

LA TECNIFICACIÓN DEL TRABAJO ASISTENCIAL

Algunos puntos
actuales de tensión

THE MODERNIZATION OF CARE WORK

Some points of tension

**Dra. Mónica
De Martino
Bermúdez**

Facultad de Ciencias
Sociales, Universidad
de la República,
Montevideo, Uruguay



RESUMEN

La tecnificación del trabajo asistencial es un tema que habita diversa literatura. Alimenta textos que refieren, por ejemplo, a los desafíos que coloca a diversos operadores sociales. Sin embargo, ha sido poco analizada desde lo que ella sugiere en términos de supuesta oposición y complementariedad de dos tipos de prácticas profesionales: aquellas de carácter vincular y subjetivo y a otras de naturaleza estrictamente informatizada y mediada por la tecnología. En términos culturales y éticos pensamos que, en la actualidad, ambos tipos de ejercicios profesionales e institucionales apuestan a apartar un conjunto de experiencias humanas del universo reflexivo de los sujetos, ya sean éstos los asistidos como los profesionales. Esta es la tesis central de artículo. Nos apoyaremos en la categoría "secuestro de la experiencia" acuñada por A. Giddens, para dilucidar algunos aspectos del tema. Sobrevuela el artículo, además, el análisis frankfortiano del declive de la Razón en el mundo moderno.

ABSTRACT

The modernization of care work is a subject that inhabits diverse literature. There are several texts that relate to the challenges that puts various social operators. However, there has been little analyzed from what she suggests in terms of alleged opposition and complementarity of two types of professional practices: those character pair and strictly subjective and other computerized nature and mediated by technology. In terms of cultural and ethical thought, at present, both professional and institutional exercises bet away a set of human experiences of reflective universe of subjects, be they the assisted as professionals. This is the central thesis of the article. We support you in the "abduction experience" coined by A. Giddens, to elucidate some aspects of the subject. Hovering over the paper also analyzes the frankfortiano decline of Reason in the modern world.

Palabras clave

Sistemas electrónicos de información; asistencia social; servicios sociales; prácticas profesionales.

Keywords

Electronic information systems; social assistance; social services; professional practices.

1. Introducción

La introducción de software para crear registros individuales y familiares de la población objetivo de los servicios y programas de asistencia social así como de las actividades desarrolladas por los diversos profesionales, genéricamente conocidos como sistemas electrónicos de información (SI), es y ha sido especialmente problemático. Las relaciones entre operadores *frontline* y los *sistemas abstractos* de gestión son sumamente complicadas. Así lo registra amplia bibliografía sobre el tema a ambos lados del Atlántico, metafóricamente hablando.

Los SÍ refieren, en general, a: la confección de un sistema de registro de la población usuaria de los servicios asistenciales; la identificación de sus atributos y conductas; el control de las contraprestaciones en las políticas de transferencia de renta; el registro de las actividades profesionales en vistas a su evaluación cuantitativa. Fichas, protocolos, formularios on line están incluidos en la práctica cotidiana de las profesiones asistenciales. Más allá de las particularidades nacionales, han implicado una fuerte mutación en la división del trabajo socio-asistencial, al abrir la puerta a disciplinas asociadas a lo que hemos denominado, en otra oportunidad, como *economización de lo social*. Es decir, una lectura abstracta, formal y fuertemente economicista de la realidad histórico – social. (De Martino, 2009)

Pretendemos agregar, a partir del presente artículo, otra perspectiva al debate. Aquella que indica cierto quiebre en la historia de tales profesiones. Por un lado, consideramos de vital importancia analizar las coordenadas temporo-espaciales que caracterizan a las intervenciones profesionales en campo y aquellas otras arraigadas en sistemas informacionales. Las primeras caracterizadas por una intervención

político- institucional, mediada por un profesional que establece un vínculo interpersonal e intersubjetivo con aquellos agentes sociales que integran la población "asistida". Las segundas son altamente tecnificadas y, como ya dijimos, hacen tanto a la definición de la población objetivo como a la evaluación y cuantificación de las intervenciones profesionales. Pero, por otro lado, pretendemos realizar una lectura de este proceso, como propio del capitalismo tardío y sus rasgos culturales.

Al respecto y desde una perspectiva que vincula las intervenciones profesionales con formas estatales específicas, vale recordar los aportes de Donzelot (1986) y Lasch (1996). Ambos autores analizan estados bienestaristas que asociaron el desarrollo de fuertes políticas universalistas con la conformación de espacios profesionales fuertemente corporativos donde confluían diversas profesiones y disciplinas asistenciales. Las mismas desarrollaban intervenciones "cara a cara" (Castel, 1984) en una disposición y ordenamiento de las instituciones acorde a lo que Parsons (1955) denominó "el método americano de ayuda". La construcción de un complejo tutelar en Francia, en el caso de Donzelot (1986) indicaría también la fuerte colonización de los espacios privados por parte de los servicios sociales, en un tupido tejido de relaciones y prescripciones profesionales.

La sinergia entre estado, familia e individuo, amparada en tales características, propias de los estados bienestaristas ha llamado la atención, no solo de los autores mencionados sino también de Castel (1984 1997) y Dubet (2006; 2013). La relación entre aquellas profesiones que intervienen *sobre lo humano* (Dubet, 2006; 2013) a partir de la categorización de comportamientos (Castel, 1984) y un seguimiento de situaciones individuales en campo fue característico del Welfare State. Y lo fue en el marco de de intervenciones donde el Estado "sustituía" las funciones de aquellas

entidades sociales “fallidas” en sus intentos de socialización (familia, redes de parentesco, etc.) (De Martino, 2001)

Hoy por hoy, especialmente desde la década de los noventa en América Latina, las políticas y programas sociales asistenciales apuntan básicamente a mitigar la pobreza y la indigencia. Apelan, para realizarlo “eficientemente”, a instrumentos cada vez más sofisticados y con alta incorporación de tecnología, lo que posee un fuerte impacto en la relación *cara a cara* que caracterizó a programas y servicios asistenciales y al desempeño en campo relativamente autónomo.¹ Actualmente, ambos tipos de intervención se encuentran articuladas en la medida que a diferentes niveles institucionales se entrecruzan una *lógica de la intervención* con otra que podríamos llamar, utilizando expresiones de Castel (1984) de *monitoreo de perfiles poblacionales*.

Para dirimir algunas cuestiones mínimas en torno a esta temática, colocaremos el énfasis en tres líneas de tensión. La primera abordará algunos rasgos del capitalismo tardío como es la tendencia a individualizar problemas sociales; en segundo lugar abordaremos el concepto de pobreza asociado a esta tendencia como atributos imputados a los sujetos. Por último, delinearemos el análisis y combinación de prácticas profesionales de naturaleza subjetiva y empática vrs. prácticas abstractas y formalizadas.

¹ Parafraseando a Gómez (2014) podríamos indicar que los programas sociales analizados expresan la “colonización” de las políticas públicas por parte de saberes hegemónicos, de neto cuño positivista.

2. Objetivos

El presente artículo se basa en los resultados del proyecto titulado *Estudio Comparado de Programas de Transferencia de Renta Condicionada (PTC) en Uruguay con otros Programas de Transferencia de Renta en América Latina*. Tal emprendimiento fue financiado por la Comisión de Perfeccionamiento del Personal de Enseñanza Superior - CAPES - del Ministerio de Cultura de Brasil, a partir del Programa PPCP - MERCOSUL, de acuerdo al Edital CGCI n. 072/2010, Proceso Selectivo 2010/2011. Envolvió, como ejes articuladores, los Programas de Pósgraduación en Políticas Públicas de la Universidad Federal de Maranhão/Brasil y el Programa de Doctorado em Ciências Sociais con Mención en Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República.

La meta del proyecto puede definirse como el análisis comparado de los programas: Bolsa Familia (Brasil); Asignación Universal por Hijo (Argentina) y Asignaciones Familiares (Uruguay). En ese marco, importa resaltar que los Programas de Transferencia de Renta o de Garantía de Renta, entendidos como una Política Pública de transferencia monetaria a familias o individuos, han ampliado su cobertura, sobre todo a partir de la década de 1980. Y lo hacen en un contexto de grandes transformaciones en la economía, en el mundo del trabajo y en las condiciones de vida de la población, con especial énfasis en la cuestión del desempleo de larga duración, el incremento de la pobreza estructural y el surgimiento de la "nueva pobreza". La literatura consultada indica que los Programas de Transferencia de Renta surgen como alternativa en términos de política social para enfrentar la crisis del Welfare State (Silva, 1997) y como alternativa de enfrentamiento del desempleo y de la pobreza derivadas de la reestructuración productiva y de las prácticas

neoliberales privatizantes. (Atkinson, 1995; Brittan, 1995; Bresson, 1993; Vuolo, 1995, 2010; Gorz, 1991).

Por otra parte, algunos aspectos del debate en torno a los mismos, se sitúan en el ámbito de la llamada Revolución Tecnológica de la Era de la Información, inspirando a diversos autores a indicar nuevas cuestiones sociales derivadas de tal proceso (Gorz, 1991; 1995; Rosavallon, 1995; Castel, 1995). La introducción de tecnología en la gestión de programas sociales es otro aspecto a ser tenido en cuenta. Uno de los objetivos específicos del mencionada proyecto, que hace al análisis de los procesos de trabajo técnico en el marco de los PTC, se ubica en este ámbito de reflexión que, a los efectos del presente artículo y de manera más amplia, podemos definir como el análisis de los impactos de la tecnificación en *las profesiones que trabajan sobre otros* (Dubet, 2006;2013).

3. Métodos y Técnicas

Considerando que los PTC en América Latina presentan diversidades y peculiaridades pero también aspectos convergentes, el proyecto de investigación en el que se basa el artículo contempló dos dimensiones desde el punto de vista metodológico. A saber:

- a) Estudio exploratorio de los PTC actualmente en implementación en América Latina. Este estudio se realizó mediante la utilización de dos procedimientos de investigación: (i) relevamiento y análisis de la producción bibliográfica y documental sobre los programas de transferencia de renta en implementación en América Latina, y (ii) aplicación de un cuestionario por

internet a los agentes responsables por la coordinación e implementación de cada programa. Ese estudio exploratorio tuvo como objetivo y producto la elaboración de una caracterización general de los PTC en América Latina.

- b) Estudio comparativo de PTC seleccionados. Inicialmente, los programas de transferencia de renta seleccionados para el desarrollo del estudio comparativo fueron: (i) Brasil (Bolsa Familia); (ii) Argentina (Asignación Universal por Hijo), y (iii) Uruguay (Nuevo Régimen de Asignaciones Familiares). El estudio comparativo se realizó a partir de la identificación de ciertos ejes teóricos que configuraron una grilla analítica. A saber: 1. Concepto de Pobreza y de Familia que subyacen a este tipo de programas; 2. Aspectos que los configuran en términos de: Presupuesto, Gestión, Condicionalidades y Derechos; 3. Formas que asume el ejercicio profesional en el marco de tales propuestas. A partir de tal grilla se analizaron las leyes y documentos institucionales referentes a cada programa, además de entrevistas realizadas a agentes calificados pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social, en este caso, de Uruguay.

Como ya fue anunciado, este artículo intenta resumir algunos aspectos analizados en el tercer punto y remite a la experiencia uruguaya. A tales efectos apelamos al análisis documental del Nuevo Régimen de Asignaciones Familiares incluido en el Plan de Equidad llevado adelante por el gobierno progresista desde 2008.² Dicho Plan combina la transferencia de renta sin referentes profesionales y direccionadas informáticamente, con acompañamientos psico-sociales desvinculados de las prestaciones materiales. Desde otra perspectiva, el artículo se enmarca dentro de

² Plan de Equidad Social. Recuperado de http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/913/1/plan_equidad_def.pdf

una línea de reflexión que desarrollamos, desde hace casi una década, a partir de nuestra práctica docente en la Facultad de Ciencias Sociales – Departamento de Trabajo Social.

4. Contenido

4.1. Rasgos socio-culturales del capitalismo tardío: el desvanecimiento de las estructuras

Desde la década de los ochenta existe, al menos en América Latina, una marcada tendencia sociopolítica a individualizar los problemas sociales y a entenderlos en clave de “discapacidades” individuales y actos fallidos del yo, a la hora de socializar o insertarse de una u otra manera en el mercado. La pobreza entendida como rasgos o atributos individuales, es ya un presupuesto característico de las políticas sociales, no sólo en Uruguay sino en la región. Hay que consignar, pues, que el llamado a construir biografías reflexivas o narrativas del yo se ha convertido en un rasgo emblemático del capitalismo tardío.

Estamos hablando de una supuesta soberanía de los sujetos, quienes con mayores opciones a su disposición en las diversas esferas sociales, podrían optar entre diferentes “oportunidades”. Al mismo tiempo, serán responsabilizados por las decisiones que tomen. El estilo de vida es entendido así como un “proyecto”, basado en una supuesta libertad y en la conciencia individual. Se entiende al sujeto contemporáneo como netamente reflexivo, supuestamente informado y racional a la

hora de tomar sus decisiones (Beck, Giddens y Lash, 1997; De Martino, 2009, 2007).³

La Teoría de la Modernización Reflexiva, liderada por Beck, es también construida por Giddens (1997) que comparte a grandes rasgos el siguiente diagnóstico: ante la crisis de los modelos identitarios tradicionales, la constitución del yo deviene un proyecto reflexivo personal. Es el individuo quien tiene que interpretar su propio pasado, fundamentar sus opciones, elegir cómo ser y cómo actuar, para de esa manera ir construyendo reflexivamente su propia identidad, en una narrativa que unifica la experiencia y brinda coherencia al yo. Este carácter abierto de la identidad abriría nuevas posibilidades de autonomía para los individuos, y democratizaría, según el autor, las relaciones sociales.

Scott Lash (1997), por su parte, completa el mapa de las principales voces del debate. En su planteo, en la sociedad contemporánea más que preeminencia del actor sobre la estructura, se advierten nuevas condiciones estructurales de reflexividad, lo que redundaría en una compleja dialéctica entre ambas instancias. De este modo, la reflexividad es un concepto relacional que articula dos sentidos simultáneos: por un lado, es el logro de una mayor independencia del sujeto respecto de la tradición y las formaciones sociales férreas, y por otro, la exigencia constante de autodefinición que se le presenta al sujeto una vez desmoronadas las fuentes clásicas ordenadoras del mapa social. A diferencia de sus compañeros de ruta teórica, Lash (1997) sí cree en la vigencia de la polarización de las clases, aunque ahora el conflicto

3 Uno de los enfoques teóricos centrales en el debate sociológico sobre tales tópicos es la Teoría de la Modernización Reflexiva, para la cual la constitución del yo deviene, como ya fue dicho, un proyecto reflexivo y personal. Es el individuo quien tiene que interpretar su propio pasado, fundamentar sus opciones, elegir cómo ser y cómo actuar, para de esa manera ir construyendo reflexivamente su propia identidad. (Beck, Giddens y Lash, 1997)

se desplazaría del lugar que ocupa el sujeto en la estructura laboral, familiar y política, a la pregunta por las posibilidades de acceso y la posición ocupada en las estructuras globales de información y comunicación, dado que allí se adquieren hoy las capacidades para el procesamiento de los bienes de la producción reflexiva en reemplazo de las estructuras sociales tradicionales. Alterado entonces, el principio canónico de acumulación aparece una nueva clase de excluidos, que constituyen lo que el autor da en llamar los *perdedores de la reflexividad*, es decir *los que quedan marginados de la sociedad informacional*.

Desde una perspectiva crítica respecto de estos autores, Bauman (2003) recuerda que inicialmente fue el trabajo la principal herramienta para construir el propio destino. Y, una vez elegida, la identidad social acompañaba al individuo para siempre. Sin embargo, el lema de los nuevos tiempos es flexibilidad. El autor hace foco en el término flexibilidad (Bauman, 2003: 49), porque considera que cualquiera que sea la identidad que se busque y desee, ésta deberá tener el don de la flexibilidad, es necesario que pueda cambiársela a corto plazo. Es decir, las identidades de la modernidad tardía son para Bauman (2003: 49) temporarias y efímeras y su construcción exige el consumo. Y en este sentido indica: "los caminos para llegar a la propia identidad, a ocupar un lugar en la sociedad humana y a vivir una vida que se reconozca como significativa exigen visitas diarias al mercado".⁴

Esta tendencia individualizante, que propugna resoluciones biográficas a problemas estructurales, impregna la concepción de pobreza de los actuales sistemas de protección social en nuestro país. Lo que desarrollaremos en el próximo ítem.

⁴ Bauman, Z. (2013) *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa. P.49.

4.2. Sobre la noción de pobreza y la racionalidad subyacente en los programas sociales

La crítica a la ortodoxia neoliberal de los noventa estuvo asociada a una interpretación compleja y multidimensional de la pobreza, en la que predominaba el “Enfoque del Desarrollo Humano”, vinculado al Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), basado en el principio de las capacidades desarrollado por Amartya Sen (1985) con aportes de Mahbub Ul Haq (1976). De este modo, la visión “renovada” de lo social reafirma la idea de que la “inversión en las capacidades” del individuo aumentará su “productividad”, y en consecuencia, producirá mayores niveles de bienestar en su vida y en la de su familia (Cardoso Da Motta, 2007; Cattani, 2008)

La única forma de eliminar la pobreza de manera sustentable es aumentar la productividad/recursos de los pobres, previa satisfacción de sus necesidades básicas y estimulación de sus diferentes atributos positivos (capacidades). Esta nueva formulación entiende la superación de la pobreza como una ampliación de las opciones de las personas en diversas esferas de la sociedad: ocio, participación social, acceso a la información, etc. (Sen, 1984; 1999a; PNUD, 1990). Así lo expone Sen a propósito de la pobreza en Estados Unidos:

(...) la necesidad de ir más allá de la información sobre ingresos para llegar a las diferencias de circunstancias y de características sociales queda bien ilustrada por la naturaleza de estos terribles problemas. El entorno social se ve influido profundamente por la insuficiencia de instalaciones sanitarias, los violentos modos de vida en la ciudad, la ausencia de ayuda social y otros

factores semejantes. La insuficiencia de los ingresos es solo un factor entre muchos otros de la extensión de la pobreza en EE.UU.⁵

En este sentido, los individuos nacen en condiciones objetivas diferentes y son, en términos de capacidades, también diferentes, esto es, desiguales. La pobreza, ya desanclada de cualquier génesis estructural, se entendería como déficits tanto en la libertad como el bienestar, ambos necesarios para que las personas ejerciten sus capacidades para superar su aquella situación marcada por déficits. En palabras de Sen⁶:

La creencia de que la libertad es importante no puede estar en conflicto con la idea de que debe crearse un orden social para fomentar la igualdad de libertades que poseen los individuos (...) La libertad se encuentra en los posibles campos de aplicación de la igualdad y la igualdad se halla entre los posibles esquemas distributivos de la libertad.

Obviamente, este enfoque no ha quedado libre de críticas. Para Hidalgo (1998) es una respuesta pragmática al urgente problema de la pobreza, cuya reducción es un objetivo fundamental del desarrollo económico:

(...) este enfoque adolece de un desarrollo analítico profundo que vaya más allá de las declaraciones políticas y los programas de ayuda internacional; como también carece de un sustrato teórico importante en el que basar todas las políticas de satisfacción de las necesidades básicas (...).⁷

⁵ Sen, A.: (1999b) *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza Editorial. P. 131.

⁶ Sen, A.: (1999b) *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza Editorial. P. 131.

⁷ Hidalgo, A. (1998) *El pensamiento económico sobre desarrollo. De los mercantilistas al PNUD*. Huelva: Universidad de Huelva. P. 237.

Podríamos agregar otras críticas más elementales: su definición de la pobreza vinculada a la libertad abandona la idea marxista de que ésta sólo comienza cuando se supera el mundo de la necesidad, pues el autor piensa la pobreza sin pensar en su opuesto: la riqueza y su acumulación.

Pero lo que nos interesa rescatar es que bajo la ambigüedad establecida entre *capabilities* y *capability*, se inicia un proceso de *antropologización* de la pobreza, de la forma de vivir en la pobreza. (De Martino, 2013a; 2013b) De acuerdo con Sen, “la categoría de *capabilities* resulta idónea para reflexionar sobre la idea de la libertad para hacer”, puesto que “la *capability* para funcionar” refleja lo que la persona puede hacer”. Así, “el concepto de *capabilities* es una noción cercana a la de ‘libertad’”.⁸. Libertad para hacer y vivir de la forma en que las personas lo deseen.

*En el discurso de apertura del lanzamiento del nuevo informe La infraestructura al servicio de los pobres, elaborado por el PNUD y el gobierno de Japón, Amartya Sen se lució con estas palabras: “Una perspectiva de la pobreza exclusivamente centrada en los ingresos pasa inevitablemente por alto muchos aspectos importantes de la causalidad de la pobreza. La pobreza puede considerarse la privación de la verdadera libertad de la persona para vivir de la forma en que con toda razón desea vivir.”*⁹

Va de suyo que a partir de este principio la pobreza puede ser entendida como un *estilo de vida* libremente elegido, acorde a los procesos de individualización indicados

⁸ Cohen, E.; Franco, R. (coords) (2006) *Transferencias con corresponsabilidad. Una mirada latinoamericana*. México: FLACSO. P. 432.

⁹ Umpierrez, F. (2006) “Conceptos de pobreza. Reflexión crítica sobre las ideas de Amartya K. Sen” Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/conceptos-y-criticas-sobre-la-pobreza.htm>. Recuperado el 11 de abril 2012. s/p.

por los teóricos de la modernización reflexiva (Beck, Giddens y Lash, 1997). Va de suyo también que la pobreza así entendida pasaría a ser un problema de los individuos y una cuestión de atributos. Una lectura estructural de la misma queda absolutamente bloqueada.

El enfoque multidimensional que informa las políticas focalizadas se inscribe en un abordaje teórico que trata de captar e identificar diversos aspectos de la vida individual y familiar para caracterizar y medir la pobreza o vulnerabilidad.¹⁰ Se incorporan variables vinculadas a la esfera privada, referidas a decisiones sobre la salud, la educación, la economía doméstica, entre otras. Esta concepción hegemónica de política social califica a la pobreza y la desigualdad de problema de “buena o mala capacidad” de los individuos, de la correcta utilización de los recursos para responder a la integración al mercado (Cattani, 2008); de ahí que la red de asistencia se focalice: “(...) en particular en aquellos sectores socioeconómicos que tienen restringidas sus oportunidades de incorporarse al mercado de empleo por diversas razones.”¹¹

Desde esa perspectiva la explicación de la pobreza remite a la “falta de capacidad” individual para integrarse y competir en el mercado. Tomemos como ejemplo las políticas de transferencia de renta. Parten del supuesto de que la inversión en capital humano mediante transferencias monetarias y el cumplimiento de las condiciones que se establecen, alienta a individuos y familias a cambiar comportamientos y conductas. De este modo se parte de la idea de que los individuos y las familias poseen un capital

¹⁰Podemos indicar que si bien se habla de vulnerabilidad, el documento no se aleja de una visión economicista del fenómeno (De Martino, 2009).

¹¹ Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. 2008. Plan de Equidad. Uruguay: Presidencia de la República. P.10.

social que pueden desarrollar, gracias a conductas racionales, como estrategia de superación de su condición de pobreza.

Al proceso de individualización reseñado en el primer ítem, debemos sumar esta “antropoligización de la pobreza” que explica a partir de individuos y sus capacidades el problema estructural y socio-cultural de la pobreza.

4.3. “Yo siento”, “Tú digitas”. La burocratización creciente de la gestión de lo social

La individualización ya analizada, tanto en líneas generales como a la hora de pensar la pobreza, se asocia a las modificaciones de la matriz de protección social que comienza a configurarse ya hace décadas. La tesis que alimenta una gestión individualizada de los problemas socio-estructurales es que aquel sujeto, supuestamente libre, elige sus opciones de vida de manera informada apuntando a una administración biográfica de los riesgos, dilemas y problemas sociales (De Martino, 2007; De Martino y Vecinday, 2001; Zizek, 2001)

Esta tesis:

(...) encuentra su condición de posibilidad en los más recientes avances tecnológicos acaecidos en el campo de la informática y en la introducción del gobierno electrónico y de las denominadas Tics. Los avances en la informática ofrecen la posibilidad técnica de construir sistemas de

*información cada vez más sofisticados que serán demandados por un Estado que ha burocratizado crecientemente la gestión de lo social.*¹²

Las innovaciones tecnológicas en la gestión de lo social, al menos en Latinoamérica, encuentran sus antecedentes en los años noventa, en la *asistencia gerencial* (Grassi, 2003) que apunta a la eficiencia economicista en la asignación de recursos a los beneficiarios. (Grassi, 2003; De Martino y Vecinday, 2011) Además de una asignación de recursos individualizada y medida, procura la tecnificación de la identificación de la población objetivo y de los atributos individuales y familiares de la misma, sin que medie aquella relación empática, propia de las profesiones asistenciales. En otras palabras, que la atribución de recursos y evaluación de la población no quede atada a la intervención subjetiva del técnico *frontline*:

*(...l) mediante su incorporación en un registro documental permite: (i) monitorear trayectorias individuales, al tiempo que posibilita la (ii) construcción de flujos de población; (iii) controlar la asignación de recursos evitando "abusos" por parte de los beneficiarios de las prestaciones; (iv) reorientar las prestaciones en función de las características del problema y /o la población a atender; y (v) economizar los dispositivos de administración y gestión de la pobreza aprovechando los rendimientos de la informática y de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.*¹³

¹² De Martino y Vecinday, L. (2011) "Las nuevas formas de gobierno poblacional. Sobre individualización e ingeniería social", Revista Fronteras. Departamento de Trabajo Social. Número Especial, pp. 19 -28. Montevideo: DTS. P.23.

¹³ De Martino y Vecinday (2011) "Las nuevas formas de gobierno poblacional. Sobre individualización e ingeniería social", Revista Fronteras. Departamento de Trabajo Social. Número Especial, pp. 19 -28. Montevideo: DTS. P.23.

Esta tecnificación impacta en la tradicional división del trabajo socio-asistencial, como ya fue dicho. En ella cobran relevancia aquellos saberes expertos, al decir de Giddens, vinculados a la estadística, matemática, informática y economía. Mientras que para los operadores *frontline* las exigencias son otras: colocar a disposición su capacidad de “acompañar” las personas y familias que viven en la pobreza. Es decir, paralelamente a una práctica altamente subjetivizada y asociada a los operadores *frontline*, existe otra altamente tecnificada que apunta a la gestión poblacional de manera amplia y general.

Tenemos, pues, una *Práctica como subjetividad no racionalizada, subsumida en el empirismo* (De Martino, 2014) en tensión, claro está, con otro tipo de abordaje. Esta modalidad de práctica profesional se caracterizaría muy especialmente por la *aproximación subjetiva*. Parecería que los grandes protagonistas son las vivencias, afectos, sentimientos del profesional, puestos en juego a la hora de intervenir. Aclaremos algunos aspectos. El operador *frontline* se encuentra hoy alejado de la definición de qué familia o individuo accede a qué programa. Se encuentra hoy alejado de la asignación de recursos. Estas funciones, tradicionalmente imputadas a los operadores de campo, hoy son resueltas por de manera tecnificada. El operador “acompaña” y completa formulario standarizados. Ante la pobreza de las familias, el profesional entiende que por los menos debe “acompañar” las peripecias personales de los sujetos; derivar; continentar y/o escuchar, pero esto lo puede hacer hasta cierto límite personal. Pesa en este tipo de práctica la subjetividad del profesional puesta en relación con otro en situación de profunda desventaja social. (De Martino, 2007; 2014). El riesgo de lo que denominados *hiper subjetivización* de las prácticas, con su énfasis en el acompañamiento empático, nos recuerda la escucha caritativa con todo su empuje moralista (Karsz, 2007).

Pero lo cierto es que estos “polos”, uno subjetivo (trabajo de campo) y otro netamente abstracto y formal (áreas tecnificadas de monitoreo, evaluación, etc.), implican diferentes formas de intervenciones sociopolíticas, pero intervenciones ambas al fin (Rammert, 2011). Están regidas por una razón instrumental, medios y fines, eficiencia y eficacia, que evalúa “instantes” y no procesos. (Adorno, Horkheimer, 1970) Pero ambas, en tanto prácticas institucionales, corresponden a una misma *reflexividad institucional*, al decir de Giddens (1995), que se caracteriza por lo que el autor ha denominado *secuestro de la experiencia*.¹⁴

Giddens¹⁵ ha señalado que esta modernidad tardía se caracteriza por la separación de espacio y tiempo que implica el predominio del tiempo de las “cosas” (lineal, medible, no acumulativo) en detrimento del tiempo “de los procesos” (circular, acumulativo, intransferible). Incluir esta forma de concebir el tiempo en programas y proyectos sociales, como tiempo no acumulativo sino lineal, ha permitido, a partir de una racionalidad instrumental plantear ciertas tendencias político-institucionales, tales como: cuantificar y establecer padrones de conducta, homogeneizar las experiencias humanas a partir de ciertos indicadores, etc.

Algunos saberes expertos (informática y economía, básicamente) conforman una nueva constelación en la división del trabajo socio-asistencial. Un nuevo grupo que aporta una nueva experiencia y un nuevo patrón a la hora de pensar la intervención sobre lo social, asumiendo tareas que anteriormente se imputaban a otras profesiones, hoy bajo sospecha por su subjetividad y escaso grado de “cientificidad”.

¹⁴ Agradezco al equipo de investigación del Proyecto ya mencionado sobre Políticas de Transferencia de Renta Condicionada la posibilidad de debatir este concepto.

¹⁵ Giddens, A. (1995) *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península. P. 26-34.

Las profesiones asistenciales más tradicionales deben encontrar una nueva inscripción a sus prácticas sociales, frente a este fenómeno que ha llegado para instalarse. Asisten, sin saberlo, tal vez, al secuestro de su propia experiencia por parte de la inclusión de ciertos instrumentos y acciones informativizadas. “Saberes expertos” que asumen atribuciones anteriormente colocadas a otros “saberes expertos” fuertemente institucionalizados – trabajo social, educación social, etc. – pero hoy sospechosos de altas dosis de incertidumbre y escaso potencial científico, como ya fue dicho.

Desde otra perspectiva, lo interesante es volver a subrayar que en este capitalismo tardío la seguridad ontológica que demanda todo sujeto en cualquier plano de su cotidianeidad: “supone la exclusión institucional de la vida social de problemas existenciales fundamentales que plantean a los seres humanos dilemas morales de la máxima importancia”.¹⁶

Entre los ámbitos de este *secuestro de la experiencia* en términos estrictos, es decir, de oclusión y exclusión de la vida dilemática, Giddens destaca la locura, la criminalidad, la sexualidad, la naturaleza, la enfermedad y la muerte y, podríamos agregar nosotros, la pobreza. Es decir que las instituciones sustraen cierto “catálogo” de experiencias de los espacios de reflexión de los sujetos (Aguado Terrón, 2002). Así, por ejemplo, la reflexión sobre la propia vida basada en una razón sustantiva ha sido dejada de lado históricamente. Actualmente, con una sinceridad incuestionable, se subraya la reflexión simplemente instrumental sobre la mejora de ciertos aspectos conductuales. La reflexión sobre un elenco más amplio de experiencias (vida y

¹⁶ Giddens, A. (1995) *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península. P. 199.

muerte; amor y desamor; pasado y futuro) es “secuestrada” del horizonte de estas familias, no sólo por los sistemas informáticos, sino también por aquella práctica subjetivizada y empirista.

Tal acto de sinceridad histórica coloca la necesidad de una reflexión crítica sobre las funciones, experiencias y prácticas de los operadores sociales. Paralelamente, la reflexión ético-política de la práctica profesional es “secuestrada” del ámbito institucional, tanto por la asepsia de la tecnificación, que deja de lado toda “incertidumbre” asociada a una intervención profesional relativamente autónoma, como por la reducción de los espacios de reflexión respecto a la articulación de ambas formas de racionalidad. (De Martino, 2014)

5. Conclusiones y diálogos a futuro

Si bien esta temática es de muy reciente problematización en nuestro país, es obvio que negar los avances científicos y técnicos es negar los avances de una civilización. Las formas de intervención analizadas parecen dicotómicas, pero están unidas por la exclusión de una serie de instancias vitales del campo de reflexión de individuos y familias y de los propios operadores sociales. La reflexión sobre su coexistencia, el debate en torno a ello y elaborar propuestas claras al respecto es tal vez el núcleo fundamental de tensión en el cual se anudan: individualización de problemas sociales, hiperresponsabilidad individual/familiar, exclusión de campos de reflexión sustantiva, primado de la razón instrumental (Adorno; Horkheimer, 1970) entre otros.

La introducción de tecnología no es exactamente sinónimo de eficiencia ni sinónimo de objetividad. El operador *frontline*, encargado de recabar la información puede, en

última instancia, no “subir” información que estigmatiza a los usuarios, aportada en un contexto de confiabilidad y reserva. Esta debilidad que expresa, en última instancia, la posibilidad del predominio del “momento subjetivo” que implica toda intervención técnica “cara a cara” es señalada por Douglas (1990) para señalar la virtualidad y falsa objetividad del análisis del riesgo, por ejemplo. Pero podemos trasladar sus observaciones a una suerte de debilidad de los sistemas informáticos.

Recordando a Weber que indicaba: “Toda forma de organización o trabajo burocrático implica siempre una superioridad técnica respecto a la forma burocrática precedente”¹⁷ Pero, más allá del fenómeno burocrático en sí, estas transformaciones pueden ser analizadas desde otra perspectiva. Traer a colación a Dubet permite identificar una serie de dificultades que hoy deben afrontar no solamente los técnicos *frontline*. El análisis de Dubet (2006, 2013) ecuaciona de manera oportuna los diversos procesos en los que se enmarcan las transformaciones analizadas.

En su intento por vincular la sociología del trabajo y la de la socialización, Dubet (2006) nos ofrece un acertado análisis de los impactos que esta modernidad tardía ha tenido y tiene en el *trabajo sobre los otros*. El autor de referencia define ese *trabajo sobre los otros* como el conjunto de actividades asalariadas que tienen como objetivo modificar atributos y acciones humanas por medio de actividades de socialización. En el texto de referencia analiza tres grandes áreas de intervención social: la educación, la salud y el trabajo social. En definitiva, Dubet (2006) trata de explicar cómo una sociedad “fabrica” individuos en el marco de prácticas profesionales específicas y cómo los trabajadores construyen su experiencia de trabajo. Se trata, por otra parte, de un trabajo muy especial, un *trabajo sobre los otros*.

¹⁷ Weber, M. (1975) *Economía y Sociedad*: México: Fondo de Cultura Económica. P. 344.

Lo que resulta pertinente del diagnóstico de Dubet (2006) es el carácter incierto y problemático de tales actividades sobre lo humano en un contexto histórico en el cual los lazos entre valores colectivos, vínculos y pertenencias sociales parecen sumamente debilitados. La tesis fundamental del texto de referencia es que el declive de ciertas instituciones nos habla de los límites del *programa institucional* de la modernidad. *Programa institucional* que enmarcaba el *trabajo sobre los otros*, al que entendía como un trabajo de socialización que trataba de vincular valores universales e individuos particulares, y alcanzar individual y colectivamente ciertos niveles de autonomía y libertad.

El *programa institucional* propio de los estados de bienestar reposaba en la “resolución” de dos procesos: socializar y subjetivar, en la medida en que socializaba y otorgaba una identidad con el objetivo de construir un sujeto capaz de procurarse su libertad a través de la razón. Y podía hacerlo y erguirse como programa en la medida en que era comprendido como valores y principios compartidos, que funcionaban como marcos externos para el proceso de socialización, lo que permitía cierto control sobre el sujeto.¹⁸

La impugnación de tal *programa* era casi impensable, debido a su fuerza, coherencia y capacidad de reducir tensiones como consecuencia de su capacidad de transformar principios y valores abstractos en prácticas y disciplinas. Principios y valores con un sentido profundo para los agentes involucrados en cuadros cognoscitivos y morales indispensables para cumplir el proyecto de socialización. La decadencia de este programa no es absoluto ni un proceso homogéneo, tampoco

¹⁸ Heredero de Parsons, Dubet (2006) entiende la socialización como el proceso que permite articular estructura y personalidad.

afecta solamente al *trabajo con los otros*. Es un rasgo de la modernidad tardía, caracterizada por un proceso de racionalización y desencanto, así como una diversificación de la vida social y sus representaciones. (Adorno; Horkheimer, 1970) Podríamos decir que es el triunfo de Weber (racionalización, desencanto del mundo) sobre Durkheim (cohesión social).

Del mismo modo, la organización burocrática, caracterizada por tener grupos profesionales que incorporaban un *ethos* profesional ajustado a la institución (Dubet, 2006, 2013) deja paso a organizaciones más flexibles y laxas a partir, entre otros procesos, de la tercerización de servicios y convenios público/privados. Este proceso, analizado por diversos autores en diversos puntos del planeta, ha venido para quedarse.

Por ello, la reflexión sobre las mutaciones en las prácticas profesionales debe enmarcarse en este contexto, al que se suman las mutaciones de las formaciones burocráticas y profesionales, los procesos de individualización de los problemas sociales y las responsabilidades sobre los mismos y las transformaciones institucionales bajo las cuales se procesa la individuación (transformaciones de la familia, de las instituciones de socialización básicas, como la escuela, etc.).

A ello sumamos la necesidad de reflexionar sobre las prácticas, en mayor o menor medida tecnificadas, ubicándolas como alteridad, es decir, con quien debemos establecer un diálogo. ¿En qué términos? Reconociendo los diversos grados e intensidades de la tecnificación. (Rammert, 2011). Es por ello que tal vez este artículo sea productivo si comenzamos a superar las dicotomías que contiene. Parecería que las dicotomías entre sujeto/objeto; subjetivismo/objetivismo, aportarían escasos elementos para comprender la inclusión de tecnologías en la órbita de los servicios

sociales. El desencantado Habermas tal vez aporte alguna pista en el entendido de sumar, a toda incorporación tecnológica, el contenido emancipatorio necesario en toda relación social. (Habermas, 1986)

Es decir, aún si abordamos la tecnificación como conocimiento “materializado”, no deja de tener la posibilidad de perseguir intereses emancipatorios y no meramente prácticos, en palabras de Habermas (1986). En otras palabras, aunque pueda simbolizar la objetividad absoluta, el conocimiento aplicado en tecnología (software, algoritmos para “medir” la pobreza, etc.) puede y debe acompañar la emancipación del ser humano, especialmente de aquellos más vulnerables y “asistidos”.

Creemos entender en tal sentido los aportes de Guillingham (2013; 2014) y Piñal Romarís (2004) reclamando la utilidad de la información procesada informáticamente desde la perspectiva de los usuarios. Algunas pistas parecen arrojar las investigaciones realizadas en Reino Unido por Guillingham (2013, 2014) a partir de una modalidad de carácter etnográfico – institucional. El autor, posicionado críticamente, apuesta a una democratización de los SI. Identifica espacios cibernéticos alternativos, accesibles a usuarios y a la red de profesionales que, desde diversas instituciones, rodean a los usuarios. Uno de estos sistemas es *Patchwork*, que se describe como un *Facebook para el Trabajo Social*. El objetivo de este programa es apoyar a los diversos equipos que trabajan con las familias vulnerables, como forma de intercambiar información y experiencias.

Tanto Guillingham (2013, 2014) desde el Reino Unido, como Piñal Rosmarís (2004) desde España, indican la necesidad de la participación de usuarios y técnicos *frontline* en el diseño de programas y espacios cibernéticos así como en los instrumentos que los alimentan (fichas individuales, etc.). Pero sobretodo subrayan

que la introducción de tecnología debe apostar fundamentalmente a que la información recabada sea accesible y útil al usuario. Ambos comparten una postura evaluativa de la introducción de los SI, a partir de la relación usuario – técnica. (Rammert, 2011)

En palabras de otros autores, este posicionamiento permitiría conformar prácticas anti-opresivas más allá de los límites que todo servicio social posee.¹⁹ Las lecturas realizadas en torno al caso específico de Trabajo Social, destacan los desafíos éticos concomitantes:

*In the Internet age, social workers must stay focused on maintaining client privacy while simultaneously establishing and maintaining their professional and personal boundaries. In many settings, ethical coherence may be best achieved through the development of comprehensive social media guidelines/policies and training that focuses on effectively preparing new social workers for the ethical challenges they will confront in the global world of social media.*²⁰

Por último, indicamos que no miramos al pasado con añoranza ni tampoco al futuro con superficialidad. Intentamos colocar estas tensiones como inmanentes a la cultura de este capitalismo tardío. Pensar *interdum a*, es decir, desde la nada, es ahistórico, poco enriquecedor y sumamente audaz en términos de no apreciar dónde comienza históricamente la experiencia acumulada, con sus aciertos y errores. Pensar *interdum a* es opacar la naturaleza social y colectiva de la experiencia humana.

¹⁹ Al respecto se recomienda la lectura de: Strier, R.; Binyamin, S. (2014) Introducing Anti-Oppressive Social Work. Practices in Public Services: Rhetoric to Practice. *British Journal of Social Work*, 44 (8); Dic. 2014; pp. 2095-2112.

²⁰ Voshet, E.; Weasla, A. (2015); Determining Best Practices in an Ambiguous Reality. *Journal of Social Work, Values & Ethics*. 12 (1), Spring 2015, pp. 67-76.

6. Bibliografía

Adorno, T.; Horkheimer, M. (1970) *Dialéctica de la Ilustración*. Buenos Aires: Sur.

Aguado Terrón, J.M.:(2002) "La mediación tecnológica de la experiencia". En: *Razón y Palabra*, Nro. 27. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n27/jaguado.html#ja> el 17 de octubre de 2014.

Atkinson, A. (1995) *Public economics in action. The basic income/flat tax proposal*. Oxford: Oxford University Press.

Bauman, Z. (2003) *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.

Beck, U., Giddens, A.; Lash, S.: (1997) *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Madrid: Alianza Editorial.

Boltvinik, J. (s/f) "Evaluación crítica del enfoque de 'capabilities' de Amartya Sen" (Segunda parte); Recuperado de <http://www.mundosigloxxi.ciecas.ipn.mx/pdf/v04/13/02.pdf> el 16 de junio de 2012.

Bresson, Y. (1993) *L'après salarial: une nouvelle approche de l'économie*. 2ed. Paris: Economica.

Brittan, S. (1995) *Capitalism with a human face*. Aldershot: Edward Elgar, 1995.

Castel, R. (1997) *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.

Castel, R. (1984) *La gestión de los riesgos. De la antipsiquiatría al post – análisis*.
Barcelona: Anagrama.

Cattani, A. (2008). "Riqueza sustantiva y relacional: un enfoque diferenciado para el análisis de las desigualdades en América Latina". En Cimadamore, A. y Cattani, A. (coords.), *Producción de pobreza y desigualdad en América Latina*. Pp. 205 -231. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).

Cardoso Da Motta, V. (2007) "Da ideologia do capital humano à ideologia do capital social: as políticas de desenvolvimento do milênio e os novos mecanismos hegemônicos de educar para o conformismo". (s/d) Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Centro de Filosofia e Ciências Humanas - Escola de Serviço Social.

Cohen, E.; Franco, R. (coords) (2006) *Transferencias con corresponsabilidad. Una mirada latinoamericana*. México: FLACSO.

Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. 2008. Plan de Equidad. Uruguay: Presidencia de la República.

Consejo Nacional de Políticas Sociales. 2009. Balance y perspectivas 2005-2009. Uruguay: Presidencia de la República.

De Martino, M. (2014) "Políticas Sociales, Familias y profesiones asistenciales. Algunos puntos actuales de tensión" En: *Parentalidades y Cambios Familiares. Enfoques teóricos y prácticos*. Pp. 292- 303. Montevideo: INAU.

De Martino, M. (coord.) (2013) Informe de Avance del Proyecto *Estudio comparado del Programas de Transferencia de Renta Condicionada en Uruguay – Argentina y*

Brasil. Informe presentado en la Cuarta Misión de Trabajo realizada en Setiembre de 2013 en Tandil - República Argentina.

De Martino, M. (2013b) "Sobre el concepto de Pobreza en los Programas de Transferencia de Renta Condicionada". Informe de Avance. Informe presentado en la Cuarta Misión de Trabajo realizada en Setiembre de 2013 en Tandil - República Argentina. Montevideo.

De Martino, M. (2013c) *Algunas notas sobre familia y pobreza. Tensiones para los operadores sociales. Estridencias*. Montevideo, IMM.

De Martino, M. (2012) Primer Informe de Avance del Proyecto *Estudio comparado del Programas de Transferencia de Renta Condicionada en Uruguay - Argentina y Brasil*. Informe presentado en la Segunda Misión de Trabajo realizada en Abril de 2012 en Montevideo.

De Martino, M. (2011) *Notas sobre prácticas profesionales en una institución burocratizada*. Madrid: EAE.

De Martino, M. (2009) "Vulnerabilidad como economización de lo social". En: Revista *Perspectivas*, Año XIV, Nro. 20, pp. 103-114, Santiago de Chile: Universidad Católica Silva Enríquez

De Martino, M. (2007) "Familias y Políticas Sociales en los Noventa. Gubernamentalidad: una perspectiva analítica". En: De Martino, M.; Morás, L.E. (comp.) *Sobre Cercanías y distancias. Problemáticas vinculadas a la fragmentación social en el Uruguay actual*. Pp. 197 - 226. Montevideo: Ediciones Cruz del Sur.

De Martino, M. (2001); "Políticas Sociales y Familia". *Fronteras. Revista del Departamento de Trabajo Social*. Nº 4, pp. 103-114.

De Martino, M.; Vecinday, L. (2011) "Las nuevas formas de gobierno poblacional. Sobre individualización e ingeniería social", *Revista Fronteras. Departamento de Trabajo Social*. Número Especial, pp. 19 -28. Montevideo: DTS.

Donzelot, J. (1986) *A polícia das famílias*, Rio de Janeiro: Azhar.

Douglas, M. (1990) "Risk as Forensic Resource". *Daelus*, 119 (4), Pp 11-16.

Dubet, F. (2006) *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos ante la reforma del Estado*. Barcelona: Gedisa.

Dubet, F. (2013) *El trabajo de las sociedades*, Amorrortu: Buenos Aires.

Giddens, A.: (1997) "Vivir en una sociedad postradicional. En: Beck, U., Giddens, A. y Lash, S.: *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Pp. 75 – 136. Madrid: Alianza Editorial.

Giddens, A. (1995) *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península.

Gorz, A. (1991) *Métamorphose du travail: quête du sens*. Paris: Galelé.

Gorz, A. (1995) "L'allocation universelle: verson de droite et verson de gauche". *Revue Nouvelle*, 81, p. 419-428.

Gómez, F. (2014); Trabajo Social, descolonización de las Políticas Públicas y Saberes no Hegemónicos. *Katálysis*, 17 (1), Jun. 2014; pp. 87 – 94.

Grassi, E. (2003) *Política y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame (I)*. Buenos Aires, Espacio Editorial.

Guillingham, P. (2014) "Electronic Information Systems and Social Work: Who are We Designing For?" *Social Work in Action*; (26) 5, pp. 313 -326 DOI: 10.1080/09503153.2014.958454

Guillingham, P. (2013a) "Electronic information systems in human service organizations: using theory to inform future design". *International Social Work*, (38), 2, Pp. 253 -269.

Guillingham, P. (2013b) "Beyond bureaucracy: Emerging trends in social care informatics". *Health Informatics Journal*, 20, pp. 213-219.

Habermas, J. (1986) *Ciencia y Técnica como Ideología*. Madrid: Tecnos.

Hidalgo, A. (1998) *El pensamiento económico sobre desarrollo. De los mercantilistas al PNUD*. Huelva: Universidad de Huelva.

Karz, S. (2007) *Problematizar el trabajo social, definición, figuras y clínicas*. Barcelona: Gedisa.

Lash, S.: 1997. "La reflexividad y sus dobles: estructura, estética y comunidad". En: Beck U., Giddens A. y Lash S.: *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Pp.137 -208. Madrid: Alianza Editorial.

Lasch, C. (1996) *Refugio en un mundo despiadado. Reflexión sobre la familia contemporánea*. Barcelona: Gedisa.

Ley 10.449. Recuperado de www.parlamento.gub.uy/leyes/ley10449.htm el 16 de junio de 2012.

Mahbub Ul, H. (1976) *The poverty curtain: choices for the third world*. Nueva Deli: Columbia University Press.

Mogrojevo, R. (s/f) *Desarrollo: enfoque y dimensiones*. Recuperado de <http://www.cebem.org/cmsfiles/publicaciones> el 12 de junio de 2012.

Nuñez, N.; Vázquez, P. (2013) A propósito de las tendencias epistemológicas del Trabajo Social en el contexto latinoamericano. *Katálysis*, 16 (1), Jan. 2013, pp. 122 - 130.

Parsons, T.; Bales, R. (1955); *Family, Socialization and Interaction Process*. New York: Free Press.

Piñal Romarís, M. (2004) Trabajo Social, Sistemas de Servicios Sociales y Tecnologías para la Información. Estudio Cualitativo de la Aplicación Informática SIUSS. *Portularia*, 4, 33-47.

Plan de Equidad Social. Recuperado de http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/913/1/plan_equidad_def.pdf el 11 de abril de 2011.

Rammert, W. (2011) La Tecnología: sus formas y las diferencias de medios. Hacia una teoría social pragmática de la tecnificación. *Script Nova*, 80, s/p. ISSN 1138-9788.

Rosanvallon, P. (1995) *La nouvelle question sociale: repenser l'État-providence*. Paris: Seuil.

Sen, A. (1985) *Commodities and capabilities*. Amsterdam: Elsevier Science.

Sen, A. (1999a) *Development as freedom*. Nueva Deli: Oxford University Press.

Sen, A.: (1999b) *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza Editorial.

Silva, M. O. da Silva. (1997) *Renda mínima e reestruturação produtiva*. São Paulo: Cortez.

Strier, R.; Binyamin, S. (2014) Introducing Anti- Oppressive Social Work. Practices in Public Services: Rhetoric to Practice. *British Journal of Social Work*, 44 (8); Dic. 2014; pp. 2095-2112.

Umpierrez, F. (2006); Conceptos de pobreza. Reflexión crítica sobre las ideas de Amartya K. Sen); Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/conceptos-y-criticas-sobre-la-pobreza.htm> el 12 de junio de 2012.

Voshet, E; Weasla, A. (2015); Determining Best Practices in an Ambiguous Reality. *Journal of Social Work, Values & Ethics*, 12 (1), Spring 2015, pp. 67-76

Vuolo, R. (2010) Las perspectivas de Ingreso Ciudadano en América Latina. Un análisis en base al Programa Bolsa Familia de Brasil y la Asignación Universal por Hijo para Protección Social de Argentina. Documento de Trabajo N° 76 del CIEPP. Recuperado de [http:// www.ciepp.org.ar](http://www.ciepp.org.ar) el 30 de agosto de 2012.

Vuolo, R. (1995) *Contra la exclusión: La propuesta del ingreso ciudadano*. Buenos Aires: CIEEP/Miño y Dávila.

Weber, M. (1975) *Economía y Sociedad*: México: Fondo de Cultura Económica.

Zizek, S. (2001) *El espinoso sujeto. El centro ausente de la ontología política*.

Buenos Aires: Paidós.