas dimensiones deben ser interpretadas desde las relaciones complejas que se manifiestan en los distintos agregados sociales: individual, familiar, comunitario e institucional. En este sentido, la propuesta metodológica para desarrollar esta puesta en sistema de lo vivido apunta a “(...) ver cómo estos diferentes niveles de la realidad cruzan la práctica (...) cómo se relacionan entre sí las distintas determinaciones contextuales para dar como resultado que la práctica que estamos reconstruyendo sea como es.” (Sandoval Ávila, 2001, p. 147).

De la misma manera, se aspira a socializar el conocimiento obtenido sobre la intervención específica del Trabajo Social. Tal aspiración, pretende dar respuesta a la necesidad de construir un rol profesional que sea capaz de apoderarse de su accionar y direccionarlo en el sentido del cambio social. Se concibe a este último como la transformación de las modalidades en que se establecen y median las relaciones sociales, desde allí se apunta al desarrollo de una ciudadanía verdaderamente democrática. El presente trabajo busca interpelar el sentido otorgado al servicio social<sup>1</sup> y cómo éste se despliega en la intervención que efectúa la acción pública mediante la política social.

Sistematizar acerca de los procesos de intervención desplegados desde la institucionalidad estatal dirige la reflexión sobre los roles asignados y asumidos por los profesionales que instrumentalizan la política pública y su relación con los procesos

---

<sup>1</sup>Al hablar de servicio social no se lo toma como sinónimo del Trabajo Social, sino de las acciones ejercidas por las instituciones públicas dirigidas a la intervención sobre las problemáticas sociales.

estructurales. Se considera a dicha política como el dispositivo que garantiza la reproducción social.

De esta manera la intervención de los y las trabajadores/as sociales apunta a poner en tela de juicio y ‘poner sobre la mesa’ las modalidades de trabajo que dispone la ley 26.485, eje vertebrador del desarrollo del programa. Esto implica retomar lo instituido y potenciar lo instituyente mediante la construcción de espacios de encuentro que permitan a los trabajadores develarse en su condición de empleados y sujetos de la política social que a su vez accionan sobre los ciudadanos demandantes de asistencia; en este caso, las familias que viven en contextos de violencia.

El modelo teórico que se convoca en la persecución de dicho objetivo es el constructivista, cuyos preceptos serán desarrollados en la reconstrucción crítica de la práctica.

Por último, se indica que una modalidad de actuación profesional, aún planteada en su condición ideal, es insuficiente para la promoción de espacios familiares libres de violencia. Es necesario pensar en estrategias basadas en el pensamiento complejo y co-construido, que deriven en acciones sinérgicas involucrando de manera ineludible a las diversas áreas de la sociedad en beneficio de las familias provenientes de los sectores populares, quienes resultan población habitante de las instituciones del Estado.

En este sentido se procura el diseño de estrategias que involucren a las instituciones educativas, en especial, con el objetivo de articular esfuerzos que deriven en propuestas inéditas y viables, como lo plantea Paulo Freire (1992) en su *Pedagogía de la Esperanza*<sup>2</sup>, desde la especialidad y funcionalidad de cada institución.

---

<sup>2</sup> En la nota que Ana María Araujo escribe para *Pedagogía de la Esperanza* (Freire, 2002, p. 240) señala que el *inédito viable* es una categoría con la que Freire pretendió recoger la creencia en lo que describe como

---

de “sueño posible” o como de “utopía histórica”. Añade que la posibilidad de orientarse hacia esa utopía histórica o sueño posible requiere de un conocimiento preciso de las múltiples situaciones que podrían interponerse como barreras y que deben ser vencidas a nivel existencial, social e histórico. Esas barreras son las que Freire identifica como “situaciones límite”.

## CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA

De esta manera, y en consecuencia con el modelo escogido para llevar a cabo la sistematización de la práctica, se hace necesario explicitar y reflexionar sobre las determinaciones y las influencias del contexto en el que se desarrollaron éstas, pues, “Es necesario hacer una lectura articulada del contexto como una realidad y considerar sus diferentes dimensiones” (Lander, 2005, p.141).

Atendiendo a la lectura del contexto, ésta se realizará en función de la siguiente desagregación de dimensiones:

- Dimensión internacional
- Dimensión nacional
- Dimensión provincial
- Contexto institucional
- Área en el que se desarrollan las prácticas: Área técnica niños
- Dimensión específica del grupo con el cual el trabajador social desarrolla sus actividades: Orientación y asesoramiento.

En el desarrollo de las dimensiones anteriormente categorizadas, se intentará realizar aproximaciones a las problemáticas de la violencia intrafamiliar y de género. Se sitúan éstas dentro de las actuales relaciones de poder y tensiones desencadenantes entre los organismos internacionales y nacionales, los movimientos sociales y las contradicciones suscitadas a partir de un avance progresivo en materia de derechos humanos (que contrasta con una creciente violación a tales derechos reconocidos en su formalidad y vulnerados en la realidad).

### **Dimensión internacional**

En lo que respecta a la dimensión internacional de la contextualidad de la práctica, Ávila Sandoval introduce al poder hegemónico, encarnado en la influencia que ejercen los países impuestos estructuralmente como *desarrollados* y su capacidad de exportar a los países subsidiarios - como Argentina- su concepción y sentido del desarrollo, la cual marca el destino común de la humanidad (Sandoval Ávila, 2001).

Según Agostino, cuando “Una sociedad que se plantea el desarrollo como meta necesariamente se percibe a sí misma como subdesarrollada, es decir, en un estado de atraso respecto a un modelo al que se considera como universal y superior” (2009, p. 445). En este aspecto, la región latinoamericana forma parte del sistema capitalista, y sobre ella perduran relaciones determinadas por la colonización, ocupando el primer eslabón en el sistema de división internacional del trabajo. Dentro de este sistema, está dedicada a la provisión de materia prima abundante, mano de obra barata, mentes dóciles y cuerpos disciplinados. En este paradigma de organización mundial, es donde las violencias de diferentes tipos, las desigualdades de distintas naturalezas, la vulnerabilidad de todas las formas de vida, las injusticias en todas las esferas de la vida son las consecuencias más visibles de la violación histórica de lo humano, lo social, lo cultural, lo ecológico y lo ético. Todo ello en nombre del “progreso”, en el pasado, y en nombre del “desarrollo”, en el presente.

En correlación con este orden políticamente establecido, es que surgen contradicciones que cuestionan su viabilidad, como por ejemplo, la *paradoja de los derechos humanos*. En ella, los derechos, en su aspecto jurídico, resultan abrumadoramente contemporáneos, son explicitados en un lenguaje que puede ser caracterizado como progresista. Estos surgen sólo después de las atrocidades de la segunda guerra, momento en

el que los Estados adquirieron compromisos fundamentales; aunque, pese a ello, se continúan transgrediendo de manera brutal.

Ahora bien, cada ley solo puede ser sostenida por la base social que la defiende, ya que, en caso contrario, las leyes son sólo palabras. En este sentido, cabe preguntarse acerca de la legitimidad que contiene la legalidad, lo que supone también poner en eje de discusión la legitimidad del Estado. Como argumenta el filósofo marxista Georg Lukács (1920), el Estado es un factor de poder contra el que se organiza el proletariado, y no una institución elevada por sobre las clases, cuya conquista se disputan proletariado y burguesía. (Castaño, 2010)

En el caso del campo del Trabajo Social, las leyes constituyen fuente de su accionar, pero no se agota en ellas la praxis de los profesionales que procuran la emancipación de los sectores oprimidos. De esta manera, es necesario señalar la importancia de los movimientos de mujeres, los cuales plantean, desde principios del siglo pasado e incluso antes<sup>3</sup>, discusiones sobre la erradicación y la prevención de la violencia de género e intrafamiliar, con especial énfasis en los patrones culturales que la originan y sostienen. Este proceso es parte esencial del impulso que motivó la legitimación e institucionalización de dicha violencia como problemática tanto en la sociedad como en el Estado.

Fruto de las presiones sociales y las discusiones que suscitaron a nivel intersectorial, la región ha logrado un importante avance legislativo. Desde la década de los noventa, los países de la región del cono sur han desarrollado leyes nacionales para la protección de víctimas de violencia de género. Actualmente, dieciséis países latinoamericanos y caribeños cuentan con leyes contra la violencia hacia las mujeres y quince han avanzado en tipificar

---

<sup>3</sup> Autoras como Celia Amorós y Rita Segato ubican el origen del movimiento moderno por la liberación de la mujer en los albores de la Revolución Francesa.

el feminicidio/femicidio en sus legislaciones (Ruíz y Garrido, 2018). Esto representa un paso importante, pero las brechas en la implementación refuerzan la impunidad social y jurídica en la erradicación de las violencias contra las mujeres. Sin un presupuesto adecuado y sin los mecanismos efectivos para la prevención y atención, la regimentación y su efectiva implementación no se concreta en términos reales.

Sin embargo, se considera de suma importancia dar cuenta de ciertos avances que ha habido en materia de legislación y politización de la violencia de género, tanto a nivel local como internacional, puesto que dieron como resultante la creación de instrumentos de defensa y promoción de la condición humana. Aunque se resalta, de nuevo, que la progresividad en materia normativa resulta inerte, en términos de acción estatal, sin una adecuada reglamentación y acompañamiento de políticas públicas que la vuelvan efectiva.

Como hito histórico, se destaca en primer lugar, a la Asamblea General de los Estados Americanos (OEA) en la cual se aprueba, en el año 1994, la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer” conocida como “Convención de Belém do Pará”. Su preámbulo declara que la violencia contra las mujeres es una violación a los derechos humanos y es el primer instrumento regional que hace un reconocimiento expreso en este sentido.

En el artículo 2º, dispone que se entenderá que la violencia contra la mujer incluye “la violencia física, sexual y psicológica”, y determina que comprende: “a) la que tenga lugar dentro de la familia o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b) que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, instituciones

educativas, establecimientos de salud, etc., y c) que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra” (OEA, 1994, Art. 2). De esta manera se reconoce al ámbito privado familiar como pasible de injerencia pública, lo que implicó una politización de las cuestiones familiares y domésticas. Asimismo, el reconocimiento del espacio familiar permitió avanzar en legislaciones y prácticas institucionales dirigidas a la crianza y al desarrollo de los niños y niñas.

En el año 1996, se crea la Ley N° 24.632, en la cual se incorpora al derecho nacional argentino aquellas obligaciones asumidas internacionalmente por el país en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer. Ya en 1994, el país adhiere a la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989, otorgándole rango constitucional. En la Convención sobre los Derechos del Niño se declara a nivel internacional, los derechos de niños y adolescentes, poniendo en valor el cuidado y crianza a cargo del Estado, las familias y la comunidad. El artículo 19 de este documento alude a la protección del niño con relación a distintas formas de maltrato intrafamiliar.

La Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención para Prevenir, Sancionar y Eliminar la Violencia contra las Mujeres le aportan al sistema jurídico nacional una nueva perspectiva en la redefinición de la relación histórica entre “lo público” y “lo privado”.

Las mencionadas normativas internacionales dictaminan acerca de una nueva “normalidad” familiar e interpelan las imágenes sociales prevalecientes de ésta. El sistema normativo es parte de las transformaciones en todo el sistema de instituciones e ideas que van dando forma histórica al ámbito de la familia. De esta manera, como explicita Jelin

(1984) “lo doméstico y la familia no son vistos como parte del mundo privado, sino como parte de “lo social”, aquello sobre lo cual se ejerce el policiamiento y el control.” (p.12)

Otro elemento a destacar es la constitución de la violencia familiar y de género como problemática social<sup>4</sup>; en otras palabras, es la postulación de ella como problemática legítima de intervención por parte de la esfera pública. En este proceso se descubre que el problema de la violencia en las tramas vinculares es socialmente producido, es un trabajo colectivo de construcción de la realidad social. Sería preciso analizar aquí el papel particular del campo político y, sobre todo, del campo burocrático. Por medio de este último, y con relación a la lógica muy especial de la comisión burocrática, este campo contribuye de manera muy intensa en la consagración y en la constitución de los problemas sociales universales (Bourdieu , 1989).

En resumen, las demandas sociales, en este caso fuertemente impulsadas desde los movimientos feministas de la región, lograron colocar en agenda pública y más específicamente, en la agenda mediática, la cuestión de la violencia al interior del *sanctum* familiar (Fernández Hassan , 2016). Estas demandas posteriormente, se hallaron sujetas a la construcción burocrática de los ‘problemas sociales’, afín a la filosofía predominante del Estado moderno. En esta relocalización de las demandas y configuraciones de las problemáticas, resulta importante definir con precisión el desarrollo particular que tuvo tal institucionalidad en la Argentina.

---

<sup>4</sup> La problemática social es considerada, en este trabajo, siguiendo el sentido que le otorga Remi Lenoir. Para el autor, en tanto construcción, resulta en vano definirla por una naturaleza que les sería propia o en base a una población que ofrecería rasgos específicos y a partir de la cual sería posible realizar la génesis social de la construcción de un “problema social” -cuya formulación pública confluyen distintos actores del campo político, gubernamental y científico-. Para Lenoir, los “problemas sociales” son “efecto instituidos de todos los instrumentos que participan en la formación de la visión común del mundo social, ya se trate de los organismos y de las reglamentaciones que tratan de resolverlos o de las categorías de percepción y de pensamiento que les corresponde.” (Lenoir, 1993, p. 59)

### **Dimensión nacional**

Al igual que en la dimensión internacional, interesa aquí remarcar las contradicciones que son inherentes a la ejecución de la política pública, las cuales moldean la problemática de la violencia intrafamiliar. En esta dimensión se hace presente, también, el avance legislativo en materia de violencia y sus consideraciones específicas en criterio de género y generación; pues ofrecen instrumentos de relevancia para la defensa de los derechos de mujeres, niños/as, adolescentes y los grupos de la diversidad sexual.

No obstante, las relaciones económicas imperantes a nivel internacional ejercen fuerzas que colaboran en la configuración de estados nacionales cuya política primordial está dirigida al beneficio del capital financiero. Dichas relaciones tienden a producir una redistribución de los recursos económicos que opera desabasteciendo a los sectores trabajadores y desocupados en favor de los grupos del poder económico y político.

En el país, este modelo de producción se acentuó a partir del 2015, con la entrada al gobierno nacional presidida por el Ing. Mauricio Macri. Este periodo se caracteriza por el regreso a la primarización de la economía; en un marco de recesión que ocasionó la agonía de variadas ramas industriales que empezaban a desarrollarse en el país. Gran parte de la mano de obra desocupada resultante no fue absorbida nuevamente por el mercado laboral y los niveles crecientes de inflación trajeron aparejadas la profundización de las desigualdades sociales y, con ello, la complejización de los problemas sociales ya existentes.

En términos numéricos, durante el 2018 se incrementó el Índice de Precios al Consumidor en un 47,6 %, la tasa más alta desde el cambio de signo político (INDEC, enero de 2019). Se sumó a esto: una inflación del 3,8% en diciembre de 2015; un 40,3% de

inflación acumulado durante el 2016 y un 24,8% durante el 2017. En tres años, se llegó a una inflación acumulada del 158,44% según el índice Congreso (Frente Renovador, 2019).

De esta manera, la crisis económica hacia fines del 2018 impactó en el índice de pobreza alcanzando al 32% de la población, mientras que la indigencia llegó a 6,7% de acuerdo con las cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina. Son 14,3 millones de personas en el país cuyos ingresos no alcanzan para cubrir los servicios básicos; mientras que 3 millones de personas se encuentran por debajo de la línea de indigencia (INDEC, Segundo semestre de 2018).

La región más pobre es la del noreste, con el 40,4% de la población que no alcanza a cumplir sus necesidades básicas; seguida de ésta, se encuentra la región del noroeste (34,5%). En tercer lugar, se ubica la región pampeana, con un porcentaje de personas en situación de pobreza del 31,1%, y más abajo están la región cuyana (con 31,5%) y el Gran Buenos Aires (con 31,3%). La Patagonia, con 24,9% de pobreza, es la zona del país con menos personas en esta situación.

En correlación, en la Figura 1, se visualiza que las provincias con mayores tasas de femicidio son encabezadas por Santiago del Estero, Salta, Jujuy y Misiones (Observatorio de Femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano", 2018).

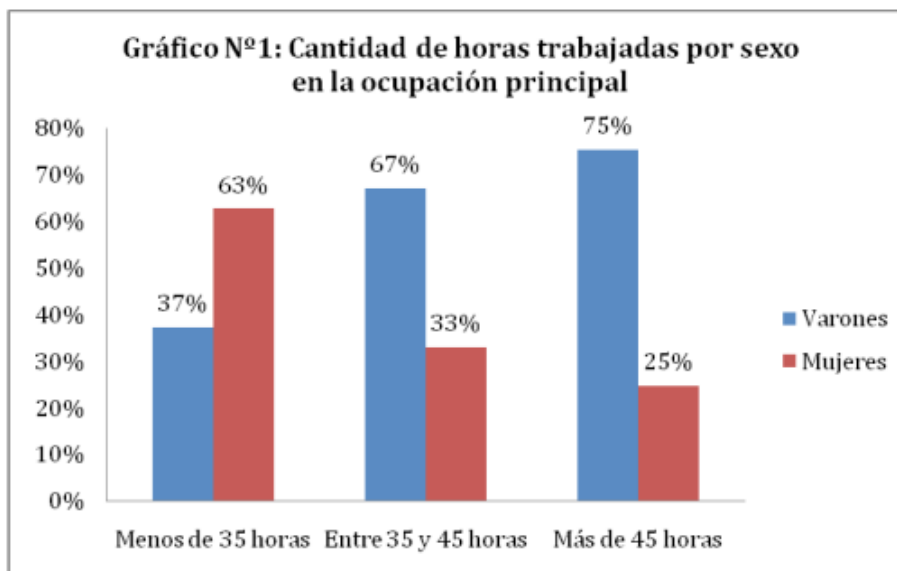


*Figura 1.* Femicidios por Provincia. Tasa de Femicidios cada 100.000 habitantes. Población Promedio Censos 2001-2010. Por Observatorio de Femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano" (2018)

De la misma manera, la situación laboral y el acceso al sistema de seguridad son indicadores clave si se quiere medir cómo afecta particularmente a la población femenina las problemáticas de la desocupación y la pobreza.

En un estudio realizado por la Lic. Yamila Nadur sobre el Sistema Previsional desde un enfoque de género (2016), se expone que para el cuarto trimestre del 2013, la tasa de actividad de las mujeres representa un 47,1% frente a un 71,9% de los varones. En cuanto a la modalidad de inserción, las mujeres trabajan, en promedio, una menor cantidad de horas que los varones: del total de personas que trabajan menos de 35 horas semanales, el 63% son mujeres, mientras que solo el 37% son varones (Nadur, 2016).

Esto se puede apreciar representado en el siguiente gráfico, extraído del mencionado artículo:



*Figura 2.* Cantidad de horas trabajadas por sexo en la ocupación principal. Por Nadur, Y. (2016)

La autora señala que las causas debidas recaen sobre la gran cantidad de horas no remuneradas que destinan las mujeres a las tareas domésticas y de cuidado: “En este sentido la tendencia es opuesta a la situación analizada anteriormente, a mayor cantidad de horas dedicadas al trabajo doméstico no remunerado las mujeres representan un porcentaje mayor” (Nadur, 2016, p. 52).

Asimismo, las mujeres no sólo trabajan en promedio menor cantidad de horas que los varones, sino que también se insertan mayoritariamente en empleos informales y precarios:

El trabajo doméstico representa un ejemplo de esta situación donde, para el año 2012 el 84,7% de las personas ocupadas en este segmento, no se encontraba registrado/a en la seguridad social. En nuestro país más del 90% de las personas ocupadas en el trabajo

doméstico son mujeres y este tipo de empleo representa el 17% de las personas ocupadas entre las mujeres (Nadur, 2016, p. 52)

En lo que respecta al acceso femenino a los beneficios del sistema preventivo, las mujeres representan un poco más del 60% del total de titulares. Y, como explica Nadur, la situación se fundamenta a partir de la moratoria previsional<sup>5</sup> mediante la cual se produjo un acceso masivo de las mujeres al sistema (hay que agregar que son mayoritariamente las mujeres quienes adquieren pensiones por fallecimiento del cónyuge): “la proporción de mujeres viudas aumenta a mayor edad, representando un 27% para el grupo de 65 a 70 años y aumentando al 73% para las mujeres de 80 años o más durante el cuarto trimestre de 2010” (Nadur, 2016, p. 53). Sin embargo, los varones continúan percibiendo un haber más alto en relación con las mujeres.

En dicho contexto, el avance legislativo, mencionado con anterioridad, queda sin efecto, al no corresponderse con una política económica que permita su implementación. Es así como en la Argentina, se cuenta con una legislación ‘de avanzada’ en la defensa de los derechos humanos. Sin embargo, como se viene argumentando, el principal desafío para la erradicación de la violencia por medio de las políticas públicas en materia de prevención radica en la sostenibilidad en el tiempo de éstas, las cuales deben complementarse con esfuerzos concentrados en tratamientos y seguimientos que coadyuven al proceso de fortalecimiento familiar y social (OVIFG).

---

<sup>5</sup> La comúnmente conocida ‘moratoria previsional’ se llamó, oficialmente, “Plan de Inclusión Previsional”. Éste se implementa en el 2005, a través de un decreto (Decreto PEN N1454/05) que modifica la Ley N° 24.476 y permite acceder a la población en edad de jubilarse, que no contaba con los 30 años de aportes requeridos, a un haber jubilatorio a través de la regularización voluntaria de la deuda en 60 cuotas fijas. Esta medida benefició, para el año 2010, a 2,3 millones de personas, correspondiendo un 78% a mujeres. (Nadur, 2016)

### **Reconstrucción de las modalidades de intervención estatal**

Rescatando, de manera abreviada, las prácticas dirigidas sobre la institución familiar en Argentina, se señala que éstas tuvieron una primera etapa que se extiende desde la Colonia hasta finales del siglo XVIII. Durante este periodo, fundamentalmente, la Iglesia Católica ejerce la preeminencia en la regulación de la vida familiar. Durante el siglo XIX esta intervención sufre un proceso de secularización, haciéndose cargo progresivamente el Estado, particularmente el poder judicial.

A principios del siglo XX hasta 1940, el Estado se ocupa de la cuestión social a partir de acciones de corte filantrópico; se encontraban centralizadas en instituciones de carácter privado y laico, dirigidas por mujeres pertenecientes a la élite urbana.

Dicha modalidad se ve interrumpida en la década del '40, con la organización del Estado de bienestar. Desde él, se impulsa un cambio en la predominante lógica caritativa, y se postulan un entramado de políticas sociales con énfasis en la responsabilidad pública, cuyo fin era responder a las necesidades de la población. Dentro de este modelo estatal, surgen organismos como el Consejo Nacional del Menor que destinó sus acciones a los niños, niñas y sus familias. Estas posibilitaron el acceso a bienes sociales y extendieron, a su vez, los mecanismos de control y vigilancia.

En el período signado por la dictadura militar, entre 1976 y 1983, se instala con fuerza el modelo neoliberal. En este régimen, se deposita en el mercado la articulación y organización de las relaciones sociales. Se desarrollan políticas autoritarias y conservadoras que se caracterizaron por un paradigma familiarista que, pontificando lo privado, responsabiliza a la familia, desdibujando las responsabilidades públicas sobre las necesidades de los sectores que quedan por fuera de los mercados laborales y de consumo.

Este paradigma crea las condiciones de culpabilización de cada familia concreta sobre su situación.

Con el retorno a la democracia, a finales del siglo XX, se crean los primeros juzgados de familia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dando inicio así, a la judicialización de los conflictos familiares como abordaje primordial de las problemáticas sociales.

En el 2009, el Congreso de la Nación sancionó la Ley N° 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres” en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. Se trata de una norma que intenta hacer efectivas las disposiciones tanto de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer –que ostenta jerarquía constitucional desde el año 1994, de acuerdo con lo establecido en el artículo 75, inciso 22, de la Constitución Nacional- como de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer (Ley N° 24.632)<sup>6</sup>.

Este avance normativo, se desarrolla en el marco de un proceso en el que hubo factores impulsores que deben tomarse en cuenta, que incidieron a nivel mundial, se reflejaron a nivel nacional:

- El movimiento feminista que, desde fines del siglo XIX, viene bregando por la igualdad de derechos de géneros en la escena mundial.
- Los medios de comunicación masiva que permiten desentrañar historias de opresión y abuso en la familia -en cualquier parte del mundo- e implican en primer término, a las mujeres y a los niños.

---

<sup>6</sup> Tanto en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer como en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer se obliga a los Estados signatarios a implementar leyes y políticas públicas para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

- El reconocimiento de esta problemática desde los “expertos” y la sensibilización de la comunidad que se fue produciendo por distintos mecanismos (campanas específicas, difusión de los medios, hechos paradigmáticos, de conocimiento público) incidieron en promulgación de leyes específicas.

Se destaca que en el 2012, la Cámara de Diputados aprueba de manera unánime con fuerza de ley, la incorporación de la figura del femicidio al Código Penal, el cual constituye un agravante que contempla los asesinatos cometidos debido a la condición de género, incluidos aquellos perpetrados contra integrantes de la comunidad trans.

En el mismo sentido, la legislación que contempla a los derechos de niños, niñas y adolescentes avanzó en sus consideraciones sobre tal población reconociéndola como sujeto de derecho; se suma a ello un plus de protecciones jurídicas específicas a sus derechos por su particular condición de desarrollo. La normativa actual procura erradicar las prácticas - en vigencia- que se sustentan en el paradigma tutelar (manifiesto en la ley N° 10903, que sostenía la doctrina de situación irregular o patronato, y respondía a una necesidad de control, no de protección, mucho menos de cuidado). La ley N° 10903 se basó en la preocupación de control de los denominados ‘menores’, a partir de la visibilidad que comenzaba a tener la infancia inmigrante en el ámbito público en los albores del siglo XX. Durante este periodo histórico, miembros de familias migrantes y obreros eran arrinconados a la vida en conventillos, expuestos a jornadas de trabajo exhaustivas, niveles de pobreza desmesurados. Antes esta problemática, la única respuesta estatal fue la represión de sus reclamos y manifestaciones, que amenazaban a la oligarquía política de principios del siglo pasado. Consideraba al niño y adolescente como objeto pasivo de intervención del que se podía disponer para su protección.

De esta manera, con la sanción de la Ley N°26.061 de “Protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”, en el 2006, se da lugar al *paradigma de protección integral*. Se apela al reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes (NNyA) como sujetos plenos de derecho, con poder de decisión y autonomía sobre su propia vida; se instaure así una nueva institucionalidad.

Las ideas más importantes y novedosas de esta ley son:

- Priorizar el interés superior del niño o niña y adolescente, entendiéndose por interés superior a la máxima satisfacción integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos en esta Ley.

- El derecho a ser oídos.
- Respetar que su desarrollo personal sea en un medio social familiar y cultural.
- Respetar su grado de madurez.
- Respetar su centro de vida; es decir, el lugar donde el niño, niña y adolescente ha crecido y ha desarrollado su identidad.

La ley N° 26.061 exige que haya políticas públicas integrales de los derechos de NNyA y éstas sean concretadas tanto por la nación, provincia o municipio. En esta ley se prevé una serie de medidas de protección que tienen por finalidad preservar los derechos de NNyA o restituir los derechos que fueron vulnerados. En líneas generales, en esta ley se habla de la importancia de los siguientes derechos:

- Derecho a la vida.
- Derecho a la intimidad familiar.
- Derecho a la identidad.
- Derecho a la documentación.
- Derecho a la salud, asistencia gratuita e integral.

- Derecho a la educación pública y gratuita.
- Derecho al deporte y a los juegos recreativos.
- Derecho a la seguridad social, etc.

Cabe aclarar que esta ley prohíbe discriminar por estado de embarazo, maternidad o paternidad adolescente. Al mismo tiempo, prohíbe y penaliza todo acto de violencia contra los niños y adolescentes como explotación, prostitución, secuestro, entre otros. Todos los derechos y garantías que menciona esta ley rigen por igual para niños, niñas y adolescentes con capacidades especiales. Se destaca la mención recurrente del instrumento a la relevancia que porta el sostenimiento y promoción del medio familiar y sus vínculos.

Asimismo, por medio de la Ley 26.150 Programa Nacional de Educación Sexual Integral, se promueve el reconocimiento de NNyA como sujetos de derechos; en tanto, proclama garantizar la educación sexual integral en todos los establecimientos educativos del país. La ley contribuye al ejercicio de los derechos explicitados en el *paradigma de protección integral*, pues en conjunto, dan respuesta de manera directa a la Convención sobre los Derechos del Niño mediante la educación -de la cual debe ser responsable el Estado-. Dentro de la educación se incluye al cuidado del propio cuerpo y del cuerpo de los demás y hábitos higiénicos -apuntando a la prevención de abusos sexuales, el embarazo no planificado y el contagio de infecciones de transmisión sexual-.

En el mismo sentido, con la reedición del Código Civil y Comercial de la Nación, ocurrida en el 2015, se agregaron regímenes especiales que anteriormente se encontraban dispuestos en la jurisprudencia por medio de fallos (los cuales se basaron en la interpretación de la ley teniendo como fundamento la Convención sobre los Derechos del Niño). Tales regímenes obligan a las instituciones estatales al reconocimiento de las decisiones del NNyA en los procesos judiciales que los afecten, como así también se

reconocen sus facultades en el cuidado del propio cuerpo. De esta manera, son concebidos sujetos de las capacidades generales que gozan todas las personas, apuntando así a un modelo de familia basado en el respeto. Estos principios implican el interés superior del niño, niña y adolescente, el reconocimiento de su autonomía progresiva en función del desarrollo de su madurez, como así también el derecho a ser representados o asistidos por profesionales especializados.

Los y las adolescentes, así considerados desde los 13 años, pueden consentir toda práctica que no implique riesgo para su salud. Y desde los 16, poseen facultad plena para las decisiones sobre el cuidado de su propio cuerpo como persona adulta.

### **Dimensión provincial**

En lo concerniente a la temática de la violencia familiar - en materia jurídica- en la provincia de Salta, se dicta la Ley N° 7.403 de “Protección de víctimas de violencia familiar”, de aplicación en los ámbitos en que se desarrollen las relaciones interpersonales. La normativa surge de la visibilidad que toma la problemática de la violencia familiar con el femicidio de Rosana Alderete y dos de sus hijos, perpetrado por su pareja Alberto Yapura en el año 2004. Tal suceso dejó al descubierto la desprotección por parte del Estado y sus organismos hacia las víctimas de violencia, que denunciaron maltratos en el ámbito doméstico; pero cuyas causas no eran consideradas relevantes o de competencia pública.

Dentro de la misma ley, en el artículo 2º, se contempla las cuestiones que incluyen a niños y niñas, sosteniendo que cuando las víctimas fueran menores de edad, los hechos deberán ser denunciados por los servicios educativos -sean públicos o privados- que hayan tomado conocimiento directo o indirecto de los hechos de violencia. A partir de la

mencionada ley, se propone en el ámbito ejecutivo, generar un espacio para atender la problemática que se gestionaría desde la Subsecretaría de la Familia.

Desde el año 2006, dentro del poder ejecutivo, se pone en funcionamiento el denominado Programa de Prevención de Víctimas de Violencia. Éste inicia su accionar dirigido al trabajo preventivo en el ámbito comunitario, para luego integrar en sus funciones a la asistencia, incorporando en ella a profesionales con competencia en el área. El trabajo desarrollado por este programa amplió su intervención hacia el desarrollo de trabajo articulado con las fuerzas policiales y el ámbito de la salud. De esta manera, se propició la apertura de oficinas de violencia en las comisarías destinadas a la recepción de demandas de situaciones de violencia y maltrato familiar; como así también, se propició el desarrollo de protocolos de acción en instituciones de salud frente a situaciones de violencia.

Con el tiempo, se hizo necesario contar con domicilios seguros en donde resguardar momentáneamente a las víctimas de violencia. Esta iniciativa motivó la creación de casas de refugio y se logra mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N°2654/14 emitido con fuerza de ley –N°7.857- en donde se declara la Emergencia Pública en Materia Social por Violencia de Género, en el año 2014. Dicha ley tuvo validez por dos años y se renovó consecutivamente, en los años 2016 y 2018. El suceso dio lugar, también, a la creación de fiscalías y defensorías específicas en el ámbito judicial. Así es que se han creado cinco Juzgados de Violencia Familiar y de Género; dos en el Distrito Judicial del Centro; uno en el Distrito Judicial Tartagal; y uno en el Distrito Judicial del Sur. Todos tienen competencia para actuar en todos los asuntos contemplados por la Ley Nacional N° 26485 y la Ley Provincial N° 7403.

La provincia es una de las primeras del país en implementar juzgados especializados exclusivamente en violencia familiar. Por otro lado, mediante Acordada de la Corte de Justicia N° 10.630 del 27/05/2010, se determina la creación de la Oficina de Violencia Familiar (OVIF). Su función radica en recepcionar las denuncias de hechos de violencia familiar en Sede Judicial, como así también, asesorar a los denunciados sobre los cursos de acción a seguir, labrar las actas de acuerdo con los formularios determinados en la Acordada N° 9.828, elaborar un informe psicosocial que evalúe la situación de riesgo y, por último, realizar de informes estadísticos acerca del funcionamiento de la institución.

Se resalta que el DNU N° 2654/19 significó un hito en el tratamiento de la problemática, ya que el *paradigma de intervención* introduce la necesidad de realizar intervenciones con perspectiva de género. Así también, se extiende el servicio de asistencia a víctimas de violencia a la totalidad de la provincia salteña.

Otra normativa que se incorpora a las leyes provinciales que rigen esta materia es la Ley Provincial N° 7888, publicada a finales de septiembre de 2015. Este instrumento estableció una regulación procesal bastante desarrollada que, en principio, derogó las normas contenidas en la Ley N° 7403. Con la Ley Provincial N° 7888 se establecieron los principios, las garantías y el procedimiento de actuación judicial para la aplicación de la Ley Nacional 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres.

Por último, interesa mencionar que el Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género se encuentra constituido por un área técnica dedicada a la intervención en casos de violencia en los que se encuentren involucrados niños, niñas y/o adolescentes. Esta especificidad institucional se corresponde con el avance normativo mencionado anteriormente.

### **Contexto institucional**

De la presente dimensión, se señala que la práctica pre-profesional a sistematizar transcurrió en su mayor parte durante un período de transición institucional, de mudanza física y posibilidad de desarrollo de trabajo intersectorial. El Programa de Violencia Familiar fue transferido al nuevo edificio nominado Polo Integral de La Mujer (PIM), el cual fue inaugurado en la simbólica fecha del 7 de mayo, pues coincide con el natalicio de María Eva Duarte Perón. En la ceremonia de inauguración, el Gobernador refirió a los servicios allí nucleados, como los “continuadores de la lucha por la mujer que llevaba a cabo Evita”.

En el edificio se ubican tres subsecretarías: 1) Políticas de Género 2) Asistencia Integral a Víctimas de Delitos 3) Fortalecimiento Institucional y Territorial de los Derechos Humanos. En éstas funcionan: el Consejo Provincial de la Mujer; el Área de Diversidad Sexual, el Área de Equidad de las Mujeres y la Oficina de Rescate y Acompañamiento a Víctimas de Trata de Personas.

El Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género forma parte de la Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia, la cual depende de la Secretaría de Derechos Humanos y pertenece, a su vez, al Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia del Poder Ejecutivo de la provincia.

Por último, desde el mes de agosto empezó a funcionar una sede de la Oficina de Violencia Familiar y de Género del Poder Judicial (OVIFG); dependencia responsable de recibir las denuncias.

El Polo Integral de la Mujer, se ubica en el macrocentro de la ciudad de Salta, específicamente en calle República de Siria N° 611. Se accede al Polo por las calles Av. Entre Ríos, Junín y Rivadavia. La ubicación propicia una mayor accesibilidad de los

usuarios, dado que llegar al anterior establecimiento ubicado en la calle Santiago del Estero N° 2291, se torna dificultoso debido a que en la zona transita una única línea de transporte urbano (que circula con escasa frecuencia). En cambio, actualmente, se puede acceder al lugar en los transportes urbanos que corresponden a las líneas: 3 A, 3 Troncal norte-oeste, 3B, 3C, 5A y 7 San Lorenzo.

El Polo es un edificio diseñado y equipado para brindar atención integral a todas las mujeres, niños, niñas, adolescentes, la población LGTB y de la disidencia sexual. Esta población en “riesgo” frente a la violencia familiar y de género es la focalizada como objeto de intervención por parte de la acción del Estado. Para el abordaje de la problemática, el Programa desarrolla tres funciones: prevención, asistencia y contención.

A la vez, se realizan acciones de sensibilización y prevención tendientes a remover patrones socioculturales que posicionan a las mujeres en condiciones de desigualdad y a los menores de edad como potestad de los adultos. Asimismo, también procura promover el acceso igualitario a todos los derechos en todos los ámbitos.

La estructura edilicia es amplia, cuenta con diversos espacios tales como: consultorio médico, consejería de salud sexual y reproductiva, guardería para niños y niñas, sala de lactancia, oficina de capacitación para el acceso al empleo y unidad especializada de atención a las fuerzas de seguridad. También, está equipado con insumos necesarios para el desarrollo de las intervenciones profesionales como ser: computadoras, impresoras, internet, línea telefónica, oficinas específicas, boxes, etc. Pero debido al modelo de desarrollo estatal impulsado, se produjeron recortes presupuestarios en la asignación de financiamiento hacia las políticas sociales, obstaculizando el óptimo funcionamiento de los dispositivos.

El programa desenvuelve su accionar teniendo en cuenta el siguiente marco legal:

. Ley Nacional N° 26.485 “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres”.

. Ley Nacional N° 26.061 “Protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”.

. Ley Provincial N°7.403 “Protección de víctimas de violencia familiar”.

. Ley Provincial N° 7.888 “Protección contra la violencia de género”.

Las situaciones de violencia que aborda el programa se circunscriben, como su nombre lo explicita, a la violencia familiar y la violencia de género. Sin embargo, no todas las situaciones o hechos de violencia son absorbidos por el programa. Los casos que resultan derivados a otras instituciones encargadas de la acción específica son:

- de adicción o consumo problemático
- tercera edad
- discapacidad

El Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia, durante el periodo de sistematización, fue coordinado por el Secretario Leandro Ramos y el Subsecretario Sr. Pablo Genovese. Se compuso por un equipo de operadoras socio-comunitarias encomendadas en la participación y conformación de redes territoriales, contó además, con el equipo técnico compuesto por abogados, psicólogos y trabajadores sociales, dedicados a la labor de asistencia y contención; y por el personal administrativo, de servicio y de seguridad. Los equipos profesionales ejecutaron las líneas de acción que responden a la orientación y el asesoramiento técnico en procura de brindar asistencia y contención a las víctimas de violencia familiar y de género.

A su vez, los equipos multidisciplinarios se subdividen en dos coordinaciones:

- Área técnica niños

- Área técnica adultos

Al interior de estas subdivisiones se encuentran los equipos interdisciplinarios conformados por trabajadoras sociales, psicólogas y abogados/as cuya función es brindar asistencia, la cual incluye las tareas de proveer asesoramiento y contención, no se encuentra entre las facultades de los abogados/as del programa officiar las demandas de los casos atendidos. La organización del trabajo está dirigido al abordaje interdisciplinario, motivo por el cual, en los días asignados de movilidad<sup>7</sup> los profesionales agrupados en equipos realizan las visitas domiciliarias e institucionales.

Respecto al área técnica de las operadoras comunitarias, su función es relevar en territorio la información requerida por las profesionales y, de esta manera, detectar posibles casos de violencia. Por otro lado, su labor consiste en integrarse a las mesas de trabajo y las redes conformadas en las distintas áreas de la ciudad. El grupo de operadoras comunitarias son las trabajadoras con mayor antigüedad del programa. La labor ejercida por esta área es de suma importancia y reposa en ella un potencial significativo, ya que las operadoras eran las antiguas encargadas de las tareas de prevención y, actualmente, son las que realizan el trabajo de seguimiento de los casos tratados en el programa.

Según lo establecido en la Carta de Servicios del Programa, se detalla a continuación, en la Tabla 1, la misión y funciones de éste:

---

<sup>7</sup>Recurso de transporte para realizar las visitas domiciliarias o para relevar datos desde los dispositivos institucionales de la educación salud, etc. Asimismo, es utilizado para viajar a los departamentos del interior de la provincia.

Tabla 1

*Misión y función del Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género*

---

Misión	<p>Brindar asistencia y asesoramiento desde una perspectiva interinstitucional e intersectorial que favorezca en la comunidad el desarrollo de una conciencia participativa y protagonista, potenciando una actitud de corresponsabilidad entre los agentes sociales.</p>
Función	<hr/> <p>Abordar la problemática de violencia familiar y de género mediante acciones de promoción, prevención y asistencia. Ofrecer orientación interdisciplinaria a personas que demanden asistencia respecto de la problemática de violencia y/o en los casos que sea requerido.</p> <p>Diseñar y ejecutar a nivel provincial acciones y estrategias de intervención y apoyo a personas que se encuentren en situación de violencia.</p> <p>Brindar asesoramiento inicial, coordinando la atención al interesado y las derivaciones a otras áreas según corresponda.</p> <p>Mantener un registro informatizado de los datos de las personas que asistan al programa.</p> <p>Coordinar y articular con las distintas instituciones que tengan como misión la asistencia integral a las víctimas de violencia.</p> <p>Brindar protección de manera transitoria a las personas que no cuenten con una red social, de la agresión física y/o psíquica, al momento que demanden tal protección y se evalúe que se encuentran expuestas a sufrir tales agresiones.</p> <p>Ofrecer cobertura de las necesidades básicas de manera temporaria en los refugios</p> <hr/>

---

para víctimas de violencia de género, hasta la ubicación definitiva de la persona, acelerando los trámites necesarios para dar opciones de resolución de conflictos.

---

Elaboración propia. Datos obtenidos de la Carta de Servicios del Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Los canales de recepción de la demanda de intervención se configuran por medio de oficinas, demanda espontánea, derivación institucional y derivación desde la jefatura.

La institución cuenta con el refugio para víctimas de violencia y trata de personas, el cual trabaja de manera exclusiva con el programa. El refugio tiene disponibilidad para 32 personas, los datos de su locación se resguardan debido a razones de protección de las refugiadas y sus hijos e hijas. Cuenta con una profesional de psicología que realiza rondas de atención en intervalos bisemanales, una profesional de psicopedagogía encargada de la terapia grupal con los niños y niñas que estuviesen en el refugio; además, hay una médica especialista en infectología y una abogada. Las políticas de admisión prohíben el ingreso a personas con enfermedades infectocontagiosa y niños/as mayores a 12 años. Se organiza internamente con un cronograma que estipula los horarios de entrada y salida del refugio, horarios de almuerzo, cena y meriendas, como así también dispone de un código de conducta. En el refugio se llevan a cabo capacitaciones para las refugiadas en administración de recursos, planificación familiar y preparación para la búsqueda de trabajo.

El equipo anteriormente mencionado no interviene con las víctimas rescatadas de la trata de personas, ya que de ellas se ocupa la Oficina de Rescate y Acompañamiento a Víctimas de Trata de Personas; además, sobre ellas no rigen las mismas políticas del hogar

anteriormente mencionadas, debido a que no tienen permitido el egreso temporal del refugio. Esta institución posee guardia policial las 24 horas.

La fundación Eben-Ezer se encuentra a cargo de los hogares temporales para víctimas de violencia de género y trata de personas desde el año 2014. Dicha fundación es una organización comprometida, según lo estipulan sus proyectos, con la disminución progresiva de las brechas de desigualdad social, puesto que busca promover el desarrollo y la integración, tomando como ejes prioritarios: la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.

#### **Área en el que se desarrollan las prácticas: Área técnica niños**

El Área técnica niños es donde se desarrolla, particularmente, el período de práctica. El área cuenta en total con cinco trabajadoras sociales, cuatro psicólogas (de las cuales dos se encontraban con licencia durante el período al que se circunscribe este trabajo) y cuatro abogadas. Este equipo de profesionales se distribuye entre los turnos de mañana y tarde. Desde las 14hs a 18hs, se establece el horario de trabajo de las profesionales en el turno tarde del programa; el primer turno ejerce su labor en los horarios de 08hs a 14hs. La práctica se llevó a cabo en el turno tarde del programa.

Se señala que las trabajadoras sociales del programa son las únicas profesionales de Trabajo Social empleadas en la Secretaría de Derechos Humanos, por lo que se encuentran sujetas a demandas institucionales que exceden a las exclusivas del programa, ya que entre sus incumbencias profesionales cuentan con la facultad exclusiva de recomendar la asistencia económica.

Cada área tiene establecido un cronograma fijo en relación con el uso de movilidad, en el caso del Área niños se les asignaba los miércoles y viernes para el uso de este recurso.

La disponibilidad de vehículo para el desarrollo de las visitas domiciliarias e institucionales resulta insuficiente para el trabajo que deben ejercer los equipos; esto, teniendo en cuenta que además de darle tratamiento a los casos de la ciudad de Salta capital también deben atender a las demandas en municipios del interior de la provincia. Tal recurso resulta indispensable para evitar que el trabajo desarrollado se torne exclusivamente en un tratamiento administrativo de los casos recepcionados.

**Dimensión específica del grupo con el cual el trabajador social desarrolla sus actividades: Orientación y asesoramiento**

Otra de las dimensiones caracterizadas es la modalidad de ejecución de la política institucional. Esta se vehiculiza por medio de dos líneas de acción: la orientación interdisciplinaria y el asesoramiento técnico a instituciones demandantes. Con respecto a la primera línea, las demandas de asistencia llegan por medio de diversos canales, en los cuales el más utilizado es el oficio legal. Se le da ingreso en el área administrativa para luego derivarlo a alguna de las áreas técnicas correspondientes. Otros oficios provienen desde jefatura y resultan asignados a algún equipo en específico, en aquellos casos que revisten mayor importancia o urgencia política o bien, porque su atención implica un carácter prioritario. En menor medida, se presentan las demandas espontáneas, en donde puede no existir una demanda legal realizada previamente o contar con algún antecedente de intervención por parte del programa.

Luego de la recepción de los oficios y demandas por parte de las profesionales, la primera intervención es asumida por el Área técnica de operadoras comunitarias quienes mediante su inserción territorial en las mesas de trabajo comunitarias y las redes, realizan un sondeo acerca de los casos teniendo como ejes los indicadores señalados previamente

por las profesionales. Las operadoras también realizan la entrega de citaciones a las partes para concretar una posterior entrevista en las Áreas técnicas de niños y /o de adultos.

De esta manera, luego de realizado el sondeo y entregada la citación, la profesional recibe el informe efectuado por la operadora, procediendo a realizar el diagnóstico diferencial, para el cual el objetivo está centrado en una evaluación de riesgo de la situación. En caso de que no sea una problemática de violencia familiar o de género (según los lineamientos planteados en el contexto institucional) se deriva al organismo correspondiente.

Si la conclusión del diagnóstico diferencial es la valorización de una problemática de violencia familiar y/o de género, el caso es absorbido por el programa, poniendo en marcha la planificación y ejecución de las estrategias de abordaje que se basan en la asistencia directa (con la familia) e indirecta (con la comunidad y los dispositivos institucionales). La valorización de la problemática de violencia familiar o de género tiene como fundamento la Ley Provincial N° 7403 y la Ley Nacional N° 26.485.

La asistencia directa contempla el asesoramiento técnico, que opera por medio del abordaje de los equipos multidisciplinarios. Éste también se realiza en las denominadas intervenciones de urgencia. Otras actividades que forman parte del proceso de intervención son el -ya nombrado- diagnóstico diferencial, la evaluación de riesgo, la orientación, el seguimiento (con estrechas posibilidades de ejercicio en la mayoría de los casos), el contacto o articulación intrainstitucional e interinstitucional y la elaboración del informe técnico.

Al respecto de las articulaciones que se realizan cotidianamente en los procesos de intervención es importante destacarlas como una oportunidad en la dinamización de la vida institucional. Esto es así en la medida en que estas articulaciones se realizan tanto con

instituciones estatales como con organismos barriales o que desarrollan un trabajo de base. Resultan relevantes estos contactos multilaterales entre las instituciones en el abordaje de los casos descritos como multiproblemáticos, en el sentido de aportar una visión integral a las estrategias de intervención.

## **DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA**

En este apartado, se abordará la elaboración de un discurso descriptivo que apunte a dar cuenta del proceso de la práctica exponiéndola de manera lógica y cronológica, con el objetivo de articular los componentes del proceso de la práctica en torno a aquellos ejes que hilan la coherencia de la presente sistematización (Sandoval Ávila, 2001).

La descripción se centrará en exponer el funcionamiento de la dinámica institucional y las consecuentes relaciones inter y extra-institucionales. Esto se presenta así a modo de retomar, posteriormente, aquellos elementos que permitan realizar una reconstrucción conceptual que resulte explicativa del lugar que ocupa la intervención de las trabajadoras sociales en el funcionamiento del programa.

### **Primer Contacto**

El recorrido inicia con la presentación de los centros de residencia el 22 de marzo en la Universidad Católica de Salta. En representación del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar se hace presente el Dr. Leandro Ramos, quien preside la jefatura del programa (se utilizará de aquí en adelante esta denominación como nombre propio para referir al Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género). La presentación consistió en exponer y ubicar el lugar que ocupa el programa dentro del poder ejecutivo; asimismo, dio cuenta de la concepción de la problemática de violencia familiar y de género, explicándola desde la terminología correspondiente a la perspectiva de género normativa. Por último, el funcionario hizo referencia al trabajo realizado en el programa y presentó toda una suerte de referencias que invitaban a la reflexión sobre el accionar institucional, así como también sobre la diversidad de familias que acceden al programa.

Posteriormente, en abril, se realiza la primera reunión con el jefe del programa. Ésta fue solicitada por los residentes, quienes se habían acercado ya a la primera locación donde funcionó en un momento el programa; a saber, sobre un edificio en la calle Luis Burela, cuya estructura responde a la planificación de viviendas, y en donde cada departamento habitacional estaba ocupado por algún organismo del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos. Cabe destacar que el edificio mencionado no contaba con espacios idóneos para la recepción de demandas y toma de entrevistas, las cuales se realizaban en el pasillo del entresuelo, sin resguardo de la privacidad de las personas.

El movimiento ajetreado de los funcionarios y funcionarias evidenciaba la pronta mudanza física del programa. Las residentes en cuestión, en aquella reunión, dialogaron con el Dr. Ramos e indagaron en torno a la naturaleza del programa, sus antecedentes y la normativa que justifica el accionar institucional. En breve se marcharon, con la advertencia de la imposibilidad de ser recibidos nuevamente debido a la convulsión por la que se transitaba y por la falta de espacio para integrar residentes.

El 7 de mayo del 2018, se realizó la inauguración oficial del edificio al que se muda, finalmente, el programa. Aquellos invitados e invitadas presentes, que tomaron la palabra en el acto inaugural, estuvieron vinculados a un representante de la Organización de las Naciones Unidas, específicamente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) quien convocó, en aquel momento, a la planificación de un trabajo en conjunto “con todas las áreas de la sociedad”. Asimismo, expresó que, con aquella inversión realizada en el tratamiento de la problemática de la violencia de género, el Estado se hace cargo de dirigir su accionar en el sentido marcado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Particularmente, apuntó al quinto objetivo que refiere a la igualdad de género.

En la inauguración, se expresaron políticos locales quienes remarcaron en sus discursos la importancia de intervenir sobre la dimensión cultural y sobre la “revalorización del rol masculino” para el tratamiento de la problemática de género. También se destacó la importancia de la inversión realizada en el Polo Integral de Mujeres y su significancia en el tratamiento de la problemática de violencia.

### **Inicio de las prácticas**

En los días posteriores a la inauguración del Polo Integral de Mujeres (PIM), las<sup>8</sup> residentes iniciaron con la realización de las prácticas pre-profesionales. El período señalado comenzó con una reunión formal en la que estuvieron acompañadas por la docente a cargo de la cátedra *Residencia de Intervención Pre-profesional* (quien ejerció antiguamente la jefatura del programa), los/as ayudantes de cátedra y el actual jefe.

El Dr. Ramos inició el encuentro refiriéndose acerca del momento de transición en el que se encontraban a nivel institucional, luego presentó la conformación del programa e hizo mención a las dependencias gubernamentales a las que se subordina, para luego referirse específicamente al PIM.

Detalló la ubicación del programa, el cual se ubica en la planta baja y posee boxes y oficinas en donde se distribuyen los “equipos interdisciplinarios”, como así también, la sala de lactancia, la guardería, la cocina, sala de reuniones y el área administrativa. Se manifestó acerca de la problemática a la que compete el accionar del programa y se realizó una lectura relacional con las problemáticas sociales.

---

<sup>8</sup> Se usa el género gramatical femenino para designar a quienes formaron parte del equipo de residencia en el Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia; esta decisión lingüística obedece a que el número personas que participaron fue mayoritariamente femenino.

En esta introducción, se expuso ante las residentes las modalidades de trabajo en las que se basa el programa:

- Promoción de los derechos humanos y de la cultura de la paz
- Trabajo en red
- Capacitaciones para todas/os las/as funcionarias/os.

Y, por otro lado, se realizó una crítica hacia la administración estatal en la cual se caracterizó a ésta como ‘unitaria’<sup>9</sup>. A continuación, se mencionó la importancia de la prevención en materia de violencia, la cual interviene directamente sobre la cultura mediante la concientización como herramienta de acción, con el objetivo de ‘romper con la cultura machista’. Sin embargo, se remarcó la insuficiencia de recursos para llevar adelante, de forma efectiva y sostenida, la aplicación de una política de prevención y asistencia en materia de violencia. Por último, el funcionario promocionó un proyecto que presentaba como población destinataria a los varones victimarios; éste recibiría el nombre de Programa PRIO, y su objetivo radicaba en “trabajar en nuevas masculinidades” por medio de la educación como estrategia de intervención.

En un primer momento, las residentes recabaron primeras percepciones sobre el funcionamiento del programa y los beneficios que implican la creación del PIM. A continuación se resumen los principales beneficios detectados: aunamiento de los organismos por los que transitan las víctimas de violencia, lo cual incentiva la optimización en la disposición de los documentos que se producen en cada instancia por los funcionarios y las funcionarias de las instituciones, como también por los y las profesionales que brindan

---

<sup>9</sup> Al caracterizar como unitaria una determinada forma institucional, se realiza una analogía con los modelos de gobierno que, en el siglo XIX, se encontraron en disputa: federal y unitario. El primero modelo buscó la descentralización de la toma de decisiones; en consonancia con ello, delega la autonomía y el gobierno del Estado a las provincias de la naciente república; mientras que el segundo modelo abogó por la concentración de las funciones nacionales en la capital porteña.

asistencia. Se evita, de esta manera, la ‘revictimización’ que se produce en la reiteración discursiva de los sucesos de violencia ocurridos.

El 10 de mayo, las estudiantes residentes se dividieron entre las áreas técnicas del programa: dos en el área de niños y tres en el área técnica de adultos. El autor del presente trabajo es destinado al Área técnica niños.

Sin embargo, debido a la reciente mudanza física del programa, no se expidieron citaciones nuevas, así fue que se atendió de manera esporádica a las personas que se acercaban al PIM para denunciar espontáneamente. Por esta situación, se considera que el trabajo realizado durante este tránsito fue, preponderantemente, de carácter administrativo.

En diálogo con las profesionales, se debatió acerca de los criterios de priorización de casos. Quedó evidenciado que estos quedan sujetos a la postura ético-política de cada profesional. Se explicitó por parte de las profesionales que la ‘pata débil’ del programa es la ausencia de seguimiento de los casos, ya que no compete a éste realizarlo; sino brindar tan solo la asistencia mencionada; así como también producir la documentación requerida para, luego, operar las derivaciones correspondientes a los organismos del Estado que resultaren pertinentes.

Acerca de la mudanza física del programa -junto a otras secretarías-, las profesionales expresaron sus expectativas de cambio en relación a las modalidades de actuación profesional que se venían desarrollando hasta el momento. En esta línea, manifestaron inquietudes sobre la construcción de espacios de supervisión. Se mencionó que cuando estos suceden, se producen de manera ocasional y discontinuada.

### **Diagnóstico institucional como estrategia de inserción**

El 15 de mayo se emprendió la realización del diagnóstico institucional por parte de las residentes. Esta actividad sirvió como disparador para implicarse en la vida institucional, la cual, según primeras apariencias, se encontraba convulsionada y altamente sectorizada.

Los flujos comunicativos establecidos se encontraban sujetos a las formas relacionales que se habían dispuesto ya en la anterior distribución física de las áreas, cuando el programa funcionaba sobre calle Luis Burela. Lo aquí manifiesto se confirmó en diálogo con una profesional del Área de adultos, quien aseguró que “estar en el subsuelo y estar desconectada de las operadoras comunitarias trajo muchos problemas”. La inserción de las residentes se acomodó a ese estado de situación, y se encontró restringida a funcionar como apéndice del accionar profesional. En aquel momento, en el grupo de residentes se vivenciaron inquietudes estrechamente vinculadas a sensaciones y percepciones de inacción en el programa.

Al emprender este diagnóstico, se tomó conocimiento de que una dependencia del programa ubicada en Orán había sido recientemente cerrada. Dicha área se trataba del refugio para víctimas de violencia que se encontraba funcionando en la localidad, y desde el 1° de abril del corriente año no prestó servicios.

Otra debilidad que se resalta es la prevención, caracterizada como otra ‘pata floja’ del programa. Se remarca que la función preventiva fue, en primer lugar, asignada a la tarea que cumplían las operadoras comunitarias, primeras trabajadoras y pioneras del programa. Sin embargo, en uno de los diálogos mantenidos con las profesionales se expresó que “las operadoras comunitarias no son bien utilizadas”.

Cabe mencionar que dicha deficiencia se acrecienta al interior de la provincia salteña, en donde no se dan intervenciones sostenidas en el lugar. Este punto se replica a nivel provincial y se relaciona estrechamente con lo expresado por el Dr. Ramos, al referirse a la concentración de funciones estatales en la capital como administración “unitaria”.

Otro de los rasgos detectados por parte de los equipos intervinientes en cuanto al desenvolvimiento de la asistencia es la diversidad de criterios para el abordaje de la intervención. Se evidenció, así, la necesidad de establecer un procedimiento de intervención que posibilite la creación de un canal de comunicación interna más fluido, sobre todo en el accionar de los equipos profesionales. Se detectó, a manera de reclamo continuo, la falta de cumplimiento de los funcionarios a las competencias de su cargo, específicamente en el área administrativa, lo que afecta al correcto funcionamiento del programa.

Y, desde una perspectiva extrainstitucional, se identificaron articulaciones fortuitas con otras dependencias gubernamentales que también atienden a la misma población. Así también, se rescata el firmado de distintos convenios con entidades privadas, de la sociedad civil, y con otras áreas gubernamentales. Entre ellas, se destaca el acuerdo convenido con la Fundación Conin y con el Poder Judicial para la instauración de defensorías en el interior de la provincia; de esta manera, se ejerce una función de control de la legalidad manifestado en el crecimiento de juzgados dedicados a la temática.

Se mencionó con anterioridad la incapacidad del programa para atender a la demanda que se le presentaba; y es por ello que el Área técnica de adultos tuvo un mayor nivel de demanda que el Área técnica niños. Dicha incapacidad de respuesta efectiva se vinculó a la falta de recursos materiales para el correcto desarrollo de las funciones institucionales. El ajuste económico realizado en el año en curso devino en una racionalización de la política social.

Otro elemento de contraste entre las áreas fue la disposición desigual de mobiliario y de recursos. A esto se agrega el malestar profesional presente por la excesiva demanda y la ausencia de ‘respaldo institucional’.

En cuanto a las acciones institucionales dirigidas hacia sus trabajadores, se encuentran las propuestas de formación. Estas capacitaciones de los funcionarios responden a la competencia específica de la Subsecretaría de Políticas de Género. Se destaca como positivo entre las trabajadoras, el apoyo institucional a la formación continua de sus funcionarios y profesionales; como así también, el respeto por la autonomía profesional materializado en el ejercicio de la libertad de los profesionales para adherir y desarrollar su propio marco técnico-metodológico. Aunado a lo anterior, también se remarca el soporte personal del jefe a las intervenciones efectuadas por los equipos interdisciplinarios.

Por último, respecto de las oportunidades que presenta el programa, es interesante visualizar cómo la inauguración del PIM fue vivenciada por los y las profesionales, como así también por los funcionarios y funcionarias, con expectativa de cambios positivos en la organización y en el ambiente laboral. En esta línea, en una reunión con las profesionales del área niños y adultos, se expresó sobre las posibilidades que ofrece el nuevo edificio y se destacó que éste viabilizaría la articulación, promovería un trabajo en términos de corresponsabilidad, evitaría la sobreintervención y revictimización de la población asistida y permitiría un uso eficiente de los recursos.

En cuanto al trabajo desarrollado por los equipos multidisciplinarios, se relevó que las acciones particulares de cada profesional se llevan a cabo en respuesta a los oficios individuales y, de acuerdo a la información previamente disponible, como resultado del trabajo de las operadoras comunitarias. Este recorrido finaliza con la elaboración de un

informe situacional y su correspondiente derivación a otra dependencia institucional con las recomendaciones de acción suscitadas por la evaluación profesional.

Se retoma entonces, la necesidad de establecer un procedimiento de intervención que aporte, como respaldo institucional, a las intervenciones desarrolladas por los equipos. Este aspecto es señalado por las trabajadoras como uno de los causantes de la sensación de falta de reconocimiento o sensación de ‘abandono’, ya que el desarrollo laboral radica, actualmente, en la competencia exclusiva y subjetiva de sus profesionales.

En el desarrollo del diagnóstico, se pone de manifiesto la relevancia que adquiere el Área de adultos, debido a que el Área niños surge como un aditamento de las tareas ejecutadas por la primera área. Desde el Área técnica niños se detecta, en consonancia, que periódicamente recibe oficios que no corresponden a la intervención específica del área. Esto se produce como una transferencia de casos desde el Área de adultos a modo de descomprimir dicha área técnica, la cual, como se mencionó, cuenta con mayor demanda.

Como parte de la elaboración del diagnóstico institucional, se hizo uso de la técnica FODA. El resultado se expone a continuación, en la Tabla 2, y es una síntesis del conocimiento obtenido en este proceso:

Tabla 2

*Matriz F.O.D.A realizada por las residentes*

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovación del Decreto de Emergencia de Violencia de Género en la provincia.</li> <li>- Problemática de violencia familiar y de género en la agenda pública.</li> <li>- Integración de los dispositivos dedicados al tratamiento de la violencia en el Polo Integral de Mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inestabilidad, política, económica y social del país.</li> <li>- Escasez de recursos (económicos, humanos, materiales)</li> <li>- Recorte presupuestario.</li> <li>- Desconocimiento público del programa.</li> <li>- Incumplimiento de funciones y cargo de funcionarios públicos.</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Formación particular constante.</li> <li>- Autonomía profesional.</li> <li>- Respaldo institucional en la intervención ejercida por las profesionales.</li> </ul>	<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarticulación entre las áreas del programa.</li> <li>- Cuantificación de casos (realización mensual de índices).</li> <li>- Debilidad en la función preventiva.</li> <li>- Limitación del abordaje en la capital, dada la centralización del programa.</li> <li>- Ausencia de protocolo institucional para las actuaciones profesionales.</li> <li>- No hay unificación de criterios en la intervención.</li> <li>- Estrechas posibilidades de realizar seguimiento/acompañamiento de los casos.</li> <li>- Falta de contención terapéutica.</li> <li>- Débil formación/capacitación en perspectiva de género y violencias desde el programa.</li> <li>- Inexistencia de mesas de debate de casos.</li> </ul>

Datos obtenidos de los encuentros en la práctica pre-profesional (Fuente: Cuaderno de Campo)

### **Procesos de intervención**

En el desarrollo de las asistencias acompañadas por las referentes, surgen cuestiones referidas a la contextualidad institucional que influyen en la ejecución de las intervenciones. Cabe dar como ejemplo de esto, cuando se manifestó la necesidad del establecimiento de las incumbencias del programa, como así también del resto de los organismos, como por ejemplo, la Secretaría de Familia - institución cuyas dependencias se encuentran en contacto permanente con el programa. Entre estos organismos, dependencias y el programa se suceden derivaciones de casos que generan en varias situaciones una sobrederivación. La falta de claridad en las competencias específicas de estos dispositivos es alimentada por la ausencia de estrategias que direccionen tales derivaciones. Esto produce que los oficios sean redirigidos nuevamente, así se prolonga el tiempo de espera para la atención de la demanda. Al respecto, una profesional manifestó “nadie se quiere hacer cargo de nada”.

Por otra parte, se incrementó el número de cursos con perspectiva de género impartidos por la Subsecretaría de Políticas de Género. Se movilizó la inquietud de repensar el trabajo llevado a cabo en función de las discusiones actuales sobre la problemática.

Las residentes iniciaron su labor elaborando una la lectura de oficios, para luego definir indicadores que serían relevados por las operadoras comunitarias. De esta manera, progresivamente, las residentes fueron involucrándose tanto en la recepción de oficios, como en la participación en entrevistas y en la posterior elaboración de informes situacionales.

Sin embargo, la participación como residentes de Trabajo Social se desarrolló mayormente durante el segundo semestre del año. Es por ello que la atención de los casos

resultó escasa para el progresivo involucramiento en los procesos de intervención; debido a ello, se logró captar parcialidades en el desenvolvimiento de los casos tratados. Sumado a lo anterior, constituía una regularidad el ausentismo por parte de los citados al programa, lo cual ralentizaba, aún más, los procesos de intervención. Frente a esta situación, las profesionales optaban por la realización de las entrevistas mediante contactos telefónicos. De esta manera, se procuraba encauzar los oficios y así evitar su ‘encajonamiento’ y, con esto, la dilatación de los tiempos de respuesta o, directamente, la ausencia de respuestas efectivas.

En el primer mes del segundo semestre, las profesionales del Área niños presentaron un reclamo hacia la jefatura respecto el funcionamiento del área administrativa del programa. Debido a la ‘desorganización’ de dicha área, algunas citaciones no eran entregadas y/o derivadas en el tiempo correspondiente, lo cual alargaba los plazos de intervención. Se sumaba a ello el factor de ausentismo por parte de los citados. Este dato se condice con lo expuesto en el informe anual 2018 del Observatorio de Violencia contra las Mujeres de la Provincia de Salta. En este documento se expone que entre los meses de enero a agosto se entregaron 6100 citaciones, de las cuales se asistieron a 2840.

Durante el transcurso de los meses del segundo semestre del año, las residentes se familiarizaron con el trabajo de las operadoras comunitarias. Entre estas trabajadoras, para su abordaje territorial, se dividen la ciudad de Salta por regiones; como así también lo hacen para participar en las redes y mesas de trabajo barriales.

Al interior de la institución es notable cómo se empieza a definir la utilización de los espacios por parte de los distintos equipos. Se ocupó de manera preponderante el Área niños; el equipo de operadoras hizo uso de la cocina, como de la mesa de reunión; mientras que el equipo del área adultos permaneció en los boxes asignados.

Es en los últimos meses del segundo semestre que el programa empieza a funcionar íntegramente. Esto fue así debido a que, en un principio, primó el desconocimiento por parte de la población acerca de la nueva dirección del programa y; también, debido a la falta de recursos materiales y servicios (como por ejemplo, el no contar con una línea telefónica). La situación aquí caracterizada hizo disminuir, casi por completo, la cantidad de demandas espontáneas y aumentó el ausentismo en los casos ya en proceso. Sumado a esto, es durante este período que se integra la Oficina de Violencia Familiar (OVIF) del Poder Judicial al Polo. Esto resulta una herramienta fundamental para brindar asesoría jurídica y realizar las demandas correspondientes.

Considerando la inestabilidad institucional descripta, se vio afectado, principalmente, el ritmo de trabajo de las operarias y operarios. A esto se añade el reciente cambio de jefatura y las consecuentes movilizaciones en las expectativas de las profesionales y del personal administrativo. Se puso en juego las influencias y legitimidades a la hora de la toma de acciones. Estas circunstancias permeabilizaron las escasas entrevistas que se realizan en los gabinetes.

El contacto de la población usuaria con el programa presentó una mejoría debido a los espacios amplios que disponen los sectores del PIM. Como se mencionó, la mayor cantidad de asistentes al programa es constituida por las mujeres que, generalmente, son acompañadas por algún familiar o con sus hijos e hijas. Es así que el disponer de una guardería, sala de lactancia, un patio interno y una amplia sala de espera mejoraron con significancia la experiencia de las familias.

Sin embargo, predominó en el contacto con dichas mujeres la resistencia, causada por la sensación de desconfianza con respecto a la utilidad del servicio. Cuando se trata de los denunciados y denunciadas, la resistencia se debe a la situación de encontrarse intimado

públicamente. En ambos casos se visualiza una primera barrera en el planteamiento de la situación. Otro posicionamiento asumido por la población usuaria fue acercarse a los dispositivos de asistencia para ‘ver qué puedo conseguir’. Desde el programa se prestan ayudas económicas en algunos casos, que son evaluados como necesarios por las trabajadoras sociales. Esta acción también se utiliza como moneda de negociación con aquellas personas, generalmente víctimas, que demandan respuestas más efectivas a su situación.

Es debido a lo expuesto, la presente sistematización busca reconstruir analítica y conceptualmente la práctica desarrollada, y en este sentido, dirige el foco a la dinámica institucional, ya que fue la inserción en el programa la etapa que abarcó la mayor parte del período de residencia. Por esto mismo, se cuenta con mayores elementos que permitan explicar el desenvolvimiento de las actuaciones profesionales ejercidas.

## **RECONSTRUCCIÓN ANALÍTICA DE LA PRÁCTICA**

En este apartado se procurará realizar una síntesis global de la práctica experienciada, que resulte en una reconceptualización del proceso llevado a cabo. En la descripción de la práctica planteada anteriormente, se puso énfasis en resaltar, evidenciar algunos puntos nodales de la vida institucional en el programa. De esta manera, se pone en un primer plano cuáles fueron las contradicciones y tensiones surgidas durante el período de residencia. Estas serán retomadas en este apartado con el objetivo de profundizar en sus apariencias, tejer sus conexiones internas y abordar las tendencias sociales que dialogizan en dicha realidad.

### **¿Desde qué lugar se realiza la sistematización?**

De acuerdo a la postura epistemológica adoptada, se considera que toda acción, intervención profesional o producción de conocimiento se halla mediada por elementos racionales. Es decir, la realidad, por sí sola, no da lugar al conocimiento. Son los actores sociales quienes siempre producen un determinado recorte de la realidad a partir de un marco racional preexistente (Bernaldo de Quirós y Pilar Rodríguez, 2004). Es dable afirmar entonces, que es a partir de los interrogantes que suscita el sujeto cognoscente cuando se inicia el proceso investigativo.

El objeto de conocimiento en este trabajo de sistematización lo constituye el *rol profesional*, concepto al que se subroga el Trabajo Social en tanto profesión. Este concepto es perteneciente al orden disciplinar que lo dota de sentido dentro de la institución académica y dispone su lugar dentro de la división social del trabajo.

La construcción de dicho objeto resulta del cuestionamiento central sobre el que se inicia el presente trabajo: *¿por qué la práctica se dio de este modo y no de otro?*

Recuperando, sintéticamente, lo desarrollado en la descripción de la práctica, se puntualiza; en primer lugar, en torno al rol indefinido de las residentes dentro del accionar del programa y, particularmente, sobre la actuación de las residentes en las intervenciones llevadas a cabo con las profesionales. Ambos puntos cuestionan la disponibilidad de la institución para recibir a los practicantes e incita al primer interrogante: *¿cuál es el orden institucional imperante?*

En segundo lugar, se hace hincapie en la asistencia que desarrollan los equipos profesionales y que remite al abordaje de la función que se les asigna institucionalmente a las profesionales. Sobre este punto, se interroga acerca de la modalidad de ejecución de la política social, en general, y de la asistencia estatal, en particular. Y por último, se intenta abrir y aunar sentidos, entre los puntos anteriores, sin perder de vista la pregunta eje: *¿cuál es el rol del Trabajo Social en este ordenamiento?*

El marco teórico desde el que se accionó la intervención con la población usuaria, consigna al conocimiento tecnocrático de la legislación nacional y provincial sobre violencia familiar y de género. Acatar la asistencia desde dicho parámetro es normativo en el programa; sin embargo, no es necesariamente excluyente de otros enfoques que incluyan aportes de la teoría social. Teniendo en cuenta esta salvedad, se centra la interpretación de la experiencia en el ejercicio de retraducir lo ocurrido desde el paradigma de la complejidad propuesto por Morín, en articulación con enfoques constructivistas, como el autor del diseño de sistematización escogido Ávila Sandoval, y otros autores argentinos como Carballeda y Manuel Mallardi.

De esta manera, se propone abordar las contradicciones y tensiones revisadas en la descripción. Éstas se centran, por una parte, en la relación entre la imagen institucional y la asistencia efectivamente brindada. Y, por otra, la lectura compartida por los trabajadores

acerca de las deficiencias del programa y la incompatibilidad con las modalidades de actuación que se producen entre las áreas técnicas, las cuales operan obstaculizando el emprendimiento de cualquier trabajo colectivo que tenga incidencia en la dinámica institucional.

En síntesis, el objetivo aquí es analizar los aspectos esenciales del proceso de la práctica; esto en la búsqueda de reconstruir el rol que se designa y asume por parte de las profesionales de trabajo social. Esto se realizará mediante el desgranamiento los puntos nodales mencionados, desde la proposición de un enfoque relacional entre estos elementos que permita explicar la lógica y el sentido de dicha práctica.

Entonces, es necesario, primeramente, explicitar cuál es la concepción que se maneja con respecto al Trabajo Social, qué definición se está adoptando en el desarrollo de la práctica, cuál es la concepción sobre la profesión que maneja la institución, los sujetos beneficiarios del programa y las propias trabajadoras sociales.

### **El Trabajo Social**

Se concibe al Trabajo Social como una profesión, es decir un quehacer que se encuentra validado socialmente, sujeto a las acreditaciones institucionales que regulan su contenido y emplean su actividad. Su sentido se subroga a las necesidades de la reproducción social, ya que su finalidad está ligada a la intervención en la vida cotidiana de las personas para garantizar el proceso de reproducción de la sociedad en su conjunto. Es entonces que el Trabajo Social busca incidir en el modo de pensar y actuar de las personas que desarrollan las prácticas, destinadas a la producción/obtención de bienes de uso y así satisfacer una necesidad determinada. Esta perspectiva desarrolla Mallardi (2017) cuando

retoma los aportes del pensador húngaro Lukács, quien introduce la noción de complejos sociales, los cuales surgen a partir de la necesidad de incidir en la reproducción social.

El Trabajo social, en cuanto profesión, está constantemente tensionado en la construcción de su finalidad. En él, entran en juego las necesidades de la reproducción social y las respuestas elaboradas por el colectivo profesional que, a su vez, convergen con las necesidades, visiones y objetivos de la población usuaria a la que se destina la actividad profesional. Es así que la actuación del trabajador social está necesariamente polarizada por los intereses de las clases sociales fundamentales, tendiendo a ser cooptada por la clase que tiene una posición dominante. Es así posible enunciar que reproduce, de esta manera, los intereses contrapuestos de las demandas del capital y las demandas del trabajo. Dichas consideraciones dan lugar a reconocer la imposibilidad de una postura políticamente neutral.

Los valores que cimentan la intervención de los y las trabajadoras sociales abonan a la concreción de un proyecto de sociedad. En este sentido, resulta clave lo expresado por Mallardi (2017):

La discusión de la finalidad se vincula al fortalecimiento de determinada visión e ideario de sociedad y a los procesos necesarios para su materialización. Es mediante la articulación de la finalidad de los procesos de intervención (...) con los objetivos particulares de cada intervención profesional, que se torna posible superar prácticas profesionales fragmentadas, inmedatistas y superficiales (p.84).

Este ideario de sociedad apunta a la potenciación de reivindicaciones de la clase proletaria, a la que como profesionales se es parte. Las reivindicaciones obreras se plantean, actualmente, en términos de derechos humanos, de los que el Estado es el garante constitucional de su ejercicio. Es la institucionalidad estatal la que emplea la mano de obra de los trabajadores sociales en tanto ejecutores de las políticas sociales.

Sin embargo, es menester evitar una mirada homogeneizadora de lo estatal, ya que en sus dispositivos convergen y se disputan variadas concepciones acerca de la estructura de necesidades. A esto se refiere Max-Neff, cuando da cuenta del poder de institucionalización de necesidades sociales. Es decir, en los dispositivos institucionales están constantemente en disputa la orientación que adopta el accionar del/la trabajador/a social en orden de cumplir los objetivos que le dan sentido. De esta manera, considerando la heterogeneidad de su composición y avanzando en su conocimiento, es que es posible dirigir la intervención hacia el interior de lo institucional en vistas de impulsar procesos instituyentes que amplíen la capacidad de acción y decisión de los profesionales que acatan sus mandatos.

Se procede, de esta forma, a considerar, primeramente, el análisis del contexto institucional en que se desenvuelve la práctica.

## **Institucionalidad estatal e intervención social**

### **Qué es la institucionalidad estatal**

Hasta el momento, en este trabajo se ha denominado de manera semejante tanto al aparato estatal como al programa en términos de institucionalidad, con el objeto de sustantivar su funcionamiento como dispositivo. Desde la perspectiva foucaltiana, la institución, para funcionar como dispositivo, tiene que perder tal calidad de unidad; puesto

que su captura se constituye en una red cuyos hilos son prácticas discursivas que reconfiguran la naturaleza de las instituciones que asocian. Estas prácticas operan como regularidades que rigen una dispersión cuyo soporte son, también, prácticas que integran un conjunto enunciativo. El dispositivo, como espacio, organiza el ejercicio del poder actuando como catalizador de discursos y prácticas en favor de un determinado ordenamiento (García Fanlo , 2011).

La apropiación del uso de la noción de *dispositivo* en el análisis del programa, para los fines del presente trabajo, se encuentra en captar a este organismo en relación al entramado institucional que opera en el tratamiento (y definición) de la violencia de género como problemática social.

El objetivo es procurar captar las acciones de orden comunicacional que construyen el agenciamiento del Estado sobre la temática. Estas acciones son llevadas a cabo por grupos de presión y entidades de la sociedad civil que tensionan las acciones gubernamentales otorgándoles más y nuevas formas de sentido. Usar la noción de *dispositivo* en la identificación de los organismos que constituyen tal entramado, permite resaltar su carácter dinámico y heterogéneo; es decir, habilita a la aproximación de lecturas de los procesos de comprensión, explicación e intervención (Carballeda, 2018).

La institución considerada, singularmente, actúa dentro de un conjunto; de la misma forma, contiene un conjunto en sí misma que se conjuga de acuerdo con diferentes condiciones, discursos, reglamentos , arquitectura, medidas administrativas que pertenecen al orden de lo no dicho y de lo enunciado. Para ofrecer un ejemplo, constituye parte de ‘lo enunciado’ tanto la imagen institucional misma como aquel discurso interno que no suele ser tan controlado. –y ambos mantienen, a su vez, una relación de mutua determinación-.

Estos discursos son contruidos desde formas de hacer y se relacionan con distintos actores; pero se expresan desde diferentes lugares, formas de comunicación y, especialmente, maneras de expresión del poder. Así es que las instituciones contruyen subjetividad; es decir, les dan formas a aquellos sujetos de intervención que las transitan, tanto desde el lugar de la demanda como a aquellos/as que trabajan en ellas.

Por último, para concluir con el concepto de *institucionalidad*, resta enunciar que éste asemeja su comprensión a reglas de juego formales e informales, que estructuran incentivos en el intercambio humano, sea político, social o económico. Estas reglas enmarcan las relaciones entre grupos, individuos, gobiernos, funcionarios y ejecutores de políticas (Roffler, 2016). En los siguientes apartados, se contribuirá a poner el foco en el análisis de estas reglas que configuran el espacio de la intervención de las profesionales de trabajo social.

### **La conformación institucional en torno a la problemática de la violencia de género**

La visibilización lograda en la temática de la violencia familiar y de género interpela a la gobernanza política estatal. El incremento de manifestantes que hacen uso del espacio público en reclamo de los femicidios y de todos los tipos de violencia contra la mujer pone en tela de juicio la eficacia de las actuales políticas y legislaciones dedicadas en el tema. En este contexto, los medios de comunicación reflejan posturas disímiles en cuanto a la totalidad de reivindicaciones que plantea la lucha feminista; sin embargo, adoptan, en general, una imagen relativa al empoderamiento femenino, que se sustenta en la percepción de una representación que escapa al rol tradicional de la mujer -recluida al ámbito

doméstico-. Esta imagen es acogida por los consumidores, y así tensiona los mandatos patriarcales sobre la organización familiar y su reproducción (Fernández Hassan , 2016).

Estos atravesamientos contienen un carácter político e ideológico, ya que plantean nuevas imágenes en cuanto a la construcción de los géneros, sus relaciones y el lugar diferencial que ocupan en la sociedad, poniendo en la mira y tensando el trato desigual en las instituciones laborales, de seguridad, de salud, educativas y del sistema de protección.

En este contexto, la provincia de Salta resalta por la cantidad de femicidios, tanto en términos de valores absolutos como en términos relacionales con una tasa poblacional, que compite en ser la más alta a nivel nacional. Esto es así, tal como lo expone los Informes de Femicidios en Argentina que elabora el Observatorio de Femicidios “Adriana Marisel Zambrano”, presentados anualmente al Congreso (Ver Figura 3 y 4). El mensaje prevalente en estos documentos parece ser la evidencia de una ausencia de estadísticas oficiales al respecto.

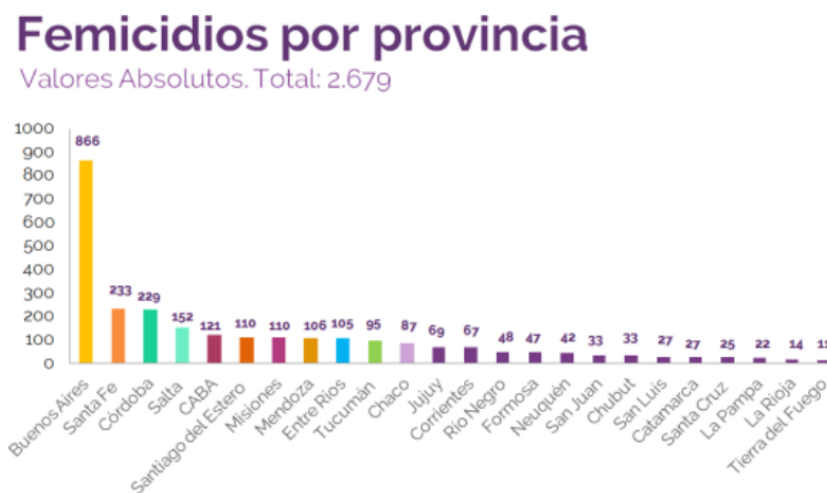


Figura 3. Femicidios por Provincia. Valores Absolutos. 2008-2017. Por Observatorio de Femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano" (2018)

## Femicidios por provincia

Tasa de Femicidios cada 100,000 habitantes  
Población Promedio Censos 2001-2010

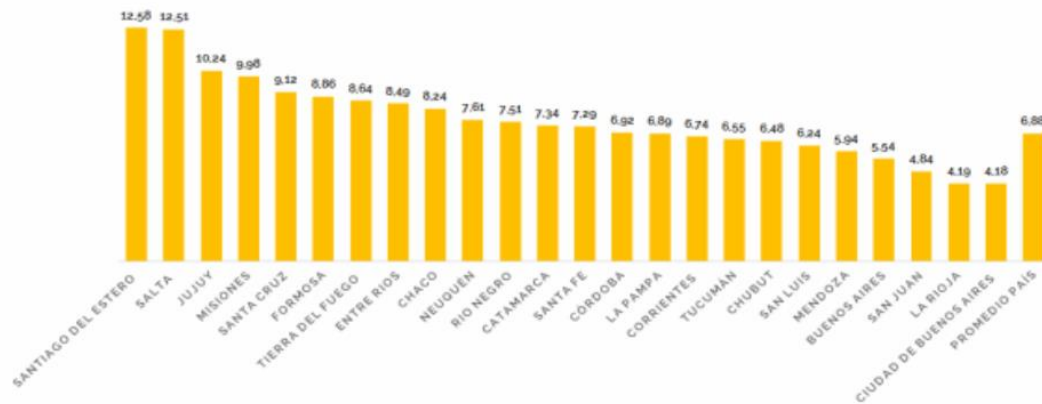


Figura 4. Femicidios por Provincia. Tasa de Femicidios cada 100.000 Habitantes. 2001-2010. Por Observatorio de Femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano" (2018)

Una de las respuestas políticas del gobierno provincial frente a este conjunto de acontecimientos fue la construcción de un nuevo espacio que pretenda facilitar y aproximar la atención a las víctimas de la violencia familiar y de género. Así, el Polo Integral de la Mujer representa esta estrategia, acompañada de un discurso progresista que revaloriza la intervención estatal en materia de violencia. De esta manera, se pretende integrar la asistencia y la contención con otras acciones que apuntan a la prevención de la problemática. Se presenta esta acción política alineada a las recomendaciones internacionales sobre la lucha contra la violencia de género, acompañada con el anuncio de un programa que trabajaría con las masculinidades desde la educación; se resalta así, que el cambio estructural devendrá de intervenir en la cultura.

De esta manera, la inclusión del Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género en el Polo Integral de la Mujer, surge como la expresión de un agenciamiento frente al tema de la violencia de género. Cabe recordar que el programa forma parte de las acciones que dicta el Decreto de Necesidad y Urgencia 2654/14 - Ley N°

7857-, el cual declara la emergencia pública en materia social por violencia de género. Se decreta, inicialmente, en el 2014 y se prorroga con plazo de dos años primero hasta el 2016 y luego hasta el 2018.

De la misma manera, se caracteriza un documento elaborado por el Observatorio de Violencia contra las Mujeres (OVcM) de la provincia de Salta:

(...) el contexto en que se sancionó este Decreto fue el de una creciente participación de las organizaciones de mujeres, las que, junto a otros actores sociales, impulsaron la instalación del tema en la agenda institucional con relación a políticas públicas de protección de los derechos humanos de las mujeres (OVcM, 2016, p. 1).

Se estipula un plazo de dos años para la prórroga de la norma, a manera de fijar metas de acción en etapas con el objetivo de elaborar un plan de acciones. Resulta un diseño de política destinado a ejercer presión institucional.

Estos elementos convergen en el tratamiento del tema otorgándole movilidad. Estas prácticas y enunciaciones pueden ser interpretadas bajo la noción de *dispositivo*, en el sentido que Foucault expresa y que Gilles Deleuze amplía posteriormente. En términos de los pensadores franceses, la noción de *dispositivo* viene a saldar la relación entre la elaboración de discursos y la producción de prácticas, al operar como una red de saber y de poder que integra prácticas discursivas y no discursivas, las cuales se encuentran ligadas por medio de una matriz en común. El *dispositivo* es “inteligible en la medida que logramos elucidar la forma social que la constituye como superficie de emergencia particular de una tecnología disciplinaria que responde a un tipo particular de sociedad”. (García Fanlo , 2011, p. 4)

Esta noción, que permite la racionalización de la problemática de la violencia de género y principalmente su tratamiento mediante las acciones del Estado, va a resultar de conocer la historicidad de su génesis en tanto necesidades que hicieron imperiosa su aparición y constitución en respuesta a demandas de índole social con el fin de garantizar el funcionamiento de un determinado ordenamiento.

La intervención social opera en la producción de sentidos; y por lo tanto, funciona en la producción de subjetividades. Como parte constitutiva del dispositivo, inscribe en los cuerpos un modo y una forma de ser, como conjunto de praxis, saberes e instituciones. En este entramado, el Trabajo Social contribuye en tanto conjunto de saberes que explican, describen, legitiman, aseguran y respaldan la autoridad del poder. El Trabajo social actúa como mediador de este conjunto de discursos, pues su propia práctica opera como dispositivo que se encuentra condicionado desde su múltiple inserción en lo social. Así es que la misma acción de intervención social produce los sujetos usuarios de su quehacer y, como tales, quedan sujetos a determinados efectos de saber y poder.

En esta configuración, se teje una red de relaciones en la que está implicada una forma determinada de ejercicio del poder y de configuración del saber que hacen posibles determinados efectos de verdad y realidad (Carballeda, 2018). Siguiendo este análisis, es posible afirmar que los modelos explicativos hegemónicos acerca de los comportamientos sociales se encuentran impregnados de valores neoliberales cimentados en la meritocracia y en la autoayuda. Y, desde esta perspectiva, coadyuvan en la práctica hacia la descomposición de lo social. En efecto, desde el presente análisis se puede observar cómo se traspola la responsabilidad de los problemas sociales hacia los individuos particulares. Este discurso individualizador atraviesa particularmente las instituciones que constituyen el

sistema de protección social, ejerce su potencial fragmentador por medio de la acción de los operarios designados, entre ellos, los trabajadores sociales.

En tal entramado comunicacional es de suma importancia pensar la especificidad del quehacer profesional del Trabajo Social permeabilizado por otros discursos más cimentados en su campo, como lo es el discurso judicial o el discurso médico. Entonces, la especificidad social que le da sentido está subrogada a otros ordenamientos que demandan la normalización de situaciones consideradas marginales. Estos ordenamientos de las acciones que realizan las instituciones se corresponden con la necesidad de un Trabajo Social en tanto tecnología; es decir, que funcione de manera operativa con metas y objetivos medibles.

La concepción epistemológica que conlleva este enfoque es incompatible con una perspectiva compleja; aquella que permita asumir la complejidad. A la vez que considerar al Trabajo Social en tanto tecnología, lo despolitiza o lo posiciona desde un lugar pretendido de neutralidad política (Rivas Rivas, 2010).

### **La institución como territorio**

Otra noción que colabora en el abordaje de la multiplicidad de elementos que vectorizan las prácticas es el *territorio*. Al hablar de territorio desde el punto de vista de la intervención, se hace referencia a la profesión en interacción desde aquellas instancias donde se configura lo microsocioal y se manifiestan los aspectos macrosociales. El panorama se complejiza desde la consideración de este elemento, ya que la naturaleza del territorio radica en su devenir; es algo que está en permanente elaboración, no es predecible ni ordenado, apunta a captar la realidad en su movimiento real.

Es en el territorio donde se formulan las posibilidades, alternativas e ideas de resolución, ya que aquí es principalmente, el lugar de expresión de los problemas sociales. Es el espacio vivido por las personas, donde los lazos sociales se hallan situados. Allí es donde el sujeto se siente como una 'cosa'; pues el territorio es sinónimo de apropiación, de subjetivación fichada sobre sí misma.

Se concibe como territorio, según la concepción desarrollada, al ámbito institucional donde se llevan a cabo las acciones de asistencia y orientación, como así también, al trabajo territorial llevado a cabo por el programa. Desde aquí se circunscribe tanto el accionar del área de operadoras comunitarias como a las visitas domiciliarias que realizan los equipos interdisciplinarios.

Si comprendemos a la intervención en lo social como una labor de corte investigativa, su exploración debe iniciar por el conocimiento de lo que constituye la dimensión institucional. La institución, en tanto dispositivo de agenciamiento de las problemáticas sociales, es la que contiene este quehacer interventivo y moldea su sentido. A manera de distanciar al trabajo social de su utilización como tecnología o disciplina, es que interesa comprender cuál es la acción encomendada a las trabajadoras sociales con el objetivo de reapropiarse de la intervención y encaminarla hacia la construcción de una praxis interventiva (Rivas Rivas, 2010).

### **Condicionantes de los procesos de intervención social**

Con el objetivo de elaborar una visión integral de lo institucional se tendrá en cuenta, seguidamente, los elementos que Carballada (2018) considera como componentes de análisis que tensionan, dan forma, promueven o dificultan procesos de intervención social:

lo administrativo, lo profesional, la distribución espacial y las personas que desarrollan tareas en su interior.

Un factor generador de movimiento dentro de la dinámica institucional fue la mudanza de dirección del programa al nuevo Polo Integral de la Mujer, que como se explicó anteriormente, constituyó una estrategia política frente a la creciente visibilización de la violencia de género y de los reclamos que la exponen en primer plano.

Con respecto al elemento administrativo, se destaca que el trabajo desarrollado por esta área organiza el tiempo de trabajo que emplea el programa, ya que entre sus funciones reside el envío de citaciones, la organización y distribución de expedientes a las respectivas áreas y la digitalización de los casos intervenidos. El área administrativa sostiene una relación desigual con las áreas técnicas que conforman los equipos interdisciplinarios. Como ya se explicitó, en un principio lo administrativo se circunscribía a dar apoyo al Área técnica de adultos. Al surgir el Área técnica de niños, ésta funcionó como apéndice auxiliar de la primera y; como consecuencia, las funciones administrativas no mantuvieron el soporte adecuado a las particularidades de esta área.

Desde lo funcional, el surgimiento del Área niños sirve para descomprimir el trabajo que inicialmente realizó el Área adultos. Este ordenamiento tensiona las relaciones intrainstitucionales. Aquí, se evidencia la falta de una planificación de desarrollo institucional, la cual se sustituye por acciones que son reactivas a los acontecimientos. Esta ausencia de acompañamiento por parte del programa es percibida por los/as trabajadores/as, y constituye parte de la precarización a la que se encuentran sujetos/as como empleados/as públicos.

Como parte de las estrategias de la institución utilizadas para la administración de la demanda, figura la cuantificación de los casos atendidos realizados por el programa. Esta

estrategia es percibida como desfavorable por parte de las profesionales, ya que ese dato no es considerado fiel reflejo del trabajo realizado por ellas. De esta manera se producen tensiones en el ambiente laboral, lo que conduce a presiones por lograr una mayor recepción de casos y, en contrapartida, una menor disponibilidad para la dedicación a cada uno. Este flujo de tensiones y presiones devela el choque de lógicas distintivas y diferenciadas.

Institucionalmente, entonces, el trabajo es medible en términos de efectividad y productividad cuya base de organización es la cuantificación. En cambio, el trabajo desarrollado por las profesionales se realiza de manera procesual, la cual en parte es plasmada en los informes elaborados. De esta manera, su evaluación es incompatible con la lógica productivista.

Es de esta forma que, dentro de las trabajadoras, al afrontar una mayor responsabilidad por la labor desarrollada, se producen y promueven comportamientos competitivos e individualistas. Esta disposición del ejercicio y circulación del poder opera en detrimento de alguna posibilidad de trabajo colaborativo. Si bien las vías de empoderamiento son visibles para las profesionales –puesto que en repetidos encuentros se manifestó la necesidad de generar espacios de supervisión-, en la práctica se circunscribieron a la vigilancia realizada desde jefatura.

Sin embargo, es importante rescatar que la cuantificación llevada a cabo sobre el registro de los casos atendidos, de las citaciones enviadas y de los citados que se presentaron; se realizó con el objetivo de sumar dicho registro a la base del Registro Único de Casos de Violencia contra las Mujeres (RUCVM).

Sobre el rol desempeñado desde la jefatura del programa, se rescata una serie de acciones intra y extra institucionales. Con respecto a las últimas, se señala acciones

comunicativas de índole publicitaria del programa, que colaboran en la construcción de la imagen institucional del éste. Esta es una tarea importante a desarrollar, ya que forma parte de la construcción de la legitimidad necesaria y ayuda a promover una respuesta pública frente a la temática de la violencia familiar y de género. El contenido de estas acciones comunicativas contiene discursos *aggiornados* y competentes que reflejan comprensión acerca de la multicausalidad y multidimensionalidad de la temática.

Por otra parte, resulta contradictorio el ejercicio de poder instituido y el rol desempeñado hacia dentro del programa, en donde las acciones se dirigen al mantenimiento de los equipos fragmentados y a la priorización de los casos de acuerdo a la relevancia política que manifiesten -ya sea porque fueron visibilizados u obtuvieron el foco de los medios de comunicación-. Así también, llama la atención que el actual jefe es un ex integrante de estos equipos interdisciplinarios y, por lo tanto, conoce de primera mano las vicisitudes de la asistencia en el programa. Esta postura evidencia la relación del dispositivo institucional con la construcción de su imagen hacia el exterior.

### **Imagen institucional y configuración de la intervención**

Si se piensa la imagen institucional como parte inherente del discurso que en sí misma es; es decir, como una expresión de la institución a nivel discursivo, se la puede analizar como una construcción mediante la cual la institución, en este caso el programa, construye un rol o un personaje<sup>10</sup>. Este personaje va variando de acuerdo a su temporalidad, lugar social y situación.

La temporalidad en la que toma lugar este discurso responde a un momento de convulsiones sociales y ajuste presupuestarios sobre las políticas públicas y,

---

<sup>10</sup>Nociones utilizadas por Erwin Goofman para referirse al *self organizacional*. Ver: Kaplún (2002).

principalmente, sobre las políticas sociales. Entonces, se puede observar cómo la creación del Polo Integral de la Mujer está mediando un mensaje destinado a dar cuenta materialmente de la intervención estatal en la demanda de asistencia sobre la violencia familiar y de género. Y en esta misma línea, cómo se justifica el accionar de la gobernanza mediante la inversión destinada al tratamiento de la problemática, pese a los recortes presupuestarios.

El lugar social lo constituye la provincia de Salta y las acciones discursivas que se sostienen sobre la temática se dan en este territorio. Es allí donde las tendencias societales apuntan a un aumento de la marginalidad y la exclusión, existe un mayor uso de las fuerzas represivas y se produce una consecuente focalización de las políticas sociales. La imagen institucional, en tanto discurso identificador de la organización<sup>11</sup>, se construye en respuesta a estos problemas.

Y, por último, la situación en la que se enmarca su expresión se encuentra definida por la renovación del decreto que declara la emergencia pública en materia social por violencia de género, aunado a un aumento de los casos de violencia denunciados y de la tasa de femicidios. En respuesta a dichas circunstancias, se hace uso de las intervenciones de las profesionales en el programa ya que, como se describió, la priorización de los casos desde la jefatura estaba sujeta a la importancia mediática adquirida.

Por otra parte, es importante plantear que este trabajo de asistencia al no encontrarse acompañado de una política preventiva, y al ser desempeñado desde un accionar sujeto a la necesidad de urgencia, configura un espacio profesional condicionado por la

---

<sup>11</sup>Al referir al discurso identificador de una organización, se utiliza el término desde un enfoque semiótico, entendiéndolo como un: “conjunto de enunciados argumentativos, lingüísticos y no lingüísticos que tienden a ser coherentes entre sí, y que por vías de sus elecciones y omisiones especifican el lugar invariante que la organización pretende ocupar en el mundo (...) Se orienta siempre a satisfacer las pretensiones de validez que se han hecho problemáticas en el medio externo o interno de la organización.” (Kaplún, 2002, p. 8)

burocratización de los casos y la alienación del rol profesional presente. En este sentido, es posible ver cómo se exige inmediatez en las respuestas por parte de las profesionales; mientras la problemática, como fenómeno social, continúa reproduciéndose y acrecentándose. Tal orden es sumamente perjudicial para la salud misma de las trabajadoras. Parte de la definición de la autonomía profesional reside en ésta “incompatibilidad entre tareas atribuidas y la ausencia de recursos y prestaciones o prestaciones necesarias” (Grassi, 2017, p.94).

Como se planteó en la descripción de las intervenciones, la falta de recursos para la realización de las entrevistas; así como también de recursos materiales necesarios para otorgar alguna respuesta efectiva a las víctimas de violencia, conduce a la determinación de la autonomía profesional. Tal estado económico del programa refleja una constante en las instituciones que integran el Poder Ejecutivo. Esta situación es expuesta por el informe del Observatorio de Violencia de la provincia. Entre sus recomendaciones al organismo, en el documento se expone:

Que cada área específica (secretaría, subsecretaría, dirección, programa, oficina) pueda contar con un presupuesto acorde a las necesidades para poder avanzar en su planificación a largo plazo y no solo trabajar a demanda o por proyectos que se presentan de acuerdo a las necesidades emergentes (Observatorio de Violencia contra las Mujeres , 2016, p. 80)

### **Interdisciplinariedad o multidisciplinariedad**

Respecto a quienes integran los equipos interdisciplinarios, la mano de obra profesional, interesa explorar cuál es el sentido de lo interdisciplinario.

La interdisciplinariedad es un término acuñado por Edgar Morín con el cual explicita una serie de relaciones producidas en la historia de las ciencias; al mismo tiempo, hace uso de términos como fronteras disciplinares, migraciones, mutaciones, yuxtaposición, mutuas invasiones, entre otras. Con estos términos explica la construcción de las disciplinas, la cual se funda principalmente en el espíritu propietario. Éste demarca parcelas del saber haciendo uso de lenguaje y conceptos propios que prohíben incursiones extranjeras. Dicho espíritu se institucionaliza con la reinención de la universidad, entendiéndola como el ámbito de la creación y reproducción del conocimiento. Se instituye aquí la organización disciplinaria. Se regula, así, la división y especialización del trabajo que responde a la diversidad de dominios que recubren las ciencias (Morin, 2010).

El entendimiento de este orden disciplinario permite comprender la resistencia de los profesionales a un cambio paradigmático como es la propuesta interdisciplinaria. Sin embargo, el Trabajo Social en su constitución sincrética como disciplina, dentro del ámbito latinoamericano, tensiona desde su propia historicidad esta hiperespecialización y cosificación a la que tiende el orden disciplinario.

El término *utopía interdisciplinaria* lo plantea Gabriela Silvina Bru -siguiendo el concepto de utopía construido por Ernst Bloch- como un: “orgánico metódico para lo nuevo, fundamentación objetiva de lo que está por venir”. De esta manera, indican que la utopía es algo que conduce a la creación de lo nuevo, aquello que todavía no existe, pero que es posible. Se trata de un ‘algo’ que tiene fundamento en la realidad y que; por eso, puede ser creado en el futuro. El aspecto de interés radica en que la utopía nace de la insatisfacción de las condiciones actuales de vida y constituye una propuesta abierta contra el *status quo*, contra lo institucionalizado.

El maestro Paulo Freire también contiene en su argot al término de utopía en el sentido expresado. Ahora bien, este término se encuentra íntimamente vinculado a la noción del *inédito viable*. El autor pone el acento en que, para que se produzca la posibilidad de orientarse hacia esa “utopía histórica” o “sueño posible”, se requiere de un conocimiento preciso de las múltiples situaciones que podrían interponerse como barreras, y deben ser vencidas a nivel existencial, social e histórico. Esas barreras son las que Freire identifica como “situaciones límite” (Dávila del Valle, 2017).

Las situaciones límites se encuentran detectadas dentro de los grupos de profesionales del programa: se identifica su existencia; así como también la necesidad de trascender sus límites. Ahora bien, es notable que la inmovilidad de acción que obstaculiza tanto la organización como un accionar consciente, se arraiga en ciertas romantizaciones que son parte integrante del discurso identificador de la institución.

Una de estas romantizaciones es la misma noción de trabajo interdisciplinario. Éste es presentado como una articulación que da cuenta de la complejidad social. Sin embargo, su concreción se imposibilita por la urgencia presentificada en la demanda de generar respuestas frente a la situación social. La conformación de equipos pluridisciplinarios no supone inmediatamente la producción de un trabajo interdisciplinario. En otras palabras, un equipo de trabajo no es interdisciplinario de por sí; lo que le otorga tal condición es una metodología particular, y ésta no emerge espontáneamente por el hecho de que varios especialistas trabajen juntos.

En el caso específico del programa, las intervenciones que desarrollan los equipos se llevan a cabo solapando sus acciones de acuerdo a la especificidad asociada a sus profesiones. Por ejemplo: frente a cuestiones de asesoría legal es responsabilidad de la profesional de abogacía interceder; en cambio, en situaciones emergentes de contención

psicológica, interviene la profesional en psicología. Y, en cada uno de estos contactos realizados de forma simultánea, se elabora un informe que luego es presentado frente a la Justicia o derivado a alguna otra secretaría.

El sentido del trabajo interdisciplinario radica en la integración de los diferentes enfoques para la delimitación de una problemática. Aquí, adquiere sentido la propuesta utópica de Bloch frente a las romantizaciones del trabajo interdisciplinario:

Pensar el abordaje integral como un imposible, constituye una ensoñación utópico-abstracta, sin trascendencia, porque, el pensar en lo lejos que estamos de trabajar interdisciplinariamente, nos paraliza a no comenzar a hacerlo. Esta mirada no coincide en absoluto con el abordaje utópico-concreto de Bloch, que nos habilita a repensar la interdisciplina con elementos de concreción y realización humana (Bru , 2012, p. 6).

Como fundamenta Gabriela Silvina Bru en su trabajo de investigación *La interdisciplina como Utopía*, el objetivo es crear subjetividades rebeldes. La cuestión se centra en cómo reforzar las voluntades de transformación, pues de éstas dependerán las actuaciones.

El programa habilita determinadas condiciones efficientistas para el desarrollo de las intervenciones, es por ello que tiende a primar la actuación inmediateista requerida por la misma urgencia de la problemática. Se demanda, de esta manera, acciones de impacto inmediato. A la vez que, al ser una asistencia de ‘primera línea’, el posterior tratamiento será redirigido a algún otro dispositivo estatal con el respectivo riesgo de desembocar en una sobre intervención. Aquí resulta clave remarcar al respecto, que existe una indefinición acerca del tiempo de duración al que debería circunscribirse esta primera atención, o la

cantidad de encuentros que implica. Tales criterios quedan a evaluación personal de las profesionales y, a partir de este abordaje, es desde donde se reclama la necesidad de un procedimiento de intervención.

Por otra parte, se conjugan las dinámicas grupales de los equipos interdisciplinarios en los cuales se dan intervenciones de corte fragmentario, donde no se da una recuperación de experiencias de asistencia producidas anteriormente. Esto resulta importante de resaltar si considerar que buena parte de los casos atendidos son reincidentes y; sin embargo, constantemente se empieza desde cero. A ello se agrega el tipo de articulaciones que se realizan entre las instituciones dedicadas al tema. Las vinculaciones que forjan los organismos entre sí resultan, por momentos, esporádicas o descoordinadas. Los lazos institucionales se van tejiendo de manera artesanal en virtud de oportunidades o necesidades coyunturales y sin una garantía de continuidad o planificación a largo plazo. Estos contactos se entablan, en la mayoría de los casos, de manera informal, sin que existan protocolos o acuerdos que determinen su alcance y contenido. Esto opera así, especialmente, en las derivaciones de casos, donde se entrecruzan las responsabilidades propias de cada servicio.

En esto se refleja la construcción del sujeto asistido. Es posible considerar que se niega la biografía del sujeto de intervención, su vinculación con lo histórico, lo social y, principalmente, con su condición colectiva. Esta construcción no es un acto independiente y deliberado de las trabajadoras. Se constituye en el resultado del recrudescimiento del discurso único y fundamentalista del neoliberalismo que se cristaliza en el proceder de los dispositivos institucionales; pues abona a un peligroso territorio de doble fractura: la ruptura del lazo social y la ruptura de la ley. En palabras de Carballada: “La devaluación de la política se entrecruza con la de lo colectivo, lo histórico, la mirada épica al todo. Se

impone un discurso donde lo único importante es el presente, el beneficio inmediato y los resultados (2018, p. 18)

Es fundamental revisar entonces, cuáles son aquellas facultades propias que se delegan al Trabajo Social, cuáles son sus limitaciones y visualizar cuáles son sus potencialidades. De esta manera, se estará en posición de avanzar en propuestas que contemplen la complejidad del entramado en el que se encuentra inserto. Pensar en estos términos involucra la apropiación de la labor designada.

### **El rol profesional del Trabajo Social: Competencias y posibilidades**

#### **El concepto**

Hablar acerca del rol profesional supone dar cuenta del ejercicio de la profesión y, fundamentalmente, de la capacidad de poder ejercer la profesión. Esto conduce al planteamiento del problema en torno a la autonomía profesional, la cual se encuentra en permanente tensión por la dinámica institucional y por la capacidad estratégica del profesional en base a sus valores éticos-políticos. Dentro de estas determinaciones, es claro que la política institucional delimita en, un primer momento, las posibilidades de acción, ya que hace a las condiciones laborales y de contratación de la mano de obra.

Estela Grassi (En Mallardi , 2017) ofrece una categorización acerca de las causas estructurales y conyunturales que tensionan el rol profesional y, a partir de los cuales, se puede descomponer y analizar el rol del profesional del Trabajo Social en el programa. Entre las primeras causas, se encuentra la naturaleza de la profesión. Ella se encuentra determinada a partir de la incompatibilidad entre las tareas atribuidas y la ausencia de recursos necesarios. Se suma a ello la composición de su colectivo, integrado mayoritariamente por mujeres, sobre las que opera una extrapolación de las tareas

atribuidas a las mujeres en el ejercicio profesional. En cuanto a los aspectos coyunturales, Grassi refiere sobre la posición ideológica de los agentes intervinientes y el tipo o característica de la institución.

En este trabajo, se utiliza la noción de *rol profesional* como aparato conceptual que media entre los requerimientos institucionales que lo emplea y las necesidades presentadas por la población que resulta sujeta de la intervención de los profesionales. En este sentido, se procura apelar a la articulación de la finalidad de los procesos de intervención con los objetivos particulares que doten de sentido a las actuaciones profesionales. La articulación planteada invita a cuestionarse acerca de los valores que fundamentan la intervención, los cuales no son exclusivos de la profesión, sino que son adhesiones a determinados valores presentes en la sociedad.

### **El desenvolvimiento del rol en el programa**

Recuperando lo expuesto, las intervenciones dispuestas por el programa se llevan a cabo disciplinariamente y desembocan en producciones de informes situacionales que luego serán derivados a otras instancias. Esta forma de proceder responde estrictamente a los fines de existencia del programa: brindar una primera orientación, en el plano de la asistencia, con el objetivo de conducir a respuestas inmediatas, ya que la situación de violencia requiere de medidas expeditivas (tal como lo estipula la Ley Nacional N°26485 y la Ley Provincial N°7888).

Existe un correlato entre dicha forma de proceder y las capacitaciones brindadas desde el órgano de capacitación del P.I.M., el cual prioriza en su servicio a las trabajadoras del programa. La formación que prepondera es la instrucción en leyes, que se circunscribe al conocimiento de las normativas de protección frente a situaciones de violencia. Se trata

de un conocimiento instrumental, que, sin la presencia de un marco teórico cimentado en las teorías sociales, favorece a la ejecución de acciones acríticas y burocráticas. De esta manera, el informe social se convierte en una taxonomía de los actos violentos ocurridos, categorizados en dimensiones compartimentadas que impiden realizar un análisis integral de la situación. (Ver anexo: Modelo de Informe Social del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia).

Se revela así, la manera en que se encuentran afectadas las orientaciones de formación profesional por la valorización y jerarquización de unos conocimientos o ramas del saber, por sobre otras. Esta característica responde a la ontología del saber eurocéntrico alrededor del cual se erige la academia, cuya lógica es inculcable con la posibilidad de captación de la realidad como un todo orgánico (Lander , 2000). Este aspecto se encuentra inherentemente relacionado con el recrudescimiento del neoliberalismo que permea los modelos explicativos hegemónicos, como así también, con el lugar otorgado a la profesión en la división social del trabajo. Como se explicó en el análisis institucional, la especificidad social que dota de sentido a la práctica profesional se encuentra subsidiando un ordenamiento que demanda la normalización de situaciones consideradas marginales.

Retomando el carácter situacional de los informes, este confluye en la privación de historicidad y en el encuadramiento del presente. De esto resulta, también, una parte operativa de la construcción de subjetividades en el neoliberalismo. Es dable afirmar esto ya que el abordaje que se suscita produce efectos en los sujetos de intervención y, también, en los profesionistas que la ejecutan. Ello impide, en ambos casos, la politización de sus situaciones.

Hasta aquí es posible echar luz sobre el ejercicio de la acción de los profesionales en la construcción del otro cosificado. Y a través de esta construcción, se formulan,

consecuentemente, modelos explicativos que resultan en nuevas formas de justificación de la desigualdad. Las formas de abordaje están configuradas, en este sentido, por el tipo de población atendida, las diversas condiciones de presión y las adaptaciones institucionales a las múltiples expresiones contextuales y circunstanciales.

Pero fundamentalmente, la autonomía profesional se ve cercenada desde el tipo de trabajo que es demandado a resolver en condiciones de urgencia. La inmediaticidad exigida en la respuesta se une a la escasez de recursos para lograr una atención integra; esta situación configura el espacio profesional que, como ya se explicitó, tiende a la burocratización de los casos y a la alienación del rol profesional.

Según lo expuesto, es posible visualizar cómo el trabajo llevado a cabo por el programa se encuentra en diálogo –y tensión- con las acciones de orden comunicacional que operan los diferentes grupos de opinión y poder económico y político. Al tratarse de una problemática en la que su contenido es disputado constantemente, y cuya legitimidad es puesta en cuestión, afecta directamente a la asignación de recursos para su tratamiento.

Entonces, el cuestionamiento se centra en delimitar cuáles son aquellos elementos en los que se puede incidir desde el lugar de profesionales de lo social, reconociendo el carácter, primariamente, proletario de la identidad profesional y asumiendo la necesidad de repensar las prácticas desde la problematización de las estrategias de intervención.

### **¿Qué se puede hacer como profesionales para consolidar autonomía en estas circunstancias?**

Correrse del lugar de tecnócratas y operadores burocráticos requiere, indefectiblemente, de la superación de visiones hegemónicas sobre la ética profesional - aspecto necesario, debido a las demandas que la sociedad le presenta a la profesión-.

¿Cómo operar este proceso? Valiéndose primordialmente, de la articulación con las otras profesionales con las cuales se integran a los equipos de intervención; así como también, con el conjunto de los/as trabajadores/as que comparten la vida cotidiana institucional.

En este sentido, la estrategia está basada en incluir la perspectiva de análisis e intervención sobre la misma institución. Incitar a la revisión de esta dimensión de la cual son parte, fortalece la construcción de espacios de supervisión/covisión que apunten a gestionar, de manera consciente y voluntaria, el discurso interno institucional. Esto se plantea con la finalidad de saldar las contradicciones que se institucionalizan desde la imagen predicada al exterior institucional, la cual determina los procesos de intervención. A la vez, dichos espacios de revisión permiten ‘cuidar a los cuidadores’; en tanto ámbito grupal que facilita la elaboración de todas las consecuencias negativas del trabajo. De este modo, es posible evitar que la violencia se instale y se reproduzca tanto a nivel personal, como con el equipo de trabajo y en la entrevista, con la persona asistida.

La propuesta se sostiene desde una postura fundamentalmente ética, basada a partir de la práctica cotidiana. Ésta se plantea como un posicionamiento opuesto al sostenimiento de los valores tradicionales que forman parte del contenido formal y determinista de la ética -en tanto, valoración de los actos y comportamientos de las personas a partir de oposiciones binarias de supuesta validez universal-.

Aquella ética reforzada por la perspectiva deontológica, se encuentra basada en un abstracto “deber ser”, que caracteriza de manera armónica a la sociedad mediante la negación de los conflictos sociales y la reafirmación de los valores personales (dignidad, autorrealización, bienestar individual) (Mallardi, 2017). Es la ética que opera, transversalmente, al conjunto de las instituciones de la sociedad occidental; sustenta un

deber ser que resulta incompatible con la postura que desee aproximarse al abordaje de la complejidad.

En esta línea, plantea Mallardi: “Frente a las limitaciones que imponen las condiciones adversas, la respuesta debe surgir de la articulación con otras profesiones y con el conjunto de los trabajadores” (Mallardi , 2017, p. 101). Es desde este conjunto desde donde se puede emprender e imaginar respuestas inéditas y viables que incidan positivamente en las limitaciones que imponen las condiciones laborales a las que se encuentran sujetas la calidad de los servicios sociales y prestaciones.

El recorte de realidad que realiza la institución, y que se asume por parte de las profesionales, reside en la exclusividad de su función asistencial. Cuando en la realidad, cumplen asimismo, funciones educativas dentro de las orientaciones brindadas y funciones de gestión, al movilizar recursos que se convierten en prestaciones de índole económica para la asistencia.

Reconocer esta multifuncionalidad que reside en su rol permite poner en práctica un mayor abanico de tácticas operativas, a la vez que aporta al autorreconocimiento del ejercicio de un rol multicompetente. Esto es la expresión de los procesos de flexibilización laboral a las que se encuentran sujetas.

Los obstáculos a superar apuntan, principalmente, a la construcción de identidades que se politicen sobre el eje del trabajo y posibiliten la superación de la fragmentación cuya manifestación es multidimensional. La ausencia de este reconocimiento se concreta en las distancias entre los grupos constituidos, los cuales se conforman, como se dijo anteriormente, en relación con su inserción por área. Esta estructura resulta beneficiosa para la dilución del poder y para el mantenimiento del *status quo*, que yace sujeto a las sensibilidades políticas del momento.

La restricción del rol profesional a su función de asesor/asistidor conlleva una asunción desproblematizada de tal función; da cuenta de un rol pasivo y subsidiario. Es así como contribuye a la despolitización de la profesión. Tal posición se ajusta idealmente al planteo de intervenciones que se agotan en la inmediaticidad, con objetivos a corto plazo, que favorecen a la reproducción de los problemas sociales. De esta manera, la intervención se torna asistencialista “cuando se limita a dar una respuesta inmediata, desconociendo las determinaciones contextuales, sin realizar un seguimiento de los resultados y cambios que se puedan producir en la vida cotidiana de los sujetos.” (Oliva & Gardey, 2017, p. 69)

Es importante aclarar que la intervención de profesionales del Trabajo Social tiene una función asistencial en relación a los sujetos que requieren resolver situaciones de la vida cotidiana con componentes económicos, culturales, políticos y sociales, como ocurre con las víctimas de violencia. En estas intervenciones, se llevan a cabo gestiones que involucran la consecución y administración de recursos; y en muchos casos, comprende los recursos del propio agente profesional. Asimismo, la función educativa se desarrolla sobre el modo de pensar y actuar; éste se articula a las finalidades de la asistencia y gestión en los procesos de intervención. Es necesario recuperar la integralidad de las funciones que se depositan en el rol profesional y son ejercidos diariamente. Estas funciones suponen la definición de objetivos que dan direccionalidad a la articulación de los actos que se constituyen en entrevistas, visitas, informes, derivaciones, coordinación, etc.

En resumidas cuentas, problematizar la intervención a partir del análisis de sus propios componentes, a manera de dotarla de complejidad, se direcciona en el sentido de recapturar la integralidad de las acciones, en donde las tácticas se encuentren enmarcadas en estrategias y éstas en diálogo con objetivos y finalidades del profesional.

Otro punto de reflexión, que aporte al proyecto profesional propuesto, lo conforma la propia formación de los profesionales de Trabajo Social en la provincia de Salta: la currícula universitaria. Dentro de los programas catedráticos, se posterga el tratamiento de los temas relativos al análisis institucional y la consecuente intervención en este ámbito. El conocimiento y reflexión de esta institucionalidad permite pensarla como territorio en el mismo nivel en que se abordan los niveles de intervención de comunidad, grupo y familia.

Este aspecto abona a una cierta funcionalidad irreflexiva sobre los parámetros institucionales, los cuales hay que conocerlos y ejecutarlos, pero también cuestionarlos, tensionarlos y problematizarlos, en vistas de problematizar la propia intervención.

La necesidad se encuentra en nutrir las capacidades del profesional, tanto en su singularidad como en relación con los otros trabajadores y trabajadoras presentes en el territorio. Debido, fundamentalmente, a que la asistencia no está referida únicamente a otorgar prestaciones, sino a los recursos del profesional; es decir, a su capacidad de atención, conocimiento, lenguaje y el aporte al análisis de la situación.

Aspirar, entonces, a una finalidad que se plantee ampliar el acceso a las prestaciones, situándose en responder de la mejor manera a las víctimas de violencia familiar y de género, debe imperiosamente considerar que el profesional no solo tenga conocimiento de las características y variedad de los recursos existentes en su espacio ocupacional, sino que es indispensable que realice gestiones en otras dependencias e instituciones. Así también, resulta necesario reforzar la formación teórico-política de los y las profesionales de Trabajo Social, profundizando en los modos en que se llevan a cabo las estrategias que se articulan a la defensa de los intereses de las clases subalternas.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo se planteó reconstruir y reflexionar sistemáticamente la práctica pre-profesional realizada por el equipo de residentes de la Licenciatura en Trabajo Social dentro del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género en la provincia de Salta.

En el programa se brinda atención multidisciplinaria mediante la asistencia y orientación social, psicológica y legal. Desde esta atención se realiza la intervención de los equipos profesionales integrados por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas.

Se rescató, primeramente, aquellos condicionantes de la práctica; a saber: su mudanza física institucional, la reactivación de la atención brindada (la cual ocurrió a partir de agosto del 2018) y el escaso material para enfocar alguna reconstrucción de la intervención con el usuario.

Sin embargo, esto permitió volcar la mirada analítica hacia la institución misma, cuestionarse acerca de su funcionamiento, sobre su propia inserción dentro del aparato del Estado y sobre los roles dispuestos en referencia a las profesionales que se desempeñan día a día en la asistencia.

Captar las tensiones y contradicciones que suscitaba este enfoque logró vislumbrar las posibilidades de cambio desde la propia institución y, asimismo, traducir éstas en competencia de las propias trabajadoras; en tanto denuncia de un sistema imperante al que se encuentran sujetas, incluso, desde la misma asistencia que se brinda hacia la población usuaria.

Direccionó la sistematización la intención de responder las preguntas fundamentales de *cuál es el rol que se asume desde las profesionales de Trabajo Social y cuál sería su lugar en orden de plantearse posibilidades de cambio, desde que elementos, con quienes, cuáles serían las alianzas necesarias a desarrollar.*

Desde este recorrido, se concluye como fundamental retomar la importancia de concebir a las tácticas operativas como tales, en vistas de ser accionadas en el marco de un proyecto de intervención consecuente con la finalidad pretendida: el mejoramiento de la calidad de las políticas sociales, sujeta directamente a las condiciones laborales en las que los y las trabajadores/as desenvuelven su accionar.

El rol de los/as trabajadores/as sociales debe, necesariamente, considerar las condiciones de trabajo, los espacios y relaciones que se establecen como tendencias. Esto con el objetivo de posibilitar una determinada manera de utilizar los elementos tácticos-operativos que confluyan en estrategias y éstas resulten de la construcción con los actores presentes en el territorio. Para ello, resulta imprescindible realizar una identificación de los acuerdos y diferencias de las visiones del profesional y de la institución. Esta identificación constituye un aspecto fundamental para dotar de viabilidad las acciones propuestas, debido a que las tendencias que adquiera la política social e institucional condicionará, como se dijo, las finalidades en los procesos de intervención y en la propia definición de los objetivos perseguidos.

Por otro lado, es indispensable retomar la asistencia designada, como así también integrar las modalidades en que ésta se da, de manera tal de poder otorgarle el carácter reivindicativo de derechos humanos que asume como prestación. La finalidad impone la necesidad de plantear a la institución como un territorio de intervención. Los recursos los constituyen las prestaciones, como el profesional mismo y sus compañeros y compañeras

de trabajo: los y las profesionales y la totalidad de los/as trabajadores/as. Captar e integrar las voces de estos/as agentes resulta imprescindible en este cometido.

La sistematización se llevó a cabo tratando de mantener y exponer un espíritu crítico que se cuestione acerca del orden dado, asumiendo, en todo momento la pregunta: ¿podría ser de otra forma? La respuesta a la que se concluye solo logra plantear la manera en que podría responderse tal cuestionamiento; y esto es en diálogo constante y comprensivo con otros y otras.

## **SOCIALIZACIÓN**

En orden de dirigir el presente trabajo hacia un impacto positivo, es que éste se plantea como una retroalimentación de la práctica, la cual es necesaria compartirla. Así como desarrolla Ávila Sandoval, el autor del diseño metodológico escogido en esta sistematización:

Es necesario elaborar un documento que recoja, de manera clara y ordenada, la sistematización realizada, con la finalidad de comunicar las enseñanzas obtenidas y compartirlas con otras personas y grupos; para confrontar la experiencia ganada con otras experiencias similares y facilitar el diálogo para enriquecer aún más el proceso de pensar y transformar la práctica” (2001, p. 155-156).

A tales fines, se remite una copia de este trabajo a la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Católica de Salta y al Programa de Asistencia integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género. Además de socializar el documento por soportes virtuales a todas aquellas personas interesadas.

## BIBLIOGRAFÍA

Agostino , A. (2009). Alternativas al desarrollo en America Latina: Qué pueden aportar las universidades?. En *América Latina en Movimiento* (pp. 14-17).

Bernaldo de Quirós, M. L. y Pilar Rodríguez, M. (2004). La Sistematización como forma de producción de conocimiento científico, desde una perspectiva no positivista. *Revista Confluencia* .UNCuyo.

Bourdieu , P. (1989). *A Genese Dos Conceitos De Habitus E De Campo* . Río de Janeiro y Lisboa: Bertrand Brasil y Difusao.

Bru , G. S. (2012). La Interdisciplina como Utopía . *Margen* .

Carballeda, A. J. (2018). *El lugar, la palabra, la mirada y la escucha*. Buenos Aires: Espacio .

Castaño , S. R. (2010). Una visión marxista del tema de la legalidad y legitimidad: nota sobre la posición de Lukács en "Legalidad e ilegalidad". *Philosophia* (pp. 25-38).

Clemente, A. (2004). Cuestion Social y Quehacer Profesional en Trabajo Social. *CONGRESO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE ARAXA A MAR DEL PLATA "35 años de Trabajo Social Latinoamericano"*, (pág. 2). Mar del Plata.

Dávila Del Valle, O. G. (26 de Mayo de 2017). *De la situación límite al inédito viable*. Obtenido de 80 Grados: <https://www.80grados.net/de-la-situacion-limite-al-inedito-viable/>

Fernández Hassan , V. (2016). Agenda Feminista y Agenda de los Medios: Apuntes sobre la construcción de noticias con perspectivas de género en los medios de comunicación. El caso de Argentina. *Cuadernos del Sur* (pp. 1-20).

Freire, P. (2002). *Pedagogía de la Esperanza. Un reencuentro con la pedagogía del oprimido*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Frente Renovador. (15 de Enero de 2019). *Frente Renovador*. Obtenido de <http://frenterenovador.info/informe-ipc-congreso-la-inflacion-del-2018-fue-de-476-la-mas-alta-en-27-anos/>

García Fanlo , L. (2011). ¿Qué es un dispositivo? Foucault, Deleuze y Agamben. *A Parte Rei* (pp. 1-8).

INDEC. (Segundo semestre de 2018). *Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INDEC. (Enero de 2019). *Índice de Precios al Consumidor (IPC)*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Jelin , E. (1984). *Familia y Unidad Doméstica: Mundo público y vida privada*. Buenos Aires: Estudios CEDES.

Kaplún, G. (2002). Seis maneras de pensar la imagen organizacional . *VI Congreso de ALAIC . Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación* . Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

Lander , E. (2000). *Ciencias Sociales: saberes coloniales y eurocéntricos*. CLACSO.

Leonir , R. (1993). Objeto Sociológico y Problema Social. En P. Champagne , R. Lenoir, D. Merllié, & L. Pinto, *Introducción a la Práctica Sociológica* (págs. 57-102). Mexico : Siglo veintiuno editores, s.a. de c.v.

Mallardi , M. W. (2017). La intervención en Trabajo Social: mediaciones entre las estrategias y elementos táctico-operativos en el ejercicio profesional. En M. Mallardi , *Procesos de Intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico* . Buenos Aires: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.

Morín, E. (2001). *Introducción al Pensamiento Complejo* . Barcelona : Gedisa.

Morin, E. (2010). Sobre la Interdisciplinariedad.

Nadur, Y. (2016). El Sistema de Pensiones en Argentina desde un enfoque de género: Un análisis sobre las reformas recientes y perspectivas futuras (1994-2015). En C. Ruíz Del Ferrier, & J. Tirenni , *El Sistema de Protección Social en la Argentina y en América Latina Contemporánea: el rol del Estado frente a la cuestión social* (pp. 47-58). Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Flacso Argentina .

Observatorio de Femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano". (2018). *Femicidios en Argentina desde año 2008 a 2017*. Buenos Aires: La Casa del Encuentro.

Observatorio de Violencia contra las Mujeres . (2016). *A dos años de la Declaración de Emergencia en Violencia de Género* . Salta : Observatorio de Violencia contra las Mujeres.

Oliva , A., & Gardey, M. V. (2017). Componentes de la Asistencia Profesional del Trabajo Social. En M. W. Mallardi , *Procesos de Intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico* (págs. 63-68). La Plata: Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.

OVIFG. *El Trabajo Social e Interdisciplinario en Violencia Familiar. Una mirada institucional*. Salta.

Payne , M. (1995). *Teorías Contemporáneas Del Trabajo Social. Una Introducción Crítica* . Barcelona, Buenos Aires y México : Paidós .

Rivas Rivas, R. (2010). El Trabajo Social como Tecnología Social y Disciplina. *Margen*.

Roffler, E. (2016). La protección social de la infancia y adolescencia: Avances y desafíos de gestión. Una lectura de la experiencia de la provincia de Buenos Aires. En FLACSO, *El sistema de protección social en la Argentina y en América Latina contemporánea: el rol del Estado frente a la cuestión social* (pp. 59-66). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Flacso Argentina.

Ruíz , D., & Garrido , A. (2018). *Rompiendo Moldes: Transformar imaginarios y normas sociales para eliminar la violencia contra las mujeres*. La Paz: OXFAM.

Sandoval Ávila, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio .

Vidarte, P. (2007). *Ética marica Proclamas libertarias para una militancia LGTBQ*. Madrid: Egale Edit.

## ANEXO

**MODELO DE INFORME SOCIAL DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.**  
 Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Justicia.  
*Secretaría de Derechos Humanos.*

NOMBRE DEL JUZGADO AL QUE SE DIRIGE EL INFORME SOCIAL

Nº DE EXPEDIENTE Y CARÁTULA DE LA CAUSA

Fecha

Nombre del Destinatario

Cargo

S \_\_\_ / \_\_\_ D

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en los autos caratulados:

“...” Expte. (...), que se tramita ante este Juzgado, a fin de elevar informe de las actuaciones realizadas en el presente caso.

**Actuaciones Profesionales**

En este título se detallan en ítems cada una de las actuaciones realizadas por los profesionales intervinientes en el caso (entrevistas en sede, visitas domiciliarias), desde la llegada del oficio al Programa. Con la fecha correspondiente posterior a ello se presenta una reseña de las entrevistas. Donde se detallan las características e historia de la relación entre los autos caratulados y la situación actual de la víctima, en modelo de informe social.

**Observaciones**

Se explicitan las observaciones realizadas por el profesional respecto a la comunicación digital y analógica del/la entrevistado/a.

**Intervenciones**

Se detallan las recomendaciones, sugerencias y/o derivaciones que se realizaron durante las intervenciones a la víctima. Y se ofrecen los recursos disponibles del Programa en caso que los requiera.

**Sugerencias**

Se explicitan al Juez interviniente las acciones legales pertinentes para el caso.