



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL CONTEXTO NEOLIBERAL

Una aproximación hacia otras formas de acción social

Autora:

Angélica Cebrián Padilla

Director:

Pablo Lópiz Cantó

Universidad de Zaragoza. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2021

LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL CONTEXTO NEOLIBERAL. Una aproximación hacia otras formas de acción social

SOCIAL INTERVENTION IN NEOLIBERAL CONTEXT. An approach to other forms of social action

Angélica Cebrián Padilla

RESUMEN: Desde que surge el Trabajo Social en el Siglo XIX, han tendido lugar numerosos cambios sociales, económicos y políticos que, desde su nacimiento y evolución hasta nuestros días, han determinado la forma en la que hoy concebimos la intervención social. La investigación que se ha realizado en este trabajo se centra en la intervención social desde el ámbito público y analiza de manera crítica la forma en que la racionalidad neoliberal ha influido en nuevas formas de exclusión social y en la producción de vulnerabilidad social. A partir de esta mirada crítica se procede a plantear otras formas de acción social para que desde la profesión del Trabajo Social se profundice y analice el quehacer de la intervención con la ayuda del fortalecimiento de las redes de apoyo y la responsabilidad compartida, dejando de lado las lógicas neoliberales actualmente dominantes.

Palabras clave: Intervención social, neoliberalismo, desigualdad, burocratización, individualismo.

ABSTRACT: Since the emergence of Social Work in the 19th century, numerous social, economic and political changes have taken place. From its birth and evolution to the present day, they have determined the way in which we today conceive social intervention. The research I have carried out in this work is focused on social intervention from the public sphere and critically analyzes how neoliberal rationality influences new forms of social exclusion and the production of social vulnerability. From this critical perspective, we proceed to propose others forms of social action so that the Social Work profession deepens and analyzes the work of the intervention with the help of the strengthening of support networks and shared responsibility, leaving aside neoliberal logics currently dominant.

Key words: Social intervention, neoliberalism, inequality, bureaucratization, individualism.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 ESTRUCTURA BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	2
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
2.1 OBJETIVOS GENERALES	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	4
4. MARCO TEÓRICO	5
4.1 NEOLIBERALISMO Y NUEVOS POBRES. CONTEXTUALIZACIÓN	5
4.2 LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	7
5. MERCANTILIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL	9
5.1 LA BUROCRATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. ANÁLISIS DE PERSPECTIVAS Y SU APLICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	11
5.2 LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES.....	14
6. EL INDIVIDUALISMO NEGATIVO.....	16
7. TRANSFORMAR LA INTERVENCIÓN. NUEVAS FORMAS DE ACCIÓN	19
8. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LA INVESTIGACIÓN	22
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Grado, en modalidad de investigación social, tiene como objetivo hacer un análisis y una reflexión sobre el impacto y la influencia de la gubernamentalidad neoliberal en la intervención social actual.

Como profesionales del Trabajo Social, en nuestro día a día debemos hacer frente a diferentes situaciones y/o problemas que se enmarcan en diferentes contextos y que no afectan a todos por igual. A la hora de realizar una intervención social, es importante tener los conocimientos necesarios (tanto teóricos como prácticos) para poder garantizar una buena resolución del problema; pero otro elemento que se debe tener en cuenta son las estructuras sobre las que se asienta nuestra sociedad y en las que inevitablemente se enmarca toda acción social.

Con las transformaciones que trajo consigo la racionalidad neoliberal, la sociedad y el campo social han ido organizándose a la manera del mercado: la realidad es concebida como un medio natural que se autorregula según el principio de mercado. La intervención social también se ve inmersa en un proceso de mercantilización, dándose la circunstancia paradójica de que es la existencia de la exclusión social la que asegura la supervivencia de las entidades del tercer sector y de sus profesionales (Ávila, D. et al, 2019).

En este nuevo contexto, los problemas sociales que surgen son complejos e invitan a la reflexión sobre qué se hace en la intervención social y cómo podemos minimizar el impacto negativo sobre los sujetos de intervención y sobre el propio campo social. Además, de nuevo en referencia al contexto neoliberal, se observa la proliferación de problemas a los que la Administración Pública debe hacer frente y que se suman a los problemas preexistentes, ya arraigados antes del auge del neoliberalismo. Así pues, se realizará una comparación de los problemas de la Administración Pública con mi experiencia en los Servicios Sociales Municipales de Delicias.

Para poder cumplir el objetivo principal de esta investigación, este trabajo se nutre de conocimientos e investigaciones realizadas por diversos autores y profesionales del ámbito social como Robert Castel, Sergio García o Loïc Wacquant, entre otros. Estas figuras aportan información relevante que sirve de base para realizar un análisis sobre la función que el Trabajador Social adquiere y el impacto que sus intervenciones pueden tener.

A través de estos planteamientos surge la necesidad de proponer unos fundamentos que sirvan para el desarrollo de nuevas formas de intervención. Desde mi punto de vista, lo verdaderamente importante sería establecer una reflexión crítica basada en la investigación social sobre la intervención. Es decir, como trabajadores sociales debemos ser conscientes de la realidad y los contextos en los que se enmarcan las diferentes situaciones o problemas sobre los que se trabaja. Así resulta indispensable desafiar las lógicas neoliberales a través de la construcción de nuevos espacios seguros en los que trabajar y, sobre todo, acompañar a los usuarios. Este trabajo pretende ser un primer bosquejo de semejante tarea.

1.1. ESTRUCTURA BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder reflejar el efecto que ha tenido el neoliberalismo en el campo social actual es necesario recurrir, en primer lugar, a una contextualización y definición del modelo neoliberal, analizando cómo su influencia es visible en los aspectos más comunes de la vida cotidiana y cómo nos hemos sumido por completo en un mundo basado en el principio de competencia.

Tras esta contextualización, se desarrolla el concepto de intervención social en el Trabajo Social a través de las distintas definiciones de algunos autores, poniendo de manifiesto la idea de poder y su predominio sobre los sujetos de intervención.

Una vez expuestas estas cuestiones se procede a hablar sobre sus consecuencias, como, por ejemplo, la mercantilización de la intervención, que trae consigo actuaciones como la gestión de riesgos y el control de los sujetos de intervención desde las instituciones públicas. Así mismo, la burocracia administrativa, patente en los Servicios Sociales Generales, actúa como un filtro sobre las personas en riesgo de exclusión y determina quién merece la ayuda y quién no.

En el siguiente apartado se analizan la autonomía y el individualismo, que suponen dos conceptos importantes a la hora de analizar las dinámicas neoliberales. Se resalta su importancia por la influencia que ejercen sobre la sociedad, ya sea en la vida privada, en el ámbito social, económico o político.

Por último, se plantean formas de acción social que ayuden a la transformación de la intervención, en el Trabajo Social ajenas a la reproducción de las lógicas neoliberales, así como una breve conclusión fundamentada a partir de los conceptos teóricos y la investigación realizada.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar la investigación social es imprescindible plantear una serie de objetivos generales y específicos que ayuden a responder las diferentes cuestiones con las que vamos a encontrarnos, que son los siguientes:

2.1 OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales que se plantean en este trabajo son:

- A. Contextualizar la racionalidad neoliberal y conocer la influencia que tiene en la sociedad actual.
- B. Realizar una reflexión crítica sobre las modalidades que adquiere la intervención social en la práctica del Trabajo Social dentro del contexto neoliberal.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos propuestos son:

- a) Comprender cómo afecta la intervención social neoliberalizada a los Servicios Sociales públicos.
- b) Comprender el sentido que adquiere la promoción de la autonomía y el individualismo en el contexto neoliberal actual.
- c) Plantear alternativas de trabajo para minimizar el impacto negativo de la racionalidad neoliberal en la vida social.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de investigación que se va a utilizar en este trabajo es la perspectiva cualitativa a través del discurso experiencial, orientada a la interpretación y comprensión de experiencias de diferentes autores para conocer y comprender la realidad social que se pretende investigar. Este trabajo se realiza bajo el procedimiento de investigación con la finalidad de estudiar el impacto del neoliberalismo en la intervención social.

Las técnicas utilizadas son el análisis de contenido a través de libros, textos bibliográficos y ensayos de diferentes autores como Loïc Wacquant, Foucault, Robert Castel o Sergio García, que han sido utilizados para la obtención de información.

En primer lugar, se ha realizado el desarrollo de varias definiciones de conceptos como neoliberalismo, nuevos pobres o intervención social. Posteriormente se utilizan las técnicas de análisis y comparación, pero en el caso del discurso experiencial, se hizo uso de la observación y la participación en el campo de estudio para recabar información que más adelante se representa en el apartado 5.2, y, por último, una breve conclusión.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 NEOLIBERALISMO Y NUEVOS POBRES. CONTEXTUALIZACIÓN

La historia del neoliberalismo se remonta a los años 30, pero no es hasta la década de 1970, en la llamada “crisis del petróleo”, cuando se produce el auge del modelo neoliberal. Este modelo no solo surge como una corriente política y económica, ni simplemente como una ideología. Laval y Dardot (2013) afirman que, ante todo, se trata de una *racionalidad*¹, porque “tiende a estructurar y a organizar, no solo la acción de los gobernantes, sino también la conducta de los propios gobernados”, y su principal característica es “la generalización de la competencia como norma de conducta y de la empresa como modelo de subjetivación” (Laval y Dardot, 2013, p. 15).

El cambio que supuso el neoliberalismo hizo que varios aspectos de la vida social, económica y política cambiaran de manera radical, y el Estado se convirtió en “un administrador de la nación sobre el modelo de empresa” (Laval y Dardot, 2013, p. 42). Es decir, trajo consigo unos valores y unas prácticas que se extendieron, economizando² todas y cada una de las esferas de la vida de las personas.

En este contexto, el neoliberalismo comienza a gobernar a través de la competencia que él mismo crea. Es decir, “el mercado ya no se define por el intercambio (...) mientras que el intercambio funciona mediante la equivalencia, la competencia implica desigualdad” (Laval y Dardot, 2013, p. 110). Esta nueva gubernamentalidad establece como principio básico las relaciones de competencia que van a regular el campo social a través de la rivalidad. Según la racionalidad neoliberal, este principio supondrá un impulso para el progreso, economizando, como se ha indicado, cada aspecto de la propia vida.

Una característica de la racionalidad neoliberal es que se opone a la intervención estatal en el ámbito económico, trayendo consigo algunos efectos nocivos, como la reducción de la intervención del Estado en materia de políticas de acción social, la privatización de bienes públicos, la desregularización de industrias y de flujos de capital, o la concepción del sujeto como una empresa (Brown, 2015). Se interpreta a los sujetos como inversores y consumidores, siendo formulados como “capital humano”, aspecto que se desarrollará mejor a lo largo de este trabajo.

La racionalidad neoliberal viene vertebrada por la competencia, creando “situaciones de mercado para formar individuos adaptados a las lógicas de mercado” (Laval y Dardot, 2013, p. 191) que se basan en la competencia a través de la desigualdad. Se trata de un modo de producir una sociedad encaminada y redirigida hacia el funcionamiento de mercado, una lógica de gobierno que organiza la vida económica y social, formada por “empresarios de sí mismos” que no necesitan la ayuda del Estado y son potenciales consumidores.

¹ Término acuñado por Foucault en referencia al neoliberalismo.

² Es importante señalar que el concepto de “economización” no sólo se basa en la mercantilización y monetización económica, sino que, si tenemos que hacer caso a Wendy Brown, supone la diseminación del modelo de mercado para la obtención de un beneficio que no tiene por qué ser dinero (Brown, 2015).

El mercado y la competencia se perciben como los impulsores de lo social, fomentando el individualismo y la rivalidad entre la propia población. De este modo, los lazos de solidaridad se fragmentan y la vulnerabilidad del individuo crece. (Ávila et al, 2015). Este modelo trae consigo la privatización y “no persigue eliminar las disfuncionalidades, sino detectarlas y mantenerlas a raya, conteniéndolas dentro de un desequilibrio sostenible” (Ávila et al, 2015, p. 17). Bajo estas premisas, la sociedad neoliberalizada ha individualizado a cada individuo hasta seccionar la cohesión social, entendida esta como los lazos y la pertenencia a un grupo social (Macionis, 2011).

Para García y Rendueles (2017) fueron las nuevas estrategias neoliberales las que redefinieron nuevos límites, e incluso consiguieron que las clases populares pensaran que compartían intereses con las clases altas. La reducción de la lucha de clases y el sindicalismo trajo consigo el incremento de la desigualdad y la “individualización generalizada que ha privado a los asalariados de una comunidad laboral solidaria y ha obligado a buscar estrategias personales de mejora”, así como políticas para la gestión del riesgo (García y Rendueles, 2017, p. 250).

Robert Castel (2013) afirma que la población adquiere un derecho económico en lugar de social, generando colectivos precarizados (jóvenes, migrantes, mujeres, trabajadores del campo, etc.) más conocidos como “nuevos pobres” condenados a trabajos temporales y mal pagados, creándose un ejército de reserva al servicio del mercado. Estos nuevos pobres surgen en estos últimos años, multiplicándose personas de colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión fruto de la precariedad, incapaces de ser independientes económicamente (Castel, 2013). El concepto de nuevos pobres se refiere a aquellos colectivos de personas que viven en situaciones precarias, con trabajos mal pagados y que residen en viviendas compartidas. Es decir, personas con estudios y experiencia, que forman parte del mercado laboral pero no consiguen cobrar lo suficiente para mantener su autonomía económica e independizarse debido a la inestabilidad laboral.

R. Castel, en *La metamorfosis de la cuestión social* (1997) plantea un factor importante: es el trabajo la base estable que proporciona seguridad a la población respecto a los riesgos sociales que supone un sistema económico que basa su sociedad en el mercado; pero es relevante tener en cuenta que este planteamiento se realizó hace más de dos décadas y, en los últimos años, nuestras sociedades han comenzado a caracterizarse por mercados de trabajo fluctuante, lo cual implica que el trabajo ya no suponga esa fuente de seguridad de la que Castel habla.

En estas sociedades priman los trabajos precarios y temporales, la legislación laboral cambia y los despidos se abaratan para los empresarios (por ejemplo, el hecho de tener una enfermedad y pedir varias bajas ha llegado a ser un motivo de despido). Las diferentes transformaciones del trabajo asalariado no sólo han conseguido que se pierda la seguridad laboral, sino también la vital. Lo que se ha precarizado es la propia vida. Se pone así de relieve un mundo en el que los ingresos de un empleo no en muchos casos son capaces de asegurar estabilidad económica.

Este fenómeno se observa sobre todo en las áreas suburbanas de las ciudades, donde los problemas requieren de una acción social diferente al asistencialismo y la caridad (Castel, 2011). En cambio, Wacquant (2008) afirma que estos nuevos pobres son personas atrapadas en la marginación económica, social y espacial, cuya inestabilidad se sustenta en el trabajo asalariado. Dicha

inestabilidad no es un rasgo característico de los pobres, sino “la posición socioeconómica en la que están y la degradación de sus condiciones de vida” (Castel, 2011, p. 126)

4.2 LA INTERVENCIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

La intervención del trabajador social es el conjunto de acciones y actuaciones que se llevan a cabo con individuos, grupos y comunidades con el objetivo de favorecer el bienestar, mejorar la calidad de vida y ayudar al desarrollo humano. Es decir, actúa sobre necesidades y problemas que la propia dinámica de la sociedad no resuelve. Son los propios organismos gubernamentales quienes producen situaciones sociales inabordables y a su vez pretende remediar estas necesidades y problemas con instituciones sociales “capacitadas” para dar una respuesta (Ávila, D. et al, 2019)

Javier Corvalán (1996) plantea dos tipos de intervención social. En primer lugar, la intervención social caritativa o asistencial, que está relacionada con la beneficencia. En segundo lugar, habla de la intervención socio-política, cuyo objetivo es plantear actuaciones que a su vez están vinculadas con el modelo socioeconómico basado en “la regulación de los desequilibrios, estimulación del crecimiento económico, integración de la sociedad, control social, etc.” (Corvalán, 1996, p. 4)

Es el Estado quien proporciona políticas sociales que son entendidas como una forma de intervención estatal para fomentar la cohesión social y que están vinculadas a las relaciones de mercado. Este concepto hace que se replantee la siguiente cuestión: ¿Se trata realmente de satisfacer las necesidades individuales y colectivas³ o de que la población siga manteniendo una relación con el mercado como dicta el neoliberalismo?

Según Corvalán (1996), las políticas sociales neoliberales exponen tres premisas a diferenciar:

1. La idea principal es formar parte del mercado y, por consiguiente, se consideran como desfavorecidas quienes no pueden hacerlo.
2. Prima el individualismo, por lo que la dificultad en la inserción al mercado laboral es concebida como un problema individual y no colectivo o que forme parte de un entramado de problemas más complejos.
3. Esto conlleva que no se observan factores causantes de la pobreza, sino que recae en el propio individuo y su falta de esfuerzo.

Para Fantova (2007), en *Repensando la intervención social* se define la intervención social como una actividad que permite el desarrollo y mejorar la calidad de vida. Este autor define como interacción la finalidad o necesidad social que trata de dar respuesta la intervención social, ya sea de entidades sociales, Servicios Sociales, instituciones o actividades diferentes. Según él, la interacción viene definida como “el ajuste entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social disponible a través de los vínculos familiares, convivenciales, comunitarios o sociales en general” (Fantova, 2007, p. 9). Dicho de otra forma: lo importante es “el

³ Entendidas como individuales según el modelo neoliberal

ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento de ciclo y proyecto vital de cada persona” (Fantova, 2007, p. 9).

Como afirma Carballeda (2016), en un contexto de desprotección social en zonas arrasadas por la economía de mercado, aquellos que son excluidos se ven obligados a restituirse como personas autónomas por orden de programas sociales. Esto entra en contradicción con que en nuestras sociedades hoy en día la pérdida de derechos sociales desemboca en una reducción de la propia autonomía⁴. Es en este tipo de sociedades fragmentadas donde apenas existen lazos sociales, en las que se crea un vínculo entre poder⁵ e intervención, concretamente con aquella idea de poder que el trabajador social ejerce en su día a día como profesional.

Pelegrí Viaña (2004), profesor de Trabajo Social en la Universidad de Lleida, afirma que es importante que se cuestione el poder que ejerce un profesional de lo social y plantea dos justificaciones funcionales sobre la intervención social.

En primer lugar, propone que el profesional tiene que trabajar diariamente con injusticias que están estrechamente ligadas a las estructuras de poder, como la desigualdad, marginalidad, exclusión, discriminación, etc. Ante esto, se ve incapaz de buscar soluciones cien por cien efectivas a pesar de las políticas y ayudas sociales que otras instituciones como ayuntamientos o gobiernos puedan ofertar en ese momento. El profesional tiene que promover un cambio, pero sin crear un cambio dentro de las estructuras, a las que también pertenece, lo cual hace que de manera inevitable forme parte de ese poder (Viaña, 2004).

En segundo lugar, el conocimiento teórico-práctico y la experiencia del trabajador social sitúa -de manera inevitable- al profesional en una situación de poder y en una relación desigual con quienes solicitan su ayuda. En resumidas cuentas, el profesional se sitúa como sujeto (posee poder de decisión y gestión) y objeto (forma parte de la estructura institucional) de poder (Viaña, 2004).

Este último autor analiza el poder en el Trabajo Social según la visión de Foucault, que relaciona directamente el poder con la disciplina y el castigo que tiene que ver con las instituciones penitenciarias o psiquiátricas⁶. Según este autor, desde la disciplina del Trabajo Social aún no se ha normalizado convenientemente la complejidad que tiene el poder en la profesión. Resulta imprescindible concebir el poder desde esta perspectiva más allá de la capacidad que tiene el profesional de gestionar y manejar recursos de ayuda económica y social (Viaña, 2004)

⁴ Concepto que se desarrollará más adelante.

⁵ *Poder* entendido no como un poder político o económico, sino vinculado con las dinámicas de la realidad social

⁶ Del libro *La sociedad punitiva. Curso del Collège de France (1972-1973)* de Michel Foucault.

5. MERCANTILIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Como señalan Ávila, Cassián et al (2019) la intervención social en el neoliberalismo tiene un objetivo: la gestión de riesgos⁷. Se busca reducir las desviaciones dentro de unos márgenes “manteniendo una política de tolerancia hacia individuos y prácticas minoritarias, siempre y cuando estas no desborden el orden establecido” (Ávila et al, 2019, p. 100). Cuando estos límites se superan, es la intervención social la que debe actuar y poner freno a dichas desviaciones, evitando que se “propaguen” entre la población.

Para llevar a cabo la gestión del riesgo, desde las instituciones (también a través de normativas, prácticas sociales, etc.) se proponen formas de coerción y control, como el mantenimiento de la seguridad ciudadana a través de más presencia policial en las calles. Esta forma de gestión desemboca en tres supuestos, según García (2019):

1. Desaparece la idea de protección social (llevada a cabo con programas sociales, creación de espacios comunes o cuidados entre vecinos).
2. La forma de intervenir es puntual y en ese preciso momento, sin cuestionar un origen estructural que genera desigualdad y problemas diferentes para cada persona o colectivo.
3. Se responsabiliza individualmente a la persona que se ha desviado de la norma, reforzando así la competitividad y rivalidad que sienta las bases neoliberales.

La intervención social se concibe como un mecanismo de gestión del conflicto, de control de futuras desviaciones y para el mantenimiento de la paz social. Este mecanismo es de carácter preventivo y mucho menos explícito que otras formas de gestión, como por ejemplo la penal o represiva (Ávila, D. et al, 2019). Aquellas personas que deciden solicitar ayuda en los Servicios Sociales generalmente son personas que están en riesgo de exclusión social o que se valora que el contexto en el que se desarrollan puede derivar en situaciones de marginalidad y exclusión. Estas personas habitualmente están sujetas a factores amenazantes y forman parte de barrios periféricos y obreros donde la probabilidad de desviación es más alta. Estas franjas con factores de riesgo y vulnerabilidad son acotadas y “trabajadores sociales, psicólogos, orientadores, educadores y otros profesionales del ámbito social cumplen la función de: conocer la población, darse a conocer, tejer redes (...) y, sobre todo, ser el primer agente en detectar cualquier acontecimiento o movimiento de riesgo y ser también el primero en actuar para ponerle freno”. (Ávila et al., 2019, p. 106) Así, se crean zonas de tensión y se les otorga la estabilidad necesaria para la contención de los problemas sociales.

Partiendo de la premisa de la gestión del riesgo, se trata de contrarrestar los efectos y paliar solamente la punta del iceberg de un problema mucho más grande, que a simple vista no se detecta y desde la gestión neoliberal se hace hincapié únicamente en los factores superficiales. El hecho de hablar de personas en riesgo de exclusión social sería, por tanto, tener que realizar una intervención basada en la gestión de riesgos en lugar de cuestionar las desigualdades que provocan la exclusión y poder mantener la estabilidad social.

⁷ El concepto de “gestión de riesgos” fue introducido por primera vez por Robert Castel, a mediados de los años 80 refiriéndose a las nuevas políticas sociales que estaban penetrando en la sociedad.

Un ejemplo de ello sería el siguiente: Una persona que se ha quedado sin casa y a causa de un accidente laboral ha sido despedido, llevaba años frecuentando comedores sociales y ante la gravedad de la situación actual decide acudir al centro municipal de un barrio de Zaragoza. Allí la trabajadora social valora su situación y se le traslada al programa de Prevención e Inserción y se le incluye en Ingreso Mínimo de Inserción (IAI), además de un programa comunitario de viviendas sociales y residenciales para personas sin hogar, tras varias gestiones, se le ofrecen cursos de formación que puedan facilitarle en un futuro la búsqueda de empleo.

Con este ejemplo, es fácilmente observable cómo se incide en los factores más superficiales de la situación de una persona sin hogar (una casa con alquiler social, ayuda económica mensual, formación laboral...) respondiendo eficazmente ante el problema ya producido y cronificado. Un problema que ha sido aplacado sin haberlo analizado profundamente, sin que se hayan cuestionado las causas de la desigualdad a la que está sometida esa persona, como la mala distribución de la riqueza y los recursos, o la falta de gestión en políticas sociales.

Desde las instituciones (públicas y privadas) la intervención social neoliberalizada está basada en la previsión del conflicto y se realiza a través de la organización del campo social en torno a las relaciones de producción y mercado. Los sujetos de intervención son concebidos como números y expedientes que hay que controlar y mantener “a salvo” de la exclusión. Esto quiere decir que, en lugar de actuar antes de que el problema se produzca, se hace cuando ya se ha producido. Pero no solo supone eso, sino que también es una forma de control de la persona para que no se desvíe y tampoco se acomode: consiste en seguir trabajando para seguir generando riqueza, mantener al sujeto en el mercado, seguir consumiendo bajo la responsabilidad individualizada del fracaso y la competencia. Un ejemplo son las ayudas sociales, que en el caso de una persona que vive sola no superarán los 400€ mensuales, en las que la mínima cantidad de dinero hacen que el sujeto receptor no se “acomode”, y que recibir una ayuda baja le sirva como impulsor para la reinserción, es decir, una especie de estímulo para el progreso individual. Consiste en que el sujeto de intervención no quede fuera de juego, sino que permanezca en él y pelee por los recursos existentes bajo la creencia de la prosperidad económica (Ávila, D. et al, 2019).

Esta dinámica de actuación desde los profesionales de lo social puede ayudar (en cierto grado) a la persona o familia que solicita una ayuda; pero no acaba con el problema estructural, sino que es concebido como un hecho aislado debido a la mala gestión de su propia economía y no como una consecuencia de la desigualdad y el mercado.

Los profesores Ruiz Ballesteros y Jaraíz Arroyo (Universidad Pablo de Olavide) y Renes Ayala, Fuentes Rey (de Cáritas Española) afirman que es importante equilibrar los dos mecanismos de los que habla Castel (1997), ya que su ruptura y desequilibrio provoca la exclusión social del sujeto. Estos mecanismos son los siguientes:

- a) Mecanismos de acceso: son los recursos que favorecen la actividad económica de ciertos sectores, como el acceso al trabajo, estabilidad económica, acceso a la vivienda, a la sanidad y a la educación.

- b) Mecanismos de arraigo: son los que tienen que ver con los lazos de solidaridad y redes de apoyo de la comunidad, así como los lazos familiares, que contribuyen a procesos de reconstrucción y bienestar social.

El profesional del Trabajo social tiene el “poder” de acercarse más a las personas con las que trabaja día a día, pero en su lugar, desde las instituciones se le otorga al sujeto de intervención una identidad construida en base a la carencia de habilidades y capacidades que no pueden llevar a cabo por ellos mismos, y que deben “reconducirse” esos desvíos de nuevo en la sociedad de mercado. Para Sergio García (2009) esta re-identificación de las personas socialmente excluidas hace que el profesional se aleje de ellas y del empoderamiento de los barrios, y se acerca más a la institucionalización y la despersonalización del individuo.

5.1 LA BUROCRATIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. ANÁLISIS DE PERSPECTIVAS Y SU APLICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El sociólogo alemán Max Weber definió la burocracia como “un modelo organizativo diseñado racionalmente para desempeñar tareas complejas de manera eficiente” (Macionis, 2011, p. 156). Su estructura se organiza de forma jerarquizada mediante el control a través de normas que regulan su funcionamiento. Consideraba esta organización como la forma más racional de ver el mundo y la más eficiente para alcanzar ciertos objetivos dentro del capitalismo. A pesar de algunos contras, seguía manteniendo la idea de que la división de tareas de manera jerarquizada fomenta la eficiencia y la precisión (Macionis, 2011).

Para contextualizar un poco más el concepto de burocracia, primero hay que hacer un breve repaso sobre su desarrollo histórico en el S. XIX. La burocratización ha supuesto una de las bases esenciales para el funcionamiento del modelo capitalista a través de la división del trabajo y la eficiencia. Su organización permitió el incremento de grandes empresas mediante servicios administrativos que permitían un mayor control y desarrollo.

Entre 1945 y 1975, las organizaciones empresariales contribuyeron al desarrollo de “un nuevo discurso que legitimara la posición social dominante de los nuevos *managers*⁸, que habían arrinconado a los emprendedores innovadores y necesitaban ejercer un control firme sobre las organizaciones fuertemente sindicalizadas” (Alonso y Fernández, 2016, p. 4). Este discurso hizo hincapié en la justificación del poder gerencial⁹ y de “lo racional” en las empresas, apoyándose en conceptos como la planificación y la jerarquía (Alonso y Fernández, 2016).

La existencia de Estados burocratizados como la URSS hizo que algunos pensadores liberales relacionaran la burocracia directamente con los estados socialistas. Dicha concepción se extendió por los países capitalistas, donde la burocracia se concebía bajo “ritualismos y formulismos”. No obstante,

⁸ Se entiende por *managers* a aquellos directivos o gerentes de empresas que buscaban una nueva posición dominante y de control sobre las organizaciones empresariales. Este nuevo *management* tiene como objetivo extender y sistematizar el espíritu empresarial a todos los ámbitos de la acción colectiva, haciendo que la innovación sea el principio universal de organización del *Estado managerial* (Laval y Dardot, 2013).

⁹ El Estado *gerencial* es aquel que funciona y se coordina bajo los principios neoliberales de eficiencia y eficacia.

tras las transformaciones sociales que se suceden en la década de los 60, se desarrolla un fuerte pensamiento antiburocrático. La llegada del neoliberalismo y sus discursos enmascarados bajo la idea de libertad “acusa a esta forma organizativa de actuar como un freno a cualquier tipo de iniciativa (...) convirtiéndose en un cáncer a extirpar” (Alonso y Fernández, 2016, p. 7) y su eliminación se convierte en un objetivo. En este contexto surge un nuevo discurso *gerencial* basado en el emprendimiento y la responsabilización de individuos, a partir del cual los *gurús del management* fueron ampliando su influencia en el cambio político que supuso el neoliberalismo, que comienza a ser la racionalidad dominante desde 1979 (Alonso y Fernández, 2016).

El neoliberalismo realizó fuertes críticas a la burocratización, ya que afirmaba que reducían la libertad de empresa. Las nuevas políticas implicaron la reducción del Estado de Bienestar y comenzó una dura defensa de un modelo de gestión que alaba la figura del emprendedor (Alonso y Fernández, 2016). En este nuevo *gerencialismo* la figura del emprendedor que se gobierna a sí mismo viene limitada por la burocracia. Frente a esta burocracia se glorifica la idea de liderazgo, de competencia y de emprendimiento como gobierno de sí¹⁰ (Laval y Dardot, 2013).

Este nuevo espíritu de mercado afirma que la burocracia ralentiza el trabajo frente a la iniciativa emprendedora y “el mensaje que se quiere transmitir es que alinearse con la empresa y sus objetivos es lo revolucionario hoy en día, y para hacerlo es necesario obviar la burocracia” (Alonso y Fernández, 2016, p. 12). En consecuencia, esta situación ha supuesto un cambio respecto a la desburocratización y se ha convertido en un impulsor que, paradójicamente, requiere de mayor regulación y control a través de procedimientos centralizados y jerárquicos. Se crean así nuevas normas en post de ampliar los beneficios y conseguir el máximo rendimiento, constituyéndose lo que Laval y Dardot (2013) han denominado como una “nueva razón del mundo”. Según estos, al igual que el neoliberalismo surgió en un contexto determinado y bajo unas condiciones específicas (históricas, políticas, económicas, sociales, etc.), también puede desaparecer si dichas condiciones cambian. En ese caso la “razón del mundo” se puede transformar. El neoliberalismo, en ese sentido, no es inevitable.

Aparte de la existencia de la concepción neoliberal de que la burocracia supone una “carga” para el desarrollo económico y el emprendimiento, hay otras perspectivas críticas hacia la burocratización por parte de autores antineoliberales. Estos plantean que la burocratización que acompaña al neoliberalismo ha supuesto la destrucción del tejido social y un incremento de la economización para los grandes poderes económicos. Por ejemplo, en el caso de los Servicios Sociales, que son precarios, su neoliberalización viene definida por el principio de eficiencia y eficacia, creando un sistema basado en recursos insuficientes y que se traducen en “un trato instrumental independientemente de sus necesidades y problemas” (Ávila et al, 2019, p. 129)

Esta definición se ve claramente reflejada en el funcionamiento de los Servicios Sociales y la administración que llevan a cabo en los Centros Municipales. En el caso del CMSS de Delicias, uno de los aspectos que más exasperaba tanto a trabajadoras como a los solicitantes era la excesiva burocracia. Hay que tener en cuenta que gran parte de quienes acuden al centro están en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, por lo que pueden necesitar una atención más intensa o no tener que esperar tanto para conseguir una cita (la lista de espera en Delicias es de 2 meses). A este

¹⁰ El concepto “gobierno de sí” recibe el nombre de *entrepreneurship* (Laval y Dardot, 2013)

problema se le suma el hecho de que hay pocos profesionales para atender a tanta población, y esto termina despersonalizando al sujeto que pasa a ser clasificado como un expediente más.

No es de extrañar que, cuando una persona acude a un centro de Servicios Sociales, las largas listas de espera, los numerosos trámites y requisitos exigibles (aun conociendo que el contexto en el que se desarrolla su problema puede ser un impedimento para poder tener todo en regla; por ejemplo, un migrante con situación administrativa irregular) hace que el abandono del procedimiento se convierta en una idea sugerente. Algunos de los problemas más fácilmente observables son:

- Escasez de tiempo. Para que se realice una atención se debe esperar una media de 2 meses, además dichas atenciones no duran más de 20 minutos, dificultando la intervención.
- Excesivas normativas que regulan la actividad de la administración.
- Continuas derivaciones de un programa a otro y cambios entre profesionales.
- Largas listas de espera e interminables papeleos.
- Falta de flexibilidad.
- Exigencias respecto al uso de tecnologías que algunos no pueden permitirse.
- Requerimientos sobre papeles que, en ocasiones, resultan imposibles de conseguir o se necesita cierta movilidad que no puede realizarse.

Así pues, los requisitos exigibles que dirigen la burocracia administrativa constituyen un mecanismo de control y sujeción que afecta directamente a los colectivos más empobrecidos. De la misma manera, a su vez, se reproduce la desigualdad a través de las trabas administrativas para el acceso a los derechos sociales básicos (Ávila, D. et al, 2013)

Pese a que el discurso de la burocracia administrativa sostiene que el objetivo es facilitar el trabajo, a efectos prácticos se observa que los papeles y requisitos exigidos nunca terminan de ser suficientes. Al final se trata de un proceso a corto plazo que termina extendiéndose meses, dejando constancia de la incapacidad de para realizar un trabajo competente.

La existencia de barreras administrativas también hace que el proceso para ser el “seleccionado” que recibirá una prestación sea más complejo: empadronamientos, contratos de trabajo o demostrar cada detalle de la vida privada. Es decir, los sujetos de intervención que reciben una ayuda se convierten en los “pobres que merecen”, mientras que aquellos que no llegan a los baremos mínimos impuestos por el Ayuntamiento se quedan fuera de juego. Igualmente, en el caso de que no reciban una ayuda, se presupone que no son merecedores y que la situación precaria a la que se enfrentan no es lo suficientemente nociva como para recibir una prestación (Ávila D. et al, 2013).

Ante esta forma de concepción de los solicitantes de ayuda, es frecuente que cuando el profesional hace una pregunta (y cuya respuesta va a ser determinante) se presente el dilema de si decir la verdad o no. La respuesta que se da respecto a la unidad familiar, quiénes están trabajando (en B o con contrato), o si reciben algún subsidio, va a ser la que les pueda abrir las puertas hacia una prestación económica o les deje fuera del proceso que tanto trabajo les ha costado (Ávila D. et al, 2013). El entramado administrativo que hay que atravesar para acceder a una prestación también viene condicionado por el propio criterio del trabajador social que se asigna. Esta persona no sólo tiene el poder de decisión, sino que también es quien perpetúa la individualización de los problemas del sujeto de intervención con el que trabaja.

Es importante tener en cuenta que existen numerosas críticas a la burocratización, ya sea por parte de entusiastas neoliberales como por pensadores de críticos con el neoliberalismo, y que es imprescindible tener en cuenta a la hora de elaborar una crítica al funcionamiento de los Servicios Sociales y la Administración Pública. En este caso, los impedimentos que los trámites administrativos ejercen sobre los sujetos de intervención dificultan el acceso a los derechos sociales básicos. Además, el trato diferencial por parte de los profesionales refuerza la desigualdad estructural. Como dicen Ávila et al (2013) las trabas administrativas que suponen formas de control también funcionan “como un mecanismo de reproducción y producción de desigualdad social” (Ávila, D. et al, 2013, p. 4).

La función de la burocratización es reproducir la desigualdad social preexistente ya que la situación de partida de una persona a la otra cambia totalmente (Ávila, D. et al, 2013). Es decir, cada usuario/familia tiene una situación característica de vulnerabilidad o exclusión social que nada tiene que ver con la de otro usuario. Desde las instituciones públicas como los Servicios Sociales, esta cuestión no se tiene en cuenta, por lo que a la hora de realizar una intervención social los programas/servicios no se adaptan en su totalidad a las necesidades de los sujetos de intervención. Esto supone que muchas de las personas que se ven obligadas a solicitar ayuda en la administración pública abandonen el proceso antes de terminarlo y renuncien a sus derechos sociales básicos.

En definitiva, el *management* y la nueva concepción de la organización a la manera de mercado (como una empresa) supone riesgos para los trabajadores, como la inseguridad, las nuevas formas de empleabilidad o la dependencia respecto de los superiores. En conclusión, para Laval y Dardot (2013) “dejarse seducir por el nuevo *management* sería un gran error” ya que “las técnicas destinadas a producir nuevas formas de sujeción más eficaces, por nuevas que sean, están impregnadas de la más sorda y clásica de las violencias propias del capitalismo: la tendencia a transformar al trabajador en una simple mercancía” (Laval y Dardot, 2013, p. 333).

5.2 LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales son una institución pública con una serie de actuaciones, recursos y programas que se orientan a mejorar el bienestar social de personas en riesgo de exclusión y vulnerabilidad social. Para conocer mejor el funcionamiento de los Servicios Sociales y la Administración Pública, en este apartado voy a sistematizar mi experiencia en los Servicios Sociales Municipales del barrio de Delicias, donde estuve de prácticas en el Programa de Primera Atención¹¹.

Durante estos cuatro meses conociendo el funcionamiento y el entramado administrativo, se dejaron entrever varias disfuncionalidades en el trabajo administrativo; además de la gestión del riesgo presente en todas las intervenciones, el mantenimiento del orden, la cohesión y la paz social.

¹¹ Este programa se encarga de realizar una primera valoración de la situación/problema, cuya finalidad es asesorar, informar, orientar y dar apoyo económico en la medida de lo posible con atenciones que se desarrollan (la mayoría) a corto plazo

Para dar comienzo, cabe mencionar que Delicias es el barrio con mayor densidad de Zaragoza¹², por lo que el número de sujetos que necesitan intervención social es más alto; pero el problema no acaba ahí, sino que también hay escasez de profesionales para la demanda de servicios.

Entre las personas que demandan recursos en los Servicios Sociales, pueden distinguirse tres categorías:

- a) Personas/familias que acudían una o dos veces a lo largo de su vida. Por ejemplo, una mujer acude a informarse para poder solicitar la Ley de Dependencia para su madre.
- b) Personas o familias que debido a cargas familiares y/o trabajos precarios, necesitaban una ayuda económica de vez en cuando para gastos imprevistos, pero en los que se observa que presentan las capacidades y aptitudes para poder seguir sin la ayuda del centro.
- c) Personas/familias que acuden habitualmente y cuya situación no mostraba signos de mejorar o cambiar. Por ejemplo, una familia numerosa sin apenas ingresos, que lleva años viniendo al centro y que sus gastos han ido creciendo por el empeoramiento de su situación.

Además, existen algunos factores que dificultan una buena intervención social en estos centros, como los siguientes:

- Las largas listas de espera, papeleos, requisitos y exigencias nombradas anteriormente.
- Situaciones crónicas¹³ derivadas de una mala gestión de las atenciones y los recursos.
- Las Ayudas de Urgente Necesidad buscan satisfacer un problema de manera rápida, pero no eficaz ni a largo plazo. Se dan una situación de crisis, cuando el problema ya se ha desarrollado (nunca antes), haciéndose visible dos cuestiones: en primer lugar, la falta de análisis de que este problema no responde sólo a la escasez de políticas sociales, sino a la reproducción sistemática de relaciones desiguales que inevitablemente desemboca en una segunda cuestión; la ineficacia del sistema de Servicios Sociales y su incapacidad de prevención. Estas ayudas son las más solicitadas y tienen mayor rapidez administrativa que el resto, pero requieren de control y vigilancia por parte del Trabajador Social, por ejemplo, si es una tarjeta de alimentos, tienen que presentar los tickets de compra para que se comprueben, promoviendo así el trabajo policial y ejerciendo un control innecesario sobre los sujetos de intervención.

Aunque existen muchos recursos y programas en la institución, las trabajadoras sociales coinciden en que, a pesar del trabajo de seguimiento de los usuarios, en algunos casos el resultado es ineficaz y no se consigue llegar a una solución total de la situación/problema, por lo que se contempla que cantidad no es sinónimo de calidad ni de eficacia.

En conclusión, se observa que el papel que desempeñan los Servicios Sociales se basa en la gestión del riesgo de aquellas situaciones que pueden suponer una alteración de la vida social, incidiendo en los

¹² Según la *Aportación de Servicios Sociales Comunitarios al PLAN del BARRIO de DELICIAS (2017-2018)*, hace un par de años, el número de habitantes de Delicias era de 112.000. El descenso del número de personas, según el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza (2017-2018) se debe a la expansión de la ciudad hacia barrios periféricos donde suele haber VPO (Vivienda de Protección Oficial)

¹³ Los casos *crónicos* se entienden en Servicios Sociales como aquellas personas/familias que frecuentan estos centros desde hace muchos años y no presentan ningún cambio relevante que indique la posibilidad de que ya no requiera de dicha ayuda.

factores (ej: trabajo precario) y no en las bases sobre las que se asienta (como la desigualdad estructural), dejando así al descubierto una nula práctica de la empatía de las instituciones respecto al acceso desigual a los recursos que el dispositivo burocrático perpetúa. De igual modo, se manifiesta su función dedicada a la coerción y el control de lo que el usuario hace en el día a día, negando su derecho a la privacidad a cambio de una ayuda que -probablemente- no cambie la situación.

6. EL INDIVIDUALISMO NEGATIVO

En *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado* (1997) Robert Castel analiza cómo la cuestión social se transforma en función de la relación salarial y sus consecuencias: marginación, vulnerabilidad, desafiliación social, etc. Inspirándome en este capítulo, he considerado acertado llamar así a este apartado, en el que se va a hablar de dos conceptos implícitos en la conciencia neoliberal y que afectan a la intervención social: el individualismo y la autonomía.

Tras la transformación del sistema de bienestar y la creciente privatización de las funciones del Estado (Rose, 2007), el nuevo marco neoliberal en el que se sustenta la vida y la economía está regido por el libre mercado y las escasas intervenciones del Estado.

Para un buen desarrollo de los conceptos de individualismo y autonomía, primero, tenemos que situarnos en un contexto determinado: algunos pensadores como Loïc Wacquant (2008) afirman que actualmente nos encontramos en una transición entre el *Welfare State* (Estado de Bienestar en el que se garantizan los derechos sociales) y el *Workfare State* (Estado en el que se trabaja a cambio de los subsidios estatales como contrapartida por las ayudas que se reciben. Normalmente estos trabajos se dan en condiciones de precariedad).

El *Workfare State* implica la idea de que el empleo es la única forma de lograr la inserción laboral y evitar la pobreza (Moreno, 2008). Es decir, tener un empleo se traduce en una obligación de cuyo cumplimiento es responsable el individuo. Por ejemplo, si alguien es despedido se inferirá que es porque no se ha esforzado lo suficiente o no ha hecho bien su trabajo. El objetivo de *Workfare* es, en este sentido, por un lado, activar la inserción laboral a través de sanciones y castigos y, por otro, recortar en ayudas sociales, dejando desamparados a los colectivos vulnerables.

El individualismo es una de las consecuencias del *Workfare State* y su gestión. Se trata de uno de los pilares fundamentales que sustentan la racionalidad neoliberal, en la que los gobernados son concebidos como sujetos individuales. La glorificación de esta idea viene implícita en las lógicas neoliberales, ya que forma parte de la concepción de que los sujetos son “empresarios de sí” que buscan un empoderamiento individual con el que se crea un vínculo de confianza con uno mismo y de desconfianza con el resto; por lo que las políticas sociales ya no se basan en la protección de todos, sino en la promoción de la responsabilidad individual (Laval y Dardot, 2013), rompiendo de este modo los lazos de solidaridad, el apoyo mutuo y la responsabilidad colectiva características del *Welfare State*.

Se entiende como “empresario de sí” a aquel sujeto que está “dotado de espíritu comercial en busca de cualquier oportunidad de provecho que se le presente y de la que pueda sacar partido” (Laval y

Dardot, 2013, p. 146). Este concepto no sólo supone obtener el máximo beneficio de algo, sino que también el mercado ayuda a formar al sujeto emprendedor. Este nuevo hombre emprendedor es concebido como un innovador y explotador de oportunidades, capacitado para conseguir objetivos. Gracias al nuevo *management*, los sujetos reproducen las relaciones de competencia entre ellos, creando unas condiciones diferentes a las que enfrentarse y su propio comportamiento es el que las refuerza (Laval y Dardot, 2013).

Con relación a esta racionalidad enfocada a la empresa de sí, Laval y Dardot (2013) sostienen que el sujeto “debe velar constantemente por ser lo más eficaz posible (...) ser experto en sí mismo, su propio empleador, también su inventor y empresario: la racionalidad neoliberal empuja al yo a actuar sobre sí mismo para reforzarse y así sobrevivir en la competición” (Laval y Dardot, 2013, p. 335). En resumidas cuentas, la propia economía se convierte en una doctrina subjetiva y personal que empuja a los sujetos a la rivalidad competitiva.

Igualmente, el Estado ya no se hace responsable de la población, y para mantenerse “afiliado” (incluido) cada individuo debe “emprender” y gestionar sus propios recursos y riesgos a través de la autoconfianza y la auto-responsabilidad (Rose, 2007). Bajo este concepto, cada sujeto es responsable de su vida y el Estado ya no le proporciona protección (Laval y Dardot, 2013), haciendo que la persona se vea obligada continuamente a la búsqueda del beneficio económico. Esto tiene como efecto que sean las clases bajas las que se vean forzadas a trabajar en los empleos más precarios (temporales, inestables y mal pagados).

Este individualismo refuerza el peso de la responsabilidad del sujeto en situación de pobreza. En resumen, cualquier forma de apoyo comunitario o colectividad desaparece y se sustituye por el individualismo y el *entrepreneurship*¹⁴.

Robert Castel (1997) decía que la sociedad actual se estaba convirtiendo cada vez más en una sociedad de individuos, y que existir como tal resulta un proceso complejo, porque las protecciones sociales vienen de la participación en lo colectivo. Propone el ejemplo del vagabundo, que sólo se tiene a sí mismo, se encuentra fuera de las relaciones sociales y cuyo individualismo hace que esté totalmente desafiliado; “está a tal punto individualizado que queda demasiado expuesto” (Castel, 1997, p. 390).

Pero, ¿cómo afecta esta exacerbación del individualismo a la práctica del Trabajo Social? Creemos poder afirmar que el individualismo neoliberal se traduce, para el Trabajo Social, en una insistencia injustificada con relación a la autonomía de los sujetos de intervención. A grandes rasgos, en el contexto neoliberal, la intervención social tiende a convertirse en una exigencia dirigida a los sujetos de intervención de una autonomía personal en condiciones sociales de precariedad estructural.

Uno de los objetivos principales, en teoría, de los Servicios Sociales, es el fomento de la autonomía personal desde una perspectiva socioeducativa y a través de procesos de inclusión que ayuden a reforzar las redes de apoyo. Pero en la práctica la realidad de las intervenciones es diferente¹⁵, ya que, en una intervención social, el fomento de la autonomía se va a traducir en individualismo y autogobierno. Es decir, el desarrollo de la autonomía de un sujeto de intervención se termina llevando a cabo a través de las dinámicas neoliberales de ayuda al desarrollo personal, promoviendo un

¹⁴ Autogobierno

¹⁵ Como ya viene explicado en el apartado 5 del trabajo.

individualismo disfrazado de falsa autonomía. Un ejemplo claro sería el caso de una persona a la que su trabajador social “obliga”¹⁶ a formar parte de cursos sobre formación laboral para dejar constancia en los informes de su esfuerzo personal por progresar, basándose en la meritocracia individual y en la culpabilización de su propia pobreza. En este ejemplo, se pone de manifiesto el *Workfare State*, donde el empleo es la moneda de cambio para los subsidios y ayudas sociales.

La “promoción de la autonomía” viene condicionada por factores externos que pueden no tenerse en cuenta por algunos profesionales del Trabajo Social, por ejemplo, el hecho de estimular el *empowerment*¹⁷ del sujeto de intervención, corresponde a que tome el control de su propia vida a través de la toma de decisiones y el poder de autonomía por medio de sus capacidades. El empoderamiento a través de recursos en la intervención social supone promover el proceso de autonomía, y que corresponde a la reproducción del concepto de individualismo. Dicho de otra manera, sólo la propia persona es capaz de resolver su situación, y como trabajadores sociales debemos proporcionar los recursos necesarios para que el sujeto pueda salir adelante por sí solo. Así pues, depende de las condiciones, las cualidades y las aptitudes (o sea, de la capacidad) del sujeto para resolver su situación. En tal caso, el profesional ya no realiza un verdadero acompañamiento, sino que en algunas ocasiones se realiza un seguimiento cada cierto tiempo para ver la evolución del sujeto que como individuo funciona bajo la lógica del interés personal.

En definitiva, el propio sujeto se concibe, tanto para el profesional como para sí mismo, como capital humano y se enfatiza la importancia del *homo oeconomicus*¹⁸. Para Brown (2015) “el capital humano por sí mismo tiene la responsabilidad de mejorar y asegurar su futuro, se espera que invierta en sí mismo de manera sabia” (Brown, 2015, p. 295). Esto se traduce en que no se garantiza la supervivencia del sujeto, e implica estar dispuesto a todo tipo de inconvenientes que se presenten, como la aceptación de despidos, reducción de prestaciones o la sustitución de la mano de obra (Brown, 2015).

En conclusión, tanto la acentuación sobre el individualismo como la de la autonomía y el *empowerment* suponen entender al sujeto como capital humano, tanto en la vida diaria y el trabajo como en una intervención social por parte de los profesionales.

Antes que nada, no se debe olvidar que somos seres individuales y cada sujeto toma sus propias decisiones, pero también somos seres sociales que se relacionan en un mismo entorno compartido. Cada individuo es dueño de sus propias decisiones, sí, pero siempre formando parte de un contexto que se comparte con el resto de los sujetos. Es decir, la propia autonomía depende de los contextos en los que nos encontramos, pero a su vez también es efecto de otros contextos y circunstancias. Como trabajadores sociales, es indispensable plantear un nuevo marco de responsabilidad compartida que fomente la autonomía personal, pero dentro de unas estructuras colectivas y que no se fundamenten en el individualismo

¹⁶ Hay que tener en cuenta la coerción dentro de las relaciones de poder en las intervenciones sociales.

¹⁷ Empoderamiento.

¹⁸ Concepto acuñado por Adam Smith y que se refiere al hombre racional que busca su propio beneficio. Es el sujeto de auto-inversión como capital humano (Brown, 2015)

7. TRANSFORMACIÓN DE LA INTERVENCIÓN. NUEVAS FORMAS DE ACCIÓN

Según Loïc Wacquant, la marginalidad que deriva del modelo neoliberal está directamente relacionada con la nueva relación salarial, en la que el trabajo es la principal fuente de seguridad para una persona. En esta transición, se ha pasado del derecho a trabajar a la obligación de hacerlo en compensación por las ayudas sociales del Estado, conduciendo a los sectores más vulnerables hacia la precariedad laboral y la pobreza.

Una de las principales acciones que las instituciones gubernamentales establecen ante el incremento de la delincuencia es la instauración de dispositivos securitarios y de vigilancia, como legislaciones más duras, el aumento de cuerpos policiales en las calles, más cárceles y penas más largas. Loïc Wacquant, en una entrevista realizada por F. Bosoer en 2008, expone el ejemplo de América Latina, en el que el aumento de la delincuencia y criminalidad produce el incremento de dispositivos securitarios, pero no se consigue frenar dicho fenómeno, y las respuestas ineficaces que se dan desde los gobiernos conducen a la inseguridad y a la desprotección social que compete a las instituciones. Además -afirma- confiar en que el Estado penal sea el que se encargue de la inestabilidad y la violencia en las calles es insuficiente, ya que la inseguridad económica sigue ahí y es la que ayuda a perpetuar la situación con la que pretende acabar: “Se puede aumentar la policía, la justicia y las cárceles, se pueden multiplicar por dos, por tres, por cinco y poco se logrará” (Wacquant, 2008, p. 127).

La marginalidad se encuentra íntimamente ligada a la economía de un país, y para evitar que se siga reproduciendo debería contemplarse todo el marco social, una visión general que muestre que la pobreza y la vulnerabilidad social no son hechos aislados e individuales, sino una serie de características y situaciones que desembocan en un problema social que involucra a todos y que no se puede paliar con actuaciones policiales. (Wacquant, 2008)

Centrándose más en un análisis de la intervención social desde la Administración Pública, la acción del profesional es entendida como la única manera para dar solución a los problemas de ese sujeto de intervención, siendo despojado de su poder de decisión y convirtiéndose en un objeto gobernado por la institución para volver a reconducir sus desviaciones (Ávila D. et al, 2019). El sujeto en cuestión deja de tener poder de decisión, de gestión y de control sobre su propio cuerpo social, y “se acaba estableciendo una relación de consumo/delegación con los dispositivos, servicios y dinámicas que se le ofrecen” (Ávila et al, 2019, p. 135).

Resulta imprescindible que en la sociedad actual se planteen nuevas alternativas de trabajo con los sujetos de intervención, que desafíen las dinámicas de acción social hegemónicas instauradas en las administraciones públicas y que contribuyen a la desigualdad estructural subyacente. Para desafiar estas dinámicas que se reproducen constantemente en la intervención social, se proponen en este apartado varias alternativas que pretenden diferenciarse de las vías tradicionales de gubernamentalidad de los sujetos.

En primer lugar, desde el marco institucional se puede fomentar el trabajo social comunitario, trabajo que se realiza al pie de calle, lejos de despachos y trámites burocráticos, listas de espera, etc. para poder entender a una colectividad que comparte un contexto y una situación-problema similar. Este trabajo consiste en potenciar los recursos de la comunidad para que sea esta el principal objeto de

intervención, es decir, son personas individuales cuyas necesidades y problemas tienen un origen estructural. En este trabajo comunitario prevalece el “tú a tú” frente a las dinámicas de poder que se pueden dar en un despacho y en la propia Administración. Como ya se ha explicado, los problemas no son individuales y aislados, sino que la capacidad individual viene condicionada según contextos, clases sociales y por la pobreza estructural relacionada con el modelo capitalista y neoliberal.

Los resultados obtenidos por la intervención social desde la Administración Pública son poco esperanzadores y hace que se cuestione la eficacia del trabajo profesional. Para ello, se propone dejar de lado el individualismo, así como promover y practicar el apoyo colectivo a través de la participación¹⁹ real de los sujetos de una manera equitativa.

En segundo lugar, el trabajo social debe dejar de lado el papel paternalista de la institución para poder tener un acercamiento con el otro más igualitario, volver a darle identidad a las personas y alejarse del marco institucional que despersonaliza al otro. Además, por otro lado, resulta necesario dejar de desempeñar el papel de “guardián de todos los recursos”, abandonar nuestro poder sobre el usuario y buscar/plantear alternativas para que el proceso sea horizontal e igualitario (García y Ávila, 2013).

El sociólogo Wacquant plantea la posibilidad de crear “nuevos programas que permitan distribuir de manera más igualitaria unos bienes fundamentales”²⁰. Por otro lado, otros autores como Ávila, García, Cassián y Pérez (2019) exponen que hay que fomentar la “reapropiación por parte de las poblaciones destinatarias de la intervención de las decisiones y la metodología” (Ávila et al, 2019, p. 137), es decir, proponer un objetivo común con una intervención que pueda ser gestionada por los propios sujetos protagonistas, con la ayuda de los conocimientos del profesional.

Es importante resaltar que también existen recursos que no son económicos y son inagotables, como los lazos de solidaridad, el apoyo entre iguales y las redes de apoyo vecinales, los lazos familiares, la participación total, la autoorganización y la autogestión que cuentan con una fuerte capacidad de transformación y que contribuyen a procesos de reconstrucción y bienestar social.

Las instituciones públicas de los Servicios Sociales reproducen dinámicas neoliberales, tales como promover la autonomía personal, sin tener en cuenta que las personas están condicionadas por situaciones y contextos, además de no valorar la desigualdad estructural en la que se sitúan miles de personas y familias que acuden a los centros. Algunos autores como Sergio García (2017) proponen rebajar el papel securitario del Trabajador Social, promover e incentivar las relaciones sociales o la redistribución equitativa de la riqueza y los recursos.

Una hipótesis que plantear sería la redistribución de la riqueza, gestionando de manera eficaz los recursos que existen entre toda la población, a través de la garantía de derechos universales y efectivos que sean tramitados por los profesionales de lo social. También el acceso a derechos sociales, a programas y recursos que no se basen en la coerción y el control del sujeto de intervención,

¹⁹ Es importante evitar la instrumentalización del concepto “participación” en el que el Estado reduce su carga de trabajo a través del concepto de empoderamiento individual a través de. Esto significaría volver a las lógicas neoliberales de las que se pretende escapar (García y Rendueles, 2017)

²⁰ Wacquant, L. (2008): *La marginalidad actual no se resuelve sólo con crecimiento y empleo*. Entrevista realizada por Fabián Bosoer. Cuadernos del CENDES, vol. 25, núm. 67, enero-abril, 2008, pp. 125-128.

ni en baremos económicos muy exigentes para los que hay que ser un “pobre merecedor”, así como reducir las trabas administrativas.

Es importante el apoyo a movimientos y políticas sociales que ofrezcan rentas básicas no condicionadas para aquellas personas que estén en riesgo de exclusión social y vulnerabilidad. Sin embargo, estas actuaciones tienen que fundamentarse en situar en el centro de la intervención la necesidad de plantear una reflexión crítica y reflexiva sobre las herramientas que mantienen a la propia intervención.

Otra hipótesis que se presenta como imprescindible para tener en cuenta es el enfoque interseccional aplicado al Trabajo Social. La falta de una perspectiva interseccional hace que algunos colectivos sean discriminados, quedando relegados al margen menos visible de la lucha política sin tener en cuenta las múltiples opresiones a las que se enfrentan, como la racial, sexual, de género, de clase, etc. (Combahee River Collective, 1977).

El planteamiento de la aplicación de la interseccionalidad en la práctica del Trabajo Social se concibe como una herramienta analítica de la realidad social como resultado de las relaciones de poder y de la desigualdad. A través de esta hipótesis y su posterior aplicación en la intervención social, el objetivo de esta práctica es servir como motor de cambio social y como método para hacer al sujeto de intervención consciente de sus opresiones. El hecho de trabajar tras este enfoque hace que se aborde el contexto del individuo como efecto de la estructura social en la que se constituye sin olvidar la capacidad de actuación de los sujetos.

8. CONCLUSIONES DERIVADAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tras la realización de la investigación social sobre la influencia del modelo neoliberal en la intervención social, se puede concluir que, tanto los objetivos generales como los específicos, se han llevado a cabo de manera satisfactoria.

Ha sido imprescindible, en primer lugar, el desarrollo del marco teórico, que ha servido como base que fundamenta el resto de trabajo realizado. Las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de este trabajo han sido determinantes: por un lado, ha sido de gran utilidad conocer los diversos puntos de vista de varios profesionales del ámbito social. Por otro lado, este trabajo ha supuesto un punto de inflexión que, personalmente, espero que me ayude en mi desarrollo como profesional.

En primer lugar, el desarrollo del marco teórico ha servido como base que fundamenta el resto de trabajo realizado. Las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de este trabajo han sido determinantes. Para el desarrollo de la investigación, en primer lugar, ha sido indispensable conocer los fundamentos básicos sobre los que se asienta nuestra sociedad. Siguiendo la línea de Laval y Dardot (2013), la racionalidad neoliberal ha impregnado todos y cada uno de los aspectos de la vida cotidiana y personal. Se alcanzan así prácticas que suponen una reconstrucción de la sociedad, las instituciones y las relaciones humanas. Gracias a esto, ha sido posible extraer varias conclusiones y reflexiones de las que se va a hablar a continuación.

Bajo los principios neoliberales, las actividades humanas y los recursos han terminado siendo mercantilizados y economizados, provocando así el aumento de la desigualdad y la pobreza entre la población. El engranaje en el que nos situamos como trabajadores sociales y nuestra posición como “agentes de cambio” nos lleva a trabajar directamente sobre dicho problema. Ante esta situación, aparecen varios inconvenientes, como por ejemplo que terminamos realizando ciertas actuaciones que continúan perpetuando el problema que se quiere solventar.

Todos los ámbitos que se ven afectados por la racionalidad neoliberal incluyen también a la intervención social. La práctica del Trabajo Social e instituciones públicas como los Servicios Sociales también se han visto afectados por “las tres E” de las que hablan Laval y Dardot (2013): economía, eficacia y eficiencia, haciendo que desde las administraciones también se trabaje como una empresa.

En el proceso de investigación que ha supuesto este trabajo se ha llegado a la conclusión de que la intervención social también se deduce como una inversión en capital humano. El concepto de “capital humano se ve claramente reflejado en la práctica del Trabajo Social. Es decir, se “empresarializa” al sujeto para mejorar su posicionamiento como sujeto competitivo y su valor.

En términos profesionales, los Servicios sociales también suponen una inversión en capital humano siguiendo los criterios empresariales y las lógicas de mercado anteriormente citados en el trabajo. Dicho de otra manera, el trabajador social “invierte” en recursos y servicios para el sujeto, para que sea capaz de reconducir sus desviaciones y gestionar riesgos. El objetivo consiste en que dicho sujeto no se desvíe de su camino y siga formando parte del mercado. Es imprescindible que no sea excluido del todo a través de un pequeño impulso económico para que no flaquee, pero tampoco debe ser suficiente, ya que no debe acomodarse a la situación.

Es decir, a través de las intervenciones sociales se presta una ayuda económica con la cual el sujeto sabe que no puede sobrevivir (porque no es una cantidad que lo permita) para que esta situación lo empuje a salir adelante y seguir formando parte del mercado a través del trabajo. De este modo, plantear el trabajo, las relaciones sociales y la propia intervención social bajo la lógica de mercado no solo supone la instrumentalización de los sujetos de intervención, sino también de nosotros mismos.

Personalmente, realizar este Trabajo de Fin de Grado ha supuesto un verdadero reto. Conforme la investigación iba avanzando, iba comprendiendo que existen dinámicas y formas de actuar implícitas en nuestro comportamiento y que día a día realizamos sin darnos cuenta. Por medio de la educación que recibimos, se nos va configurando como capital humano, instrumentos al servicio del mercado, que instrumentalizan a otras personas y economizan las relaciones humanas. Estas conductas han sido arraigadas en nuestro comportamiento desde que somos pequeños, por lo que cuando comenzamos a desarrollar responsabilidad sobre nuestras propias acciones, es normal que a veces no consigamos ser conscientes de cómo actuamos.

En el caso del Trabajo Social, se trata de una profesión en la que se reproducen comportamientos influenciados por la racionalidad neoliberal, y que en la propia carrera no se ayude a las alumnas a desarrollar un pensamiento crítico, nos hace cuestionar que son las mismas instituciones educativas las que nos forman como sujetos del y para el mercado.

Por otro lado, como profesionales nos desarrollamos también dentro de contextos y situaciones que posteriormente nos pueden condicionar a la hora de ejercer nuestra profesión. De este modo, se presenta indispensable realizar una crítica a las propias acciones de los sujetos: estamos sumergidos en una burbuja que se sostiene a través de la individualización y el bienestar individual, y que se sustenta a su vez con trabajos inestables y precarios para asegurar nuestra supervivencia mediante una falsa sensación de seguridad.

Como trabajadores sociales, formamos parte de un colectivo que intenta dar una salida a la vulnerabilidad y la exclusión social, pero esto no depende única y exclusivamente del profesional. Las vidas precarias también vienen condicionadas por las estructuras que asientan las bases de la sociedad, como por ejemplo la desigualdad, la raza o la clase social. Resultaría imposible que desde nuestra posición se pudiera obviar estos conceptos y garantizar una alternativa al sujeto de intervención, por lo que es imprescindible tener en cuenta ciertas lógicas y posiciones que no se pueden cambiar de la noche a la mañana. Tenemos que desafiarlas, trabajar con ellas minimizando todo lo posible su impacto y ser capaces de diferenciarlas para aprender a relacionarnos de manera no individualizada.

Considero imprescindible que utilicemos nuestros conocimientos (teóricos y prácticos) y nuestro poder en la institución para poder darle la vuelta al entramado administrativo donde se ven inmersos cientos de familias y emprender un proceso de reconstrucción de la identidad de los sujetos de intervención.

En resumidas cuentas, creo indispensable mantener una visión comprometida con los sujetos de intervención y en nuestras propias relaciones humanas, que nos ayude a vislumbrar un futuro en el que no se trabaje la intervención social como mercancía, sino como lo que debería ser: un proceso de ayuda y acompañamiento. Como afirma Sergio García (2009): debemos hacer un mínimo ejercicio de

auto-reconocimiento de nuestro poder-identidad y aliarnos con las personas que acuden a la institución, y desligarnos de la estructura. “Quizás, por el camino se hayan perdido buena parte de los valores que supuestamente identifican al propio Trabajo Social” (García, 2009, p. 113).

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, L. E. y Fernández, C. J. (2016). La burocracia neoliberal y las nuevas funciones de las normas. *Revista Crítica de Ciencias Sociales*. Universidad Autónoma de Madrid. Dialnet [PDF] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889882>

Alonso, L. E. (2016). Nueva pobreza y vulnerabilidad: la sociología crítica de Robert Castel. *Círculo de Bellas Artes*. [PDF] Recuperado de: <https://www.circulobellasartes.com/revistaminerva/articulo.php?id=679>

Área de Derechos Sociales de Servicios Sociales Comunitarios. *Aportación de Servicios Sociales Comunitarios al Plan del Barrio de Delicias*. Septiembre 2017- enero 2018. Ayuntamiento de Zaragoza, Zaragoza. p. 10 [PDF] Recuperado de: <http://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/social/memoria-servcios-comunitarios17.pdf>

Ávila, D., Cassián, Y., García, S. y Pérez, M. (2019). *Por una acción social crítica. Tensiones en la intervención social*. Laboratorio de Educación Social. Barcelona. Ed: UOC

Ávila, D, García, S., Wacquant, et al. (2015). *Enclaves de riesgo. Gobierno neoliberal, desigualdad y control social*. Madrid. Editorial:Traficantes de sueños.

Ávila, D., Calatayud, M., et al. (2013). *Solicitar, subsanar, denegar... La burocracia de los de abajo. Burorrepresión. Sanción administrativa y control social*. Albacete: Editorial Bomarzo.

Ayuntamiento de Zaragoza (2019). *Cifras de Zaragoza, datos demográficos del padrón municipal de habitantes*. Zaragoza, 2019. pp. 26 a 30. [PDF] Recuperado de: <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/publicacion-municipal/11535>

Brown, W. (2015). *El pueblo sin atributos. La secreta revolución del neoliberalismo*. Barcelona. Ed: Malpaso Ediciones S.L.U. Traducción: Víctor Altamirano.

Carballeda, A. J. (2016). La intervención en lo social entre la coerción y la libertad. *Revista de trabajo social y ciencias sociales*, margen nº 80. Dialnet [PDF] recuperado de: <http://www.margen.org/suscri/margen80/carballeda80.pdf>

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

Castel, R. (2011) *Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre*. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*. Vol. 72, extra. 1. École des Hautes Études en Sciences Sociales. Adaptación de la conferencia de Castel en la Universidad de Jaén (2011). París, Francia. [PDF] Recuperado de: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/584/610>

Combahee River Collective (1977). The Combahee River Collective Statement. A Black Feminist Statement. En Z. Eisenstein, *Capitalist Patriarchy and the Case for Social Feminism*. New York: *Monthly Review Press*. [PDF] Recuperado de: <https://we.riseup.net/assets/43875/combahee%20river.pdf>

Corvalán, J. (1996). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. [PDF] . Nº 4. Recuperado de: <http://surmaule.cl/wp-content/uploads/sites/4/2014/12/Corvalan-J.-Los-paradigmas-de-lo-social.pdf>

Foucault, M. (2013). *La sociedad punitiva. Curso del Collège de France (1972-1973)*. España. Ediciones Akal S.L.. 2013. Traducción de Horacio Pons.

Fuentes, P., Jaraíz, G., Renes, V., Ruiz Ballesteros (2007). Realidad, pensamiento e intervención social. *Documentación social* 145, p. 11-36. Dialnet. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2360879>

García, S. (2009). Reflexionar la identidad profesional como estrategia de poder. Hacia la repolitización del trabajo social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*. Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Castilla La Mancha. Madrid, España. Dialnet [PDF] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3125039>

García, S. y Rendueles, C. (2017). *Hacia un nuevo Trabajo Social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal*. Vol. 30, nº 2. *Cuadernos de Trabajo Social*. Ediciones Complutense. [PDF] Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/56352>

Garland, D. (2018). *Castigar y asistir. Una historia de las estrategias penales y sociales del siglo XX*. . Ciudad autónoma de Buenos Aires. Editorial: siglo veintiuno editores

Garland, D. (2001). *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. Barcelona. Editorial gedisa. Traducción de Máximo Sozzo.

Laval, C. y Dardot, P (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona. Ed: Gedisa.

Macionis, J. y Plummer, K. (2011). *Sociología*. Madrid. Editorial Pearson (4º ed.)

Moreno, G. (2008). La reformulación del Estado de Bienestar. El workfare, las políticas activas de empleo y las rentas mínimas. *Revista de Servicios Sociales*, nº 34, págs. 143-154. DIALNET [PDF] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2695640>

Pelegrí, X. (2004): *El poder en el Trabajo Social. Una aproximación desde Foucault*. *Cuadernos de trabajo social*. Vol. 17: 21-34. Universidad de Lleida. Dialnet. [PDF] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1155756>

Rose, N (2007). ¿La muerte de lo social? Re-configuración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología*, vol. 5, nº8, 2007, pp: 111-150. Consejo de Profesionales de Sociología. Buenos Aires. [PDF] Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/269/26950807.pdf>

Servicios Sociales Comunitarios. Área de Acción Social.Trámites y Servicios. Zaragoza, 2020. Recuperado de: <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/materia/3340>

Wacquant, L. (2008): *La marginalidad actual no se resuelve sólo con crecimiento y empleo*. Entrevista realizada por Fabián Bosoer. Cuadernos del CENDES, vol. 25, núm. 67, enero-abril, 2008, pp. 125-128. Universidad Central de Venezuela, Caracas. [PDF] Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/403/40306706.pdf>

