



# CON-TEXTOS

REVISTA del CONSEJO PROFESIONAL  
de TRABAJO SOCIAL CABA

Las otras deudas

Memorias y posibilidades desde el Trabajo Social

## Trabajo Social Situado

**Reflexiones sobre la intervención del área de demanda espontánea del Municipio de Quilmes a partir de la experiencia de las prácticas pre-profesionales en Trabajo Social**

*Por María Coria, Cintia Ledezma y Sofía Mackay*

Fecha de recepción: Marzo del 2022  
Fecha de publicación: Junio del 2022  
Contacto: María Coria  
Correo electrónico: [angiecoria19@gmail.com](mailto:angiecoria19@gmail.com)

# REFLEXIONES SOBRE LA INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE DEMANDA ESPONTÁNEA DE LA MUNICIPALIDAD DE QUILMES A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL

\*Coria, María; Ledezma, Cintia; Mackay, Sofía



## INTRODUCCIÓN

El presente artículo se desarrolla en el marco de las prácticas pre profesionales de nivel III de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, realizadas en el Área de Demanda Espontánea (ADE)<sup>1</sup> de la Subsecretaría de Inclusión y Atención Inmediata de la Municipalidad de Quilmes, perteneciente a la Secretaría de Niñez y Desarrollo Social, durante el 2021. También forma parte de un proceso de investigación más amplio, llevado adelante con el objetivo de la escritura de un Trabajo de Investigación Final.

\* María Coria - Estudiante avanzada carrera de Licenciatura en Trabajo Social y estudiante de cuarto año de la carrera de la Licenciatura de Relaciones de Trabajo, Universidad Nacional Arturo Jauretche.

\* Cintia Ledezma - Licenciada en Trabajo Social (UBA), estudiante Profesorado de Enseñanza medio y superior en Trabajo Social (UBA). Trabajadora Social del área de Inclusión de la Secretaría de Niñez y Desarrollo Social, Municipio de Quilmes.

\* Sofía Mackay - Licenciada en Trabajo Social (UBA). Profesional de Enseñanza media y superior en Trabajo Social (UBA). Docente UNAJ y UNLA. Integrante de equipo interdisciplinario en el servicio de guardia del Hospital Nacional en Red Laura Bonaparte

El objetivo es reflexionar acerca del principal lema construido por el equipo de gestión municipal: "*la inclusión como bandera*". Los interrogantes tienen que ver con problematizar dicha frase a partir de cómo sus integrantes auto-perciben su práctica concreta y cotidiana. La metodología utilizada parte de un enfoque cualitativo que interpela el proceso en los términos y significados que los propios protagonistas le otorgan, dando lugar a la producción de datos descriptivos. La técnica de recolección de datos involucra la realización de entrevistas en profundidad, previendo la firma del consentimiento informado y dando resguardo de su identidad, a una muestra de cuatro trabajadorxs sociales (TS) del ADE y a la Subsecretaria, que también es TS y docente que acompaña la formación de futuras colegas. También, el análisis documental de los registros realizados durante las prácticas pre-profesionales.

### TRABAJAR DESDE LA INCLUSIÓN: PERSPECTIVA DE DERECHOS

Para el análisis, resulta pertinente subrayar que las TS de ADE toman distancia de las perspectivas dicotómicas que presentan a la inclusión como polo opuesto a la exclusión sin explicar los procedimientos que dan lugar a la desigualdad social.

Para el equipo trabajar desde la inclusión implica partir de una perspectiva de derechos, llevar adelante un proceso de identificación y respuesta a las problemáticas sociales desde la igualdad y la justicia, haciendo foco en la promoción y garantía de igualdad. Es decir, consiste en promover la ciudadanía, apuntando a la construcción de mayores niveles de igualdad (Aquin, 2011).

En palabras de una de nuestras entrevistadas:

*(...)Se incluye cuando todas las personas son atendidas y no se rechaza a nadie, cuando se accede a Desarrollo Social, cuando se sienten parte del Estado, porque es su derecho. Y en esto, hay una línea política muy clara, esto no lo decidimos nosotras, la Subsecretaria está todo el tiempo aclarándolo (...) Si viene alguien con un DNI que no tiene dirección en el Municipio de Quilmes lo atendemos igual y lo asesoramos para que en todo caso se haga el cambio de domicilio (...) Para nosotras no hay beneficiarios de la política pública, hay sujetos de derecho (...).* (Entrevista 1, 03/11/2021)

A partir de lo expuesto sostendemos que las TS de ADE comprenden a las familias como parte de una sociedad estructurada por diversos sistemas generadores de desigualdades, de opresiones estructurales interrelacionadas, que vertebran también las instituciones sociales y los imaginarios colectivos, penetrando en las subjetividades y condicionando la efectivización de derechos y las posibilidades de vida digna de los sujetos oprimidos (Pombo, 2014). Es así que una de nuestras entrevistadas nos aclara:

*Trabajar con perspectiva de inclusión, de derechos, significa no mirar que tiene puesto la persona, romper con la idea del -buen pobre-, con la idea del sacrificio y la espera para acceder a lo que no es más que un derecho, es romper con los*

prejuicios que dificultan la intervención desde una perspectiva de derecho(...). (Entrevista 1, 03/11/2021)

El "*no mirar que tiene puesto la persona*" se articula directamente con los principios de no discriminación e igualdad, atributos centrales de las denominadas políticas de inclusión social (Clemente, 2010). El "*romper con la idea del buen pobre*", por su parte, involucra la posibilidad de ejercer efectivamente derechos sociales, civiles, económicos y culturales, en contraposición de los procesos de vulneración de derechos (Capriati, 2015).

Por otra parte, otra entrevistada hace énfasis en la perspectiva de género:

*La inclusión también involucra la perspectiva de géneros y esta postura es inevitable ya que la principal población con la que trabajamos involucra a madres jefas de hogar que constantemente desarrollan estrategias de subsistencia para responder a las necesidades de sus familias.* (Entrevista 2, 20/10/2021)

Es así que en los procesos de acompañamiento a familias y gestión de recursos se cuestionan los estereotipos y se apuesta a elaborar colectivamente nuevos contenidos que permitan incidir en el imaginario colectivo de una sociedad al servicio de la igualdad y la equidad de género (Korol, 2016).

También merece ser destacado que el trabajar con perspectiva de géneros no es solo una decisión ético-política de los equipos. La gestión municipal, por su parte, impulsa regularmente las capacitaciones obligatorias en género y violencia de género que promueve la Ley Micaela N° 27.499. También, cumpliendo con el decreto 721/2020, que establece un cupo laboral del 1% para las personas travestis, transexuales y transgénero, que reúnan condiciones de idoneidad, incorporó dos compañeras travestis. Una de ellas para la atención en mesa de entradas, es decir, como recepcionista de personas que solicitan la atención, y otra como "*chofera*" de los equipos de trabajo al momento de realizar los traslados a las distintas zonas de Quilmes.

Esta decisión política de incluir compañeras de identidad travesti, si bien generó resistencias al interior del área que no serán profundizadas a los fines del presente artículo, tuvo un efecto positivo para la comunidad de Quilmes en tanto las mujeres trans comenzaron a sentirse alojadas por el ADE y se vieron habilitadas a acercarse a Desarrollo Social con mayor frecuencia.

#### LA DESCENTRALIZACIÓN DEL ÁREA DE DEMANDA ESPONTÁNEA COMO UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

El trabajar teniendo "*la inclusión como bandera*" involucra el desarrollo de distintas estrategias para que las familias del territorio de Quilmes efectivamente tengan acceso a la garantía de derechos. Una estrategia muy clara es la descentralización del área que se lleva adelante en el año 2020 con el cambio de gestión. Dicha decisión política involucra el

desplazamiento geográfico del ADE a ocho Centros de Integración Comunitaria (CIC)<sup>2</sup> y la incorporación del mismo en intervenciones territoriales del Municipio, como lo es el operativo "Quilmes Cerca"<sup>3</sup>

Lo expuesto, que a simple vista parece involucrar un movimiento geográfico, repercute en las cuatro dimensiones que Comes (2005) plantea para entender a la accesibilidad: la dimensión geográfica que implica las posibilidades geográficas de acceder, la dimensión económica que se refiere a la capacidad financiera para acceder a los servicios, la administrativa que apunta a los aspectos burocráticos que se ponen en juego y, por último, la cultural que hace hincapié a los usos y costumbres del territorio.

De esta forma el Estado está presente en el territorio donde se encuentran las familias, haciendo que el tener que costear un boleto de transporte público o el dejar a los hijos al cuidado de un hermano mayor, por ejemplo, dejen de ser un impedimento para acercarse al ADE. También se rompe con ciertos procedimientos administrativos que daban lugar largas filas en la sede donde funcionaba ADE, permitiendo una mejor organización y habilitando una mejor atención. Según las palabras de una de las TS entrevistadas antes de la descentralización:

*(...) las personas iban a dormir a Desarrollo, pasaban toda la noche para buscar mercadería y a veces no alcanzaban los módulos. Eso no existe más, ahora no hay un cupo de 50 bolsones por día, la comida se entrega en las escuelas y si no hay niños en edad escolar se da desde Demanda Espontánea. Ahora hay nueve centros de atención, no tienen que hacer ninguna cola (...).* (Entrevista 1, 03/11/2021)

A la vez, la proximidad territorial posibilita que las familias, por el solo hecho de *"pasar por el lugar"*, conozcan las instituciones, las actividades que ofrece y los profesionales que trabajan, hecho que favorece enormemente la decisión de acercarse a solicitar la atención.

Por otra parte, que el ADE se encuentre en un CIC o en un operativo de Quilmes Cerca aleja a las familias del estigma históricamente vinculado a quienes atravesados por la pobreza *"hacían largas filas en desarrollo social"*.

En relación a lo expuesto, una de nuestras entrevistadas destaca: *"Es importante la accesibilidad que tenemos hoy en día para dar respuestas a muchas demandas, hay otras que no podemos pero obviamente hay un trabajo en equipo, hay una mirada integral y de laburar por la gente y para la gente"* (Entrevista 2, 20/10/2021).

#### LA INTERPRETACIÓN EN FORMA ARTESANAL

Por otra parte, trabajar teniendo la *"la inclusión como bandera"* también se expresa cuando, ante la presentación espontánea de una situación problemática el equipo de TS de ADE parte de un posicionamiento ético-político y solvencia teórica que busca y permite articular las múltiples dimensiones que se expresan en lineamiento a la comprensión (Carballeda, 2002).

Para las TS del ADE las estrategias y los modos de dar respuesta no son nunca idénticos o predeterminados. Es decir, no existe una intervención que implica un conjunto de procedimientos y técnicas dentro de una caja de herramientas que se encuentren aisladas del proceso social (Castro, 2013). Al contrario, se trata de un momento complejo en donde el desafío está en conocer lo que está sucediendo en una determinada representación de la realidad que conocemos como situación (Castro, 2013). Para esto problematizan lo que captan en forma inmediata y así se construyen y componer las distintas situaciones problemáticas.

En este marco, la TS entrevistada N°4 refiere lo siguiente:

*(...) la intervención va cambiando dependiendo de las familias que tenés al frente, dependiendo de las políticas con las que estamos trabajando y bajo qué organismo también. Eso también va construyendo tu intervención, si trabajamos o si damos una intervención a salud, educación o niñez, yo creo que es tan amplia la construcción de una demanda, que a veces es tan personal y profesional, y tan artesanal ¿también no? Porque una la va armando y pensando de a poco, también, yo creo que tiene que ver con la experiencia (...) No tenemos que olvidarnos que cada familia tiene su historia, sus fortalezas y potencialidades. Nuestra escucha tiene que estar muy afilada para poder captar estas cuestiones (...) (Entrevista 4, 03/11/2021)*

A partir de lo expuesto interpretamos que cuando las TS de ADE se preguntan por lo que hace falta para una familia en particular y no a otra, están de cierto modo esbozando la importancia de contar con una estrategia singular para cada una de nuestras intervenciones (Castro, 2013). Al mismo tiempo nos preguntamos: ¿Qué quiere decir que la elaboración de una intervención sea artesanal? A partir del análisis de las entrevistas realizadas concluimos que hace referencia a la importancia de tener en cuenta las herramientas, recursos y vínculos de las personas y/o de las familias, que se pueden sumar a la intervención. Conlleva un proceso de co-construcción de la demanda, que cada intervención sea abordada en forma singular, luego de haber pensado junto al otro en las posibilidades de solución existentes (Travi, 2004). Es decir, implica trabajar desde las potencialidades y no desde las carencias, identificar los espacios y recursos estratégicos para presentar soluciones posibles, concretas y situadas. *"Para ello es imprescindible dar cuenta a su vez tanto de los obstáculos o factores que inciden negativamente sobre la situación-problema, como, y fundamentalmente, los aspectos positivos, factores resilientes o protectores"* (Travi, 2012: 16).

### CONSIDERACIONES FINALES

El análisis presentado, sobre un área asistencial como lo es el ADE, nos permite concluir que el trabajar teniendo la *"inclusión como bandera"* implica entender la asistencia como el reconocimiento del daño o perjuicio como consecuencia de la injusticia social (Alayón, 1991).

La perspectiva de derechos proporciona un marco de trabajo que posibilita pensar en las potencialidades de las personas y generar un encuadre de relaciones equitativas que tienen como horizonte contribuir a la restitución y garantía de derechos sociales y humanos de familias atravesadas por históricas condiciones de desigualdad estructural. En este sentido, desde la comprensión de la existencia de límites reales en la concreción de la formalidad referida a la libertad y la igualdad propia de la ciudadanía moderna, esta mirada enfatiza e impulsa la efectiva concreción de derechos en el plano real y concreto de la vida cotidiana de cada familia que acude al ADE.

El abordaje desde la perspectiva de géneros, que para algunas instituciones es simplemente un eslogan, cuenta con hechos que nos permiten destacarlo: la formación de los trabajadores en la Ley Micaela, la inclusión de compañeras de identidad travesti al ADE y la puesta en cuestión que llevan adelante las TS a los estereotipos de género.

La estrategia de la descentralización del área implica una decisión política que conlleva poner en juego recursos del Estado en los distintos barrios y modificar lógicas instituidas de larga data. Por otra parte, conduce a entender a la accesibilidad en su complejidad y considerarla un aspecto nodal para el acceso a derechos. También permite deconstruir el estigma que históricamente se produjo sobre las personas que acuden a Desarrollo Social y confirma que los ciudadanos de Quilmes son sujetos de derechos y no beneficiarios de la política pública.

A la vez, subrayamos el rol político de las Trabajadoras Sociales de ADE, que actúan como mediadoras entre las políticas sociales y las familias del territorio de Quilmes, llevando adelante un quehacer artesanal que implica partir de las potencialidades de las comunidades. También su entrega en la tarea, trato empático con las familias y sensibilidad ante las necesidades sociales, cuestiones que nos hacen pensar en un claro enfoque humanista para/con la intervención.

Para cerrar, destacamos su compromiso en relación a la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad, fundamentos establecidos como fundamentales en la Ley Federal de Trabajo Social N° 27.072.

#### NOTAS

1. El ADE forma parte de la Subsecretaría de Inclusión y Atención Inmediata, que a su vez pertenece a la Secretaría de Niñez y Desarrollo Social de la Municipalidad de Quilmes. El objetivo es la atención, el asesoramiento y la gestión de recursos para el acompañamiento y contención a las familias.
2. Los CIC son Centros Integradores Comunitarios (CIC) son dispositivos de gestión municipal promovidos por el Ministerio de Desarrollo Social de Nación con la finalidad de conformar espacios de desarrollo e integración comunitaria y con el objetivo de aportar a la prevención, promoción de derechos y participación en los distintos barrios. Así mismo, se busca descentralizar el acceso a las diferentes políticas sociales.
3. El operativo Quilmes Cerca es un dispositivo de atención a la comunidad descentralizado coordinado por la Municipalidad. Comprende diferentes secretarías y áreas del gobierno local, organismos provinciales y nacionales, para acercar los trámites a los diferentes barrios del distrito.



## BIBLIOGRAFÍA

- ALAYÓN, N. (1991). Asistencia y Asistencialismo ¿Pobres Controlados o Erradicación de la Pobreza? Pp. 5-22. Disponible en: <https://sociosuprpedu,egts/wpcontent/uploads/sites/9/2016/05/Conferencia-Dorothy-D-Bourne-8-Marzo-1991.pdf>
- AQUÍN, N. (2011). Los avatares de los conceptos de exclusión e inclusión. Disponible en: <https://doi.org/10.14409/extension.v1i1.442>
- CAPRIATI, A. (2015). Desigualdades y vulnerabilidades en la condición juvenil: el desafío de la inclusión social. En: *Convergencia Revista de Ciencias Sociales* Vol.22 N.65. Pp. 1, Toluca Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352015000300011](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000300011)
- CARBALLEDA, A. (2002). *La intervención en lo Social, las Problemáticas Sociales Completas y las Políticas Públicas*. Disponible en: <https://www.margen.org/carballeda/Problemáticas%20sociales.pdf>
- CASTRO, S. (2013). La construcción del problema en Trabajo Social: Reflexiones en torno a la comprensión y la singularidad de la dimensión "familiar". En: *Revista Debate Pública Reflexión del Trabajo Social*, N.6. Pp. 19-29. Disponible en: [http://trabajosocialsocialesuba.ar/wpcontent/uploads/sites/13/2016/03/04\\_Castro.pdf](http://trabajosocialsocialesuba.ar/wpcontent/uploads/sites/13/2016/03/04_Castro.pdf)
- CLEMENTE, A. (2010) "Necesidades sociales y programas alimentarios. Las redes de la pobreza" Buenos Aires: Editorial Espacio.
- COMES, Y; STOLKINER, A. (2005). "Si pudiera pagarla": Estudio sobre la accesibilidad simbólica de las mujeres usuarias pobres del amba a los servicios asistenciales estatales. En: *Anuario de Investigaciones*. Vol. XXI. Pp. 137-143. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/369/369139941013.pdf>
- GUENDEL, LUDWIG. (1999). *La política pública y la ciudadanía desde el enfoque de los Derechos Humanos: la búsqueda de una nueva utopía*. UNICEF-Costa Rica, San José.
- LEY FEDERAL DE TRABAJO SOCIAL NO. 27.072  
Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27072-239854/texto>
- KOROL, CLAUDIA (2016) *Feminismos populares: pedagogías y políticas*. Editorial Chirimbote. Disponible en: <https://www.bibliotecafragmentada.org/wp-content/uploads/2019/12/Feminismos populares.pdf>
- POMBO, M. GABRIELA (2014) *Las mujeres migrantes y la violencia de género. Aportes para la reflexión y la intervención*. Capítulos 2 y 4. Organización Internacional para las Migraciones.
- TRAVI, B. (2004). *La investigación diagnóstica en Trabajo Social: la construcción de problemas a partir de la demanda de intervención profesional*. Disponible en: <https://www.colibri.udela.edu.uy/jspui/handle/20.500.2008/24166>
- TRAVI, B. (2012). *El diagnóstico y el proceso de intervención en Trabajo social: hacia un enfoque comprensivo*. En: Ponce de León, A. - Krmpotic, C. (coord.). *Trabajo social forense. Balance y perspectivas*. Buenos Aires: Espacio. Fragmentos.