



Intervención social y el debate sobre lo público: reflexiones conceptuales y casos locales

Grupo de Intervención
y Responsabilidad Social



Colección **EL SUR
ES
CIELO
ROTO**

Intervención social y el debate sobre lo público: reflexiones conceptuales y casos locales

Grupo de investigación en Intervención
y Responsabilidad Social



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad Icesi
Cali, Colombia

Intervención social y el debate sobre lo público: reflexiones conceptuales y casos locales

1 ed. –Cali: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Icesi, 2014.

258 pp. ; 17x23cm.

ISBN: 978-958-8357-92-8

1. Cali 2. Asistencia social 3. Tercer sector 4. Comunidades y sujetos intervenidos
I. Tit.

361.8 - dc 21

Intervención social y el debate sobre lo público: reflexiones conceptuales y casos locales

Colección “El sur es cielo roto”

Universidad Icesi

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Rector: Francisco Piedrahita Plata

Secretaria general: María Cristina Navia

Director académico: José Hernando Bahamón

Editor y coordinador editorial: Hoover Delgado

Asistente editorial: Adolfo A. Abadía

Comité editorial

Roberto Gargarella [Ph.D.] Universidad Torcuato Di Tella, Argentina.

Victor Lazarevich Jelifets [Ph.D.] Universidad Estatal de San Petersburgo, Rusia.

Antonio Cardarello [Ph.D.] Universidad de la República, Uruguay.

Javier Zúñiga [Ph.D.] Universidad del Valle, Colombia.

Juan Pablo Milanese [Ph.D.] Universidad Icesi, Colombia.

Diseño: Pablo Andrés Sánchez

Impreso en Cali – Colombia

A.A. 25608 Unicentro

Tel. 555 23 34 Ext. 404

Fax: 555 17 06

E-mail: coleccionescs@icesi.edu.co

Cali, Colombia

El material de esta publicación puede ser reproducido sin autorización, siempre y cuando se cite el título, el autor y la fuente institucional.

Primera edición, octubre 2014

ISBN: 978-958-8357-92-8

CONTENIDO

Prólogo _____	5
Introducción _____	19
Una mirada general de la construcción de lo público <i>Miriam Fajardo G.</i> _____	31
Rupturas y herencias en la intervención social: filantropía, intelectualidad orgánica y atención estatal como prácticas antecesoras <i>Viviam Unás y Paola Ocampo</i> _____	45
Intervención social: algunas pistas para su comprensión y para trazar otros horizontes posibles <i>James Cuenca, José Eduardo Sánchez y Mary Hellen Burbano Cerón</i> _____	69
La intervención social y sus retos frente al quehacer de las ciencias sociales <i>Ana Lucía Paz Rueda</i> _____	91
Metáforas de empresa: reflexiones conceptuales sobre responsabilidad social empresarial <i>Edgar Orlando Benítez y Diego Fernando Varón</i> _____	115
¿Medir la Responsabilidad Social Empresarial? Hacia una perspectiva crítica <i>Diego Hernán Varón Rojas</i> _____	147

Notas sobre algunos casos de Intervención Social

Transformaciones del tercer sector en Santiago de Cali en el periodo 2005 - 2010 y la información que hacen pública <i>Nathalia Muñoz Ballesteros</i> _____	175
Las mediadoras de la intervención social en la construcción de un escenario público como el Centro de Sscucha de Potrero Grande <i>María Catalina Gómez Dueñas y Nathalia Muñoz Ballesteros</i> _____	191
Voces subalternas en la construcción de un sueño de vivienda <i>Nathalia Muñoz Ballesteros</i> _____	213
El Estado, las políticas públicas y la construcción de los público: elementos de un nuevo marco relacional frente a la sociedad <i>Harold Valencia Oliveros y César Eduardo Ibáñez Fernández</i> _____	227
Sobre los autores _____	253
Índice temático _____	257

PRÓLOGO

RODRIGO VILLAR

El libro *Intervención social y el debate sobre lo público: reflexiones conceptuales y casos locales*, compuesto de varios artículos de investigadores asociados al Grupo de Intervención y Responsabilidad Social de la Universidad Icesi, es resultado de un importante programa de trabajo que se ha propuesto este grupo, coordinado por Ana Lucía Paz. Un programa de trabajo de gran importancia y de cierta manera excepcional en un medio académico, pues se trata no sólo de construir académicamente los temas de la intervención y la responsabilidad social, sino de indagar, como dice el título del libro, las múltiples confluencias en torno a lo público, de los diversos actores relacionados con esos temas, el Estado, las organizaciones no gubernamentales (ONG), las empresas y sus fundaciones y las comunidades y sus organizaciones de base. Un programa de trabajo ambicioso y muy relevante para la sociedad.

Este amplio programa del grupo implica revisar la literatura existente sobre el tema, construir marcos conceptuales de referencia, analizar críticamente documentación de quienes realizan intervenciones, realizar investigaciones empíricas sobre intervenciones específicas de actores particulares, interpretar el sentido y alcances de las intervenciones y en lo posible entrar en un diálogo crítico y constructivo con los actores de la intervención.

El libro, como lo veremos a continuación, nos muestra como ese ambicioso programa tiene actualmente diversos estadios de avance. Mientras que en algunos de los temas ya se han realizado investigaciones empíricas

y análisis de campo, orientadas por marcos conceptuales, otros temas están iniciando con la construcción de marcos conceptuales y la revisión de literatura. Esa disparidad que presenta el libro, más que un problema, es una muestra del reto que tiene el grupo en su función de reflexionar y construir colectivamente los temas de investigación.

Para comentar sobre los retos que a mi juicio tiene el grupo de intervención y responsabilidad social dividiré mis comentarios en dos partes. Iniciaré comentando la introducción elaborada por la coordinadora del grupo para discutir las tensiones conceptuales que nos presenta. En la segunda parte comentaré brevemente cada uno de los artículos para señalar lo que a mi juicio son los diversos grados de avance de los temas y los retos que tienen por delante.

Veamos entonces las tensiones sobre la intervención social que se plantean en la introducción.

1. Las tensiones relacionadas con la intervención social y la construcción de lo público. Ana Lucía Paz en su introducción señala algunas interesantes tensiones relacionadas con la intervención social y la construcción de lo público. Una primera tensión es la planteada entre la autonomía de los sujetos intervenidos y la exclusión. Dice la autora que siendo la exclusión social, una expresión de la falta de ciudadanía plena y la autonomía, un prerrequisito para la participación en la construcción de lo público, existe un reto para construir lo público con la participación de los excluidos. La pregunta que le surge es: ¿cómo se construye lo público en el trabajo con excluidos, si la participación activa de los excluidos en la esfera pública exige su autonomía y su presencia como ciudadanos? Una buena pregunta que tiene varios caminos posibles para que la tensión planteada pueda resolverse.

Junto a la tensión autonomía versus exclusión, se plantea otra relacionada. Esta segunda se refiere la tensión entre intervención y subordinación, en tanto, según la autora, la intervención social implica un encuentro entre grupos sociales desiguales, uno vulnerable y beneficiario de servicios y el otro, interventor no vulnerable.

A mi juicio, estas tensiones no son tensiones generales de la “intervención social”, sino tensiones de enfoques particulares de intervención. Ese análisis sobre los enfoques particulares está muy presente en los diversos artículos del libro pero no se hace en la introducción. Las dos tensiones presentadas se refieren más a lo que se produce en las intervenciones sociales que trabajan con los excluidos desde una perspectiva asistencial y no con un enfoque de derechos, es decir en intervenciones que no generan autonomía ni ciudadanía, sino que por el contrario mantienen o refuerzan las asimetrías de poder y la subordinación. Es claro que hay enfoques que no construyen ciudadanía y en los cuales la exclusión social y política no se asume en el proceso de intervención, pero otros enfoques buscan precisamente construir ciudadanía y fortalecer las capacidades de acción colectiva en el proceso mismo de intervención, de manera que los procesos de inclusión, de desarrollo de competencias ciudadanas y de generación de bienestar social vayan de la mano.

Las intervenciones que optan por la construcción de la autonomía y por la superación de posiciones de subordinación tienen como supuesto que la participación activa de organizaciones de base que representan a poblaciones pobres y/o poblaciones que habían sido previamente excluidas de la deliberación sobre asuntos públicos, es esencial para la democracia y para la formación de instituciones públicas confiables e inclusivas. En ese sentido, ese tipo de intervenciones con los excluidos promueve procesos de formación, de generación de capacidades, empoderamiento y de construcción de ciudadanía y complementariamente de generación de instituciones públicas abiertas a la inclusión. Un ejemplo de este tipo de intervenciones son los presupuestos participativos que se han expandido en América Latina.

Las intervenciones por parte de actores estatales o no estatales que apoyan estos procesos de construcción de ciudadanía y de generación de institucionalidad pública, contribuyen al fortalecimiento de la sociedad civil, la democracia y de un estado más poroso e inclusivo. Pero contrariamente a este postulado, la autora señala que “los programas que

promueven la integración de los excluidos estarían... promoviendo... un proceso de desresponsabilización del Estado de su función como garante del bienestar de los sujetos sociales”. Un señalamiento no argumentado en la introducción, contradictorio con la experiencia descrita en algunos de los artículos y a la amplia experiencia de intervenciones orientadas a la construcción social de la democracia y de la institucionalidad pública y de nuevas formas de relación entre el Estado y la sociedad.

Una tercera tensión es la planteada entre lo público y lo privado. Una tensión propuesta por la autora para las intervenciones de las empresas y las fundaciones empresariales más que para otros actores. Esta tensión es un llamado importante a introducir la economía política en el análisis de las intervenciones sociales y a entender que las diferencias de poder, de interés y de recursos materiales que caracterizan a la economía política, también están presentes en las intervenciones y en la participación de los diversos actores en los espacios públicos. Pero entender, esa asimetrías no implica que necesariamente en cualquier espacios público se reproduzcan las relaciones de poder en las intervenciones, como parece implicar la autora y que no sea posible que existan procesos de distribución de recursos y oportunidades en la sociedad a raíz de los procesos de intervención sociales donde participen las empresas.

Es cierto que la noción de espacio público no puede limitarse a la visión liberal de un mercado de opiniones y de actores en igualdad de condiciones, participando juntos en la construcción del bien común. Los espacios públicos de concertación están atravesados por diversas asimetrías, pero primero, esto no impide que estos espacios puedan volverse menos asimétricos, menos conflictivos y más consensuados. Existen intervenciones sociales que tienen el propósito y las herramientas para generar cierta nivelación de fuerzas y poderes entre los actores involucrados. Segundo, no sólo son las empresas las que tienen intereses, también los actores sociales tienen agendas propias e intereses y estos están presentes en la concertación y construcción de lo público. Tercero, no puede presuponerse que las intervenciones gubernamentales si responden a los intereses públicos

mientras que los privados no, especialmente cuando varias intervenciones gubernamentales están atravesadas por fenómenos como el clientelismo o por otras formas de captura privada de rentas públicas. En ese sentido, sería importante en el futuro de la reflexión del grupo, ampliar la discusión sobre la relaciones de los intereses privados y agendas particulares en la construcción de lo público y analizar prácticas específicas sobre las formas de generar asimetrías en el proceso.

Una última tensión es la que se plantea entre las intervenciones macro y micro y los cambios estructurales. La autora plantea que “la intervención social suele desconocer al sujeto porque requiere atender asuntos masivamente” y que “difícilmente se encuentran puntos intermedios y complementarios en los que se atiendan a los excluidos desde dimensiones macro y micro que recojan tanto sus necesidades, como sus talentos y expectativas individuales”. La salida a esta tensión de acuerdo a la autora, son las acciones “localizadas, territorializadas y sectorizadas”, pero, nos dice también, que ese tipo de intervenciones no contribuyen a los cambios estructurales de orden político, económico o social. Esta tensión, más que tensión parece entonces una sinsalida. Si las intervenciones que atienden y reconocen los sujetos y sus demandas no contribuyen al cambio estructural, no parecería existir un campo propicio para la intervención social que busque cambios estructurales.

Otra manera de entender esta tensión es que los cambios estructurales también requieren de cambios culturales y más que una oposición sin salida se requiere la complementación de las intervenciones sociales en diferentes niveles. Las intervenciones se pueden mover en distintos planos y niveles, las que buscan cambiar directamente personas y actores colectivos (organizaciones, redes y alianzas) y las que buscan generar cambios institucionales. Las que generan se orientan a la formación y a la prestación de servicios directos con la población y las están orientadas al cambio institucional o buscan influir en políticas públicas. Y todo este tipo de intervenciones son necesarias y complementarias para el cambio estructural. El cambio estructural no se juega solamente en una nueva constitución, en una ley o en una política o en una revolución. Se juega también en el proceso continuo de formación de ciudadanos, de fortalecimiento

de organizaciones, de generación de capacidades, de ampliación paulatina de espacios públicos, de cambios en las relaciones de interacción entre el Estado y la sociedad y es esta complementación de intervenciones en diferentes niveles lo que puede constituir un cambio estructural.

Profundizar en esa tensión creativa, analizar la complementación de diferentes tipos de intervenciones podría ser más productivo que mantenerse en un dilema sin salida entre cambio estructural o intervención social.

Pasemos ahora a comentar los avances y retos de los diversos artículos, muchos de los cuales retoman las tensiones planteadas por Ana Lucía en su introducción.

2. Los artículos, sus avances y retos. Veamos ahora el tipo de análisis y grado de avance sobre las intervenciones que realizan los investigadores asociados al grupo de intervención y responsabilidad social.

Iniciemos con el análisis de las intervenciones del Estado. El artículo de Harold Valencia y César Eduardo Ibáñez, “El Estado, las políticas públicas y la construcción de lo público: elementos de un nuevo marco relacional frente a la sociedad”, es un muy interesante análisis de los “patrones subyacentes” de la intervención social, a partir del estudio sistemático de las actas del Concejo de Cali y de los planes de desarrollo de las últimas tres administraciones municipales. Se analiza cómo se configuran, representan y se crean los significados de los problemas sociales, qué tipo de visión de lo social se establece en cada administración, cuáles son las estrategias centrales para afrontar el problema social definido y cómo se propone la construcción de lo público y el diálogo con la ciudadanía con esas estrategias.

Una conclusión del análisis de los planes de desarrollo es la prevalencia de un enfoque particular de intervención en los diferentes planes, a pesar de las diferentes perspectivas políticas. Un enfoque que ejemplifica las dos primeras tensiones propuestas por Ana Lucía en su introducción (autonomía vs exclusión e intervención vs subordinación), en tanto no se orientan por la construcción de autonomía y ciudadanía, ni por hacerle frente a la subordinación en el proceso de la intervención. Pero por supuesto que no es el único de enfoque posible desde las inter-

venciones gubernamentales. Dicen los autores: “cada gobierno dirigió este diálogo en una sola dirección, es decir, el Estado como poseedor de soluciones e ideas de solución, y la ciudadanía como receptáculo de las potenciales soluciones brindadas por el gobierno” ...con una “mirada paternalista ante las diversas problemáticas sociales, abordadas sin estrategias integrales que involucren fuertemente las comunidades, representadas por organizaciones de base”.

En el artículo de Cuenca, Sánchez y Burbano, “La intervención social: algunas pistas para su comprensión y para trazar otros horizontes posibles”, al igual que en el análisis realizado por Valencia e Ibáñez, los autores plantean la relación existente entre la manera de definir la cuestión social con las estrategias y modalidades de intervención. Con este postulado plantean una tensión similar entre la transformación estructural y la intervención micro, local y focalizadas, esbozado por Ana Lucia en la introducción. Siguiendo a simoes da mota dicen que sólo existen dos alternativas para enfrentar la cuestión social: “administrarla al interior del orden burgués” o “transformar el orden social que determina la cuestión social”. Parece que vuelven a la antítesis de intervenir o hacer cambios estructurales, reformar o transformar. Y en ese orden de ideas plantean de nuevo una sinsalida para quienes quieran hacer intervenciones al interior de una democracia capitalista cuando dicen: “ni el Estado, ni la empresa privada serían los llamados a actuar en el terreno de la intervención, ya que ambos son los pilares fundamentales del sistema de producción capitalista, que es quien engendra fenómenos como la pobreza y el desempleo a través de la disociación de los productores y los medios de producción”.

Posteriormente, y sin evidencia de ningún tipo, afirman que con “la nueva constitución, la descentralización administrativa, el achicamiento del Estado y la puesta en marcha de la políticas económicas neoliberales, el Estado delegará a terceros la solución de los problemas que por muchos años fueron su directa responsabilidad”, lo que denominan más adelante la “privatización de la cuestión pública”. Una fuerte afirmación que requería de evidencias para sostenerse.

Después de esa crítica a la “privatización de la cuestión pública”, al final del artículo aparecen opciones más abiertas a intervenciones en democracias capitalistas cuando recomiendan que “si queremos que la intervención social logre cambios reales en las comunidades y grupos sociales intervenidos se requiere que tanto las agencias interventoras (llámese ONG, estado, fundaciones empresariales, organismos multinacionales, etc.) Y las comunidades se asuman como sujetos políticos y actúen en consecuencia” y “dejar de considerar a las comunidades como dolientes y, por tanto, objeto de intervención y pasar a reconocerlas como sujetos capaces de asumir y liderar su propia realidad”. Una buena recomendación, sin duda. Sería importante que en el futuro los investigadores analizarán las cada vez más extendidas prácticas que siguen estas recomendaciones en Cali y en la región, así como en Colombia y otros países de América Latina.

En relación a los temas de responsabilidad social empresarial se presentan dos artículos, ambos básicamente conceptuales con poca o nula referencia a las empresas realmente existentes en Colombia. Uno es el artículo de Diego Hernández, ¿medir la responsabilidad social empresarial? Hacia una perspectiva crítica. Este es un artículo con un título interesante pero que no indaga a fondo el tema de la medición de la responsabilidad social empresarial. A pesar de listar los principales grupos de indicadores propuestos para realizar dicha medición, no los analiza. El artículo toma un camino más general siguiendo la siguiente hipótesis: los “imperativos comerciales basados en certificaciones, sellos y guías ocultan el examen de la vida organizacional, mediante una aparente “racionalidad responsable”, expresada en cifras y datos”.

Con esta hipótesis orientadora el autor hace una buena revisión de literatura sobre estudios empresariales, literatura sobre RSE y estudios críticos de la gestión y unas muy pocas referencias a prácticas empresariales aisladas. Al final concluye con lo que propuso como hipótesis, es decir que los imperativos comerciales incentivan una imagen cosmética en el reporte y evaluación de la RSE y hace un llamado a la mirada crítica y reflexiva sobre la RSE, Pero a esa conclusión se llega sin analizar los indicadores de evaluación actualmente existentes y menos las prácticas de evaluación de las empresas realmente existentes.

En este tema de la responsabilidad social empresarial es más que bienvenida la mirada crítica, dada la amplia literatura propagandística que existe sobre el tema, pero la mirada crítica requiere del esfuerzo analítico a profundidad del tema específico que se trabaja, la evaluación de la RSE en este caso y de las prácticas existentes, antes de hacer conclusiones generales sin fundamento empírico.

El otro artículo sobre el tema de la responsabilidad social empresarial es de Edgar Orlando Benitez y Diego Fernando Varón y tiene como título “Metáforas de empresa: reflexiones conceptuales sobre responsabilidad social empresarial”. Este es otra aproximación conceptual que parte de un interesante postulado: la RSE toma determinadas formas dependiendo de las representaciones mentales construidas alrededor de la empresa. En el artículo se postulan tres tipos de representaciones: la empresa como negocio, como organización y como institución.

En el análisis de la empresa como negocio, la RSE más que un deber moral es una estrategia para la sostenibilidad económica del negocio y una forma de gerenciamiento más efectiva. En esta perspectiva el interés primordial de la RSE es beneficiar a los accionistas y propietarios. Lo que se considera responsabilidad social son acciones incidentales para mitigar daños o estratégicas para conseguir nuevos mercados o nuevos consumidores. En ambos casos estas responsabilidades se derivan de la responsabilidad última, de asegurar la rentabilidad y sostenibilidad económica de la empresa. En ese sentido, la intervención social es funcional a los intereses del negocio.

En el análisis de la empresa como organización se le analiza ya no como negocio, sino la empresa como la arquitectura funcional para organizar el trabajo y el conjunto de relaciones sociales racionalmente organizadas, con normas, reglas y papeles en función de su objetivo económico. En términos de la responsabilidad social relacionada con esta representación mental, se analiza el interés por la flexibilización laboral para contrarrestar la burocratización, los intentos por promover la participación y empoderamiento de los colaboradores, las propuestas de liderazgo compartido, la descentralización del poder y las propuestas de promover el “aplanamiento de la empresa”.

En el análisis de la empresa como institución, la mirada se orienta a entender a la empresa como espacio de socialización secundaria donde se crean y recrean reglas sociales que trascienden a la vida de la empresa y permean otros ámbitos de interacción humana.

Este es un marco de referencia muy interesante que tiene como reto al futuro analizar su validez en la indagación de esas representaciones mentales en las prácticas empresariales existentes en el país.

El artículo de Viviam Unás y Paola Ocampo, “Rupturas y herencias de la intervención social: filantropía, intelectualidad orgánica y atención estatal como prácticas antecesoras,” es un intento de caracterizar las formas de intervención social que se realizaron en la ciudad de Cali en el siglo xx. El artículo parte de una concepción de intervención social como práctica racional y profesionalizada, orientada a enfrentar colectivos de mediana y gran escala, a partir de seleccionar problemas sociales susceptibles de ser abordados.

Desde esa definición, contrapone la intervención social con las prácticas filantrópicas, las prácticas que se originan en principios de intelectualidad orgánica y la atención social estatal. Una discusión interesante, pero al no hacer referencias específicas de lugar y tiempo de las diferentes prácticas analizadas, no es claro de donde surgen los elementos para construir la conceptualización sobre cada una de ellas y por tanto para su contrastación.

El artículo “Las mediadoras de la intervención social en la construcción de un escenario público como el centro de escucha de Potrero Grande” de Maria Catalina Gómez y Nathalia Muñoz, es una descripción detallada del proceso, herramientas utilizadas, tipo de encuentros y especialmente de las trayectorias individuales de las mediadoras del centro de escucha y del proceso de fortalecimiento de lo público a través del ejercicio de las mediadoras en el escenario de escucha.

El centro de escucha fue creado en el 2010 para propiciar el acercamiento entre vecinos de Potrero Grande, un territorio fragmentado en los lazos comunitario. Es una intervención que ha buscado ofrecer, junto a

las capacitaciones técnicas, una formación institucional y organizativa que fomente la participación comunitaria en el barrio, y genere oportunidades de tejer nuevas relaciones y replantear identidades.

Siguiendo a Bourdieu, las autoras exploran las posiciones sociales, las disposiciones y las competencias personales de las mediadoras en el ejercicio público de discusión y escucha y analizan los procesos de mediación organizada en el barrio por la corporación viviendo. Esto lo hacen de una forma muy novedosa, a partir de las recetas de cocina que más les gustan a las mujeres y que sirven como estructuradoras de los discursos de sus propias historias y de las representaciones que tienen sobre los lugares que ocupan en el centro de escucha.

Volviendo a las tensiones planteadas en la introducción, este artículo un buen ejemplo de cómo se puede construir autonomía con los excluidos, cómo es posible hacer intervenciones que no subordinen y cómo se pueden combinar procesos íntimos de replanteamientos de identidades con procesos colectivos de transformación social. Es un buen análisis del proceso de fortalecimiento de lo público, de la construcción de ciudadanía y de la superación de actitudes de inseguridad y subordinación posiciones. Como dicen las autoras: “la vida pública de las mediadoras que ejercen su labor comunitaria, permite que tomen la vocería y ejerzan sus derechos de participación como ciudadanas que tienen voz y la capacidad de mejorar sus condiciones de vida... una intervención social orientada de esta manera permite contrarrestar las lógicas localistas e íntimas en las que usualmente se enfocan las intervenciones y dar paso a la construcción de ciudadanía a través de la voz”.

El artículo “Voces subalternas en la construcción de un sueño de vivienda” de Nathalia Muñoz sigue la misma lógica y tipo de análisis del anterior.

Otro artículo de la misma autora, “Transformaciones del tercer sector en Santiago de Cali en el período 2005-2010 y la información que hacen pública”, analiza los registros de la cámara de comercio de Cali sobre organizaciones del tercer sector en el período 2005-2010 y muestra el aumento significativo de estas organizaciones. Analiza también la composición y cambios en las formas jurídicas de las organizaciones.

Si bien el artículo presenta información muy valiosa, la interpretación de la misma, en cuanto se refiere a las formas jurídicas tiene dificultades por los supuestos que asume en el análisis. La autora presupone que las fundaciones, a diferencia de las asociaciones y corporaciones, tienen “recursos propios” y por tanto capacidad de sostenibilidad económica. En Colombia, si bien existen diferencias en el carácter de esas instituciones, los requisitos de aporte de recursos para la creación de fundaciones son tan bajos, que no necesariamente se puede asumir que trabajan con recursos propios.

El artículo de Miriam Fajardo, “Una mirada general de la construcción de lo público”, propone elementos para el análisis de los roles que juegan el Estado, el tercer sector y la empresa en la configuración de lo público. Es un artículo que tiene algunos conceptos interesantes, como las funciones que propone para las ONG (supletoria, concientizadora o difusora de los derechos ciudadanos, innovadora en el sentido de asumir nuevos problemas que ni el Estado o el sector privado trabajan e internacionalizadora, en cuanto difunden temas que cobran importancia con la globalización).

Conceptos interesantes que serviría como marco conceptual para un análisis futuro de las funciones que efectivamente cumplen las ONG en una ciudad como Cali, pues la información que se presenta en el artículo sobre temáticas abordadas por las ONG aún no permite entender las funciones que asumen. Al igual que lo que pasa con otros artículos se llega a algunas conclusiones sobre el enfoque de las intervenciones sin mostrar la evidencia que sustenta la conclusión, como cuando dice que “las ONG han tratado de consolidarse como organizaciones promotoras de cambio social. Sin embargo, algunas de ellas se han caracterizado por implementar y dar continuidad a la liberalización económica desde programas de emprendimiento, cooperativas y financiación que introduce a las comunidades en una lógica hasta cierto punto empresarial”. Esto parece más que una conclusión basada en el análisis de los enfoques de las ONG, un sesgo ideológico donde por razones no explicadas, se asume que el “enfoque empresarial” no contribuye al cambio social.

Para cerrar este prólogo, quiero comentar el artículo de Ana Lucia Paz, “La intervención social y sus retos frente al quehacer de las ciencias sociales”. Este es un análisis sobre el reto que tienen las ciencias sociales y especialmente la sociología en la formación sobre la intervención social. Un reto que sitúa la autora en el ámbito de la construcción de lo que llama la “sociología de la intervención”, es decir en construir la intervención social como objeto de estudio, algo más allá del reto metodológico.

Para este análisis, reflexiona sobre los interventores (las instituciones y los sujetos que realizan la intervención) y sus diferentes formas de intervención: prácticas caritativas y filantrópicas, estrategias de asistencia, orientaciones tecnocráticas de atención de lo social, propuestas con mayor énfasis político para la intervención (la educación popular, propuestas de desarrollo alternativo), y sobre los procesos de “neutralización política” o “racionalización” de la intervención.

Por otro lado, la autora señala la emergencia a finales del siglo xx de temas distintos a la pobreza (poblaciones: juventud, ancianos, etnia, género, temas: violencia urbana, desnutrición, problemas familiares) y la complejización que esto conlleva en los procesos intervención. Describe los diferentes niveles de intervención (político, administrativo y técnico u operativa), así como una tipología de acuerdo a actores intervenidos y una clasificación de enfoques (asistencial, formativa, movilizadoras, transformadoras)

De esta buena disección de los elementos que constituyen el tema de estudio sobre la intervención, introduce la variable histórica y muestra la variación en el tiempo sobre la definición y redefinición de las problemáticas sociales a intervenir. En este punto hace un análisis, a mi manera de entender, sesgado de los cambios que introduce la Constitución del 91, donde no se analiza los nuevos espacios de participación que se introducen, la ampliación de los derechos ciudadanos y por tanto se concluye que con el cambio constitucional “se pasa a una mayor influencia del sector privado, del mercado y de la financiación externa, donde en la relación entre ciudadano y estado se opera con la misma lógica de eficiencia y eficacia con que se hace en el sector privado”.

Siguiendo ese mismo análisis, propone que si bien el Estado continúa a cargo de la formulación de las políticas públicas, se privatiza su implementación. A través de las ONG, a las que sitúa, sin citar un referente empírico, en una función única de operadoras de las políticas de gobierno y a las comunidades como “consumidores del programas”.

Complementando el análisis de los elementos de la intervención y de su dimensión histórica, nos presenta también un panorama de las profesiones actualmente relacionadas con la intervención y con datos nos muestra que las profesiones con más responsables en la ejecución directa de las intervenciones (trabajo social, psicología, comunicación social, sociología y derecho) son las que tienen menor representación en los cargos directivos de las organizaciones interventoras (administración, ingenierías.

Este complejo análisis de los cambios en las definiciones de los problemas a intervenir, la denominación de los sujetos sobre los que se interviene y de las formas de acción muestra claramente la complejidad de la construcción de la “sociología de la intervención” y el largo trabajo que tiene por delante el grupo en relación a la investigación y a los procesos formación.

Un trabajo que como se ha mencionado en este prólogo y que puede constatarse a lo largo del interesante libro sobre “la intervención social como múltiples confluencias sobre lo público”, tiene muy importantes avances y no pocos retos conceptuales, de recopilación y análisis de información sobre intervenciones reales y de diálogo constructivo con los agentes de la intervención.

Junio 2014

INTRODUCCIÓN

ANA LUCÍA PAZ RUEDA

Desde hace varios años, un grupo de profesoras y profesores provenientes de diversas disciplinas como antropología, sociología, economía, administración, ciencia política, psicología y, ocasionalmente, el derecho nos hemos reunido en torno a los temas de la intervención y la responsabilidad social. Nos une el interés de pensar cómo, mediante programas y proyectos sociales, liderados desde el Estado, las ONG y las empresas, se transforma lo social en Cali y en la región.

Nos han ocupado tareas de muy diversa índole, como revisiones conceptuales y estados del arte; hemos hecho levantamiento, procesamiento y análisis de datos que den cuenta de las acciones en el terreno; también hemos estado atentos a las políticas públicas, pero, en general, el mayor de los retos ha sido construir el tema como problema de estudio, conciliando enfoques y abordajes muy diversos alrededor de estos temas que son, de por sí, muy complejos y dinámicos.

Para intentar contener la magnitud del problema y enfrentarlo, decidimos agruparnos en tres grandes ejes: por una parte, la intervención social, entendida como las acciones sistemáticas, planeadas y racionalizadas, realizadas por instituciones del tercer sector. Por otra parte, las tareas de asistencia social que realiza el Estado, atendiendo, como una responsabilidad pública, poblaciones y sectores vulnerables y temas críticos para el bienestar de la sociedad. Y finalmente, abordamos el trabajo de las empresas que, desde

distintos frentes y formatos, trabajan cada vez con más fuerza sobre lo social, desde muy diversas perspectivas y tipos de acciones, como la responsabilidad social empresarial, la sostenibilidad, el valor compartido y la cada vez menos frecuente filantropía estratégica. Todo ello ha sido mirado en los diversos contextos en los que se produce, y se reúnen aquí estos temas en apariencia diversos porque creemos que todo ello es lo que grosso modo se denomina *intervención en lo social*, realizada por actores y sectores distintos.

Este libro es producto de esas reflexiones. Varios de los artículos ya han sido presentados en eventos académicos e incluso, un par de ellos, hacen parte de algunas memorias publicadas,¹ mientras que otros son inéditos.

Me ha correspondido contar lo que hemos hecho y narrar la manera en que lo hemos articulado para construirlo como problema de estudio, y por ello debo decir que lo que reúne, a nuestra manera de ver, la intervención social del Estado, las ONG y las empresas son sus múltiples intereses en lo social; diversos, por supuesto, y no exentos de contradicciones, pero en donde se vislumbran, también, zonas de confluencia, siempre en medio de la tensiones propias de la construcción de lo público.

Y es precisamente el tema de lo público lo que, en principio, permitió reunir nuestro análisis; lo hemos usado como mojón para articular nuestras reflexiones.

Jorge Luis Garay señala que:

De cualquier forma, a lo que sí ha ido llegándose es a una creciente convicción de que la construcción, enriquecimiento, renovación y legitimación social de lo público –a la luz de los logros de la humanidad y de las exigencias del mundo de hoy en globalización– es un proceso abierto e incluyente de participación, deliberación y reflexión ciudadanas alrededor de asuntos de interés colectivo. Así, el proceso creativo y legitimador de la construcción/deconstrucción de lo público en la actualidad está íntimamente relacionado y constituye una unidad inseparable del desarrollo de una verdadera democracia participativa, incluyente, de ciudadanos con efectiva capacidad deliberante y reflexiva sobre lo que concierne a la comunidad en un ámbito no solamente nacional, sino

¹ El texto de Viviam Unás y Paola Ocampo y el de Ana Lucía Paz fueron presentados en el Coloquio Nacional de Sociología, organizado por la Universidad del Valle, e incluidos en sus memorias.

cada vez más internacional y en escenarios progresivamente más amplios. (...) Lo público solo logrará la debida legitimidad social –como espacio de intereses colectivos– en la medida en que resulte de un proceso incluyente de participación y deliberación entre ciudadanos, agentes y organizaciones de la sociedad. De ahí el peligro que se corre con deificar lo denominado “público” sin tomar en cuenta su legitimación social mediante un estricto escrutinio del proceso de su definición e implantación en la sociedad. En casos precarios extremos lo público viene a constituir una esfera en la que intereses privados excluyentes y privilegiados son impuestos sobre intereses colectivos, de manera encubierta e inconsulta con la comunidad (Garay, 2002, pp: 141).

Esta idea da pie para pensar asuntos claves sobre la manera en que podríamos entender la intervención social como formas de construcción de lo público y las tensiones que de ello se derivan. Son ideas apoyadas en algunas tendencias generales, encontradas en las investigaciones, que también pueden ser refutadas por exitosos casos de intervención participante que, como se verá en algunos artículos, pondrían en entredicho estas ideas que aquí introduzco. Son ideas que vale la pena introducir para problematizar críticamente el tema y no porque, necesariamente, reflejen la realidad de las intervenciones en la ciudad.

Para empezar, hablar de la construcción de lo público que se logra a partir de la intervención social es posible solo si se considera al sujeto como ciudadano. En una sociedad altamente diferenciada como esta, la exclusión es el motor y la razón de ser de las intervenciones sociales. Los excluidos lo son en tanto no logran ciudadanía plena. ¿Cómo se logra la construcción colectiva de lo público con instituciones público privadas que trabajan con excluidos y, por tanto, desde cierta perspectiva con no-ciudadanos?

Por otra parte, desde algunos enfoques de la intervención social, la exclusión se rompe generando vínculos a redes de distinto orden (económicas, sociales, culturales), pero esto requiere de autonomía: solo el sujeto autónomo puede vincularse a la red y hacer de ese tejido social su sostén. Los ciudadanos son en principio autónomos y, desde ahí, capaces. En oposición, ser vulnerable o excluido significa carecer de autonomía para la

inserción social. En un estado como este en donde la protección social es débil, los programas que promueven la integración de los excluidos estarían, en cierta medida, promoviendo de fondo un proceso de *desresponsabilización* del Estado de su función como garante del bienestar de los sujetos sociales. Protección social y autonomía emergen entonces como dos términos en tensión. ¿Cómo se construye lo público alrededor de sujetos no-autónomos?

En tercer lugar, la intervención social suele darse en medio de relaciones de subordinación, porque el trabajo de intervención se efectúa en el encuentro entre dos grupos sociales desiguales: uno beneficiario de servicios y, por lo tanto, vulnerable y otro interventor y, en apariencia, no vulnerable. Esta situación de desigualdad se fortalece cuando se nombra al otro, al intervenido, no desde su lugar productivo, sino desde su carencia. A esto se suma el hecho de que en el campo de la intervención, considerando su posición como un importante campo laboral para diversas disciplinas, sobre todo las ciencias sociales, la población se convierte en un tipo de recurso; los sectores intervenidos pueden en ocasiones estar en el centro de un conflicto, una disputa entre la oferta y la demanda de proyectos sociales. Esto menoscaba la posibilidad de entenderlos como sujetos de derechos y no como consumidores de programas y proyectos. ¿Cómo se construye lo público cuando se asume al otro como no-igual?

Además, la intervención social tiende a desconocer al sujeto porque requiere atender asuntos masivamente. En tanto los problemas sociales son estructurales, las atenciones focalizadas son siempre insuficientes para transformar de fondo sus causas; son en principio reactivas y paliativas. En la relación entre intervenciones micro y macro se ponen en juego necesidades colectivas y subjetivas, se evidencian rupturas entre las necesidades particulares y generales, entre las comunidades y los sujetos. Difícilmente se encuentran puntos intermedios y complementarios en los que se atienda simultáneamente a los excluidos desde dimensiones macro y micro que recojan tanto sus necesidades como sus talentos y expectativas individuales. ¿Cómo considerar ciudadano a quien no se le reconoce una individualidad?

Por esto mismo, las acciones son localizadas, territorializadas, sectorizadas. A los intervenidos se los invita a trabajar en lo local y en el territorio próximo en donde no se juegan los cambios estructurales de orden político, económico y social que garantizarían la inserción plena.

La intervención también es fragmentada, a través de proyectos de corto plazo, sobre necesidades de grupos específicos. ¿Cómo considerar ciudadanos plenos a los intervenidos de manera focalizada, fragmentada?

Esto es especialmente complejo en el caso de las intervenciones de las empresas. Estudiar sus intervenciones nos ha obligado a acercarnos a sus lenguajes y perspectivas, lejanos al mundo académico y de la intervención más tradicional. La intervención a través de las estrategias propias de la *responsabilidad social empresarial* es un lugar de enorme tensiones entre lo público y lo privado; un lugar híbrido, intermedio, ambiguo, que debemos pensar justamente en clave de la responsabilidad social que les compete. Debemos pensar la RSE como instancias que trabajan en lo social pero que, en buena parte de los casos, dependen política, económica e ideológicamente de las empresas (reconocemos excepciones notables al respecto, por supuesto). Ahí está el núcleo de las tensiones. Eso nos invita a pensar las empresas como instituciones que atienden asuntos sociales sin desligarse de sus intereses, asumiéndolas como parte de una organización que si bien es de carácter económico, debe ser entendida primordialmente como una institución social, en el sentido más sociológico del término.

¿Qué significa esto de que las empresas que hacen responsabilidad social empresarial (RSE) y que las fundaciones que acompañan estos procesos son instituciones sociales en el sentido sociológico del término? Significa que reconocen su enorme poder en las sociedades de hoy. Un poder no solamente derivado de su rol económico, sino además de los otros capitales que poseen: su sólida capacidad de gestión, sus capitales relacionales que se traducen en su capacidad de gestar alianzas y redes estratégicas, sus relaciones con diversos actores estatales y no estatales y su altos capitales culturales, entre otros. El enorme poder de las empresas en lo social marca no solo su capacidad de acción, sino también su empoderamiento en el

tema social (no vamos a detenernos en ello, pero valdría la pena en este sentido analizar cómo afecta a las ONG el fortalecimiento de las fundaciones, dada la indiscutible ventaja competitiva que deviene de sus estructuras ancladas a las lógicas empresariales). Es importante señalar que esta idea del poder de las empresas ha sido estudiada por diversos actores y es solo una de las perspectivas desde las cuales se ha estudiado el tema de la RE, una perspectiva, por supuesto, que es de todo nuestro interés y que se ha apoyado en algunos autores (Garriga y Melé, 2004) que afirman que hay diferentes vertientes conceptuales desde las que se ha abordado el tema. Por una parte, están un grupo de teorías que se han denominado *teorías instrumentales de la responsabilidad social*, que incluyen las que hacen referencia a la maximización de valor para el accionista (incluye autores como Friedman, Jensen), las del mercadeo con causa social (con autores como Varadarajan y Menon, Murray y Montanan), las que se enfocan en estrategia de ventas competitivas, bien sea con foco en la inversión social en contexto competitivo (Porter y Kramer) o las basadas en una visión de recursos naturales (por ejemplo Hart, Litz), y las estrategias para la base de la pirámide (como las presentadas por Prahalad y Hammond, Hart y Christensen). Todas ellas se enfocan fundamentalmente en las condiciones económicas. Por otra parte están las teorías integradoras, enfocadas en la satisfacción de demandas sociales bajo el argumento de que la empresa depende de la sociedad. Estas enfatizan en la gestión de asuntos sociales, en los principios de responsabilidad pública, en los muy conocidos y difundidos enfoques de gestión de *stakeholders* y en el desempeño social corporativo. Y una tercera vertiente de análisis son las teorías éticas que están basadas en los requerimientos éticos que tejen la relación de la empresa con la sociedad. Se centran en principios relativos a teorías normativas de los *stakeholders*, derechos universales, desarrollo sostenible y bien común que, generalmente, se manifiestan o condensan en códigos de ética y de buen gobierno que si bien aportan marcos de referencia para la acción, no necesariamente obedecen a la acción misma. Todo esto puede ser reforzado desde las comparaciones sobre modelos de RSE.

Tal vez se acercan más a la idea que defendemos las denominadas *teorías políticas de la RSE*, que analizan las interacciones y conexiones entre las empresas y la sociedad con énfasis en la posición de poder de las empresas y las responsabilidades derivadas de ello. Se centran en el sentido de responsabilidad frente a las comunidades, la valoración positiva de las asociaciones para el desarrollo de comunidades y la preocupación por el medio ambiente. Los análisis de las estructuras empresariales y sus modelos de RSE deben hacerse más bien desde un grupo de teorías con enfoque político y filosófico que permitan entender la complejidad de la relación empresa-fundación-sociedad. Creo que el enorme poder que despliegan las empresas cuando trabajan desde la perspectiva de RSE los pone en el lugar de ciudadanos plenos que determinan las formas de la intervención social y desde ahí señalan el rumbo de las intervenciones hacia otros segmentos sociales. Los datos de los artículos que hablan de tipos de actividades con comunidades, zonas de intervención, montos, etc. Pueden ayudar a construir esta idea.

Otra tensión importante que los datos dejan ver es la posibilidad de establecer alianzas. La vinculación a redes se puede leer como redes de poder y los datos sobre alianzas con diversos sectores pueden apoyar esta idea. Ellas, por supuesto, no se dan por fuera de las relaciones de poder que he señalado. El tema de las alianzas y las redes ha sido ampliamente estudiado en las ciencias sociales; es un tema clave para entender los diferentes capitales de una organización, los diferenciales en su capacidad de gestión. Las alianzas son una buena muestra de la tensión entre lo público y lo privado; son espacios de discusión y decisión de temas que involucran a la ciudadanía en general y que antes eran competencia estricta de los estados. Son, desde cierta perspectiva de análisis, lugares en donde se construye lo público en medio de la relación de desbalance de poder entre el Estado, las empresas y otras instancias de la sociedad civil. Llama la atención el crecimiento de las alianzas con el Estado; esto es distinto a otros estudios de hace alguno años, que muestran una relación fuerte de la empresas con las ONG para temas sociales. Estas alianzas son, sin duda, un indicador

de cooperación, pero, por otra parte, de intereses privados jugándose en terrenos públicos, de un nuevo escenario de luchas por intereses muy diferenciados. Es un espacio interesantísimo de investigación el conocer la cualidad de esas relaciones, porque permitiría entender mucho mejor las apuestas que sobre lo social tiene las empresas y sus fundaciones, la idea que tienen de la construcción colectiva de lo público, el tipo de acciones que derivan de las alianzas, en qué tipo de temas se participa y con qué implicaciones políticas, entre muchas otras.

La academia tiene un papel fundamental en el análisis de las intervenciones que se realizan sobre lo social y por tanto en el análisis de las acciones de las fundaciones empresariales. Esto obliga, por supuesto, no solo a considerarlas como objetos de estudio, sino además a acercarse a ellas, a construir lenguajes comunes que permitan unir esfuerzos para investigar sobre estos temas y contribuir al fortalecimiento de las intervenciones sociales.

Otro foco de reflexión que interesa proponer es el tema de la formación para la intervención. Es necesario específicamente atender la formación para la intervención, que requiere de perfiles complejos. ¿La formación para la gestión de lo social es suficiente? ¿Es adecuada? ¿Quiénes están liderando el tema? ¿Qué tipo de perfiles tienen? ¿Cómo desde el sector social se propende, se promueve, se trabaja en pro de garantizar perfiles adecuados? Uno de los problemas más frecuentes en la gestión de lo social o en las intervenciones sociales es las dificultades para el diálogo entre distintas instancias involucradas en la intervención. Esas dificultades para la concertación y el trabajo conjunto, a nuestra manera de ver, vienen de la distintísima comprensión que tienen de lo social y de las enormes diferencias en las formas de acción. Dificultades en la empresa para entender las acciones de la fundación, dificultades en las fundaciones para permear las estructuras y discursos de la empresa, dificultades en ambos para dialogar con gobiernos y, por supuesto, dificultades en la comunicación con las diversas estructuras e instancias comunitarias. Este tipo de formación, compleja, apta para el diálogo entre perfiles y niveles diversos es el que contribuiría, en el mediano plazo, a fortalecer el quehacer del sector social para disminuir las tensiones que provienen de este diálogo

difícil que se da en diferentísimos lenguajes. Los datos muestran que los perfiles profesionales de las personas que se dedican a la intervención social en Cali asumen cargos diferenciados. Quienes están en cargos directivos son, en su mayoría, ingenieros, economistas o administradores que no tienen perfil social, no tienen estudios en asuntos sociales o tienen cortas trayectorias en asuntos sociales. Pero además, al contrario, los trabajadores sociales, los sociólogos y los antropólogos, entre otros, están en el trabajo comunitario de base, trabajando con las comunidades, y han recibido escasa formación en asuntos de administración o de gestión. Entonces, las articulaciones entre esos dos niveles, que serían absolutamente necesarios e imprescindibles para cualquier intervención social, se dan con mucha dificultad y nos preguntamos cuántas debilidades de las intervenciones sociales provienen de esta situación.

En este marco, este libro recoge diez artículos que se refieren a los tres contextos analizados. Un primer artículo, el de Miriam Fajardo, intenta recoger el papel de los tres actores en la construcción de lo público; busca generar una discusión general sobre los roles que juegan el Estado, el tercer sector (no estatal) y la empresa en la configuración de lo público a partir de sus complejas formas de intervención social, en lo que podemos denominar una cuestión de responsabilidad pública.

El artículo sobre “El Estado, las políticas públicas y la construcción de lo público” de Ibáñez y Valencia se enfoca en rastrear las formas en las que el Estado, representado por la administración municipal de Cali, construye significados sobre los problemas sociales, al igual que las maneras como los atiende y los resuelve. A partir de lo anterior, analiza cómo este actor contribuye con la construcción de lo público. Para esto se establece de qué manera la administración municipal de Cali define a las poblaciones o comunidades en condiciones de vulnerabilidad, cómo prioriza los problemas, qué metodologías implementa y cómo integra a las comunidades en los procesos de atención y resolución de sus propios problemas sociales.

Otro grupo de artículos de Unás y Ocampo, Paz, Cuenca *et al.* y Muñoz se detienen en describir los aportes, perfiles, acciones, tensiones y procesos de desarrollo propios de las intervenciones del tercer sector que realizan las ONG.

Mientras que otros artículos presentados por Muñoz y Gómez atienden los niveles comunitarios, específicamente las intervenciones realizadas en la zona de Potrero Grande, destacada por ser una intervención que reúne acciones de los tres sectores: el gubernamental, el no gubernamental y el comunitario.

Estos artículos son importantes porque recogen, desde la mirada de las líderes comunitarias, el trabajo realizado en pro de la atención social de la zona.

Los artículos nos invitan a pensar los niveles de la intervención al menos en dos sentidos: por una parte los niveles individuales, organizativos y sociales de la intervención; y por otra, los niveles de trabajo de campo, de acompañamiento y de coordinación y gestión de la intervención en el nivel directivo. Sometidas a las lógicas del trabajo burocrático y racional, las instituciones que específicamente tienen labores sociales no escapan a la gestión y la eficiencia.

Finalmente, otro grupo de artículos desarrollados por Benítez y Varón trabajan el tema de la responsabilidad social: debaten la idea de la empresa como negocio. En este primer sentido la idea de empresa está relacionada funcionalmente con su ejercicio económico, cuyo contexto viene determinado por el mercado y cuya composición se basa en la propiedad privada de los accionistas o inversionistas. La empresa puede ser comprendida no solo como un negocio (*business*). La empresa no se circunscribe solo al ámbito económico del mercado, la arquitectura funcional para organizar el trabajo, los recursos productivos y las decisiones colectivas, sino que ella es también la arena donde, y a través de la cual, se cristalizan relatos más amplios de legitimación de poder político y en donde se estimulan procesos de socialización y construcción de identidad que superan lo formal de la organización y lo estrictamente funcional del negocio. Esta última es la imagen de la empresa como institución.

Con ellos cabe preguntarse entonces si la RSE es eficiente o contribuye a legitimar la escasa distancia entre las decisiones sociopolíticas y las prácticas empresariales, si permite enfrentar con rigor el hecho de que la razón económica no justifica las desigualdades hirientes y la exclusión de amplios grupos de la sociedad.

Esto requiere involucrar una mirada fresca y crítica sobre los múltiples impactos sociales ligados a la creación de riqueza; requiere empresas capaces de integrar en la lucha por su supervivencia económica la lucha a favor de los intereses sociales que en más de una ocasión les son contrarios; empresas que logren hacer las políticas y prácticas empresariales congruentes con los valores y preocupaciones de la sociedad.

Esperamos, sobre todo, que este libro genere preguntas, críticas, reflexiones, interrogantes. Que contribuya a ampliar el interés por problematizar el tema de la intervención y a fortalecer el ejercicio reflexivo que debe permear toda intervención social, provenga de donde provenga.

UNA MIRADA GENERAL DE LA CONSTRUCCIÓN DE LO PÚBLICO¹

MIRIAM FAJARDO G.

Este artículo tiene como propósito generar una discusión general sobre los roles que juegan el Estado, el tercer sector (no estatal) y la empresa en la configuración de lo público a partir de sus complejas formas de intervención social, en lo que podemos denominar una cuestión de responsabilidad pública.

La cuestión de la construcción de lo público se convierte en un aspecto central de las sociedades contemporáneas, en la medida en que los límites entre lo público y lo privado son cada vez menos perceptibles, más porosos y difusos; pareciera que ambas esferas se interrelacionan cada vez más. Lo podemos ver cuando en los proyectos de intervención existe una participación articulada de diversos actores construyendo lo público. Por ejemplo, cuando el Estado proporciona los recursos económicos, el tercer sector (fundamentalmente desde las ONG), administra y ejecuta los proyectos; y las empresas desde las fundaciones que sirven como veedoras. Esta situación nos lleva a plantearnos los siguientes interrogantes: ¿de qué forma cada una de estas instancias contribuye a la configuración de lo público?, ¿cómo se construye lo público en una sociedad donde los límites entre lo público y lo privado han cambiado?

¹ Agradezco los valiosos aportes de Ana Lucía Sánchez en la elaboración de este artículo.

Las intervenciones sociales que adelanta el Estado, con frecuencia suelen ser comprendidas como formas de protección, seguridad y asistencia social. La asistencia social generalmente se define como un conjunto de intervenciones estatales orientadas a reducir la pobreza mediante dos estrategias: una estructural, en la que se provee a “todos” de capital físico y humano para la generación de ingresos. Y otra asistencial, en la que se conceden subsidios a las poblaciones pobres con recursos provenientes del cobro de los impuestos y otras formas de redistribución del ingreso. Todas estas acciones se cristalizan en políticas de carácter público (Paz et al., 2010).

De otro lado, se encuentran las organizaciones del tercer sector y en particular, las organizaciones no gubernamentales, que como sector de la sociedad civil desarrollan actividades de intervención en la esfera pública, financiadas en buena medida por el mismo Estado o por organizaciones, en el caso de las fundaciones empresariales. El tercer sector, que lo podemos entender como el conjunto de organizaciones ciudadanas que producen o protegen bienes colectivos o públicos, en este caso no coordinados desde el Estado, comienza a emerger como proveedor de bienes y servicios comunes e indispensables, algunos de los cuales han sido por excelencia proveídos o garantizados por el Estado tales como la educación básica, la recreación y el deporte, la cultura, la vivienda, la salud, la justicia, la seguridad, los servicios domiciliarios, etc.

Este sector que podemos denominar no-estatal comienza a tener un crecimiento acelerado desde la década de 1990. En el caso colombiano, aspectos como la descentralización política, administrativa y fiscal llevada a cabo a finales de la década de 1980, y que se profundiza con la promulgación de la Constitución de 1991, ha influido considerablemente en el crecimiento del sector no estatal. A lo anterior, se suma el hecho de que las políticas económicas neoliberales adoptadas a partir de los años 1990 han producido procesos sociales de exclusión, en buena medida debido a la paulatina privatización de las empresas del Estado, al debilitamiento y la declaración de insolvencia de algunas organizaciones del sector privado que no pudieron enfrentarse a la competencia, al crecimiento del desempleo y a la disminución del gasto público destinado a los programas sociales.

Estos elementos contribuyeron a la aparición de las ONG, ya que por un lado, estas organizaciones comenzaron a ser vistas como entidades que podían contribuir en el mejoramiento de los problemas sociales de algunas de esas poblaciones excluidas, dadas las condiciones descritas anteriormente. Por otro lado, estas organizaciones comenzaron a ser vistas como instancias generadoras de ingresos para aquellos que se habían quedado sin empleo, es decir que las ONG empezaron a percibirse también como lugares propicios para las nuevas formas de trabajo como el empleo flexible (Paz et al, 2010).

Durante el gobierno de César Gaviria (1990-1994), con la adopción del modelo de apertura económica, pensada como la internacionalización de la economía del país, se tuvo que recurrir a nuevas políticas de regulación de la economía interna tales como la flexibilización del mercado de trabajo mediante la Ley 50 de 1990; la disminución de los impuestos y las barreras a las importaciones mediante la Ley 49 de 1990; la privatización de empresas públicas con la Ley 1 de 1990; la descentralización política, administrativa y fiscal a través de la Ley 60 de 1993; y se implementó paulatinamente la reducción del déficit fiscal, cuyo objetivo era disminuir el “tamaño del Estado”. De otro lado, la Constitución de 1991 abrió nuevas posibilidades para la defensa de los derechos fundamentales por parte de la ciudadanía.

Se trata de un proceso bastante complejo, porque por un lado, tenemos un Estado que propende por “desentenderse” de sus responsabilidades públicas (en el marco de lo que se conoce como la seguridad social), trasladando esta función en muchos casos a manos privadas o a intereses privados como el sistema de salud y pensiones. Por otro lado, la nueva Constitución Política de 1991 logró despertar un interés en la ciudadanía por defender y reclamar sus derechos fundamentales ante el Estado. Garay plantea al respecto:

Al concebirse a la ciudadanía no única y exclusivamente como reclamante de derechos, el ciudadano viene a reconocerse como reclamante de derechos en cuanto asuma la corresponsabilidad irrestricta de velar por los derechos de los demás y por el bien común de la colectividad en su conjunto (2001: 93).

Ahora bien, el sociólogo Fernando Eguren (2004) plantea que el crecimiento tanto local como nacional de este tipo de organizaciones² se debe a cuatro aspectos claves: en primer lugar, a la manera precaria como los estados atienden y solucionan los problemas sociales más elementales de las comunidades en temas salud, educación y vivienda, etc., como ya lo planteamos. De tal forma que las ONG estarían pasando a asumir una *función supletoria* de alguna manera involucrada en el desarrollo social y económico. Es decir, que ante la privatización de los intereses públicos y la incapacidad del Estado para resolver los problemas fundamentales, este último renuncia a asumir las responsabilidades que le atañen. En segundo lugar, está el debilitamiento de la confianza en las instituciones políticas tradicionales. En este caso, las ONG estarían asumiendo una *función política*, al fomentar la participación política desde los sectores más vulnerables; por ejemplo, mediante la constitución de organizaciones de base. En tercer lugar, la creciente toma de conciencia de las comunidades sobre la defensa de sus derechos y su obligación para incidir en defensa de los intereses públicos. Por lo tanto, las ONG estarían desempeñando una *función concientizadora*, es decir, de difusión y apropiación de los derechos ciudadanos en un contexto específico. En cuarto lugar, la emergencia de nuevos problemas, que por ser novedosos no son abordados ni por el sector estatal ni por el sector privado, por ejemplo, el género, la tolerancia sexual, el medio ambiente, los derechos étnicos, los derechos de los discapacitados, los derechos de los consumidores, etc. Temas que cobran importancia ante el proceso de globalización, en donde las ONG estarían cumpliendo una *función internacionalizadora* de los problemas. De esta forma, fueron precisamente las organizaciones no gubernamentales las que desde sus propuestas de intervención introdujeron un “nuevo lenguaje político y social” (Revilla, 2002: 15).

En este sentido, Garay (2001) plantea que la construcción de lo público en las sociedades contemporáneas se enfrenta a una complejidad producto de la diversidad de su estructura social que se compone de elementos como el género, la

2 Si bien, analiza la situación para el caso peruano, podemos ver que las características son muy similares a las que presenta dicho fenómeno en Colombia.

familia, el medio ambiente, la libertad en el manejo de la sexualidad, etc. Además, este autor hace énfasis en tres características que son importantes para pensar el problema de la construcción de lo público: el multiculturalismo; la exclusión social y la transformación del Estado, y la información, los medios y la democratización.

En el cuadro 1, podemos ver que la mayor parte de las organizaciones revisadas se conforman a partir de programas y proyectos con los que intentan dar soluciones a una variedad de problemáticas. Algunos de los problemas que han sido identificados para ser intervenidos son formulados por las mismas ONG; no obstante, muchas de estos problemas obedecen a las convocatorias que hacen las entidades financiadoras (Estado-Empresa). Por lo tanto, sería importante indagar más a fondo el tipo de implicaciones que esto puede tener tanto en la definición de las problemáticas abordadas como en la constitución y sostenibilidad de las ONG.

Cuadro 1. Identificación de temas abordados por las ONG en Cali

Ejes temáticos	%
Medio Ambiente	7
Educación	17
Salud	18,3
Cultura Ciudadana	4,2
Fortalecimiento de Redes	8,4
Violencia	4,4
Emprendimiento	15
Convivencia	7
Calidad de Vida	7
Protección Animal	3
Cooperativismo y Financiación	8,4
Otros	0,3
Total	100%

Fuente: Datos elaborados por el Grupo ISYRSE-2012, con base en la base de datos de la Cámara de Comercio de Cali.

Cuadro 2. Ejes temáticos abordados por las ONG en Cali

Eje temático	Subtemas	Contenidos
Medio Ambiente	Educación ambiental	Capacitación en el tema de la problemática ambiental, sus causas-efectos y posibles soluciones.
Educación	Exclusión Analfabetismo Arte y cultura	Educación y sensibilización musical. Promoción de la educación y apoyo en Limitaciones Múltiples (déficit cognitivo asociado a déficit sensorial o motor, genético o adquirido).
Salud	Políticas en salud Salud pública Estilos de vida saludable	Prevención, manejo, control, educación e investigación de las enfermedades. El aborto.
Cultura Ciudadana	Veeduría ciudadana Liderazgo	Promover la cultura política desde el liderazgo, la promoción, la defensa y la protección de los recursos ambientales.
Fortalecimiento de Redes	Derechos humanos Participación Responsabilidad social Recreación y tiempo libre	Fortalecimiento de condiciones que favorezcan la igualdad de oportunidades y la participación. Mejoramiento de la calidad de vida.
Violencia	Conflicto armado Violencia familiar y maltrato infantil	Promover una cultura de paz desde la vinculación a la educación.
Emprendimiento	Responsabilidad social empresarial Cooperativismo Tecnología e informática Discapacidad	Estabilidad económica, capacitación para el trabajo, promoción de la investigación, solución de problemas familiares y comunitarios, promoción del empleo informal y micro-empresarial. Implementación de estrategias de articulación interinstitucional.

Convivencia	Resocialización Conflicto Juvenil Cultura de paz Participación	Programas propuestos desde la educación y la promoción social, económica y política de los más necesitados. Atención en mediación social de conflictos juveniles, mecanismos alternativos de solución de conflictos; prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
Calidad de Vida	Educación Salud	Bienestar en educación y salud, vivienda, servicios, defensa de derechos étnicos y de género; poblaciones vulnerables, pobreza y necesidades básicas insatisfechas.
Cooperativismo y Financiación	Responsabilidad social empresarial Proyección empresarial	Ahorro, bienestar, cooperación, crédito y formación productiva.

Fuente: Datos elaborados por el Grupo ISYRSE-2012, con base en la base de datos de la Cámara de Comercio de Cali.

Como lo plantea la politóloga Yenny Pearce (2011), desde esta selección de temas y problemas vemos que las ONG intentan intervenir en la sociedad con el objetivo de dar alguna respuesta a la pobreza y a la desigualdad. En este sentido, las ONG han tratado de consolidarse como organizaciones promotoras del cambio social. Sin embargo, algunas de ellas se han caracterizado por implementar y dar continuidad a la liberación económica desde programas de emprendimiento, cooperativas y financiación que introducen a las comunidades en una lógica hasta cierto punto empresarial.

Algunas son proselitistas como condición necesaria para recibir beneficios de proyectos; otras se centran en temas o áreas geográficas; otras son agencias operativas especializadas; mientras algunas proporcionan fondos, otras proporcionan ayuda; algunas se concentran en la presión política a alto nivel internacional, otras trabajan silenciosamente y sin obstruir a las bases (Pearce 2002: 11).

Para complementar lo anterior, Carlos March (2006) coincide con otros autores al plantear que la construcción de lo público debe partir como nunca antes desde la sociedad civil, y que dicha construcción debe hacerse desde la brecha entre la riqueza y la pobreza. Es decir, que la construcción de lo público debería partir de un presupuesto básico: garantizar que todos en la sociedad tengan iguales condiciones de acceso y con idénticos niveles de calidad. No obstante, habría que preguntarse si la sociedad civil puede construir lo público solo a partir de sus organizaciones. Por un lado, buena parte de las ONG no cuentan con legitimidad de origen, ya que no pueden representar intereses concretos como sí puede hacerlo el sector empresarial, pues su función primordial es la de instalar valores. Por otro lado, cuentan con una legitimidad de gestión restringida y no a gran escala como la que tiene el Estado.

Ahora bien, las intervenciones empresariales actualmente se están dando desde el marco de lo que se denomina Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Las intervenciones sociales de las organizaciones pueden ser entendidas como maneras de enfrentar las consecuencias negativas de un modelo económico unipolar, cuyas acciones se dan en relación con los otros dos sectores anteriormente descritos. Preguntarse por lo público es un asunto inquietante, puesto que cada vez es más evidente que eso que se denomina “lo público” involucra ya no solo una apuesta puramente estatal sino también a otras instancias que lo modelan y lo construyen. Por ejemplo, a partir de los proyectos de intervención puestos en marcha por las ONG o por las empresas, cuyo objetivo es mitigar el impacto no solo físico sino social que tienen sus actuaciones en las poblaciones aledañas a la influencia de sus funciones productivas (al menos idealmente hablando).

Ante el hecho de que cada vez y con mayor fuerza diferentes sectores se encargan de atender lo social y de esa manera contribuir a la configuración de lo público, es pertinente preguntarse ¿cuáles son las diferentes formas que adquiere la intervención social cuando proviene de actores tan diversos como el Estado, el tercer sector y las empresas?, ¿cómo cada uno de esos sectores contribuye a la configuración de lo público?, ¿cómo se construye lo público en una sociedad donde los límites entre lo público y lo privado han cambiado?, ¿qué

ocurre cuando lo público deja de ser un espacio regulado exclusivamente por una instancia estatal y está siendo más bien moldeado y regulado por instancias consideradas de la esfera privada, las empresas y el tercer sector?, ¿cómo entender en este estado de cosas la intervención social? (Paz et al., 2010).

La intervención social alude a un conjunto de acciones y procesos racionales orientados hacia la transformación de situaciones sociales que son entendidas como no deseables tanto por los intervenidos como por los interventores. Esta definición permite diferenciar la intervención social de las prácticas de filantropía y de caridad en tanto éstas no tienen la aspiración de transformar los contextos inmediatos en los que se inscriben sus acciones. Además, no responde necesariamente a procesos racionales y al mismo tiempo permite comprender como prácticas de intervención social a la acción organizada de tres actores fundamentales: la asistencia social estatal, los proyectos que ejecutan las organizaciones no gubernamentales y las acciones sociales que realizan las empresas.

En este sentido, sobre el problema de la construcción de lo público John Dewey (1927) se hace las siguientes preguntas: “¿qué compone lo público o el público y qué tipo de relación se establece con el Estado?, ¿por qué pensamos que lo público solo hace referencia a lo estatal?” (Dewey, 1927). Para este autor, los actos humanos tienen consecuencias sobre otros y algunas de ellas son percibidas. Su percepción produce un esfuerzo por controlar la acción de tal forma que se evite la aparición de ciertas consecuencias. La esfera privada hace parte del conjunto de relaciones y acciones cuyas consecuencias se limitan a involucrar exclusivamente a quienes realizan la transacción. Mientras que la esfera pública hace referencia al conjunto de relaciones y acciones cuyas consecuencias afectan a un tercero. El *público* serían entonces los afectados por las consecuencias indirectas de las transacciones de otros, quienes luego se organizan para limitar las acciones de esos otros a través de funcionarios, leyes y legisladores. De esta manera, el público pasaría a constituirse en un Estado político. Por lo tanto, para Dewey (1927) la diferencia entre lo “privado” y lo “público” no es equivalente a la distinción “social” e “individual”, puesto que las acciones privadas son fundamentalmente sociales, ya que involucran a dos o más individuos.

El proceso de conformación del Estado parte de la necesidad de regular las consecuencias sobre terceros que generan las acciones de otros que están asociados, es decir, que el Estado surge como una agencia de mediación. Ahora bien, lo humano de estas asociaciones estaría en el tipo de consecuencias que genera la acción conjunta, sobre todo porque tales consecuencias hacen pensar sobre la propia acción conectada; una vez que es percibida, todos actuarían conforme a ella, puesto que surge un interés común. Por lo tanto, lo público dependerá de la percepción de las consecuencias de la acción privada, es decir, de la información abierta a terceros, de cómo se regulan asociativamente los individuos.

En este sentido sería conveniente preguntarse ¿cuál es la forma que toma lo público en la interacción que se produce entre distintos sectores?, ¿cuál es el tipo de intereses comunes que finalmente terminan siendo reconocidos?, ¿cómo se produce ese reconocimiento?, y ¿cómo se genera este tipo de “conciencia común”? Por ejemplo, una empresa, desde una concepción que podríamos denominar como “clásica”, tendría una connotación en el orden de lo privado porque sus acciones se circunscribirían al ámbito privado. Sin embargo, en el momento en que sus actividades productivas generan impactos (positivos o negativos) por fuera de los límites estructurales de la empresa, su carácter privado puede transformarse en público, pues sus acciones están afectando un entorno que pertenece a lo público, a un espacio que hace parte de un bien colectivo, que es común a todos. Esto sucede por ejemplo con la contaminación medioambiental que pone en riesgo la salud y por ende la integridad de todos los afectados. Además, pone en cuestión un bien común a todos que es la naturaleza. Jorge Garay citando a otros autores, plantea lo siguiente:

Para algunos autores lo público es: lo que es de interés o de utilidad común a todos, que atañe al colectivo, que concierne a la comunidad y, por ende, a la autoridad de allí emanada vs aquello que se refiere a la utilidad y el interés individual; lo que es visible y se desarrolla a la luz del día, lo manifiesto y lo ostensible vs aquello que es secreto, preservado, oculto; y lo que es de uso común, accesible a todos y por tanto abierto vs aquello cerrado que se sustrae

a la disposición de los otros [...]. Para otros autores existe una mayor variedad de sentidos de lo público, algunos de ellos ciertamente ambiguos, que contrastan con el correspondiente sentido de lo privado. En efecto, el sentido de lo público puede abarcar lo que es relacionado con el Estado; accesible a toda la gente; concerniente a la gente; y pertinente al bien común o al interés compartido [...]" (2001: 87).

La construcción de lo público no solo se limita al Estado, los ciudadanos también pueden constituirse en protagonistas de dicho proceso, de ahí la importancia de formar la opinión pública. En la construcción de lo público el sector empresarial despliega sus acciones al facilitar, por ejemplo, la capacitación del capital humano y la innovación tecnológica para la modernización del aparato productivo (Garay, 2001), con el fin de que la empresa se comprometa con la generación de riqueza pero desde un modelo de inclusión social.

En este orden de ideas, Jesús Martín Barbero (2001) dice que el problema de la construcción de lo público habría que explorarlo, por un lado, revisando la construcción política, filosófica, sociológica e histórica de la noción de lo público y, por el otro, exponiendo los problemas de su consolidación en el marco de las transformaciones de las tecnologías de la información, como también a través del cambio en las formas de gestión y legitimación del Estado en este nuevo escenario. Este autor plantea además que una característica actual del espacio público tiene que ver con el acceso a la información, lo que exige a las organizaciones, fundaciones y asociaciones ciudadanas realizar actividades inevitables tales como:

1. Desarrollar en la sociedad y en el Estado una toma de conciencia sobre el carácter estratégico del Espacio Público de Información.
2. Empezar acciones para traducir el Espacio Público en un Archivo Virtual Mundial al que puedan acceder todos.
3. Proponer regulaciones del Espacio Público de Información para proteger la vida privada como la confidencialidad que hoy se ven amenazados por el mercado y el Estado.

4. Difundir que el “bien común” está representado sobre todo en la existencia del otro, del *más otro*, el pobre.
5. Pensar las redes de comunicación e información como el tejido nervioso de la solidaridad humana y el internacionalismo.
6. Desarrollar el intercambio de información pública no disponible ejercitando la crítica y reinterpretación de la disponible.
7. Conectar a la red experiencias de organización horizontal e informal de las comunidades populares.
8. Proporcionar bases técnicas a los movimientos que buscan recrear la democracia expandiendo el pluralismo y la multiculturalidad (Barbero, 2001).

Es decir, la construcción de lo público implica la formación de un ciudadano participativo, con agencia o capacidad para transformar el estado de cosas que le afectan. Lo público entraría a ser parte de un proceso de configuración de una sociedad civil moderna, autorreflexiva y autogestionada desde un régimen democrático incluyente y deliberativo en el contexto de la globalización. Lo público es en su esencia una expresión íntima del funcionamiento –y calidad- de la democracia participativa –si no deliberativa- en las sociedades complejas actuales que involucra a más de un actor (Barbero, 2001).

Conclusión

Vemos pues que ante la precariedad del Estado para atender lo social, debido a varios procesos como la descentralización política y administrativa y las políticas neoliberales implementadas desde las década de 1990, etc., otros actores han comenzado a tener un rol importante en la construcción de lo público. El sector empresarial con sus acciones va más allá de éste, incluso promueve el desarrollo de poblaciones completas con todos los servicios que otrora se gestionaban y se ejecutaban desde el Estado³.

³ Véase por ejemplo el proceso que adelanta El Cerrejón en la Guajira.

Esto muestra que la solución o mitigación de las necesidades básicas o si se quiere fundamentales, no solo es un asunto exclusivo del Estado, sino que ante su debilidad para llegar a las poblaciones más vulnerables, se han ido “consolidando” otros sectores para gestionar, ejecutar y fiscalizar que esas condiciones precarias tengan alguna solución. No obstante, habría que indagar otros elementos que ayudarían a entender de manera más profunda lo que sucede, como la puesta en juego de la reputación y la “governabilidad” de las empresas cuando sus acciones se inscriben en lo que se denomina RSE. ¿Hasta qué punto entra en juego el hecho de que haya incentivos por parte del Estado a las empresas que adelanten programas sociales con las comunidades del entorno, por ejemplo, mediante la reducción o incluso la exención de los impuestos? ¿Hasta qué punto las demandas que las sociedades les hacen a las empresas han influido en las acciones de estas últimas? Es decir, habría que pensar con más detenimiento cuáles son los intereses, intenciones y políticas que se ponen en juego en lo que se llama RSE.

Como hemos visto a lo largo de estas páginas la construcción de lo público está cada vez más interrelacionada con la esfera de lo privado. También que dicha construcción ya no solo puede ser abordada única y exclusivamente desde el Estado, sino en articulación con la sociedad civil (ONG) y con el sector empresarial. Por lo tanto, podríamos pensar que los proyectos de intervención social y de responsabilidad social que se desarrollan en las sociedades contemporáneas intentan establecer cada vez más y con mayor énfasis redes y alianzas entre los diferentes sectores: ONG, Estado y Empresa, lo que tal vez sin haber sido planeado está mostrando formas novedosas de construir lo público.

Bibliografía

- Barbero, J. (2001). "Transformaciones comunicativas y tecnológicas de lo público". En *Lo público, una pregunta desde la sociedad civil* (Memorias del V Encuentro Iberoamericano del Tercer Sector). Bogotá.
- Dewey, J. (1988). "Search for the Public". En Hickman, L. & Alexander, T., *The Essential Dewey, Volume 1: Pragmatism, Education, Democracy*. Estados Unidos: Indian University Press.
- Eguren, F. (2004). *Las ONG y el desarrollo rural: Un ensayo para la discusión*. Perú: Asociación Latinoamericana de Organizaciones de Promoción (ALOP).
- Garay, J. (2001). "Una nota sobre la construcción de lo público". En *Lo público, una pregunta desde la sociedad civil* (Memorias del V Encuentro Iberoamericano del Tercer Sector). Bogotá.
- March, C. (2006). "Haciendo política juntos: Contra la pobreza y la exclusión social". Foro iberoamericano, <http://www.ligaiberoamericana.org/mail/10-maig-2006/canalflaix.html>
- Paz, A. L., Sáenz, J. D., Unás Camelo, V., & Muñoz Ballesteros, N. (2010). *¿Cómo se transforma lo social? Discursos y prácticas de intervención en Cali*. Cali: Universidad Icesi.
- Pearce, Y. (2002). *Desarrollo, ONG y sociedad civil*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Revilla B., M. (2002). *Las ONG y la política*. Madrid: Ediciones Istmo.

RUPTURAS Y HERENCIAS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL: FILANTROPÍA, INTELLECTUALIDAD ORGÁNICA Y ATENCIÓN ESTATAL COMO PRÁCTICAS ANTECESORAS¹

VIVIAM UNÁS
PAOLA OCAMPO

Asuntos preliminares

Este artículo pretende retomar e interpretar algunos aspectos de la revisión teórica que el proyecto *La intervención social en la zona urbana de Cali. Tendencias históricas en el siglo XX y evaluación de proyectos recientes*, de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi –desarrollado por el grupo de investigación Nexus, reconocido en la categoría A de Colciencias–, ha venido desarrollando desde el año 2006 y que aspira a caracterizar las formas de intervención social que se realizaron y realizan en la ciudad. En el marco del proyecto hemos venido reconociendo

¹ Este documento fue presentado a modo de ponencia en el X Coloquio de Sociología, octubre 21-22, 2010, organizado por el Programa de Sociología de la Universidad del Valle.

prácticas de atención de la *cuestión social* que, desde finales del siglo XIX, creemos convergen, continúan y se reinventan en lo que reconocemos como intervención social contemporánea. Así pues, creemos que la Intervención Social, más que un escenario homogéneo de modelos y estrategias, constituye un lugar en el que confluyen, se mezclan y entran en disputa formas de concebir tanto la transformación social como la satisfacción de necesidades sociales y la contención de la exclusión y la marginalidad.

Sin embargo, pueden determinarse por lo menos tres características que atraviesan a las diversas prácticas de intervención contemporáneas. En primer lugar, reconocemos que se trata de prácticas racionales y profesionalizadas, esto es, acciones planificadas, validadas y evaluadas que aspiran a constituir escenarios racionales para la atención de lo social. En segundo lugar, cuando nos referimos a intervención social aludimos a acciones que esperan afectar a colectivos y problemas sociales de mediana y gran escala. Así, no denominamos en este artículo como intervención social los procesos de atención psicológica o médica que se concentran en los cuerpos y las psiques de individuos particulares. Por último, identificamos que la intervención social determina, aun sin la participación de los y las intervenidas, a ciertos asuntos como problemas sociales y situaciones susceptibles de ser abordadas.

Por otro lado, afirmamos que la Intervención social emerge, tal y como la conocemos hoy en día, en contextos en los que se replantean las relaciones entre Estado, mercado y sociedad civil. Estas nuevas relaciones son descritas generalmente, en la literatura sobre el tema, en dos perspectivas. A la primera de ellas, que podemos considerar como más *catastrófica*, adhieren sociólogos como Castel (1995) y Rosanvallon (1995). Sugiere ésta que la intervención social aparece como respuesta a la prevalencia del mercado en las sociedades contemporáneas y a la crisis de los proyectos de Estado de Bienestar que, incapaces de atender a la *cuestión social y la desafiliación*, y obligados a reducir el gasto social, en un contexto de incertidumbre y desmantelamiento de la sociedad salarial, se ven obligados a delegar en Instituciones no gubernamentales la atención de problemas sociales.

La segunda perspectiva, si se quiere más optimista, plantea que la intervención social es un efecto de las estrategias de la gobernanza moderna que plantea una mayor cooperación entre el sector público y el privado y las redes de actores autónomos. Esta cooperación se produce tanto en el marco del diseño de políticas públicas, como en la definición y ejecución de acciones para la atención de lo social y la búsqueda de mecanismos de regulación y autorregulación del mercado que corresponderían a las acciones en Responsabilidad Social Empresarial.

Para este artículo nos referiremos por lo general a la primera perspectiva, aunque reconoceremos que este espíritu de gobernanza moderna subyace a muchas de las iniciativas de intervención social, en particular a aquellas que invitan a la participación y autonomía de los sectores intervenidos. Nuestro propósito será ofrecer algunas pistas para el estudio de la intervención social que el proyecto ha venido desarrollando, que nos sugieren que para comprender sus prácticas más contemporáneas es pertinente establecer paralelos y reconocer herencias en formas más o menos tradicionales de atención de lo social. En este caso, hemos seleccionados tres de estas formas que, aunque tienen su asiento en el pasado, confluyen y conviven con lo que reconocemos como intervención social hoy: las prácticas filantrópicas, las prácticas que se originan en los principios de la intelectualidad orgánica y la atención social estatal. Para cada una de estas formas antecesoras seleccionaremos además, por razones de tiempo y espacio, algunos asuntos fundamentales sobre los que verteremos nuestras inquietudes y algunas, todavía cautas, hipótesis.

Por último, vale la pena anotar que centraremos nuestro análisis en el caso colombiano, aunque algunas referencias procederán de los debates que se han efectuado particularmente en Francia y Estados Unidos sobre la atención a los procesos de desafiliación crecientes.

¿La filantropía y la intervención social como derechos sociales?

Es importante anotar que algunos desarrollos sobre filantropía, que anotaremos en este artículo, provienen del trabajo que la profesora Beatriz Castro del Programa de Sociología de la Universidad del Valle ha venido adelantando en torno a

la reconstrucción histórica y el análisis sociológico del lugar que la filantropía ha ocupado en la atención de la pobreza en Colombia. Para Castro, la filantropía difiere sustancialmente de la caridad. La primera puede ser entendida como la “dedicación activa a promover la felicidad y el bienestar a sus congéneres” (Castro, 2007: 3), mientras que la caridad se consolida bajo un discurso con principios religiosos católicos que ubican la figura de Jesús como modelo de pobreza y virtud. De fondo, los principios sobre los que se erigen las prácticas de caridad justifican las desigualdades sociales en tanto prescriben resignación y humildad a los pobres que, a cambio, gozan de mayores posibilidades de salvación. La caridad, entendida entonces como el ejercicio de dar al que lo necesita, provee perfeccionamiento espiritual a quien da y cristianización y moralización a quien recibe.

En este sentido, mientras la caridad apunta a satisfacer una cierta necesidad subjetiva del que da y del que recibe a través de la donación o la ofrenda, la filantropía emplea la donación y la ofrenda como modos de aliviar parcialmente una cierta situación social, como expresión del amor hacia los otros e incluso como práctica secularizada de ayuda social que puede resultar estratégica en tanto provee de estatus y reconocimiento al ofertante. De ahí que las formas de filantropía estratégica hayan sido y sigan siendo agenciadas no solo por individuos particulares, sino también por grupos institucionalizados de individuos y por instituciones empresariales.

Castro enfatiza en el hecho de que las primeras instituciones filantrópicas, que se configuraron en el país hacia finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, se ocuparon principalmente del problema de la pobreza y formalizaron la condición de *asistido*, que terminaría siendo clave para la configuración de lo social en América Latina. De la misma forma, las prácticas filantrópicas y caritativas constituyeron un lugar de origen para la consolidación de las estrategias de asistencia adelantadas por el estado benefactor y la profesionalización de ciertas técnicas bajo, en principio, la carrera de trabajo social², que surge como modo de reconocer sistemáticamente a la sociedad para intervenir

² Es importante recordar que hacia 1936 se funda en Colombia la primera escuela de trabajo social anexa a la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

racionalmente sobre ella. Sin embargo, como hemos mencionado previamente, ello no supone que la filantropía haya sido “superada” como modo de atención de lo social: por el contrario, muchas de sus estrategias han sido retomadas y sofisticadas bajo formas de responsabilidad social empresarial e incluso como programas estatales de subsidios y atención provisional a los excluidos.

En principio es posible establecer notables diferencias entre las prácticas filantrópicas y la intervención social. En primer lugar, la filantropía puede ser promovida y ejecutada sin mediación institucional, por individuos que invocan su cualidad de ciudadanos: empresarios, grupos de rotarios, mujeres de élite, asociaciones voluntarias. En cambio, la intervención suele ser agenciada por instituciones formales obligadas a legitimar en la consecución de proyectos su experiencia e idoneidad. En esta vía, las diferencias más notorias entre filantropía e intervención tienen que ver con los niveles de racionalización a los que ambas prácticas son exigidas. Así, la filantropía no responde a un proceso de planificación ni es sometida a ejercicios de evaluación para medir sus impactos y refinar sus técnicas. Las prácticas filantrópicas asumen de plano que ayudar es en sí mismo un gesto provechoso para la sociedad, aun al margen de los que critican el modo en que la filantropía invalida e infantiliza al asistido. Los filántropos podrían decir al respecto que su objetivo no es resolver el problema de la pobreza, por ejemplo, sino ofrecer un alivio parcial que mitiga el hambre y la carencia. De esta forma, en las prácticas filantrópicas no se espera del asistido participación ni autonomía: de hecho, en tanto se parte de su incapacidad para resolver por sí mismo la situación que lo aqueja, se espera del asistido un cierto agradecimiento y reconocimiento al ofertante. En este sentido, la práctica filantrópica puede ser reconocida como una estrategia potente de dominación que confiere de autoridad al dador y obediencia al receptor. Vale la pena sin embargo aclarar que las versiones más contemporáneas de filantropía estratégica suponen, en algunos casos, un intercambio contractual en el que el asistido se compromete a, por ejemplo, obtener ciertas notas a cambio de la donación de una beca universitaria o emplear el dinero en adquirir útiles escolares como ocurre con algunas acciones de responsabilidad social empresarial.

La intervención social pareciera apuntar no solo al alivio de situaciones sociales indeseables, sino también a su transformación. De ahí la insistencia en la validación y evaluación de estrategias y en los procesos de diseño de indicadores que apuntan a reconocer impactos de procesos y proyectos de intervención. Y de ahí también la necesaria alineación entre proyectos de intervención y agenda social estatal. En este sentido, a diferencia de la intervención, la filantropía no está sujeta a formas de regulación estatal, excepto a algunas consideraciones tributarias. Si bien algunos procesos de intervención social, en particular los que son financiados por agencias internacionales, se desarrollan al margen de las políticas públicas, lo cierto es que muchas de estas agencias y, por supuesto, el Estado mismo exigen de la intervención cierta alineación con políticas estatales. En este sentido, la intervención social se plantea como una acción que, aunque puede desarrollarse a través de proyectos puntuales, se aspira a que contribuya y se integre en programas estatales de largo aliento.

Esta alineación se materializa también en el abordaje de problemas sociales que el Estado define como susceptibles de ser atendidos. En esta vía, la intervención es más sensible que la filantropía a los vaivenes de la agenda social y a la emergencia de nuevos problemas. Mientras la filantropía suele concentrarse en la carencia económica como objetivo, la intervención asiste a una creciente fragmentación e individuación de problemas sociales, tal y como sostienen Carballada (2007) y Fantova (2006), que van desde la exclusión social hasta la marginación étnica; desde el desempleo hasta la delincuencia juvenil; desde el desplazamiento forzado hasta la deserción escolar.

Sin embargo, a pesar de las evidentes diferencias entre ambas, es posible determinar algunas similitudes que nos invitan a pensar que las fronteras entre filantropía e intervención social son más difusas de lo que se sostiene a simple vista. En primer lugar, nos preguntamos por los efectos reales de las prácticas de intervención. ¿Es la intervención una práctica que conquista cambios duraderos? Al respecto tendríamos que sostener que si bien algunos procesos de evaluación sostienen que en efecto la intervención logra transformaciones sustanciales, lo cierto es que difícilmente se atisban en

la ciudad proyectos de medición de impactos de largo plazo o que logren aislar otras consideraciones y atribuir enteramente ciertos cambios a los ejercicios de intervención. Incluso las evaluaciones más rigurosas y objetivas se enfrentan a zonas de incertidumbre que son comunes a todo proceso de intervención social. Si a esto sumamos las cualidades de los indicadores destinados a evaluar la intervención social, muchos de ellos orientados a indicar cuantitativamente las características de los procesos de intervención (en razón de número de participantes en los talleres, personas cubiertas por el programa o número de acciones realizadas) y el carácter cortoplacista de algunos proyectos de intervención, lo que obtenemos suelen ser más dudas que respuestas. Late, por supuesto, en las instituciones interventoras y en la ciencia social una cierta esperanza razonable en que las acciones de la intervención inciden sobre lo social. Se trata, sin embargo, en todos los casos de una sana esperanza relativa que no podemos desconocer.

Por otro lado, tendríamos que preguntarnos también si los impactos de la filantropía son tan inocuos como parecieran. Ya hemos señalado algunos de los efectos de ésta que se reconocen como nocivos y que suelen relacionarse con la forma en que la filantropía alienta estrategias de dominación y tiende a establecer una relación entre donantes y receptores que infantiliza y reafirma la incapacidad de los últimos. Sin embargo, nos preguntamos qué tanto algunas formas de filantropía estratégica pueden potenciar a ciertos grupos sociales, en particular cuando se constituyen en programas sostenidos en el tiempo. Difícilmente podríamos calificar como inútiles las donaciones a universidades y a centros de investigación científica, comunes en la academia norteamericana. De igual forma, la filantropía empresarial en el caso de la gestión artística en Colombia, por ejemplo, ha participado en la configuración de un campo artístico en el país usualmente abandonado por el Estado. Por supuesto, en todos los casos podríamos alegrar que la distribución y asignación efectiva de recursos tributarios por el Estado puede ser más efectiva y hacer más estable la gestión social en educación y cultura, pero derivar de ello que la filantropía es del todo inocua constituye un juicio más de valor que de hecho.

Se evidencia en otra vía una similitud sobre la que nos interesa hacer énfasis. Hemos sostenido ya que las relaciones con el Estado resultan más determinantes para la intervención que para la filantropía. Sin embargo, en ambos casos nos enfrentamos a prácticas que no se erigen ni conciben como derechos sociales extendidos. Esto es, sostenemos que existe una clara diferencia entre los derechos que en forma de servicios ofrece el estado providencia o de bienestar y las acciones que emprende la intervención social. En resumen, si bien como ciudadanos tenemos derecho a la salud y a la educación, por ejemplo, nuestra condición de ciudadanos no nos legitima para ser intervenidos u objetos de donación filantrópica. La condición de “intervenido” difiere pues de la de ciudadano en que el primero se configura como tal tras un proceso más o menos racionalizado de selección que, sospechamos, puede ser percibido más como un asunto de “suerte” y “azar”. Nótese que ésta percepción puede asimilarse a lo que experimenta el favorecido por la filantropía, receptor ocasional en virtud de un golpe del destino.

No es gratuito que en el 34,3% de los proyectos revisados por la Universidad Icesi para el 2005 (Paz, 2010) se denominaba a los intervenidos como beneficiarios. La idea de “beneficiario” supone de fondo una suerte de asistencia: el beneficiario no es un sujeto de derechos, sino un sujeto de beneficios obtenidos dadas sus condiciones de carencia. Pero ser beneficiario también supone a un otro con poder de beneficiar. Uno que tiene, otro que no tiene. Uno que provee, otro que recibe. ¿No es esta una relación similar a la que sugeríamos se establecía entre donadores y receptores? Lamentablemente, no contamos aún con datos empíricos que nos permitan comprender cómo la relación más microsocial entre interventores e intervenidos se percibe como experiencia filantrópica. Por lo pronto solo podemos describir algunas inquietudes al respecto. En primer lugar, nos preguntamos de qué forma estos modos de construir retóricamente al intervenido no terminan afianzando en este, como en el caso de la filantropía, la percepción de sí mismo como carente, pobre, necesitado. Por otro lado, concentrándonos aún más en las cualidades subjetivas de los procesos de intervención, nos inquieta reconocer el modo en que la intervención social puede no solo conferir de autoridad al interventor y

a la institución interventora, sino también de qué forma estos, interventores e instituciones, son animados y moldeados por un espíritu filantrópico: un espíritu que tiende a vaciar los contenidos programáticos de los procesos de intervención pero los dota de una cierta voluntad redentora, común a la que inspira a la filantropía, incluso en sus versiones contemporáneas.

Intervención social y crisis de la intelectualidad orgánica

Nos referiremos en este punto a las prácticas e ideas de intelectualidad orgánica que se plantearon entre las décadas de los sesenta y ochenta en Colombia, particularmente en el contexto de lo que reconocemos como educación popular.³ La idea de intelectualidad orgánica proviene de la concepción Gramsciana. Gramsci (1971) cuestiona la erudición por la erudición, que a su juicio prevalece en las ciencias sociales y que se concreta en un intelectual aislado de los problemas más mundanos de la sociedad. Así, Gramsci asegura que la mayor parte de los trabajos y empleos son “mentales” en la medida en que los individuos son conscientes del papel que cumple su trabajo en la sociedad y se exigen algún nivel de inventiva e ingenio en su labor. Sin embargo, los intelectuales serían aquellos cuya función estaría ligada directamente al trabajo “mental”, esto es, a la reflexión y la formulación de teorías y datos sobre la realidad. Los educadores populares serían tipos de intelectuales particulares cuya labor está relacionada con el ejercicio de jalonar cambios sociales, organizar el trabajo comunitario,

3 Es importante señalar que la educación popular surge en un contexto de crítica a los discursos del desarrollo. Para Acevedo (2005), en América Latina la educación popular aparece como respuesta a la triple problemática que plantea el desarrollo en sus primeras versiones: “1) como crítica al extensionismo rural, que propendía por un desarrollo fundado en la adopción de tecnologías agrícolas modernas, transformando las prácticas culturales indígenas y campesinas; 2) a la ‘educación bancaria’, fundada en la idea de que la educación debe depositar y transmitir valores y conocimientos, de manera unidireccional, en las cabezas vacías de los educandos (y, por lo tanto, reproduce los modos tradicionales de dominación que determina lugares sociales para los “que producen” conocimiento y lugares sociales para los “que reproducen” conocimiento) ; 3) y al etnocentrismo cultural que impuso la cultura occidental como el único modelo legítimo de cultura, reduciendo las diferencias culturales y la diversidad cultural a síntomas del ‘subdesarrollo’ y residuos “premodernos” (Acevedo et al, 2006: 6).

vigorizar potencialidades sociales y estimular prácticas transformadoras. Se trata pues de intelectuales orgánicos en la medida en que en ellos convergen por lo menos tres tipos de actividades y saberes. Los saberes técnicos (certezas operativas y saberes relacionados con el funcionamiento de procesos sociales), saberes científicos (relacionados con el conocimiento racional y sistemático sobre lo social) y saberes políticos (que implican una sensibilidad frente a problemas sociales y conciencia de la realidad económica y política de los grupos con los que se trabaja).

Este intelectual orgánico, por lo menos en el campo de la educación popular, se integra en principio a las teorías de la dependencia y, posteriormente, a las nuevas propuestas de desarrollo alternativo entre las que se destaca la concepción de Desarrollo a Escala Humana, propuesto por Manfred Max Neef, Antonio Elizalde y otros. En todas ellas se releva la importancia de una intelectualidad comprometida con las necesidades sociales y una relación entre intelectualidad y comunidad que se centra en la capacidad de autorregulación de las comunidades y una mayor articulación entre sociedad civil y Estado a través de la participación comunitaria (Acevedo, 2005).

Acevedo asegura que ya hacia la década de los noventa se presentan por lo menos tres cambios visibles en los objetivos y estrategias de la educación popular y en sus propuestas de configuración de una intelectualidad orgánica. En primer lugar, se presentaron críticas a las orientaciones originarias, de corte político-clasista, de la educación popular. Se señaló a estas de reproductoras de formas jerárquicas tradicionales y se consideró a su trabajo de concienciación como artificial, en tanto éstas no invitaban tanto a la generación de conciencia política en las comunidades como al adiestramiento marxista. En segundo lugar, la educación popular alentó procesos de participación y desarrollo comunitario en el marco de una nueva relación con el Estado, en que este no era ya visto solo como un instrumento al servicio de las élites, sino también como una institución legítima que para refinar sus procesos democráticos requería de la participación de las organizaciones y movimientos civiles. En tercer lugar, y en buena medida motivado por la crisis del bloque socialista y el *desorden*

ideológico que acompañó su caída, se asiste a una creciente “neutralización política”. De fondo se presenta una suerte de desconfianza en los procesos de transformación y revolución estructural y una renacida convicción en las acciones desplegadas en escenarios micro, controlables y evaluables, que operan a su vez como una suerte de laboratorios de *experimentación social* de métodos educativos y de estrategias de desarrollo comunitario.

Nótese que se presentan relaciones entre este giro de la educación popular y de la intelectualidad orgánica, y lo que se reconoce como nuevos movimientos sociales. Los autores revisados señalan la emergencia de formas de subpolítica (Beck, 2005) o de política menor (Lazzarato, 2006), en los años noventa, que coinciden con el declive del *socialismo real* y la politización de la cultura, la sociedad y la vida cotidiana. La idea de política menor se plantea en oposición a la existencia de una política mayor.⁴ Esta última, se asegura, se habría erigido sobre el paradigma marxista que reduce todo movimiento social a la lucha de clases y a la realización de un solo proyecto, el proyecto revolucionario, cuyo objetivo principal es la toma del poder. La subpolítica, en cambio, alude a formas de lo político que “irrumpen y brotan más allá de las responsabilidades formales y las jerarquías”, (Beck, 2001: 135), esto es, políticas que se gestan al margen de las instituciones del sistema político tradicional representado por el Estado-nación. La subpolítica denota, entonces, la capacidad de autoorganización –incluso global– de la sociedad civil, a través de formas de política *directa*, es decir, no mediadas por instituciones representativas (como los partidos) y agenciadas más como iniciativas ciudadanas que “han tomado el poder temáticamente” (Beck, 2001: 36). En este sentido, a diferencia de la mayor, la política menor se describe como una política de la multiplicidad de objetivos y formas de lucha que no buscan tanto la toma del poder como la ampliación del mismo.

⁴ Para el caso de Lazzarato (2006), las nociones de política mayor y política menor constituirían una suerte de tipo ideal que, por supuesto, no es del todo fiel a los modos en que opera la política en el mundo empírico –en el que con frecuencia conviven y se mezclan formas mayores y menores–, pero que resulta útil para “resaltar los rasgos más predominantes y homogenizantes de las formas políticas emergentes y heredadas” (Lazzarato, 2006: 35).

La intervención social no ha sido ajena a los reacomodos de la educación popular en el contexto de las nuevas formas de movilización social y de concebir los problemas sociales. Así, conviviendo con los asuntos tradicionales de la *cuestión social*, se observa tanto en la Intervención como en la educación popular contemporánea la aparición de nuevos problemas que aluden a la condición sexual, la diversidad cultural y los malestares de las capas medias. Al respecto, contrario a lo que ocurre con los movimientos sociales –en los que se observa tentativas de integración entre problemas diversos, como lo revelaron las protestas de Seattle contra la Organización Mundial del Comercio en 1999 y adversarios comunes y simbólicos como el “nuevo orden político y económico”–, la intervención y la educación popular se enfrentan a la fragmentación de sus acciones sin horizontes claros de integración en un proyecto macro de transformación y cambio social.

Pero las relaciones entre esta “intelectualidad orgánica”, que propone la educación popular, y la intervención social podrían ser aún más complejas. Nombramos, por lo pronto, un conjunto de hipótesis que el proyecto en el que trabajamos ha venido afianzando en el desarrollo de la investigación. En su mayor parte, éstas provienen del ejercicio de entrevistas a interventores sociales y de la revisión de los lenguajes que se emplean en los documentos de propuestas e informes de proyectos de intervención. Muchos de los interventores entrevistados provenían de sectores militantes y destacaban que su participación en procesos de intervención estaba aliada a una sensibilidad y compromiso social particular. No es ajena para la sociología colombiana esta suerte de alianza entre trabajo político y reflexión académica. En este sentido, nos preguntamos qué impronta de los discursos de la intelectualidad orgánica y del desarrollo comunitario –que se agenciaron desde la educación popular, entre otros– podrían observarse en los proyectos de intervención social contemporáneos.

En principio, saltan a la vista sonoras diferencias. La intervención aparece como un discurso y una práctica hasta cierto punto neutra políticamente, racional y agenciada por el Estado, en contraste con la educación popular, que se nos presenta politizada y agenciada desde sectores

subalternos e intelectuales disidentes. Sin embargo, lo cierto es que, como señalábamos, en la literatura sobre educación popular se nombra cada vez más un fenómeno de creciente despolitización y cooptación institucional de sus discursos y estrategias pedagógicas (Acevedo, 2005). De hecho, Marco Raúl Mejía, citado por Acevedo (2005), uno de los más importantes intelectuales de la educación popular en Colombia, sostiene que son tres las amenazas hacia la educación popular contemporánea: en primer lugar, la fragmentación de problemas sin esperanzas de articulación en un proyecto macro; en segundo lugar, la cooptación estatal y burocrática de los educadores populares; y, por último, la instrumentalización de sus prácticas y saberes en los proyectos de intervención social.

Desde esta idea, sugerimos que por lo menos dos discursos podrían constituir un ejemplo de esta instrumentalización y cooptación que la intervención social hace de la educación popular y la intelectualidad orgánica: los discursos de la educación y la participación. Se trata en ambos casos de discursos que atraviesan las metodologías de intervención social y que se destacaron como los más relevantes en la investigación realizada por el proyecto que venimos adelantando desde la Universidad Icesi.⁵

Para el caso de las metodologías educativas, los proyectos de intervención confían, por un lado, en la educación como estrategia y ámbito desde el cual es posible promover hábitos saludables y cambios culturales y, por otro, como dispositivo de integración y ascenso social. En el primer caso, se supone que la educación es central en los procesos de transformación de comportamientos y creencias, y en el segundo, que la educación (y en particular la capacitación y el adiestramiento en saberes técnicos) puede favorecer la integración al mercado laboral y la gestación de actividades de subsistencia. Con respecto a la primera idea tendríamos que decir poco. Somos profesores universitarios

⁵ En un análisis realizado por el proyecto de las principales apuestas metodológicas que se encuentran en diversos documentos sobre proyectos de intervención social y atención estatal, entre los años 1950 y 2005, se destaca, en primer lugar, propuestas educativas, en segundo lugar, el desarrollo de acciones en salud e infraestructura, en tercer lugar, estrategias de participación social y, por último, acciones en recreación y cultura.

en parte porque confiamos en que, en efecto, la educación puede transformar mentalidades, modificar imaginarios y, en general, afectar —esperamos que positivamente— las maneras de razonar de los educandos.

Partiendo de esta confianza, siempre relativa, nos detendremos en el segundo punto: la idea de que la educación informal y el adiestramiento técnico pueden convertirse en dispositivos integradores y de ascenso social. Al respecto, muchos de los proyectos y propuestas revisadas coinciden en plantear el desarrollo de actividades de capacitación (en cocina, artes manuales, peluquería y mecánica) en sectores predominantemente marginales⁶, como su acción más privilegiada. Nótese que se trata, sin embargo, en la mayor parte de los casos de estrategias que aspiran a una vinculación laboral deficitaria y subsidiaria. En tanto no se trata de regímenes formales de educación que provean títulos validables en el mercado laboral, las esperanzas de los educandos estarán puestas en la realización de ciertas labores que, en contextos de pobreza, prometen solo ingresos de subsistencia.

Por otro lado, la mayor parte de estas actividades educativas, a diferencia de lo que planteó en su momento la educación liberadora⁷, se realizan sin poner en consideración las expectativas y deseos de los educandos. Esto resulta particularmente grave en el caso de los jóvenes *pobres*. Desde los años ochenta, cuando según Martín Barbero (2002) la relación entre jóvenes y sicariato se hace pública, los jóvenes emergen en el escenario social como principales víctimas y victimarios de la violencia, y empiezan a ocupar un lugar importante en las agendas tanto de los medios de comunicación como de la opinión pública y la atención estatal.

6 Un dato puede ilustrar los alcances de los procesos de capacitación en tanto servicios sociales. Así, mientras solo el 4,6% de los hogares entrevistados en Cali por el Sistema de Índices de Inclusión Actualizados para Santiago de Cali (2009) cuenta con seguridad alimentaria, el 18% de los hogares tienen acceso a programas de capacitación ofrecidos por ONG o el Estado.

7 La educación liberadora, cuyo mayor exponente es para Latinoamérica Paulo Freire, suponía que en oposición a la educación bancaria, las propuestas educativas debían partir de los deseos y preocupaciones de los educandos. Así, en tanto éstos se consideraban poseedores de saber, las instituciones y proyectos se veían obligados a reconocer estos saberes y a acompañar su refinamiento en procesos de discusión y dialéctica entre educadores y educandos. Al respecto ver Freire (1972).

La categoría de jóvenes alude a una condición propia del ciclo vital, pero también a una construcción social que se ha modificado históricamente. Marcelo Urresti (1998) sostiene que para un análisis de la condición de juventud se requiere acudir a la idea de moratoria social y vital. Como moratoria social se comprende al periodo de tiempo que se extiende entre el final de la maduración sexual y el comienzo de la integración a las instituciones adultocéntricas (familia y trabajo) y la independencia económica. Se trata de un plus de tiempo, relativamente reciente en la historia moderna, que la sociedad en condiciones de abundancia otorga a los jóvenes (ya no niños, pero tampoco adultos) para que se formen y disfruten de los bienes materiales y simbólicos atribuidos a la juventud. En sectores socioeconómicos altos, este espacio de moratoria y por lo tanto de juventud puede extenderse hasta casi los 30 años; en sectores socioeconómicos bajos este periodo suele reducirse e incluso desaparecer dado el prematuro ingreso al mundo del trabajo y la maternidad o paternidad. La moratoria vital en cambio corresponde al tiempo potencial que le queda por vivir a un sujeto, dados los datos de esperanza de vida. Los jóvenes serían aquellos que gozan de un tiempo de vida potencial mayor al que han vivido (de esta forma, si la esperanza de vida es de 75 años, a los 25 una persona sería joven en tanto, potencialmente, le quedan muchos más años por vivir de los que ha vivido). Esta situación, sin embargo, debe ser mediada por las diferencias de clase. En algunas zonas de la ciudad la esperanza de vida de los varones jóvenes se reduce notablemente dadas las condiciones de violencia. En estos casos la moratoria vital también se reduce.

De las propuestas de intervención revisadas por el proyecto para 2005, el 18,8% identificaban a los jóvenes como su población objeto. De hecho, la Administración Municipal de la ciudad de Cali ejecutó en el tema de jóvenes entre 2000 y 2006 más de 150 proyectos, con una inversión cercana a los \$150.000.000.000. De estos, por lo menos 100 proyectos incluían un componente educativo o procesos de capacitación. Sin embargo, las cifras de violencia no disminuyeron y los problemas sociales se incrementaron. Para 2005, la ciudad contaba con siete redes de jóvenes, conformadas por alrededor de 20 grupos organizados, para un total de diez mil jóvenes vinculados a proyectos productivos

y trabajos de intervención social. Pero, paralelo a esto, las autoridades hablaban de la presencia de más de 200 pandillas juveniles, compuestas por un total de 3.000 jóvenes movilizados de los 800 000 que habitaban en la ciudad.

No podríamos atribuir el “fracaso” de estos programas de intervención social enteramente al empleo de estrategias educativas. De hecho, tendríamos que dudar de esta idea de “fracaso” y preguntarnos cuáles fueron los alcances más cualitativos de estos procesos educativos. Asimismo, es importante reconocer las dificultades que entraña el trabajo de intervención con y sobre jóvenes. En parte, ello se debe a que la juventud constituye solo un momento transitorio del ciclo de vida. Las intervenciones deben entonces considerar trabajos a corto plazo y la renovación constante de sujetos de intervención, lo que dificulta el trabajo de evaluación, medición de impacto y la puesta en marcha de programas de acompañamiento duradero

Sin embargo, llama la atención cómo estos procesos de capacitación no parecen haber impactado la movilidad ascendente de los jóvenes pobres, ni afectado su vinculación a organizaciones delictivas. Tampoco, por lo que revelan las cifras de desempleo juvenil, parecen haber sido útiles en la integración de éstos a mercados laborales. Por otro lado, llama la atención cómo este empleo de la educación en procesos de intervención social se devela como instrumental. En el caso de los jóvenes de capas altas y medias, la educación superior implica no solo “preparación para el trabajo”, sino también “postergación del trabajo”. Esto es, moratoria social: ampliación de la juventud y del ocio, de la dependencia y la protección. Los procesos educativos para jóvenes *pobres*, en cambio, parten del desconocimiento y restricción de las posibilidades de realización (laboral pero también *personal*), y sugieren para estos como única alternativa la culminación de la moratoria social, la integración a trabajos deficitarios y la estigmatización del *ocio* juvenil. Su falta de atractivo resulta entonces evidente no solo para nosotros, sino, probablemente, también para muchos y muchas de los jóvenes marginados.

Por otro lado, tanto los procesos educativos agenciados desde las intelectualidades orgánicas como los modelos de intervención sociológica (como el modelo de Touraine y Fals Borda, por ejemplo) proponen la participación de

los sectores intervenidos en los proyectos de los que forman parte. La participación, se supone, favorece no solo la apropiación efectiva de contenidos y saberes, sino que también fortalece la autonomía comunitaria y posibilita la continuidad de proyectos que son acogidos activamente por las comunidades.

Este énfasis en la participación es común también a los proyectos de intervención revisados. La mayor parte de ellos sugiere el desarrollo de actividades participativas y la puesta en juego de mecanismos de participación de las poblaciones atendidas en la resolución de sus propios problemas. Sin embargo, una revisión más detallada de estas propuestas revela cómo la participación ha sido vaciada de sentidos conceptuales y también de herramientas metodológicas concretas. Esta deficiencia puede observarse a través de un análisis de los indicadores que se emplean para evaluar la participación comunitaria. En la mayor parte de los casos, la participación se monitorea de acuerdo al número de talleres a los que se ha asistido y la presencia en actividades comunitarias. Salvo en casos aislados, no se elaboran indicadores que permitan evaluar las cualidades de esta participación, el trabajo de producción autónoma de ideas, las formas en que se produce el intercambio de saberes entre interventores e intervenidos, ni el compromiso de estos últimos con los procesos de los que forman parte.

Ello se debe en buena medida al carácter de los informes de evaluación de proyectos. A diferencia de las propuestas de sistematización y de descripción hermenéutica y fenomenológica —que la educación popular proponía debían derivarse de proyectos de educación comunitaria—, encontramos que los informes de la intervención social privilegian datos cuantitativos y de rendición de cuentas, importantes para el reconocimiento de las dimensiones de los procesos y el control de los mismos, pero insuficientes para comprender la experiencia de la intervención y sus efectos no cuantificables. De esta forma, mucho del trabajo de artesanía, de lo que podría nombrarse como el trabajo *gris* de la intervención social y de la experiencia coeducativa entre interventores e intervenidos, no ha resultado atajable para nuestra investigación a través de los documentos revisados. Residen estas dimensiones, por lo que pudimos constatar, más en las memorias personales y las

subjetividades de los actores (y probablemente desde ahí han sido integradas a los procesos institucionales de renovación metodológica y diseño de estrategias), que en los documentos formales y los cada vez más ejecutivos informes de intervención.

¿Crisis de la asistencia estatal: emergencia de la intervención social?

La relación entre Estado e intervención social es probablemente la más compleja de las tres que proponemos examinar en el presente artículo, en parte porque el Estado constituye un actor significativo para la intervención social en tanto define, a través de las políticas públicas, problemas y asuntos que requieren ser atendidos. Desde la literatura revisada, esta relación entre Estado e intervención cobra particular importancia tras la Constitución de 1991, que plantea el nuevo rol del Estado como administrador de recursos y *regulador* de la *cuestión social*. Se abandona de esta forma algunos principios que moldeaban la presencia de un Estado intervencionista y benefactor y se le otorga un mayor poder al mercado, proponiendo para la relación entre ciudadano y Estado las lógicas de eficacia y eficiencia que prevalecen en el sector privado. Se minimiza así la intervención directa y se permite que sean las reglas del mercado las que regulen la economía. El Pacto Social parece apuntar, entonces, a proveer las necesidades básicas o a paliar el problema de la pobreza a través de un mecanismo de subsidios directos que no interfieren en la dinámica del mercado. Se estaría hablando de una política social que focaliza el gasto en los más pobres, con orientación preferencial por los subsidios, la creación de fondos de tipo social y una concepción asistencialista del gasto social. Lo anterior se presenta como alternativa a la concepción universalista, promovida por entidades internacionales, que no busca la justicia social sino reducir los niveles de pobreza extrema.

Con respecto a las políticas públicas, si bien son de competencia en su formulación del Estado, su implementación se delega a organizaciones de la sociedad civil y del Tercer Sector. Éstas son ejecutadas parcial o totalmente por estos actores (incluyendo a las ONG), que desarrollan una cierta auto-

nomía en sus procedimientos. Se busca, entonces, una flexibilización de las políticas públicas como grandes directrices que pueden ser modificadas por los ejecutores directos de la intervención y las demandas de los intervenidos.

Desde esta perspectiva, la literatura revisada sostiene que este proceso de desburocratización estatal favorece la emergencia de la intervención social como responsable directa de la ejecución y operacionalización de políticas públicas y servicios sociales. Las versiones más pesimistas sostienen, entonces, que este desplazamiento del Estado como garante de la atención social constituye una terciarización del trabajo benefactor, conduce a una mayor desresponsabilización del Estado y a una crisis definitiva en la atención estatal, que no encuentra compensación en los efectos parciales y limitados de la intervención. El proyecto de investigación que desarrollamos, sin embargo, identifica algunos asuntos que pueden matizar o, por lo menos, complejizar esta idea.

Por un lado, la señalada *ausencia* del Estado y la denominada crisis de la atención estatal pueden considerarse como relativas, en virtud de tres asuntos. El primero tiene que ver con el hecho de que el Estado colombiano no logró consolidarse efectivamente como único garante de la *cuestión social* y su proyecto de bienestar tampoco se concretó plenamente en el país. Así, cuando se afirma que se ha producido un cambio dramático en las formas de atención estatal, se suele hacer alusión a un Estado que nunca fue. Se trata pues de una falsa nostalgia.

En segundo lugar, según los proyectos revisados, el Estado continúa siendo el mayor financiador y cofinanciador de los proyectos de intervención en la ciudad. Ello supone no solo que es el Estado quien diseña los términos de referencia y determina los lineamientos de los proyectos de intervención ejecutados por las organizaciones, sino que también este hecho pone en tensión la independencia real del tercer sector, frecuentemente obligado para su sostenimiento a negociar con el Estado sus métodos y objetivos. Por último, el Estado continúa detectando y operando buena parte de los servicios sociales en materia de salud pública, vivienda y atención a la infancia. No se trata por tanto de una *ausencia total*, como señalan versiones más radicales, pero sí de una transformación en las relaciones entre Estado, tercer sector e intervención social.

En este sentido, sugerimos que es necesario modificar las preguntas que la investigación en el tema suele hacerse cuando aborda el problema del Estado y la atención de la *cuestión social* contemporánea. Nos interesa comprender, pues, el papel del Estado en la construcción de un espacio público, además de una serie de problemas en el que éste no actúa como su exclusivo determinador, pero en el que continúa jugando un papel fundamental. Al respecto, podemos identificar por lo pronto más preguntas que respuestas. Entre estas, sugerimos tres órdenes de preguntas que constituyen, en sí mismas, objetos diferenciados de investigación y que se han constituido como futuros frentes de estudio para el proyecto que nos encontramos desarrollando.

En primer lugar, nos preguntamos por el rol del Estado en los proyectos de intervención que financia: ¿Cómo selecciona el Estado determinados problemas sociales? ¿Cómo y con qué criterios se seleccionan las instituciones encargadas de la ejecución de procesos de intervención? ¿A través de qué mecanismos se evalúa y acompañan los proyectos?⁸ ¿Qué tan dotado técnica y organizativamente se encuentra el Estado para el desarrollo de actividades de control? ¿Cómo configura el Estado un mercado de los proyectos sociales? ¿Qué límites y qué espacios de acción proponen los proyectos de intervención estatal a las instituciones ejecutoras?

En otro orden de ideas, nos preguntamos por los efectos que esta terciarización de la atención social tiene sobre el desarrollo de proyectos de intervención. Ya en trabajos previos hemos señalado el cortoplacismo que atraviesa a los procesos de intervención financiados por el Estado y hemos descrito algunas de las dificultades que enfrentan las instituciones ejecutoras para dar continuidad a sus procesos en un contexto de inestabilidad de recursos y proyectos de limitado alcance. Pero, ¿cómo afecta este cortoplacismo a las comunidades intervenidas y a los efectos reales de la intervención? ¿Cómo

8 En este punto vale la pena destacar el modo en que la revisión de indicadores y de informes de evaluación de proyectos constituye una fuente importante para comprender lo que espera el Estado de los proyectos de intervención, pero también los asuntos sobre los que aspira a ejercer auditoría y control.

se las arreglan para sostenerse económicamente instituciones que dependen de la financiación estatal? ¿Cómo esta lógica de financiación de proyectos incide en la flexibilización laboral de los interventores?

Y por último, en un enfoque más microsociológico y a partir de los interrogantes previos, nos inquieta reconocer los efectos que estos procesos de flexibilización y de incertidumbre laboral tienen sobre los sujetos interventores. Considerando que se trata de intelectuales ocupados privilegiadamente en animar en otros la consolidación de nuevos vínculos sociales y la superación de condiciones de precariedad y carencia, ¿de qué forma se las arreglan los interventores para lidiar con su propia condición personal y, al tiempo, desarrollar trabajos que parten de una cierta idea de transformación o superación de las condiciones sociales de otros?

Conclusiones

Hemos descrito en este documento algunas pistas para comprender la relación entre intervención social y sus prácticas antecesoras. En principio, hemos señalado relaciones y diferencias entre filantropía e intervención, en clave de la idea de cambio y derecho social. Asimismo, hemos reconocido el modo en que ciertos saberes heredados de la *intelectualidad orgánica* y la educación popular han sido cooptados y reinventados en procesos de intervención. Por último, hemos identificado fisuras en la relación que suele establecerse entre crisis de la atención estatal y emergencia de la intervención, y hemos planteado algunas preguntas que surgen del replanteamiento de esta relación.

Sostenemos que si bien esta revisión de antecedentes no es suficiente para dar cuenta de la intervención social como fenómeno y objeto de estudio, sí actúa como un efectivo recurso analítico que nos permite dar cuenta de un campo amplio de problemas de investigación aún débilmente inexplorados. Algunos de éstos aluden a dimensiones más macro de la intervención social, en particular a la relación entre Estado, políticas públicas y tercer sector, en función de la construcción y atención de la *cuestión social* como asunto público. Otros refieren al ámbito de las relaciones y las experiencias de interventores e intervenidos, rara vez

abordadas, con excepciones brillantes como la que nos presenta Richard Sennett (2003) en su obra *El Respeto*. Hasta el momento, el proyecto sobre intervención social que la Universidad Icesi ha venido desarrollando se ha concentrado privilegiadamente en ofrecer una versión panorámica e histórica de la intervención social en la ciudad, con énfasis en el tercer sector, los problemas de los que ésta se ocupa y los métodos que emplea para desarrollar su labor. En el camino, sin embargo, se han señalado nuevas rutas de investigación que son, precisamente, las que este documento se propuso exponer y discutir.

Bibliografía

- Acevedo, M. et al. (2005). *Violencia y convivencia en Cali, los nuevos escenarios de la Educación popular*. Informe final de investigación. Universidad del Valle, Cali.
- Ander-Egg, E., (1971). *Reconceptualización del servicio social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Barbero, J. M. (2002). “Jóvenes, Comunicación e Identidad”. Recuperado en mayo 12 de 2010, de <http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric00a03.htm>.
- Beck, U. (2005). *La invención de lo Político*. México: Fondo de Cultura económica de España.
- Carballeda, A. (2007). “Problemáticas Sociales Complejas y Políticas Públicas”. *CS, Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Icesi, Santiago de Cali, mayo. Página 261
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro, B. (2007). “Los inicios de la asistencia social en Colombia”. *CS, Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Icesi, Santiago de Cali, mayo, (1).
- Castells, M. (1986). *La ciudad y las masas. Sociología de los movimientos urbanos*. (1ª ed. en inglés 1983). Madrid: Editorial Alianza Universidad.
- Corvalán, Javier (1996). “Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad”. Recuperado el 8 de agosto de 2010 de <http://www.rau.edu.uy/fcs/dts/Mip1/corvalan.pdf>
- Fantova, F. (2006). “Aproximaciones a la intervención social”. Ponencia presentada en el Congreso sobre Protección Social. Universidad Icesi, Santiago de Cali, abril de 2006.
- Freire, P. (1972). *La Pedagogía del Oprimido*. Siglo XXI. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Gramsci, A. (1971). *Selections from the Prison Notebooks*. International Publishers, Nueva York.
- Lazzarato, M. (2006). *Por una política menor. Acontecimiento y política en las sociedades de control*. Madrid: Edición Traficantes de Sueños.

- Paz, A. L., Sáenz, J. D., Unás Camelo, V., & Muñoz Ballesteros, N. (2010). *¿Cómo se transforma lo social? Discursos y prácticas de intervención en Cali*. Cali: Universidad Icesi.
- Rosanvallón, Pierre, (1995). *La nueva cuestión social*. Buenos Aires: Editorial Manantial.
- Sáenz, J. (2007). “Temas de Reflexión en la Intervención Social”. *CS, Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Icesi, pp. 189-215.
- Sennett, R. (2003). *El Respeto*. Barcelona: Anagrama.
- Touraine, A. (1987). *El regreso del actor*. Buenos Aires: Editorial Eudeba.
- Urresti, M. (1998). La construcción social de la condición de juventud. Margulis M. Y Urresti M: “La construcción social de la condición de juventud”, en “*Viviendo a Toda*”. *Jóvenes, territorios culturales y nuevas sensibilidades*, Universidad Central – DIUC – Siglo del Hombre Editores, Bogotá 1998. Páginas 3-21

INTERVENCIÓN SOCIAL: ALGUNAS PISTAS PARA SU COMPRENSIÓN Y PARA TRAZAR OTROS HORIZONTES POSIBLES

JAMES CUENCA
JOSÉ EDUARDO SÁNCHEZ
MARY HELLEN BURBANO CERÓN

El concepto de intervención social es utilizado por instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como por líderes sociales y comunitarios, haciendo referencia a realidades sociales que pueden ser distintas y contradictorias, dado que su significado se da por hecho.

Así, se asume que al llevar a cabo un conjunto de acciones bajo el epígrafe de intervención social la explicación del concepto se destila en las acciones puntuales que realiza quien interviene. Esto ha llevado a homogeneizar una multiplicidad de acciones y actividades bajo el rótulo de intervención social, vaciando el concepto de todo contenido, sentido y especificidad.

Lo que proponemos aquí es volver sobre este concepto a través de un breve recorrido histórico sobre su origen y sentido, además de poner en discusión algunas relaciones claves para su comprensión, entre ellas la relación intervención social/cuestión social, que se considera central, ya que permite

comprender la dinámica propia de los ámbitos en los que esta tiene lugar; así como identificar los principales actores que participan en la intervención, especialmente en un mundo contemporáneo que discurre, para el caso de nuestro país, en el marco de la puesta en marcha de un régimen político democrático que coexiste con realidades sociales complejas producto de la implementación de un modelo económico neoliberal.

Por último, a partir de la revisión de algunas experiencias de intervención social en la ciudad de Cali, nos atrevemos a afirmar que, a pesar de los esfuerzos de los diversos agentes de intervención, la complejidad de los problemas sociales que se pretenden solucionar desborda cualquier programa de intervención puntual y exige otras maneras de intervenir en las que se articulen actores claves como el Estado, la empresa privada y las comunidades.

Intervención social-Cuestión social: una relación necesaria

Hacia las últimas décadas del siglo XX en Colombia la pobreza ha dejado de ser el problema central alrededor del cual se articulan y desarrollan procesos de intervención social, en su lugar emergen una serie de intervenciones orientadas a atender nuevas vulnerabilidades y riesgos imprevisibles con diversos tipos de población (Paz et al., 2010: 24). No obstante, hay que reconocer que siguen apareciendo en los acercamientos psicosociales, microsociológicos¹ y/o en los diagnósticos sociales² problemas o necesidades sentidas por la población, la mayoría de ellas de naturaleza estructural, es decir, situaciones estrechamente vinculadas con la forma como se encuentra organizada la estructura económica de la sociedad.

Situaciones como estas nos obligan a volver sobre la relación intervención-cuestión social con el propósito de interrogar la manera como se produce esta relación, asumiendo que dependiendo de lo que se defina como cuestión social se establecen ciertas formas o modalidades de intervención, se define quiénes intervienen, cómo lo hacen y a quiénes se dirige la intervención.

1 Como los denomina Carballada (2002).

2 Entendidos estos como puntos de partida de muchos procesos de intervención social especialmente de tipo comunitario.

Uno de los principales problemas sociales que históricamente han sido objeto de intervención es el de la pobreza o pauperismo, fenómeno social que emerge con mayor fuerza en Europa para la primera mitad del siglo XIX; sin embargo, con el paso del tiempo la definición del problema central –llamado ahora *nueva cuestión social* (Rosanvallón [1998], Castel (1997), Simoes Da Mota [2009], entre otros)– ha ido variando. Este cambio está estrechamente relacionado con la forma que el Estado adopta de acuerdo al modelo político y económico que le asiste y a los lugares que ocupan en el campo de la intervención social³ los diferentes actores e instituciones que de este participan.

En general, problemas sociales como la pobreza, la exclusión, la fragmentación, la desocupación, la precarización del trabajo, la discriminación, entre otros, han sido enfrentados a través de diversas formas y por diversos actores, siguiendo los mismos mecanismos que ofrece la modernidad. Así, tenemos la creación y puesta en marcha de la legislación social y laboral, reformas sociales por parte del Estado, la acción social de corte “caritativo o filantrópico”, por parte de instituciones o personas, y, por último, distintas formas de solidaridad de grupo, como la acción conjunta y organizada por parte de actores de la llamada *sociedad civil*, comunitarios o de base popular; organizaciones sociales y comunitarias populares o las ONG. Estas últimas “comienzan a actuar en esferas que históricamente han sido propias de la acción estatal, aunque se sitúan por fuera de ella” (Navarro, 1994 y Diestre, 2009, citados por Bermúdez, 2010).

En este sentido, la intervención social como “campo social de análisis y de acción desde el punto de vista epistemológico, teórico-conceptual, metodológico y ético-político” (Estrada, 2010: 56) se desarrolla en torno a una problemática social que puede ser entendida, en el contexto de la modernidad, desde distintos lugares como: la expresión de un problema fundamental de integración (Carballeda, 2002), como una expresión de las contradicciones inherentes al

3 Anota Estrada que es necesario hacer una distinción entre intervención social e intervención en lo social. La primera de ellas hace alusión un “campo social de análisis o de acción social del cual se ocupan diferentes disciplinas y profesiones. Al utilizar la noción de intervención en lo social se hace referencia a la intervención de un tipo de práctica social o saber especializado” (Estrada, 2010:56-57).

sistema capitalista (Simoes Da Mota, 2006), como la ausencia de un “estado de providencia” y producto de la crisis de los métodos de la gestión de lo social (Rosanvallón, 1998) o como un problema de “desafiliación” (Castel, 1997).

Así, autoras como Yamamoto (1997) y Simoes Da Mota (2009) centran su interés en entender la cuestión social vinculada al agotamiento de un determinado patrón de acumulación capitalista, pero estrechamente ligado al mismo. Para Yamamoto la cuestión social estaría relacionada con la manifestación, en el cotidiano de la vida social, de la contradicción entre la clase trabajadora y la clase poseedora de los medios de producción. Este fenómeno estaría vinculado al desarrollo y expansión del capitalismo industrial y emerge como preocupación a mediados del siglo XIX.

Para Simoes Da Mota (2009), el modo de producción capitalista sería el responsable de producir el fenómeno del pauperismo y de la pobreza como cuestión social; por lo tanto, no se podría enfrentar la pobreza sin enfrentar el capitalismo. Simoes Da Mota expresa que:

En rigor, no existen –desde el punto de vista histórico, político y teórico– muchas alternativas para pensar la naturaleza del enfrentamiento de la cuestión social. Se puede de hecho hablar solo de dos tendencias generales: su administración al interior del orden burgués –demarcada por la implementación de reformas sociales y morales, tanto más “eficientes” cuanto más ancladas técnicamente– o su superación como una práctica que transforma no la cuestión social en sí, sino el orden social que lo determina (2006: 50).

En este orden de ideas, ni el Estado ni la empresa privada serían los llamados a actuar en el terreno de la intervención, ya que ambos son pilares fundamentales del sistema de producción capitalista, que es quien engendra fenómenos como la pobreza y el desempleo a través de la disociación de los productores y los medios de producción.

De otro lado, y desde una perspectiva fundamentada en los derechos sociales, para Rosanvallón la nueva cuestión social estaría relacionada con una inadaptación de los viejos métodos de gestión de lo social; así, más que una crisis de financiamiento o de los problemas propios de funciona-

miento de los organismos del Estado, la nueva cuestión social tiene que ver con los principios organizadores de la solidaridad social y el fracaso de la concepción de los derechos sociales para ofrecer un marco satisfactorio en el cual pensar la situación de los excluidos (Pérez, 2005). Para hacer frente a la nueva cuestión social desde la perspectiva de Rosanvallón, sería necesario instaurar un nuevo contrato social, creando nuevos principios de solidaridad y definiendo nuevos derechos sociales.

En esta misma línea, otro de los autores que centran su atención en la cuestión social como problemática de la cohesión social y en la amenaza que supone al orden social y político es Castel, para quien la cuestión social es:

Una aporía fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjugar el riesgo de su fractura. Es un desafío que interroga, pone en cuestión la capacidad de una sociedad para existir como un conjunto vinculado por relaciones de interdependencia (1997: 30).

Para este autor, la nueva cuestión social se expresa a través de procesos como la desestabilización de los estables, la precariedad y la pérdida de identidad asociada al trabajo; es decir, la crisis de los procesos de desafiliación. Así, la nueva cuestión social está relacionada con el trabajo asalariado y con la seguridad social como centro de aglutinamiento del anhelado “progreso”.

Afirma Simoes Da Mota (2009) que para Castel es posible encontrar la nueva cuestión social en cualquier sociedad donde las tensiones y contradicciones pongan en juego los vínculos sociales. Esto exigiría una reforma al estado social para conjurar los riesgos de fractura a través de innovadoras formas de inserción.

En Carballeda (2002) encontramos que la intervención social también surge articulada a lo que él denomina “la problemática de la integración”, a la que se vieron enfrentados en su momento los nacientes estados-nación. La “cohesión social” estaría en la base de distintas prácticas que propugnaron por integrar a la sociedad a diversos grupos sociales que quedaban rezagados del paulatino y sostenido desarrollo de aquella. La integración a

la sociedad de estos grupos a través de formas de intervención fue asumida por instituciones como la iglesia, el sanatorio, el hospital, el orfanato, entre otros. Al respecto, Carballeda señala que:

Desde una perspectiva histórica, la intervención en lo social surge fuertemente marcada por una tradición normativa, asignada por el propósito pedagógico como forma de mantener la cohesión del “todo social”. Lo social en términos de intervención remite, entonces, a la idea de “conjuntos de dispositivos de asistencia y de seguros en función de mantener el orden o la cohesión de lo que denominamos sociedad”. En definitiva, la intervención se relaciona con la “problemática de la integración” y, en este sentido, es posible plantearse diferentes caminos de resolución para la integración (2002: 91).

Por lo tanto, para Carballeda, la intervención social implica una serie de estrategias para lograr los lazos o vínculos que mantienen unidos a los individuos y a la sociedad mediante formas diversas de solidaridad, que se hacen cada vez más artificiales, sistemáticas e institucionalizadas una vez la sociedad avanza en la modernidad, donde pierde fuerza la capacidad de la “comunidad” para regular sus problemas a partir de su propia dinámica y aprovechamiento de los vínculos “naturales” que la constituían.

Si en la perspectiva de Yamamoto y Simoes Da Mota encontramos que la cuestión social está articulada al agotamiento de un orden social capitalista que ha producido desde su comienzo los problemas estructurales que en estos momentos agobian a la mayoría de la población en el mundo –problemas que este mismo orden social ha sido incapaz de resolver y que obliga a pensar que toda solución a tales problemas pasa por atacar su causa, que está en el mismo sistema capitalista–, habría que preguntar ¿quién o quiénes son los responsables de producir tales cambios?

Para Galafassi (2006), los principales agentes capaces de promover cambios de orden estructural son los movimientos sociales, concebidos como aquellos actores colectivos cuya base social –sea sujetos, sectores, clases o fracciones de clase– está dotada no solo de demandas, sino también de un programa político que además de prefigurarse órdenes alternativos incluye

unas formas de lucha y de acción concretas; cuentan con una identidad y son capaces de relacionarse con el Estado y con otras formas de poder institucionalizado para demandar y presionar los límites del sistema.

En la perspectiva que presentan Rosanvallón, Castel y Carballeda, los problemas que atañen a la cuestión social están articulados al fracaso de los mecanismos de gestión de lo social. Así, lo que se tiene que volver a restaurar es la solidaridad social, los derechos sociales, la identidad asociada al trabajo, los lazos comunitarios. ¿Quién es el responsable de recuperar la integración social perdida?

En la mayoría de estas miradas se hace evidente que la intervención pública cobra toda centralidad para mantener la cohesión social. Así, es el Estado el que podría garantizar la restauración de la integración social. Sin embargo, cabría preguntar ¿por qué resolver las contradicciones del sistema económico y político es responsabilidad del Estado? Es decir, ¿por qué la cuestión social es responsabilidad del Estado?

Para Carballeda (2002) la respuesta a esta pregunta está en las teorías contractualistas, principalmente en la obra de Thomas Hobbes (1588-1679). Así, la transición entre el “estado de guerra natural” y la conformación de las sociedades humanas se relaciona con la posibilidad de “darle poder al soberano para lograr la paz”. El pacto o contrato logrado tiene como consecuencia la cesión de la soberanía por parte de quienes pactan, soslayando de esa manera el conflicto previo, que reaparece de manera marginal en la sociedad recién constituida como “problema social” o “anormalidad” (Carballeda, 2002). Entonces, desde esta perspectiva, la intervención social aparece como una necesidad allí donde el contrato puede romperse, principalmente en las situaciones o personas que se consideran débiles o vulnerables. La intervención social, por consiguiente, aparece fuertemente ligada a las relaciones de poder y es responsabilidad del Estado mantener el contrato y su propósito, es decir, mantener las condiciones que permitan la vida colectiva y pacífica.

En este orden insistimos, entonces, que la naturaleza de la relación intervención/cuestión social va a ser trascendental para comprender los complejos arreglos que se dan en los procesos de intervención social, ya que permite entender en qué escenario o ámbitos se desarrolla principalmente la inter-

intervención social (público-privado); permite esclarecer el actor o actores que se involucran predominantemente como agentes de intervención de la triada estado/mercado/sociedad civil organizada y los alcances que puede tener en el marco de pensar y construir cambios a nivel micro, meso o macro estructurales.

Otros horizontes para la intervención social

Los cambios en la naturaleza de la intervención social en el país pasan por los cambios en el orden político, económico, social y jurídico. Para inicios de los años noventa en Colombia, con la adopción de un nuevo modelo económico y con la ampliación del marco para la participación e intervención de la sociedad civil en asuntos de carácter público, se socializaron algunas de las funciones del Estado. La población, antes beneficiaria de los programas y políticas de Estado, dejó de ser vista como pasiva receptora de los programas y las acciones del Estado, de la Iglesia y de las organizaciones de carácter filantrópico y pasó a ser concebida de manera colectiva y organizada. En algunos casos las poblaciones fueron pensadas como potenciales proveedores de servicios sociales y de servicios públicos (Paz et al., 2010).

Es interesante el efecto que este cambio institucional va a tener en la relación que había entre las organizaciones sociales de base y el Estado. Hasta la aprobación de la nueva constitución, estas relaciones estuvieron mediadas, en una buena parte, por los partidos políticos (de derecha o de izquierda), las organizaciones gremiales (sindicatos, asociación de estudiantes), las organizaciones religiosas (grupos juveniles y barriales anclados a lo que se denomina pastoral social) y los grupos sociales de base (grupos juveniles, asociaciones de usuarios, grupos artísticos y culturales, juntas de acción comunal, etc.)

Una buena parte de la protesta social que enmarcó las décadas de los sesenta, setenta y ochenta en el país estuvo centrada en demandarle al Estado la solución a los distintos problemas de cada uno de estos grupos sociales. Las organizaciones mediadoras servían de vehículo para canalizar esta protesta.

Con la nueva constitución, la descentralización administrativa, el achicamiento del Estado y la puesta en marcha de las políticas económicas neoliberales, el Estado delegará a terceros la solución de aquellos problemas que

por muchos años fueron su directa responsabilidad, entre ellos la salud, la educación y la vivienda. Igualmente, se asume que las comunidades son un actor clave que tiene que gestionar la solución de sus problemas a través de las herramientas y recursos que el mismo Estado les ofrece. En este ámbito es que surge un nuevo discurso que va a posicionar a la intervención social como estrategia clave en la solución de los problemas sociales.

Emergen, en este contexto de descentralización y de ampliación de espacios para la participación de la sociedad civil organizada en asuntos públicos, organizaciones sociales populares, así como organizaciones no gubernamentales constituidas por distintos actores con diversos propósitos. Nuevos actores en el escenario de la intervención que entran al juego con instituciones como la Iglesia y las organizaciones fundadas y financiadas por grandes empresas o grupos empresariales de naturaleza industrial, que inicialmente desarrollaban acciones de ayuda bajo principios filantrópicos, orientando su acción principalmente a la asistencia y al aprovisionamiento de obras de infraestructura para las localidades donde se asientan.

Para el caso del Valle del Cauca, muchas de estas organizaciones empresariales que nacen en la segunda mitad del siglo XX, acompañando en la mayoría de los casos los procesos de industrialización o tecnificación de la actividad agrícola, empiezan a coexistir con el Estado en los territorios donde aquellas operaban y, en muchos casos, llegan a reemplazar la acción estatal construyendo escuelas, canchas, acueductos, caminos y carreteras o aportando dinero para fiestas patronales, celebraciones comunitarias, entre otras actividades (Paz et al., 2010).

Esta intervención social ha estado fuertemente orientada a promover procesos de modernización, especialmente a través del desarrollo de obras de infraestructura y el agenciamiento de procesos educativos orientados a la asimilación por parte de la población de este tipo de obras para su sostenimiento, así como del impulso de iniciativas microempresariales para promover en los individuos la autogestión y el emprendimiento que les permitan generar por sí mismos ingresos.

Muchas de estas organizaciones, apelando al uso de recursos propios e incluso con apoyo del mismo Estado, han contribuido a construir lo que se denomina *el campo del bienestar social*, por supuesto con una concepción de *la*

cuestión social que apalanca y justifica su acción. Así, “lo que hoy se denomina bienestar social ha tenido un desplazamiento conceptual y operativo, desde lo puramente asistencial, hacia una racionalidad productivista, modernizante, o de bienestar entendido desde otras perspectivas” (Monroy, 2005: 49).

Afirma Monroy que algunas veces se trata de la atención a necesidades básicas insatisfechas, la investigación sobre problemas sociales específicos, la atención o prevención de problemas sociales particulares en grupos poblacionales, el mejoramiento de la calidad de vida, el desarrollo autónomo de las comunidades o el mejoramiento de las condiciones sociales económicas y culturales de las mismas, entre otros.

Hoy por hoy, la intervención entendida como una trama de acciones organizadas y orientadas sobre marcos teórico-metodológicos que definen problemas y sujetos viene siendo desarrollada por algunas organizaciones comunitarias o de base, ONG, organizaciones empresariales o desde algunas agencias del Estado.

Asumir una perspectiva conceptual y metodológica en la intervención social les permite a estas organizaciones orientar su labor desde criterios definidos previamente y establecer marcos de trabajo más claros con las comunidades y grupos de interés. Esto, como es de suponer, les permite evaluar su trabajo permanentemente y proyectar sus acciones a futuro. No hacerlo así conduce, en la mayoría de los casos, a un activismo que resulta difícil de evaluar y que cuando se hace, no va más allá de un conteo de tareas realizadas y de participantes. Lamentablemente, en algunas fundaciones y ONG el trabajo que se hace se reduce a eso, gastando importantes recursos, humanos y económicos, sin mayores efectos sobre las poblaciones y contextos en los que se adelantan procesos de intervención.

Ampliando las posibilidades de la intervención social

Quienes están en el campo adelantando procesos de intervención social con relativa frecuencia se preguntan por los efectos de su acción sobre la realidad social que pretenden transformar. En ocasiones la realidad social interpela de manera fuerte: ¿por qué a pesar de los esfuerzos constantes los problemas subsisten e incluso aparecen nuevos? Si los “intervenidos”

hoy reclaman espacios de diálogo directo con el Estado y ellos mismos quieren dirigir la intervención social, ¿hacia dónde deben orientarse las acciones del Estado y las ONG?

Una vía para considerar estas cuestiones, retomando a Carballada, es considerar que la intervención procede por dos tipos de demandas. Una es la que se hace desde las comunidades, grupos o sujetos. La otra es la que propician directamente las mismas instituciones, gubernamentales y no gubernamentales.

Así, hay que aclarar que tradicionalmente la demanda no define el tipo de intervención que se va a hacer. Esta última está enmarcada en las construcciones simbólicas, teóricas, conceptuales y sociales de quien interviene y que son las que terminan caracterizando el tipo de intervención a realizar. La intervención, según esto, no es aséptica ni neutral; supone un posicionamiento en torno a un determinado orden social o apuesta política que hacen los organismos financiadores e interventores.

Sin embargo, no hay que ignorar que las comunidades tampoco son entes pasivos que están a la espera de lo que el Estado o las ONG quieran hacer por ellas y con ellas (Giddens, 2003). Aunque es común el estereotipo que asume a las comunidades populares como grupos humanos “ignorantes, analfabetas, manipulables”, sin iniciativa ni agencia sobre sus propios asuntos, la realidad es que ellas tienen saberes y conocimientos ganados a través de años de experiencia y de lucha cotidiana por vivir dignamente (Menike, 1993).

Las comunidades barriales que habitan una buena parte de la geografía de las principales ciudades del país tienen una importante historia de intervenciones sociales provenientes de distintos tipos de actores y de instituciones públicas y privadas. Ellas han visto pasar por las calles de sus barrios a estudiantes universitarios, miembros de ONG, funcionarios públicos y líderes políticos realizando diferentes tipos de programas, prometiendo soluciones o diagnosticando y evaluando sus problemas sociales. Sin embargo, los problemas siguen ahí al igual que las comunidades, aunque con una diferencia: ellas aprenden, conversan sus asuntos, evalúan lo que hicieron o dejaron de hacer los agentes externos; se vuelven reactivas y, en algunos casos, toman decisiones sobre sus propios asuntos y sobre los agentes externos que los visitan.

Esto sitúa la intervención en un contexto de lucha por el poder (identitario, económico, de afirmación de ciertas representaciones simbólicas en vez de otras) y de la constitución de sujetos políticos, tanto del lado de quien interviene como de los participantes de la intervención. En muchos casos y con “buenas intenciones”, como señalan Cardarelli & Rosenfeld (2000), esta dinámica de tensiones intersubjetivas es completamente desconocida y quien interviene se asume a sí mismo como el legítimo representante de los intereses de aquellos a quienes dirige su acción, y actúa en consecuencia, atropellando por ese camino a las personas que hacen parte de las comunidades y habitan los contextos en los que se desarrolla la intervención.

En tales casos, las posibilidades creadoras y transformadoras de la intervención ceden el lugar a un intercambio objetivado sin los efectos de cambio esperados. Por ejemplo, ante la victimización puede resultar más estratégico o simplemente cómodo actuar como tal y obtener los beneficios de la asistencia que asumirse como un sujeto y reclamar efectivamente el cumplimiento de los derechos; del lado de quien interviene, resulta más tranquilizador dar la ayuda caritativa o señalada por el programa que enfrentar a un sujeto que no se sitúa como víctima, sino que reclama una forma de relación diferente en la que cuestiona su condición de subordinación y dependencia. Es decir, un sujeto capaz de incidir en la esfera pública.

En 1962 Habermas acuñó el concepto de *esfera pública* como concepto central que ayuda en la comprensión de las relaciones que se presentan entre los ciudadanos en las sociedades modernas. Este concepto alude a: “un escenario [...] en el cual la participación política se realiza por medio del diálogo. Es el espacio en el cual los ciudadanos piensan y examinan sus asuntos comunes, por lo tanto es un escenario institucionalizado de interacción discursiva” (Fraser, 1992: 2). Según Fraser, este concepto puede ser de utilidad para establecer “los límites” de la democracia, tradicionalmente presentada como respuesta a los problemas sociales en las sociedades actuales.

Como mencionamos al inicio, ni el Estado ni la mayoría de las ONG son consideradas por algunos autores como actores promotores del cambio social, sino más bien como las instituciones encargadas de regular y de

mantener el orden social hegemónico. Este orden social es el deseable para una clase que se considera a sí misma universal. Para Fraser (1992), la esfera pública burguesa se constituyó como contrapeso a los estados absolutistas. El nacimiento de esta esfera se justificó y tuvo su origen en su constitución como mediadora entre la sociedad y el Estado⁴. Esta mediación estuvo acompañada por una labor de escrutinio, haciendo accesible la información que permitía un seguimiento crítico a las actividades del Estado.

Siguiendo a Fraser (1992) se puede considerar que la intervención social hace posible la construcción de contrapúblicos, que, tal como ocurriera anteriormente, puedan ir situándose en el juego del poder político con las herramientas necesarias para superar la privatización de la esfera pública oficial y, en esta medida, promover la transformación de las relaciones al interior de la sociedad.

Resaltamos dos elementos constituyentes de esta esfera pública oficial que la intervención social vista desde esta perspectiva pueden ayudar a cuestionar: el primero, que la esfera pública liberal se asienta en la idea de la separación del Estado de la economía de mercado, bajo el supuesto de que de esta manera se garantiza una forma de discusión pública en la que se excluyen los intereses personales (Fraser, 1992); el segundo, que esta esfera pública oficial⁵ (liberal), desde el inicio, reposa sobre la base de la exclusión de todos aquellos que no comparten ni su condición de clase ni el conjunto de *habitus* que constituyen una cultura específica de sociedad civil (mujeres, jóvenes, clase trabajadora etc.).

Desde luego, siempre han existido, en términos de Fraser (1992), contrapúblicos, es decir escenarios en donde los excluidos de la esfera pública oficial, como los campesinos, las mujeres, los trabajadores, etc., asumen una relación contestataria respecto a los públicos dominantes, en algunos casos para sorpresa

4 El estado absolutista inicialmente. Posteriormente la esfera pública liberal se consolida con la transformación del Estado y nace la democracia como ideal.

5 La esfera pública liberal, otrora negociadora en la relación Estado-Sociedad y “vehículo institucional para una transformación histórica fundamental en la naturaleza del dominio político” (Eley sf., como se cita en Fraser, 1992), se encuentra a sí misma en una nueva situación una vez lograda la transformación, en tanto que ahora su propósito no es el cambio, sino la continuidad del conjunto de condiciones que le son favorables.

de estos: “luego de tantos años de intervención ¿por qué no nos quieren?”, se preguntaba un directivo de una empresa durante el paro de un sector de sus empleados hace algunos años, en el Valle del Cauca, tras décadas en las que esta empresa actuó, tanto con sus empleados como con la comunidad en la que se asienta, como una “empresa providente”.

Así, la intervención social tiene posibilidades de incidir en la transformación social solo en la medida en que quienes la realizan la asuman desde un marco histórico específico, lo que implica apropiarse una postura política que reconozca las particularidades culturales y el conjunto de relaciones tanto económicas como de poder en las cuales se encuentran insertos los actores sociales, incluidos aquellos que intervienen. Por lo tanto, la intervención históricamente situada reconoce que la existencia de contrapúblicos, es decir, de diferentes intereses en el marco de la esfera pública, no es una limitante, sino una oportunidad de brindar a los actores sociales e individuales las herramientas necesarias para mejorar sus posibilidades de incidir en la esfera pública oficial, fortaleciéndose a sí mismos como contrapúblico.

Retomando la identidad como una perspectiva de la intervención (puesta entre paréntesis algunos párrafos atrás), resulta importante señalar que la posibilidad de asumirse como un contrapúblico demanda elementos de identificación comunes entre los individuos. Una fortaleza que tienen los movimientos sociales es que sus miembros logran constituir una identidad que agrupa y convoca a los participantes en relación con alguna característica o elemento identitario. Buenos ejemplos de esto son los movimientos articulados a las identidades étnicas, regionales, de género y sexuales. En tal sentido, la intervención social puede efectivamente situarse como provocadora de transformaciones en la medida en que facilita y potencia la construcción de identidades colectivas.

Un hecho que puede afectar la construcción de este actor colectivo es el tipo de intervención que favorece una mirada individualista y psicologizante de los problemas sociales. Estas intervenciones, presentes en algunas agencias del Estado o de algunas ONG de inspiración religiosa, ubican en el individuo la raíz de las situaciones a remediar y asumen que programas orientados a

transformar actitudes, aptitudes, formas de pensamiento, y ofreciendo planes de capacitación laboral, apoyo familiar o capitales semilla, lograrán impactar significativamente los complejos problemas sociales presentes en las comunidades o grupos de interés.

La adopción del camino de la intervención por la vía individual pasa por considerar que la realidad se constituye por la interacción social y por los actores y que estos crean e interpretan el mundo eligiendo entre múltiples opciones. De esta manera, continúa la fragmentación entre lo social y lo político, entre el Estado y sociedad, y se reduce la intervención como lo diría Cardarelli & Rosenfeld (2000) a atender la dimensión psicosocial de los problemas, donde el individuo es el problema y su acción la solución, desvinculado de su relación con la sociedad/estructura y en una clara ruptura con el contexto socio-histórico y las esferas política y económica. Como lo diría Montaño, “la esfera social entendida como la interacción entre individuos en su espacio cotidiano, despolitizado y deseconomizado” (2009: 1).

Se requiere, por tanto, una postura dinámica con respecto a la sociedad, en donde el conflicto no se soslaya sino que está puesto en el centro, y los intereses legítimos de todos los actores son puestos bajo escrutinio. Aquí vale la pena resaltar que la intervención microsociológica o psicosocial no se deslegitima, sino que no es suficiente si solo busca la transformación individual. No es posible considerar al sujeto como único responsable de su destino desconociendo las condiciones estructurales en las que se ubica.

Articulaciones necesarias: buscando aliados para la intervención social

Más allá de los efectos parciales que puedan tener algunos programas, es claro que se requiere acciones más decididas y mancomunadas para lograr un efecto significativo sobre la realidad social. La triada estado/empresa privada–ONG/comunidad ofrece un marco amplio de actores, acciones, intenciones, propósitos y políticas que hay que explorar y entrar a operar.

Sin embargo, cuando se exploran las mutuas percepciones que subyacen entre estos distintos actores se encuentra la desconfianza y la sospecha como tono que define la mirada sobre el otro.

Así, el Estado es percibido con temor por parte de las comunidades y del sector privado; su paquidérmico accionar o, en los peores de los casos, su inactividad o la clientelización propia de la acción gubernamental lo hace sospechoso y poco confiable como aliado estratégico en la solución de los problemas sociales. Sin embargo, también se reconoce que es el Estado el actor que tiene los recursos, la infraestructura y la agencia necesaria para poder resolver una buena parte de los problemas estructurales que están en la base de toda intervención social.

Respecto a la empresa privada, las aprehensiones también surgen por parte de las comunidades y algunas ONG, principalmente relacionadas con la privatización de la cuestión pública y la apropiación de recursos públicos o de agencias internacionales, considerando su capital político, social y económico. Algunas ONG afirman que una buena parte del dinero proveniente de las grandes agencias financiadoras de proyectos va a parar a las fundaciones de estas organizaciones. Sin embargo, con las nuevas exigencias que se están haciendo sobre el compromiso y la responsabilidad social empresarial, este actor se está convirtiendo en un referente importante en la intervención social. Sus acciones, direccionadas o no, hacen presencia a través de varios proyectos que operan en distintas áreas, principalmente articuladas a sus grupos de interés.

Además, es importante resaltar la importancia que tiene este actor como aliado estratégico debido a su experiencia, sus recursos y el capital social y político que posee. Un ejemplo claro de esto está relacionado con la capacidad de convocatoria que tienen estas organizaciones, principalmente frente al Estado.

Con relación a las comunidades, como ya se señalaba atrás, las aprehensiones están referidas a que son percibidas como pasivas, sin iniciativa para participar de la solución de sus propios problemas. Aunque es claro que sin la participación de las comunidades y sin el reconocimiento y respeto hacia sus saberes, prácticas y recursos, y la integración de estos en los procesos de intervención, es imposible que se afecten significativamente los problemas sociales.

Es claro que la articulación de estos actores se hace necesaria para poder tener un mayor impacto sobre las difíciles realidades que vive la mayoría de la población colombiana. No hacerlo así es seguir gastando importantes recursos humanos y económicos en un sinnúmero de acciones desperdigadas en la geografía nacional.

Lo importante, al parecer, es que cada vez parece ser más claro que esta articulación hay que hacerla. Y en el terreno se pueden encontrar algunas experiencias de tales acciones, con distintos tipos de impactos y resultados, principalmente articulados a los temas de la educación, la niñez y la violencia familiar. Sin embargo, son acciones muy puntuales, jaladas por distintas iniciativas institucionales y que articulan principalmente al actor privado y público. La participación de las organizaciones comunitarias no aparece todavía claramente definida.

Es claro que si queremos que la intervención social logre cambios reales en las comunidades y grupos sociales intervenidos, se requiere que tanto las agencias interventoras (llámense ONG, Estado, Fundaciones empresariales, organismos multinacionales, etc.) como las comunidades se asuman como sujetos políticos y actúen en consecuencia. Esto significa hacer explícitos los presupuestos ideológicos, políticos y sociales que acompañan toda intervención y romper con esa mirada aséptica que supone que la intervención social es neutral y transparente en sus fines y sus medios. También es necesario dejar de considerar a las comunidades como dolientes y, por lo tanto, objetos de la intervención, para pasar a reconocerlas como sujetos capaces de asumir y liderar su propia realidad, de entrar en diálogo y sobre todo en discusión con otros actores del desarrollo para ejercer el cumplimiento de derechos, para hacer mayor control social con el fin de que cada cual asuma las responsabilidades que le corresponden en un contexto marcado por problemas estructurales, subjetivos e intersubjetivos.

Reflexiones finales

Los distintos apartados que se han presentado aquí son una invitación a pensar lo que se viene haciendo desde la intervención social, reconociendo de entrada que el concepto es diverso y polémico. No hay una sola manera de concebir ni de hacer intervención social. Lo que hacen las empresas privadas desde sus

unidades de responsabilidad social o sus fundaciones nada tiene que ver con lo que hacen las organizaciones comunitarias de base cuando las comparamos con relación a sus concepciones y modelos de intervención. Igualmente, la operatividad del Estado muchas veces va en contravía de lo que necesitan y demandan las comunidades. Un claro ejemplo de ello ha sido el reciente paro agrario, en el que se ve claramente dos concepciones distintas de lo que cada actor (gobierno y campesinos) entiende por producción agrícola.

Otro aspecto que resulta preocupante de esta dispersión de esfuerzos y de recursos es que se termina logrando poco cuando se quiere evaluar qué tanto han cambiado las realidades sociales a partir de la intervención realizada. Como lo afirmaban algunos directores de fundaciones empresariales, es descorazonador constatar que después de varios años de estar trabajando sobre una misma problemática o sector de la ciudad, es bien poco lo que se ha logrado impactar y transformar.

¿Qué es lo que se trasluce de esta situación? Un aspecto a tener en cuenta es la concepción algo ingenua con la que se asume la intervención social como medio de transformación social. Como ha quedado expuesto en estas páginas, la intervención social puede constituirse en un medio para producir cambios sociales, pero también para conservar realidades aberrantes. Una intervención que se funda únicamente en el carácter caritativo no hace más que reproducir comunidades dependientes y mendigantes.

Por lo tanto, tomar conciencia del tipo de intervención que se hace tiene que pasar por reconocer el carácter político que ella tiene. La intervención no es políticamente aséptica, jamás lo es, y reconocer esto es un paso para lograr transformar las realidades que se quiere cambiar.

Lo otro que hay que reconocer es la dimensión ética que tiene la intervención social y su importancia para el logro de los fines que se pretende alcanzar a partir de ella. No tiene buenos resultados intervenir sobre una comunidad sin contar con ella. El desconocimiento o anulación de las comunidades en la intervención social bajo cualquier tipo de justificación tiene como consecuencia la prolongación las injusticias sociales que se pretende acabar con la intervención. Además de aplazar por más años la solución de los problemas que se pretende resolver.

Por último, es claro que para lograr cambiar las complejas realidades sociales y materiales objeto de intervención es necesario construir agendas a largo plazo en el que las alianzas estratégicas entre Estado, empresa privada/ONG y comunidades sean la brújula que marque el norte a seguir. No se puede seguir operando de manera aislada y dispersa. Esta etapa de la intervención social ya se probó y ha demostrado poca efectividad. Seguir insistiendo en ella no es ni inteligente ni pragmático en relación con los fines que se pretenden alcanzar.

Este horizonte no es fácil, especialmente cuando cada actor tiene objetivos y propósitos particulares. Sin embargo, es claro que un país, y una sociedad, no es viable si alguno de estos tres actores queda rezagado de las oportunidades y bienes, materiales y simbólicos, de los que gozan los demás. Una empresa no es viable en medio de una sociedad pobre y violenta. Igualmente, un Estado deja de ser legítimo si no logra garantizar condiciones de vida dignas para sus habitantes y una sociedad civil no es sujeto político si no interviene de manera activa y consciente en los procesos de desarrollo que se gestan en su territorio.

Bibliografía

- Bermúdez, C. (2010). Intervención social y organizaciones comunitarias en Cali. *Revista Prospectiva*, 15, 49-68.
- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Cardarelli, G. & Rosenfeld, M. 2000. Con las mejores Intenciones. *Tutelados y asistidos*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro, B. (2007) a. Los inicios de la asistencia social en Colombia. *CS, Revista de Ciencias Sociales Universidad Icesi*, N° 1, pág. 157-188.
- _____ (2007) b. *Caridad y Beneficencia. El tratamiento de la pobreza en Colombia, 1870 – 1930*. Bogotá. Universidad Externado de Colombia.
- Estrada, V. (2010). Resignificar la formación académica y la intervención profesional en lo social. *Revista Trabajo Social*, Bogotá, Universidad Nacional, 12, 55-64.
- Fraser, N. (1992). Repensando la esfera pública. *Habermas y la esfera Pública*. Cambridge, Massachusetts and London: MIT Press.
- Galafassi, G. (2006). Cuando el árbol no deja ver el bosque. Neofuncionalismo y posmodernidad en los estudios sobre movimientos sociales. *Revista Theomai*. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. Recuperado 20 de Julio de 2013 en <http://theomai.unq.edu.ar/index.htm>
- Giddens, A. (2003). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Iamamoto, M, (1997). *Servicio social y división social del trabajo: un análisis crítico de sus fundamentos*. Sao Paulo: Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Cortez editora.
- Menike, K. (1993). El empoderamiento desde el punto de vista del pueblo. *Revista Desarrollo y Poder*, Vol 3, N° 3, pág. 28-35.
- Monroy, I. (2005). Cambios de enfoque en la intervención social la perspectiva de derechos. Trabajo Social. *Revista del Departamento de Trabajo Social*, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, 7, 47-58.
- Paz, A. L., Saenz J., Unás V., M. Natalia, 2010. ¿Cómo se transforma lo

- social? Discursos y prácticas de intervención en Cali. Santiago de Cali. Universidad Icesi.
- Paz, A.L., (2012). La intervención social y sus retos frente al quehacer de las ciencias sociales. *Sociedad e intervención social y sociología. XI Coloquio Colombiano de Sociología*. Santiago de Cali. Universidad del Valle.
- Pérez, G. (coord.) (2005). *Las manifestaciones actuales de la cuestión social*. 1ª ed. Buenos Aires: Instituto Di Tella.
- Rosanvallón, Pierre, (1998) [1995], *La nueva cuestión social*. Buenos Aires: Editorial Manantial.
- Simoes Da Mota, A. (2009). El debate contemporáneo sobre cuestión social y trabajo social. *Revista de la Facultad de Trabajo Social*. 25, (25). Recuperado 01 de Agosto de 2013 en: <http://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/168/141>

LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y SUS RETOS FRENTE AL QUEHACER DE LAS CIENCIAS SOCIALES

ANA LUCIA PAZ RUEDA

Este artículo defiende como idea central que las formas en que se atiende lo social hoy en Cali retan permanentemente la formación de los científicos sociales en general y de los sociólogos en particular, y que, por lo tanto, se requiere construir la intervención social como objeto de estudio, es decir, problematizarla sociológicamente. No se trata en este caso de reflexionar sobre las maneras en que se interviene lo social o sobre las metodologías de trabajo de campo. Se trata de pensar qué es la intervención hoy, cómo ha llegado a constituirse y qué implicaciones tiene ello para el quehacer en sociología. Eso deviene, por una parte, de la forma en que históricamente se ha consolidado lo que hoy denominamos intervención social y, por otra parte, de hechos claves o hitos que lo han determinado.

Esta reflexión posa la mirada sobre los interventores, es decir, las instituciones y sujetos que realizan la intervención, y, desde esa perspectiva, sobre lo que ellos “hacen y dicen sobre lo que hacen”. Una perspectiva que sin duda tiene limitaciones analíticas, pero que a la vez favorece la descripción crítica del complejo campo institucional de las intervenciones en la ciudad. Deja por fuera, por razones de tiempo y espacio, a los intervenidos². Se trata de un

ejercicio de reflexión conceptual que conjuga algunos elementos empíricos obtenidos en el trabajo de campo y se concentra en la intervención social fundamentalmente desarrollada por el Estado, las ONG y las uniones entre ellos.

Este artículo busca, entonces, reflexionar sobre las dimensiones complejas que tiene el quehacer profesional del científico social en general y del sociólogo en particular en el terreno igualmente complejo, pero también ambiguo y difuso, de lo que hoy denominamos intervención social. Gestionar lo social, tramitarlo, entenderlo, transformarlo, tiene hoy en la ciudad unas características particulares. Dar cuenta de esas condiciones y la manera en que han llegado a formarse permite al profesional de las ciencias sociales avanzar en la comprensión de su objeto de estudio y, en consecuencia, de una dimensión de su plano laboral. Se trata entonces de dar algunas puntadas para contribuir a hacer una *sociología de la intervención*, para dar cuenta no solo del fenómeno, sino además de la manera en que ello se convierte en un nicho laboral importante, complejo y, por tanto, retador.

Antecedentes de las prácticas de intervención

Para construir la intervención social como objeto de estudio, es central considerar el modo en que históricamente se han transformado las necesidades sociales, las estrategias a través de las cuales se ha intentado suplirlas, sus criterios de clasificación, la denominación de los implicados y, en general, la manera en que se ha pensado sobre ella.

Robert Castel (1995) describió en *La Metamorfosis de la Cuestión Social* cinco formas clásicas de intervención: 1) las formas de sociabilidad primaria que apelaban a la solidaridad del grupo; 2) las prácticas de caridad adelantadas desde la Iglesia católica; 3) las modernas, ejecutadas por las instituciones municipales de beneficencia pública; 4) las concepciones y prácticas contemporáneas de filantropía; y 5) la asistencia social, que como política pública se adelanta desde el Estado. Además, los estudios de Beatriz Castro (2003) son un punto de partida que permite ubicar las distintas prácticas de intervención que se han desarrollado en Cali desde finales del siglo XIX e indicar algunos de sus rasgos predominantes.

Estas clasificaciones permiten pensar inicialmente la intervención social en Cali ligada a la idea de caridad y asistencialismo para después, como se verá, analizar el tránsito hacia procesos más racionalizados de atención de lo social.

En primer lugar, durante finales del siglo XIX y hasta mediados del siglo XX el apoyo de diversos sectores sociales estatales y no estatales a la cuestión social estuvo fundamentalmente ligada a la condición de necesitado y carente; más específicamente se relacionó con la condición de “pobre”. Como en el resto de América Latina, en la región, hasta la cuarta década del siglo XX, la idea de pobre estaba referida a la relación entre nativos y colonizadores en el marco de los primeros procesos de industrialización. Bajo este panorama, algunas instituciones no estatales que actuaban acudiendo a diversas prácticas filantrópicas y caritativas se ocuparon del problema de la pobreza y formalizaron la condición de “asistido”, que terminaría siendo clave para la configuración de lo social en la región. De la misma forma, las prácticas filantrópicas y caritativas constituyeron un lugar de origen para la consolidación de las estrategias de asistencia adelantadas por el estado benefactor (hacia las primeras décadas del siglo XX) y para la profesionalización que surgió posteriormente como un modo de reconocer sistemáticamente la sociedad para intervenir racionalmente sobre ella.

Estas estrategias de asistencia fueron abordadas desde un escenario de tensión entre las nociones de filantropía y caridad, que se agudizó con los procesos de independencia de América Latina y las consecuentes rupturas entre la Iglesia católica y el Estado. Si bien bajo estas tensiones la Iglesia católica perdió el monopolio de la administración de la caridad, continuó dominando la mayor parte de las instituciones y prácticas de asistencia, de la mano de otras organizaciones como las nacientes ONG y las empresas que contribuían a causas sociales. El Estado colombiano por su parte introdujo modalidades de caridad que se tradujeron en un sistema de atención a la pobreza, educación, salud y la protección; se inició la institucionalización de la asistencia social desde diversas dependencias y cobró interés el trabajo sobre la higiene y la salud pública. El país asistió entonces a la estructuración de una incipiente asistencia, por primera vez pública, secular y moderna, que se distanciaba de las prácticas de beneficencia católica.

Las décadas del cincuenta y sesenta del siglo XX constituyen un momento crucial para comprender el papel que los discursos del desarrollo jugaron como moldeadores de procesos de atención de lo social en Colombia y América Latina. La influencia de la política estadounidense, el crecimiento urbano, el desarrollo industrial y los cambios en la estructura industrial y tecnológica, sumados a las medidas proteccionistas emprendidas en el marco de la II Guerra Mundial, hicieron parte de los procesos de modernización de algunas naciones latinoamericanas, Colombia Incluida, y dieron paso al desarrollo de una *industria sustitutiva*, permitiendo el establecimiento progresivo de empresas en el país, la región y la ciudad. A comienzos de los cincuenta ya estaba implantada la idea de tres mundos: el primero, compuesto por las naciones industrializadas libres; el segundo, conformado por las naciones comunistas industrializadas; y el tercero, que comprendía a las naciones pobres no industrializadas. Esta distinción sirvió como telón de fondo a la aparición del Plan Marshall, el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, que promovían acciones para mitigar la pobreza y ejercer control demográfico en los países del tercer mundo.

Es importante anotar cómo estas acciones sobre el desarrollo y sobre lo social tuvieron impacto en la configuración de carreras en ciencias sociales en América Latina. Por una parte, se difundió la confianza en la ciencia y la tecnología como pilares del desarrollo, que no siempre consideraba factores sociales y culturales para su implementación. Por otro, los problemas sociales generaron un interés sin precedentes en Latinoamérica, lo que permitió la migración de intelectuales del primer mundo que, desde las ciencias naturales y las ciencias sociales, promovieron estudios en torno a la innovación tecnológica y los problemas de orden social.

En este marco, los objetos de la cuestión social se relacionaron con la idea de subdesarrollo. Así, problemas como la pobreza, el capital educativo insuficiente, las prácticas agrícolas arcaicas, las actitudes y valores culturales premodernos y los factores raciales, religiosos, geográficos o étnicos que obstaculizaban el desarrollo se consideraron objetos de intervención. El discurso y las prácticas del desarrollo permitieron situar los problemas sociales en el escenario “neutral” de la ciencia y promovieron la emergencia

de trabajos de investigación. Se produce entonces un desplazamiento de las prácticas de atención a lo social, en principio inmersas en procesos de consolidación estatal, a un terreno más académico y, si se quiere, más “tecnocrático”, lo que sienta las bases para la consecuente profesionalización de las actividades de intervención.

Es necesario considerar cómo durante la década del sesenta la oposición a los discursos del desarrollo reguló cierto trabajo comunitario de marcado corte político, el cual se efectuó en América Latina hasta la década del ochenta; por ejemplo, las prácticas de educación popular. Esto se da en medio de fuertes tensiones políticas y acciones de movimientos sociales, conflictos por la tierra, la lucha por la vivienda y sindicatos, entre otros fenómenos que empiezan a instalarse en la escena pública con nuevas demandas; clara evidencia de la incidencia de las ideas políticas de izquierda en la región.

Bajo las críticas propuestas a las teorías de la dependencia latinoamericana, hacia la década del ochenta se fueron configurando nuevas propuestas de desarrollo alternativo que impactarían notablemente los modos en que se opera sobre y con los sectores comunitarios. Por ejemplo, prácticas de intervención social contemporánea como el empoderamiento social, los discursos de la participación y la dialéctica, entre otros, que en particular invitaban a mayores niveles de auto-regulación de las comunidades y una mayor articulación entre sociedad civil y Estado a través de la participación comunitaria (Acevedo, 2005).

Ya hacia finales de la década del noventa, en parte ante la crisis del bloque socialista y el *giro* ideológico que acompañó su caída, se asiste a una creciente “neutralización política” o lo que reconoceremos luego como racionalización de las actividades de intervención. De fondo, asistimos a una creciente desconfianza en los procesos de transformación estructural amplia y una renacida convicción en las acciones en escenarios micro, controlables y evaluables, que operan a su vez como una suerte de laboratorios de *experimentación social* de métodos de intervención.

Específicamente en el caso colombiano, los fenómenos de la violencia y el narcotráfico, y la consecuente demanda de seguridad, potencializaron el trabajo de intervención social desde la década del ochenta. Proliferaron

estudios y mediciones que revelaron la magnitud y centralidad dada al fenómeno; bajo la relación entre seguridad, población y gobierno, se produjo una preocupación por el control social como ejercicio de la “gubernamentalidad”. La intervención en este campo, fundada privilegiadamente en datos epidemiológicos, se preocupó y preocupa aún por la clasificación y la valoración de los factores que inciden en la violencia, las formas de prevenirla o encausarla, la reducción del daño y su terapéutica focalizada, influyendo en la vida de la población, forjando la idealidad del buen ciudadano y la “convivencia armónica” (Hleap, 2004)

De esta forma, hacia las últimas décadas del siglo XX la pobreza dejaría de ser el único problema social considerado en los procesos de intervención; emergió el interés por otros temas y otros sujetos se hicieron un lugar político, social y cultural. Para Fantova (2006), la diversificación social de los sectores intervenidos, de los necesitados y de sus necesidades indica cómo en las sociedades contemporáneas se producen nuevas vulnerabilidades y riesgos imprevisibles. Así, por ejemplo, el incremento en la esperanza de vida permite visibilizar la figura de anciano, pero también revela la condición de joven y explota las diferencias generacionales. No es gratuito, entonces, que solo hasta la década del sesenta en el mundo, y en Colombia hacia la década del ochenta, se inicien programas y procesos de intervención, por ejemplo, con poblaciones juveniles, étnicas o de género.

Esta complejidad de la nueva cuestión social (Rosanvallon, 1995) exige de la intervención un doble juego entre la fragmentación de los problemas sociales y la inclusión de nuevos problemas en las instituciones que hasta el momento se habían dividido la administración de lo social. De esta manera, por ejemplo, los hospitales, encargados históricamente de la atención en salud, debieron hacer frente a los maltratos intrafamiliares, infantiles y a problemas que, como la desnutrición, tienen un origen socioeconómico. Por su parte, el campo de la educación también se diversifica. Las escuelas se vieron enfrentadas también a problemas relacionados con las dinámicas juveniles, las violencias urbanas y los problemas familiares. Y así en muchas áreas el objeto, y por tanto el quehacer, se diversifica.

Sin embargo, esta misma complejización social y la emergencia de nuevos problemas desafían los principios de fragmentación y exigen de la atención estatal mayor coordinación entre sus acciones. Carballeda (2007), entre otros, insiste en mencionar la crisis de solidaridad de las instituciones estatales como fuente importante de emergencia de una intervención social compleja, diversificada. El trabajo interinstitucional, coordinado y articulado por el Estado, se ve afectado por dinámicas que invitan a las instituciones a una disputa por la administración de lo social. Así, cada institución se considera como productora exhaustiva de los sujetos que necesita en la situación que los necesita, (Lewkowicz, 2004). Desde esta perspectiva, la intervención aparece, entonces, como un dispositivo que favorece el diálogo interinstitucional, pero también que incluye en la agenda de las instituciones nuevos problemas y nuevos modos de abordar las cuestiones sociales.

Dado el contexto complejo hasta ahora descrito, se puede avanzar hacia la construcción de algunas pistas para la comprensión de la intervención social contemporánea en la ciudad.

Pistas para la comprensión de la intervención social

Hoy la intervención social puede entenderse como un conjunto de actividades y acciones que, realizadas de manera formal, racional e incluso profesionalizada, pretenden responder a necesidades o situaciones sociales colectivas –esto implica que no se agotan en el individuo, sino que pretenden impactar a los grupos sociales– consideradas como indeseables por los sectores intervenidos o por las instituciones interventoras.

La intervención social podría entenderse también (Kisnerman, 1986) como un “experimento de campo”, en la medida en que a través de la determinación y descripción de problemas, objetos de trabajo y poblaciones establece pronósticos y metas que son sometidas a evaluación mediante la puesta en escena de estrategias diversas. En este caso, la intervención efectúa un tipo particular de investigación que se convierte en insumo para las acciones que realiza y de las que, a pesar de su carácter racional

y sistemático, no es posible predecir enteramente sus efectos. La intervención constituiría, entonces, un experimento de campo que introduce en una situación concreta y real un conjunto de acciones que producen a su vez nuevas consecuencias.

La naturaleza racional de la intervención (Fantova, 2006) se expresa en la convergencia de sus acciones en tres niveles que operan simultáneamente. El primero es un nivel político que se manifiesta en la distinción de categorías, principios reguladores, actores y problemas (como la equidad, la igualdad de género, la participación democrática, la defensa de los derechos) que tienen legitimidad pública y, por lo tanto, cuentan con el respaldo de los poderes públicos. El segundo nivel está compuesto por el entramado administrativo que acompaña a la intervención y que se visibiliza en las actividades organizativas y gerenciales que soportan su trabajo: coordinación, planificación y evaluación. El tercer y último nivel está compuesto por las acciones técnicas u operativas de la intervención, sus métodos y sus modelos, que van desde actividades de formación hasta la movilización social.

La intervención social no solo actúa sobre necesidades sociales, sino que también las nombra y por lo tanto las instituye. Autores como Fantova (2006) insisten en considerar más adecuado el uso de la noción de “necesidad” que la de “problema”, en cuanto a que no se está haciendo referencia solo a carencias o circunstancias problemáticas, sino también a condiciones que potencian el desarrollo social. En este sentido, la integración autónoma de los sujetos en la vida democrática, por ejemplo, puede no ser un “problema” (como sí lo es la exclusión social), sino una necesidad que la intervención acoge y gestiona.

En este mismo sentido, pero desde otra perspectiva, la intervención se despliega en por lo menos tres tipologías de actores intervenidos:

1. Las intervenciones indiscriminadas/amplias, que pretenden afectar al grueso de la población sobre necesidades o problemas universalizantes (los hábitos de higiene, la prevención de la violencia, la participación democrática en instituciones de poder, por ejemplo).

2. Las intervenciones sectorizadas, que apelan al trabajo sobre necesidades que competen a grupos determinados de la población (la prevención del embarazo en adolescentes, la participación en grupos y procesos para asociaciones de la tercera edad, el empoderamiento en mujeres campesinas, entre otras).
3. Las intervenciones personalizadas, que aspiran a impactar a los sujetos sociales (los planes de formación, las actividades terapéuticas, el trabajo educativo con discapacitados, por ejemplo).

Asimismo, según el tipo de trabajo que efectúan, las intervenciones pueden tener un carácter asistencial (en la medida en que responden a necesidades puntuales y las alivian), formativo (que pretenden capacitar, rehabilitar, promover y educar) o movilizador, político y transformador (que aspiran a transformar de fondo situaciones sociales indeseables). Estos tipos de intervenciones se distinguen pero también se cruzan y mezclan con los dos tipos de actividades centrales efectuadas típicamente desde el estado de bienestar: la provisión estatal de servicios sociales y la reglamentación estatal de actividades de intervención privadas.

Es posible pensar, entonces, la acción de intervenir como la respuesta a la dificultad que tiene un sistema social complejo para resolver efectivamente necesidades y problemas, es decir, para autorregularse. La complejidad de los sistemas sociales indica que en los procesos de autorregulación participan diversos sectores y ámbitos, por lo que la intervención debe, idealmente, reconocer la necesidad de operar sobre escenarios micro o macro; ambos casos implican acciones e involucran formas de organización social, legal, filosófica y política diferentes.

La intervención social contemporánea puede, entonces, definirse hoy como la acción producida a partir de la inaceptabilidad de una situación que vive un grupo de individuos, la cual a su vez estaría provocada por la dinámica de base del sistema (Corválan, 1996). Es este último aspecto lo que caracteriza a la intervención social contemporánea: la base sociopolítica de sus acciones, que toma distancia de la caridad, la asistencia y la filantropía.

En su forma ideal, las intervenciones se ejecutan con el objeto de resolver situaciones problemáticas que suelen manifestarse como insatisfacciones y necesidades sociales. Estas necesidades pueden clasificarse en primer lugar como básicas, universales u objetivas, y en segundo lugar como específicas, elaboradas o subjetivas (Sánchez, 2003). Esto sitúa a la intervención social contemporánea en la tensión sobre los criterios que deben regular la selección de las necesidades a atender. Por lo general, las intervenciones optan por el trabajo sobre necesidades objetivas de gran escala³, lo que limita la consideración de situaciones individuales. Si bien este hecho ubica a la intervención actual en la ruta para la superación de grandes problemas sociales, se desconocen en el camino variables ligadas a aspectos más relacionados a los sujetos en cuanto individuos que contribuyen a explicar problemas sociales a partir de las trayectorias vitales o grupales.

Por otro lado, pero al mismo tiempo, la intervención se enfoca en la superación de necesidades subjetivas, identificadas como propias por el sujeto intervenido, que no pueden comprenderse por fuera del contexto social que las produce y reproduce. Esto indica que la relación entre necesidades colectivas y subjetivas no es excluyente, y en la práctica las instituciones y programas se enfrentan al desafío de identificar conexiones entre unas y otras.

Las intervenciones sociales pueden generar a su vez dinámicas en las que los diferentes tipos de necesidades se superponen y complementan en el marco de procesos de concertación, explicitación e intencionalidad comunes a todo proceso de intervención y que requieren de la negociación intersubjetiva entre distintos actores sociales. En la intervención sobre necesidades colectivas, la congruencia e intercambio de subjetividades es menor y se orienta alrededor de objetivos definidos previamente por el interventor. En los procesos de intervención micro, en cambio, se considera en la definición de objetivos las subjetividades de los sujetos y de su grupo identitario.

La intervención social en Cali: Estado y tercer sector

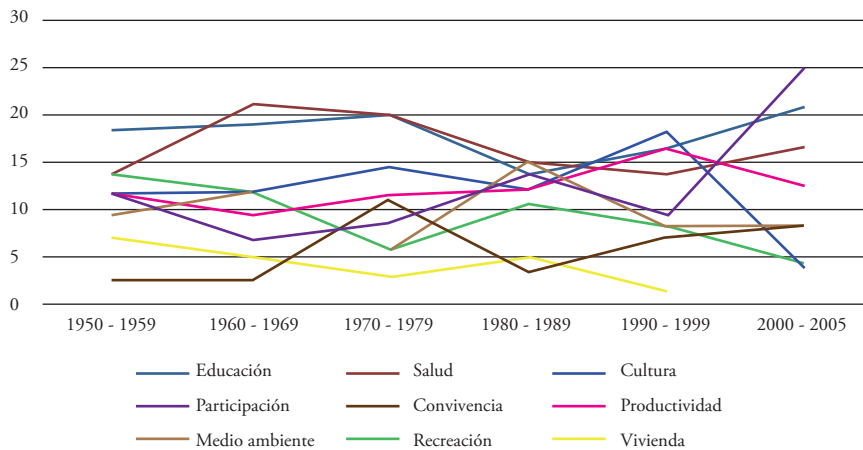
Es en el quehacer en donde se pone en evidencia lo tratado hasta este momento. Por lo tanto, señalaremos algunas tendencias de la intervención social

en Cali. Tal como se mencionó, el Estado sigue teniendo un papel central, aunque diferente, respecto a las intervenciones sociales. Es clave su papel, por ejemplo, en la selección de necesidades a intervenir. Como agente central en el mundo contemporáneo, el Estado se convierte, según Bourdieu (1997), en un espacio de imposición de divisiones y principios oficiales que se materializan en actos de consagración y homologación que, finalmente, ratifican, legalizan, legitiman, y regularizan situaciones; elevados de este modo del hecho contingente al estatus oficial, conocido y reconocido por todos: publicado y público.

El Estado es en las dinámicas de la intervención social contemporánea un aparato de enorme importancia. Formula las políticas públicas o sociales a través de las cuales pretende incidir y por esta vía selecciona asuntos sociales que requieren su intervención. El gobierno local, liderado por ciertas aunque diferenciadas élites de poder, orienta desde esta perspectiva buena parte de la intervención social. Da rumbos específicos a las políticas públicas y designa y categoriza como *significativas* situaciones sociales para ser tratadas políticamente. Revisadas las actas expedidas entre 1954 y 2009 por el Concejo Municipal de Cali se evidencia cómo en esa instancia, por ejemplo, se definen o redefinen categorías objeto de intervención social. Definirlas o redefinirlas es *crear* realidades sociales en el plano del lenguaje de lo social y, con ello, darle *existencia* pública legítima. Así, configurada como realidad nominal, la acción política como política social intentará transformarla e intervenirla. De esta forma, recursos, personal profesional y procesos de planificación se convertirán en acciones encaminadas a “transformar” e incidir en la realidad empírica de lo social.

Así, por ejemplo, la construcción y extensión de la infraestructura educativa en el nivel básico o de los sujetos sociales ancianos y niños pobres son especialmente relevantes en el periodo 1954-1979; los temas de vivienda e infraestructura urbana toman especial relevancia en los periodos comprendidos entre 1954 y 1964; mientras que la atención a la educación media se fortalece entre 1985 y 1999. A partir de la década del ochenta, el asunto de la planeación urbana irrumpe con importancia en el marco de las decisiones sociopolíticas que orientan la intervención.

Principales apuestas de la intervención estatal en Cali en el periodo 1950 - 2005

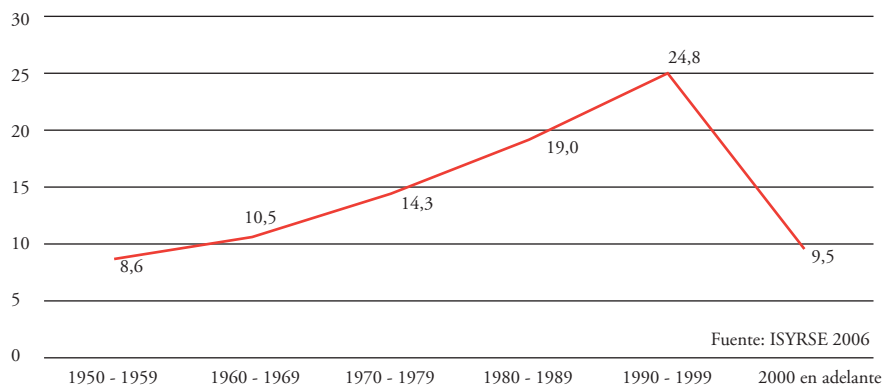


Por otra parte, la Constitución Política de 1991 plantea el nuevo rol del Estado como administrador de recursos y “regulador de la cuestión social”, que deja atrás las modalidades propias del estado intervencionista y benefactor y cambia la relación entre economía y política. Del papel más predominante en la economía y una mayor incidencia estatal en las políticas de desarrollo, propias del estado de bienestar, se pasa a una mayor influencia del sector privado, del mercado y de la financiación externa, donde en la relación entre ciudadano y Estado se opera con la misma lógica de eficiencia y eficacia con que se hace en el sector privado. Se abandona así la intervención directa y se permite que sean las reglas del mercado las que regulen la economía.

Ello supone un papel más destacado de la sociedad civil, pues se considera que son los sectores privados y el mercado quienes pueden estimular los procesos del desarrollo. Con respecto a las políticas públicas, si bien su formulación la hace el Estado, su implementación se privatiza. Estas son ejecutadas parcial o totalmente por actores privados (incluyendo las ONG) que gozan de cierta autonomía en sus procedimientos. Se da entonces una

flexibilización de las políticas públicas como grandes directrices que pueden ser en alguna medida modificadas por los ejecutores directos de la intervención y las demandas de los intervenidos.

Fundación de las organizaciones sin ánimo de lucro en Cali en el periodo 1950 - 2005

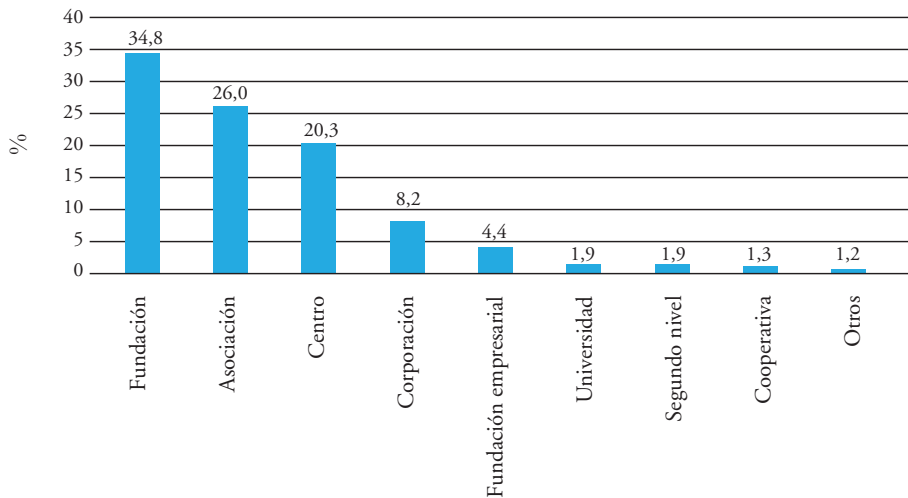


La magnitud de este sector se deduce de las bases de datos de la Cámara de Comercio de Cali revisadas: en el 2005 había 7.331 ESAL (entidades sin ánimo de lucro) registradas y han aumentado a cerca de 10.300 en el 2010. Su registro es obligatorio desde 1991.

La tradición de instituciones del tercer sector en la ciudad de Cali es amplia, pero una línea de tiempo permite ver una expansión importante en la década del noventa. Es posible afirmar que la Constitución Política de Colombia de 1991 buscaba reinstitucionalizar las diversas formas de participación que las dinámicas sociales de la década del ochenta presenciaron: paros cívicos, marchas campesinas y huelgas, por mencionar algunas. Otro aspecto que permitiría explicar la extensión del tercer sector en el escenario sociopolítico está relacionado con un aspecto conceptual mencionado anteriormente: la eficacia que han tenido en la ciudad ciertos sectores de élite y de poder que a través de formas desarrolladas de filantropía social han sustituido las actividades del estado central.

Con base en la clasificación legal y tributaria (Villar et al., 1996) del tercer sector, se encontró que en Cali, para el 2005, el 34.8% de estas organizaciones estaban registradas como fundaciones, 26% como asociaciones y 20.3% como centros. Esto sugiere formas organizadas que requieren, entre otras cosas, bases institucionales sólidas y procesos de profesionalización y racionalización de la intervención social. Cabe destacar el papel que entran a jugar las fundaciones empresariales sobre instituciones más “tradicionales” de la sociedad civil como las cooperativas y las federaciones, lo cual muestra la posición que entra a ocupar el sector económico privado caleño en la intervención social local.

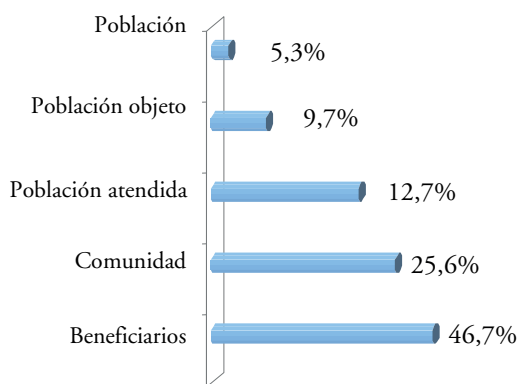
Tipo de organizaciones del Tercer Sector en Cali para el año 2005



Desde su dimensión económica o de sostenibilidad, el campo de la intervención social puede ser considerado en una de sus dimensiones como un mercado de proyectos sociales. La comunidad se convierte en un tipo de recurso: los sectores intervenidos pueden en ocasiones convertirse en disputados consumidores de la oferta de programas más que en sujetos de derechos políticos y sociales. Pensar a los intervenidos como consumidores de programas y a la población intervenida como recurso lesiona las posibi-

lidades de construir una autonomía ciudadana plena, entendida esta como el ejercicio de deberes y el uso de derechos que no deberían restringirse a la condición de *beneficiario* temporal de proyectos de intervención social. La manera en que las instituciones denominan a sus poblaciones objetivo da alguna cuenta de la manera en que los asumen.

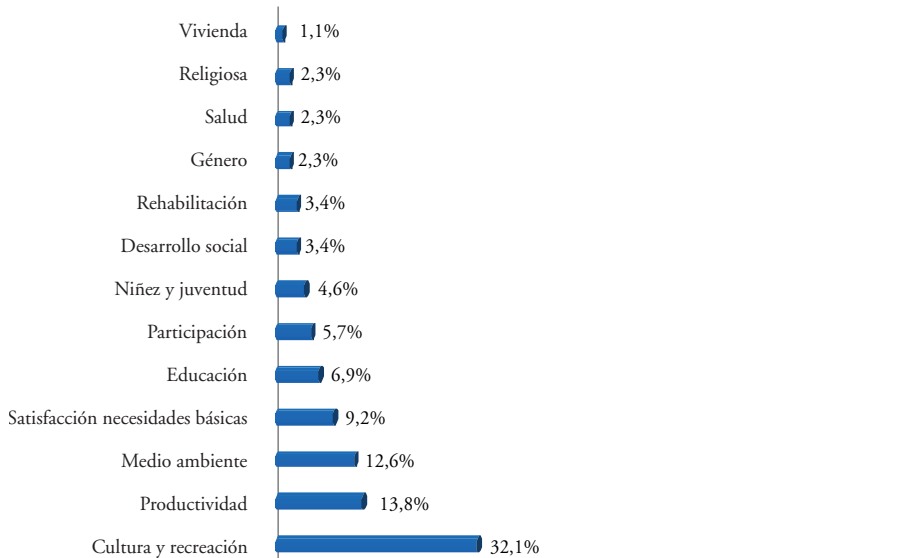
Denominación de los sujetos intervenidos



Fuente: ISYRSE 2006

Por otra parte, el desplazamiento de las intervenciones ejecutadas sobre criterios de clase social a las intervenciones sectoriales, etarias, culturales y educativas constituye un síntoma del repliegue de la intervención sociopolítica en escenarios concretos mediados por categorías y principios que superan los determinantes socioeconómicos, que no se rigen ya por la imposición de proveer seguridades sociales básicas. Así pues, la intervención social local pasa de ser una práctica inherente a la función del Estado y, por lo tanto de cierto modo incuestionable, a un escenario indeterminado en el que instituciones y actores se ven abocados a la búsqueda de un espacio legítimo en el campo de la intervención sociopolítica, como ejecutoras de proyectos específicos, entes determinantes para la definición de la agenda social y diseñadoras de prácticas concretas; y, en el espacio político, como instituciones que buscan el cambio social o movilizan los intereses de grupos concretos.

Clasificación de las ONG de Santiago de Cali registradas en la base de datos de la CCC, de acuerdo a su objeto institucional



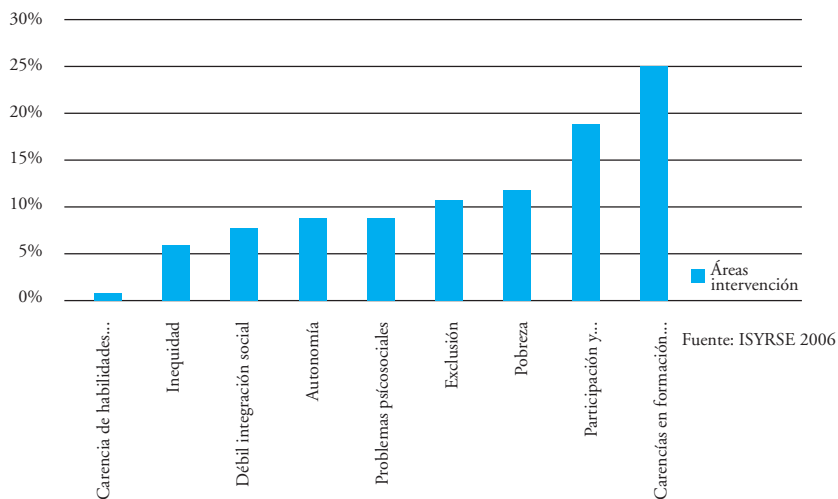
Fuente: ISYRSE 2006

En sus objetos sociales, las ONG estudiadas hacen apuestas institucionales diversas y dispersas y generalmente son expuestas de forma amplia. Por ejemplo, apuntan al mejoramiento de las condiciones culturales, sociales, políticas, económicas y medioambientales. La información consignada en los objetivos, misiones y visiones institucionales no introduce mayores precisiones y señala también nociones amplias y genéricas; asuntos como desarrollo social, mejoramiento en calidad de educación, salud, ingresos, paz y la búsqueda de la justicia son las más comunes. Esto probablemente en correspondencia con los señalamientos de las cambiantes políticas públicas y con los requerimientos de la cooperación internacional.

Sin funciones sociales preestablecidas, las ONG, y la intervención social que ejecutan, se enfrentan a un ejercicio de redefinición constante de objetivos, escenarios y principios que regulen sus acciones y su relación con el estado central y los intervenidos. Su carácter no gubernamental puede

interpretarse en dos sentidos: por un lado, sin vínculos estatales, y, por otro, diferentes a las lógicas de acción gubernamental y estatal en tanto redefinen lo público como un espacio más amplio.

Áreas intervención



La posibilidad de accionar político de las ONG se ve amenazada por su compleja relación con el Estado y el mercado de proyectos sociopolíticos. Las ONG se plantean a sí mismas como instituciones sin ánimo de lucro que operan al margen de las disposiciones gubernamentales; esta idea fundante se juega en medio de un mercado competitivo, con importantes fuentes de financiación y flujo continuo de capitales, dada la cantidad de recursos económicos destinados a la ejecución de proyectos sociales. Esto contribuye a que tanto instituciones de orden estatal como ONG constituyan hoy un vigoroso escenario laboral, soportado por instituciones con tradición, estabilidad económica y experiencia en la gestión de proyectos sociales. Emerge entonces una compleja situación que cuestiona la labor no lucrativa de las ONG y que revela dilemas éticos e ideológicos a los que los interventores deben enfrentarse cotidianamente: estas instituciones y los actores sociales que las constituyen garantizan su supervivencia económica de la existencia de problemáticas que, al mismo tiempo, intentan afectar o transformar.

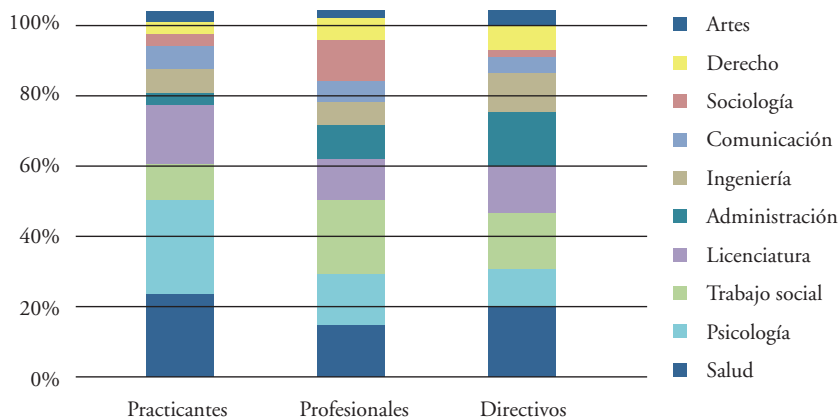
En este mismo sentido, las entidades contratantes, entre ellas el estado central, regional y central, demandan de las ONG un patrimonio propio que garantice su sostenibilidad. Es decir, exigen que las instituciones ejecutoras de proyectos sociales cuenten con activos, pasivos y capacidad de contratación expedida institucionalmente. Sin embargo, rara vez los marcos de referencia de las convocatorias de proyectos garantizan rubros para el pago de gastos administrativos. Esta situación pone a las ONG en una encrucijada: por un lado, deben presentarse como sostenibles para competir por la asignación de proyectos, pero al mismo tiempo estas convocatorias no conciben gastos administrativos que avalen dicha sostenibilidad. Así pues, las estrategias que las ONG ponen en juego para sortear esta situación implican una lógica financiera y de economía de recursos que controvierten su condición de organizaciones sin ánimo de lucro y que ponen en tensión la labor del científico social implicado.

A pesar de su carácter no gubernamental, lo cierto es que buena parte de los proyectos que desarrollan las ONG son financiados o cofinanciados por distintas instituciones del Estado y que, por lo tanto, ejecutan políticas estatales. En este sentido, el papel que las ONG cumplen como agentes alternativos de cambio y transformación se ve matizado por la adaptación a las condiciones y problemáticas determinadas por el Estado. Esta situación demanda de las ONG la puesta en juego de una serie de estrategias orientadas a mantener el equilibrio entre la dependencia estatal y la voluntad política, entre el compromiso con la ejecución de políticas estatales y la correspondencia con los intereses de las poblaciones, que son en ocasiones víctimas de la desprotección estatal. También demanda de los científicos sociales la capacidad para servir de interlocutores entre estos distintos actores y trabajar como mediadores en pro de la conjugación de diversos intereses.

El trabajo en el área de intervención social parece haber crecido notablemente como renglón de ocupación de los sujetos urbanos. En Colombia, el DANE reportó un crecimiento de un 28% en 1993 a un 36.3% en 2006 en los trabajos en servicios comunales, sociales y personales. Las ONG se convierten en escenarios en que los nuevos modos de trabajo –flexibles, polivalentes, desregulados– se materializan como una alternativa de empleo.

Se dan nuevas condiciones de contratación y organización laboral y se experimentan procesos de profesionalización y consolidación de disciplinas, no solamente sociales, que compiten por el mercado laboral.

Profesiones y áreas de los agentes que intervienen, Cali.



Fuente: ISYRSE 2006

Como primer punto interesante a destacar, se evidencia en la gráfica anterior que el área de la salud no solo es la que ocupa el primer lugar en el ejercicio directivo, de planeación, de la intervención sociopolítica, sino que además comprende una gran participación en el cargo de practicantes y profesionales. Esta situación resulta congruente con algunos antecedentes de la intervención señalados anteriormente, que denotan un marcado enfoque epidemiológico de las situaciones y problemáticas sociales. La ingeniería y la administración participan también en áreas directivas y por tanto en la definición estratégica de las intervenciones sociales. Con ellas se señala la incidencia de procesos de racionalidad financiera y administrativa en las dinámicas de intervención. De las disciplinas de carácter social, es el trabajo social la que más participa en estas áreas.

Otro elemento importante a considerar en relación con los interventores es que las profesiones relacionadas con las ciencias sociales como el trabajo social, la psicología, la comunicación social y la sociología, además del derecho, tienen mayor participación como profesionales responsables

de la ejecución de las intervenciones, representando el 60% de los actores en el cumplimiento de esta función. Por otro lado, resulta paradójico que estas mismas profesiones, responsables de la ejecución directa de las intervenciones sociales, tienen la menor representación en los cargos directivos de las organizaciones, lo que estaría dando cuenta de una disparidad y distanciamiento entre la planeación y delimitación de los intervenidos, las apuestas y demás componentes de la intervención y su ejecución.

Más específicamente con referencia a los profesionales que adelantan la intervención social se puede señalar que predominan los del trabajo social, seguidos por quienes provienen de psicología y salud, y en tercer lugar se ubican la sociología y las licenciaturas. Los profesionales en ciencias sociales se vinculan principalmente como capacitadores o formadores, seguido de gestores e impulsores de proyectos y en menor medida como diseñadores de proyectos, procesos o políticas.

Podría señalarse, hipotéticamente, que la ruptura entre los lineamientos políticos administrativos y las acciones ejecutadas se debe, al menos en parte, a los focos disciplinares. Mientras la mayoría de científicos sociales están a cargo de la ejecución de programas y proyectos, otros profesionales están a cargo de las estructuras político-administrativas. Esto podría estar señalando la necesidad de cualificarse y conquistar espacios de mayor poder de decisión, dado que quienes tienen experiencia en investigación-acción no están ocupando esos cargos.

Además de los asuntos administrativos y de perfil profesional señalados, es importante reconocer cómo los agentes que intervienen desde las ONG participan en los proyectos o programas; es decir, entender el rol que cumplen en estos. Los interventores operan como diseñadores de la orientación política y teórica de la intervención, diseñadores de programas o proyectos a ejecutar, evaluadores, ejecutores directos del proceso de intervención, asesores, consultores, dinamizadores del proceso, investigadores, capacitadores pedagógicos, gestores y planificadores. Es necesario aclarar que no se cuantificaron todas estas categorías dentro del estudio debido a deficiencias de la información.

A manera de conclusión

Como se ha visto a lo largo de este artículo, los cambios en la forma como se interviene no se han dado solo en las definiciones: han cambiado también las formas de acción, los problemas sociales que se intervienen, la denominación de los sujetos que se benefician, y en general se responde desde diversas perspectivas a los enormes retos que supone el complejo mundo social de hoy. Se ha pasado de formas asistencialistas de intervención a estrategias que enfrentan fenómenos tales como la exclusión, las desigualdades de género, los cambios en el mundo del trabajo, etc. Cada vez con mayor fuerza, la intervención social implica procesos complejos, con altos niveles de racionalización. Lo social es un reto, es una empresa en cuanto acción que entraña dificultades múltiples y que demanda capacidad de decisión y planeación y gran esfuerzo. Implica formas de organización dedicadas a enfrentar situaciones sociales complejas, a atender lo que se denomina la nueva cuestión social. Por eso, hablar de intervención social es hablar de formas de organización social, de instituciones sociales y de procesos de diseño, gestión, dirección y evaluación de planes, proyectos y programas sociales.

Un punto a señalar es la importancia de la congruencia entre las políticas institucionales y los proyectos a realizar. Se espera y es deseable que haya concordancia entre lo que la organización pretende y la manera en que lo ejecuta. Sin embargo, como se ha visto aquí, con frecuencia hay una ruptura entre estos dos órdenes: el de lo político-ideológico y el de lo ejecutivo. Esto probablemente se deriva de los problemas de la financiación de los proyectos, que son cada vez más evidentes en el contexto colombiano y local. La competencia por obtener recursos puede estar incidiendo en que la organización opte por gestionar programas que inicialmente no le interesaban. En este mismo sentido, los énfasis temáticos generados por la realidad colombiana proponen coyunturas a las que las instituciones que realizan intervención deben responder.

Se presenta entonces una lucha en el plano de la gestión de recursos que propende por la sostenibilidad o crecimiento de la institución. En este marco es clave la capacidad organizativa de la institución y la coherencia entre las estructuras filosóficas de esta y los proyectos que

realiza. Cuando los temas se amplían y escapan a su sentido político, la capacidad organizativa se pone en tensión y eso necesariamente expresa sus consecuencias en la calidad y eficacia de la gestión, que es uno de los principios básicos de la intervención.

Otro elemento central son las profesiones o los perfiles ocupacionales que participan en la intervención. Parece haber un deslinde entre las profesiones que se encargan de la gestión y las que se ocupan de la ejecución, lo que repercute en que se consoliden rupturas en los dos niveles. Tradicionalmente las ciencias sociales participan más de la ejecución, mientras que las áreas de salud, administración y las ingenierías se ocupan de la gestión. Esto podría indicar la necesidad de reforzar el diálogo real entre las disciplinas o del fortalecimiento de los perfiles ocupacionales de manera que las relaciones entre los dos estadios de la intervención sean más estrechas. Estas rupturas podrían estar hablando también de la incongruencia entre el plano político y el de la acción que se ha venido señalando.

Conviene aquí señalar que podría sostenerse este mismo argumento para las intervenciones sociales que se proponen desde el Estado y que se ejecutan a través de ONG o entidades sin ánimo de lucro. Las políticas públicas que se gestan desde distintas instancias del Estado se traducen en intervenciones sociales que son frecuentemente ejecutadas por el tercer sector. Quienes emiten los lineamientos no necesariamente dialogan ni con las comunidades intervenidas ni con los encargados de la ejecución. Aparece aquí una fuerte tensión que proviene de la mezcla de intereses gubernamentales con acciones no gubernamentales que, al menos en principio, se le oponen. El carácter no gubernamental de las entidades del tercer sector requiere de procesos de construcción de lo social neutrales, pero en la medida en que son contratados por el Estado se convierten en coejecutores. Esto en ocasiones erosiona la coherencia entre lo político filosófico de las instituciones del tercer sector y las intervenciones sociales propiamente dichas.

Pero por otra parte, a través de su quehacer, dichas instituciones se posicionan poco a poco en espacios políticos de alta legitimidad. La legitimidad proviene de su contacto directo con las comunidades, aquél que el Estado

ha ido cediendo. Se requiere entonces que de la mano del Estado participen también en la construcción de la política pública. Su participación, que en principio se ha dado desde el terreno de la intervención, debe trascender a espacios decisorios, propendiendo así por superar la ruptura entre el plano de las decisiones estratégicas y el de las ejecuciones propiamente dichas.

En todo este complejo marco que implica comprender la realidad para transformarla es importante pensar el perfil del sociólogo de hoy. Es central la formación para la atención de problemas diversos y complejos desde perspectivas interdisciplinarias y también lo es la formación para el trabajo dentro de estructuras laborales complejas. Finalmente, podríamos sugerir que la intervención social para la sociología contemporánea, y especialmente para la colombiana y la local, se plantea como un gran reto; es importante que se convierta en un objeto de estudio para la sociología. Pero es también clave que se fortalezca como escenario laboral y, ¿por qué no?, que se convierta en un “lugar” de alto desempeño profesional para los sociólogos.

Bibliografía

- Acevedo, M. et al. (2005). *Violencia y convivencia en Cali, los nuevos escenarios de la educación popular, Informe final de investigación*. Cali: Universidad del Valle.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Bourdieu, P. (1999). *Meditaciones Pascalianas*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Carballeda, A. (2007). Problemáticas Sociales Complejas y Políticas Públicas. *CS, Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Icesi, 1.
- _____ (2001). *La intervención en lo social: exclusión en integración en los nuevos escenarios sociales*. México: Paidós.
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro, B. (2007). Los inicios de la asistencia social en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Icesi, (1).
- Corvalán, J. (1996). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. en <http://www.rau.edu.uy/fcs/dts/Mip1/corvalan.pdf>
- Fantova, F. (2008). *Manual para Gestión de la intervención social*. España. Ed. CCS.
- _____ (2006). *Repensando la intervención social*. España. Ed. CCS. España.
- Hleap, J. (2007). El buen ciudadano: conocimiento social y saberes expertos en la convivencia urbana. Documento de trabajo, proyecto *El Conocimiento Social en Convivencia*. Grupo de Educación. Universidad del Valle.
- Kinersman, N. (1986). *Teoría y Práctica del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lazzarato, M. (2006). *Por una política menor. Acontecimiento y política en las sociedades de control*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Lewkowicz, I. (2004). *Pensar sin Estado*. Buenos Aires: Paidós.
- Sánchez Vidal, Alipio. (2003). *Ética de la Intervención Social*: Paidós.
- Rosanvallón, P. (1995). *La nueva cuestión social*. Buenos Aires: Editorial Manantial.
- Villar, R. et al. (1996). *Definiciones y clasificación de las entidades sin ánimo de lucro en Colombia*. Santafé de Bogotá. Auspiciado por el Departamento Nacional de Planeación.

METÁFORAS DE EMPRESA: REFLEXIONES CONCEPTUALES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EDGAR ORLANDO BENÍTEZ
DIEGO FERNANDO VARÓN

Sobre responsabilidad social empresarial hay pocos consensos, pero quizá el más notable sea que no hay ningún consenso sobre cuál es su definición ni alcance conceptual. Esto no ha impedido que numerosas empresas promocionen o difundan sus acciones sociales más tradicionales, sus programas de bienestar con trabajadores, las actividades con comunidades o sus políticas de información y comunicación con clientes como parte de las políticas en responsabilidad social. El *boom* de la RSE en los círculos empresariales no ha requerido ningún tipo de acuerdo sobre cómo se ha de entender, medir o evaluar la misma responsabilidad social; podría decirse que cada empresa o gremio asume discrecionalmente algún compromiso público o emplea un modelo en particular o sigue una guía de indicadores dentro de un amplio abanico de posibilidades. Aunque este fenómeno también ha ocurrido con otros temas agenciados por los discursos del *management* (círculos de calidad, método de las 5 S's, estrategia del

Océano azul, etc.) éstos nunca hicieron parte de una lectura crítica de la relación empresa-sociedad, condición que sí caracterizaba a las reflexiones sobre la responsabilidad social a principios del siglo XX (Perdiguero, 2003). En otro escenario, lo anterior se ha evidenciado en la diferencia entre la masiva producción de informes, boletines y en general material con función *proselitista* de la RSE y la tenue producción de artículos académicos que aborden el tema desde una perspectiva amplia en términos disciplinares (más allá de la administración) y funcionales (más allá de la preocupación gerencial y/o técnica). Un segundo punto que creemos caracteriza el debate actual sobre la RSE es su inclinación a centrar la atención más en lo que hace la empresa en los contextos sociales y ambientales actuales y menos en cómo tales contextos exigen un replanteamiento sobre lo que significa la empresa misma. Lo que queremos decir es que el boom de la responsabilidad social es reflejo tanto de la contestación social de lo que las empresas han hecho (y siguen haciendo) con su poder económico, como de la respuesta empresarial a tal contestación tratando de mostrar los beneficios que han generado en *lo social* (número de programas, inversión social, número de beneficiarios, etc.). Esta tensión suele estar centrada en aquello que hace la empresa, bien en la externalidad de la acción empresarial o bien en el programa social de la empresa, pero poca atención se ha prestado a la discusión sobre la naturaleza misma de las empresas y sobre cómo sus tradicionales límites son redefinidos en la medida en que su acción trasciende el ámbito de los mercados y la mera producción de bienes y servicios.

En este trabajo pretendemos *explorar la responsabilidad social empresarial como una noción conceptual antes que como un concepto delimitado, a partir de una reflexión sobre las diversas formas que tenemos para interpretar lo que es, o puede ser, una empresa en nuestros días*. En su reconocido trabajo de 1991, *Imágenes de las organizaciones*, Gareth Morgan explora cómo distintas imágenes pueden servir para atajar los sentidos de lo que comprendemos por organización. Si bien hablaremos de la empresa como organización, nos interesa del trabajo de Morgan su enfoque metodológico para *discutir cómo la noción de RSE toma determinada forma dependiendo*

de las imágenes o representaciones mentales construidas alrededor de la empresa. Antes que una definición taxativa de lo que es una empresa, este artículo recorre *tres distintas metáforas* de cómo puede ser comprendida una empresa, a saber: *la empresa como negocio, la empresa como organización y la empresa como institución.* La metáfora implica que aquello de lo que se pretende hablar puede ser interpretado de diferentes y confluyentes formas; en este caso, al emplear la metáfora queremos “comprender un elemento de la experiencia en términos de otro” (Morgan, 1991: 15). El trabajo pretende mostrar cómo la discusión sobre las responsabilidades atribuidas a las empresas es reflejo de una cierta forma de entenderlas, de imaginarlas, de darnos una representación de ellas y de sus límites. O en otras palabras, cada pretendida definición de RSE implica una idea de empresa que a su vez regula el contenido, sentido y límites de sus responsabilidades sociales.

La empresa como negocio. En este primer sentido la idea de empresa está relacionada funcionalmente con su ejercicio económico, cuyo contexto viene determinada por el mercado y cuya composición se basa en la propiedad privada de los accionistas o inversionistas. La empresa puede ser comprendida no solo como un negocio (*business*), sino además como un conjunto de relaciones sociales racionalmente organizadas a través de una burocracia formal, es decir, un conjunto de reglas, normas y papeles asignados en función de un objetivo económico. Este es el segundo sentido, la empresa como organización. A su vez, la empresa puede ser leída como un espacio social en el cual se configuran las tensiones y conflictos entre distintos modelos e intereses políticos. Un espacio que consolida determinadas disposiciones de acción en las personas o donde va tomando forma una cierta identidad profesional y personal que sostiene el valor que cada cual da a su propia vida. La empresa no se circunscribe solo al ámbito económico del mercado, la arquitectura funcional para organizar el trabajo, los recursos productivos y las decisiones colectivas, sino que ella es también la arena donde, y a través de la cual, se cristalizan relatos más amplios de legitimación de poder político y en donde se estimula

procesos de socialización y construcción de identidad que superan lo formal de la organización y lo estrictamente funcional del negocio. Esta última es la imagen de la empresa como institución.

Cada una de las distintas formas de comprender la empresa sugiere diferentes implicaciones en términos de las responsabilidades sociales. Reconociendo que no todas las empresas concretas y particulares son iguales ni presentan los mismos problemas, la distinción entre negocio, organización e institución no distingue las empresas por su tamaño (grandes, pequeñas, medianas), por el área económica en la que desempeñan su función (alimentos, armamento, servicios públicos) ni por su el alcance geográfico de sus operaciones (multinacional, nacional, local). Se trata, por lo tanto, de una distinción analítica que puede operar con distintas intensidades relativas en las empresas concretas, pero que siempre estará presente en todas; cualquier empresa con independencia de sus características concretas puede leerse como un negocio, como una organización o como una institución, y por ello puede hablarse de responsabilidad social empresarial en cualquiera de estas.

La empresa como negocio (*business*)

Las empresas son un medio (más o menos) eficiente de conseguir lo que realmente se quiere, que en una economía capitalista será hacer cada vez más dinero. La finalidad de la empresa, su sentido último y la razón de ser de su existencia aluden a su condición de instrumento, de medio para el alcance de aquello que realmente importa: la generación de rentabilidad económica. Desde este punto, hablar de responsabilidad social de la empresa no tiene mayor sentido que hablar de la responsabilidad social de un edificio de oficinas, puesto que las empresas son –desde esta perspectiva– una “persona artificial” que reúne las voluntades e intereses de uno o más individuos quienes libremente han decidido poner en riesgo su capital con el propósito de alcanzar ganancias económicas. Esta condición artificial denota que las empresas no tienen ningún “estatus moral” particular puesto que ellas representan lo mismo que un negocio: una materialización particular de los intereses de lucro de quienes han de invertir su propiedad en ello.

Así, invertir en acciones, comprar bonos o adquirir un CDT aparecen como otras particulares formas de vehicular este interés; “hacer empresa” es una alternativa más dentro de este abanico de opciones. Luego, si no hay tal cosa como la responsabilidad social de las acciones, bonos o cualquier otro instrumento financiero y económico, tampoco hay tal cosa como responsabilidad social de una empresa.

Se habla, entonces, de responsabilidad en términos de su función, de aquello para lo cual fue creada. Teniendo en cuenta esto último, la responsabilidad de la *empresa como negocio* está en responder ante quienes han puesto su capital, que a su vez garantiza su existencia, siempre que logre un rendimiento que le permita sostenerse y/o aumentar en el tiempo. El debate que plantea Milton Friedman, tanto en *Capitalism and Freedom* (1962) como especialmente en su artículo “La responsabilidad social de los negocios es aumentar sus ganancias” de 1970, va en esta dirección. La empresa es una persona artificial puesto que son sus propietarios quienes han puesto en riesgo el capital y esperan que quienes gerencien o administren la empresa (el negocio) cumplan con las responsabilidades asignadas, que no son otras que hacer tanto dinero como sea legal y éticamente permitido *a través* de la empresa: “La empresa es un instrumento del accionista, que es su propietario” (Friedman, 1962:203). En el caso extremo, un cuchillo no tiene ninguna responsabilidad si con él se asesina a una persona o si se emplea para una incisión quirúrgica de emergencia. Por ello, la atención ha de estar puesta no en la empresa –que es un medio más–, sino en quienes la emplean como un instrumento para sus intereses, que para este caso serán sus propietarios o quienes las administran, sus gerentes. Desde esta perspectiva, hablamos no de responsabilidad social de la empresa, sino de responsabilidad social de administradores y de accionistas o propietarios.

Sin embargo, quienes administran la empresa no cuentan con la autoridad para hacer lo que deseen; han de responder ante quienes los han contratado, cumpliendo aquello que libre y voluntariamente definieron por acuerdo ante los propietarios (o quien haga de su representante). Por una parte, los recursos que están a disposición de los gerentes no son de su propiedad

y, por otra, se espera de ellos que empleen tales recursos, conforme a los intereses de quienes son sus propietarios. De esta manera, la única responsabilidad social de los administradores será la de responder en términos de rendimiento económico antes quienes los han contratado. Cualquier acción por fuera de este propósito será un uso ilegítimo de los recursos para fines personales (en otros términos, un robo, no importa si es para beneficio propio o no) o un uso ineficiente de tales recursos, puesto que se generan resultados distintos a los esperados y acordados. Si lo anterior ocurre en el caso de los gerentes o administradores, no se espera lo mismo de quienes son los propietarios de los recursos de la empresa; la responsabilidad de los primeros es tan solo derivada de su función (casi como la de la empresa misma), pero no así la de los segundos. En el caso de los propietarios ocurre que si tiene algún sentido hablar de derechos a la propiedad es porque se asume que quienes tienen tales derechos cuentan con el respaldo jurídico para decidir libremente sobre el uso de la propiedad misma. Luego, no hay ningún deber u obligación inherente a la propiedad, sino solo aquellos que hayan sido asumidos de manera voluntaria. En este sentido, las definiciones de RSE que circulan en informes, manuales o guías (como la *Guía técnica colombiana 180*) hacen alusión al carácter voluntario de la responsabilidad. El rasgo de voluntariedad de la RSE puede leerse como una expresión de la empresa como negocio al entender la responsabilidad menos como una obligación intrínseca a la propiedad empresarial, o al poder económico de las empresas, y más como el resultado del compromiso derivado de la misma libertad que protegen los derechos de propiedad.

Se dice que es un compromiso voluntario, queriendo dar a entender que las acciones correspondientes a la responsabilidad social no están bajo el abrigo de la regulación estatal, y por ello son medidas de carácter discrecional, voluntario. Las empresas –sus representantes– pueden decidir o elegir si suscriben o no tales compromisos que, en cuanto voluntarios, no tienen ningún carácter moralmente vinculante, sino hasta cuando se asumen libremente como tales. Ciertamente no podría ser de otra manera, dado que finalmente la empresa es un instrumento de sus propietarios y los derechos

que los mismos tienen sobre su propiedad son expresión de la libertad de decisión que les habilita su propiedad. Dejando de lado al Estado, ningún otro sujeto político o social podría legítimamente –bajo un esquema político liberal– obligar a los propietarios a emplear sus propiedades (la empresa) para alcanzar fines que ellos no hayan libremente decidido. Incluso, desde una posición libertaria (Nozick, 1974; Friedman, 1980; Hayek, 1982), ni siquiera el Estado tendría razones justificables para intervenir en la propiedad privada de los individuos, puesto que ello a su vez implica una ilegítima restricción de su libertad.

Si las empresas son un instrumento para gestionar los intereses de quienes han puesto en riesgo sus recursos y esperan alcanzar más dinero del que invirtieron, la ganancia es el propósito último de las empresas puesto que su interés no puede ser distinto al interés de sus propietarios. Incluso la rentabilidad es presentada usualmente en los manuales de administración y economía no solo como el propósito de las empresas, sino también como su destino: finalmente las más eficientes son las que quedan en el mercado, y se explica que han sobrevivido a la competencia porque han alcanzado un margen suficiente para continuar con su actividad económica. En resumen, desde la perspectiva de la empresa como negocio no es posible hablar propiamente de responsabilidades de la empresa, dado su carácter artificial-instrumental; y, por otra parte, su única responsabilidad como negocio es optimizar el rendimiento económico de la inversión que sus propietarios han realizado.

Aunque Friedman es considerado como una referencia polémica y radical, otras contribuciones comparten la noción de la empresa como negocio sin necesariamente suscribir abiertamente los compromisos políticos del pensamiento liberal del economista de Chicago. En estos casos, los autores mencionan cómo la RSE es o puede llegar a convertirse en una estrategia de la empresa, puesto que o bien puede identificar una estrategia para nuevos mercados (Prahalad, 2005), la fidelización de los clientes, atraer recurso humano altamente cualificado o prevenir las consecuencias sobre la estabilidad económica de la empresa, que puede tener un manejo irresponsable de sus acciones de negocio (Zadek, 2005). Esta forma de asumir la responsabilidad

como una estrategia corporativa puede presentar notables diferencias con la crítica friedmaniana al concepto de RSE, pero en lo fundamental estas perspectivas mantienen una noción definida de la empresa como negocio: son razones de negocio (rentabilidad para accionistas, permanencia y participación en el mercado, sostenimiento económico) las que justifican asumir responsabilidades sociales. Bajo esta nueva modalidad de responsabilidad social empresarial *empresarializada* no se ha de apelar a otra cosa distinta que la racionalidad económica para ser socialmente responsable. Si el interés de lucro había conducido a las empresas a afectar a la sociedad, es el mismo interés el que ahora ha de regular las consecuencias negativas que generó durante años. La RSE es menos un deber y más una estrategia, o mejor, es un deber no moral, un imperativo hipotético que responde a las expectativas de reproducción del capital mismo.

En su libro *Gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*, Peter Drucker es enfático respecto de las responsabilidades sociales de la empresa. Éstas no pueden ser eludidas porque hay de hecho un vínculo orgánico entre empresa y sociedad: “en una sociedad enferma no pueden existir empresas sanas. La existencia de una sociedad sana concuerda con el interés propio de la administración” (1979: 295). En otro sentido, la empresa ha de atender las externalidades que genera su actividad económica e incluso no puede ser ajena a los problemas sociales que le rodean, porque su sostenibilidad depende de ese contexto. Es la responsabilidad de mantener la viabilidad económica de la empresa la que guía y motiva las ulteriores responsabilidades, puesto que estas últimas se derivan de las consecuencias no intencionales que se presentan en el ejercicio de la actividad económica: “las influencias sociales de las empresas inevitablemente sobrepasan la contribución específica que es su razón de ser” (Drucker, 1979: 35).

De hecho, es atendiendo a la propia lógica económica de negocio (business) como una empresa puede alcanzar un gerenciamiento más efectivo de su relación simbiótica con el contexto social. Propuestas contemporáneas como la de valor compartido (Porter & Kramer, 2006, 2010) presentan la responsabilidad social como un campo en el que la mentalidad de negocio

puede (y debe) ser aplicada, puesto que “ninguna empresa puede resolver todos los problemas de la sociedad. Más bien, cada empresa debe seleccionar problemas que convergen con su propio negocio” (Porter & Kramer, 2006: 8). Y para hacerlo ha de diseñar un mapa de las oportunidades sociales, empleando las herramientas para analizar la posición competitiva y el desarrollo de la estrategia como el esquema de la *cadena de valor*, que representa todas las actividades que una empresa realiza al hacer negocios. Según los autores, una empresa ha de atender los factores o relaciones que pueden resultar social o ambientalmente sensibles en la manera en que se hacen negocios; más aún, estos factores se identifican a través del modelo de generación de valor de la empresa: es examinando cómo se hacen negocios, como se identifican los puntos estratégicos a intervenir; y es esto, en última instancia, lo que justifica la RSE.

Otra de las contribuciones a la RSE es el enfoque de los grupos de interés (stakeholders), presentado usualmente como una alternativa a los enfoques estratégicos (o instrumentales; ver Garriga & Melé, 2004). De acuerdo a este enfoque, la empresa no responde ante un único grupo de interés (los accionistas o propietarios), sino ante múltiples partes o grupos sociales que tienen distintos intereses, expectativas o derechos en la empresa: trabajadores, clientes, proveedores, Estado, etc. Sin embargo, y a pesar de ampliar el conjunto de grupos, buena parte de estos trabajos localizan a los accionistas o propietarios como un grupo de interés de primera instancia, de primer nivel, seguidos quizá solo de los clientes y los trabajadores (Mitchel et al., 1997). Contemplar a los accionistas y clientes como grupos de interés “claves” sigue afianzando la noción de la empresa como negocio puesto que, finalmente, la empresa puede no cumplir las expectativas de cualquier grupo excepto de aquellos que sostienen el funcionamiento de la empresa: sus propietarios.

En esta misma línea se explica por qué al ordenar las diversas responsabilidades de una empresa, es la responsabilidad económica la que aparece en la base de todas las demás, superando las responsabilidades legales, ambientales o sociales (Carroll, 1991). Se reconoce usualmente que esta no es la única responsabilidad, puesto que la empresa se inserta en un contexto político,

social y ambiental, y en razón de ello las otras responsabilidades tienen sentido. Pero éstas no son puestas como esenciales, prioritarias ni en la base de las demás. Desde este punto de vista, una empresa puede sostenerse sin respetar las obligaciones legales o políticas, o sin cumplir con las expectativas de cuidado y preservación del medio ambiente, o incluso desconociendo parcial o totalmente los problemas sociales que ella ocasiona o que están en su contexto inmediato; pero no puede asegurar su preservación si no genera los rendimientos necesarios para sostener el funcionamiento de su actividad productiva y/o las expectativas económicas de sus propietarios.

En resumen, comprender la empresa como la entidad artificial que vehicula los intereses económicos de los propietarios en búsqueda de ganancias –lo que se ha llamado aquí la perspectiva de negocio– circunscribe la responsabilidad social a la sostenibilidad económica. Esto no quiere decir necesariamente que desde esta perspectiva los programas y estrategias de RSE son solo una “fachada” o una nueva forma de mercadear la empresa y sus productos (capital simpatía, Lipovetsky, 1994). Si bien no faltan razones y ejemplos para acusar a la empresa contemporánea cuando emplea campañas pro-sociales para cubrir sus faltas o fallos en otros frentes (Bakan, 2006), no se sigue de esto que cualquier exhibición pública de lo que hace una empresa en materia social o ambiental tenga exclusivamente la finalidad de mejorar la imagen corporativa; o en el peor de los casos, tratar de ocultar manejos inapropiados e irresponsables. Lo que intentamos afirmar es diferente. Cuando se interpreta a la empresa como un negocio, con su lógica económica, cualquier iniciativa en RSE está justificada y circunscrita a los intereses y expectativas de quienes constituyen la empresa, es decir, de sus accionistas o propietarios. Lo que se ha denominado responsabilidades sociales resultan ser incidentales (necesarias para evitar o mitigar daños en los contextos) o estratégicas (nuevos mercados, nuevos consumidores), pero siempre derivadas de la responsabilidad última: asegurar la rentabilidad y sostenibilidad económica de la empresa, que en este caso significa satisfacer los compromisos económicos con los propietarios.

RSE a la medida de la empresa

Entender la empresa como negocio conlleva algunas implicaciones sobre su responsabilidad social que vale la pena destacar y desarrollar. Como señalamos anteriormente, el reconocimiento de las influencias hacia y desde el contexto social en el que se inserta la empresa orienta las iniciativas en responsabilidad social. Tales iniciativas son resultado de entender estratégicamente la posición de la empresa con el fin de lograr su sostenibilidad. Por ello, las intervenciones que realice la empresa en lo social no solo son justificadas desde la afectación social o ambiental (externalidades), sino también desde las oportunidades de negocio que puedan identificarse en los problemas de la sociedad. En este sentido, es la empresa quien decide tanto *cómo* intervenir como *qué* intervenir de acuerdo a su criterio, que en el caso de la empresa como negocio será en última instancia la generación de valor para los accionistas. Esto significa que los cambios que pretende realizar mediante la intervención social han de resultar funcionales a los intereses de la empresa, que no son otros que los intereses de sus propietarios. De esta manera, el poder económico privado de los propietarios se traduce a su vez en poder social privado, lo que en sí mismo no entraña problema alguno si no fuese porque precisamente ese poder sobre lo social termina por aumentar aún más el poder de lo económico, ahora en campos que sobrepasan los mercados y las instituciones económicas. Emplear el poder para obtener más poder es una conducta que usualmente entendemos como irresponsable en las sociedades democráticas, no solo por lo que puede o no hacerse con el poder, sino también porque el hecho de que una institución u organización social (partido político, gobierno, sindicato, movimiento social, etc.) cuente con un poder desproporcionado da la posibilidad a esta institución de imponer sus lógicas de acción, su racionalidad, sus intereses particulares, limitando las libertades y oportunidades para la expresión y agencia de otras instituciones sociales.

Por otro lado, si bien es comprensible que las empresas guíen sus decisiones de intervención social acorde con la racionalidad económica para no afectar la sostenibilidad del negocio, nada asegura que dichas intervenciones reflejen necesariamente los cambios que necesita o requiere el contexto social.

Y esto último se debe, en cierto sentido, a que la forma en que se interpreta la problemática social responde más a las categorías o esquemas empresariales que a los sentidos y significados que las comunidades o los actores sociales usan para representar su condición social. Por ejemplo, cuando Porter & Kramer (2010) hablan de valor compartido (*share value*), introducen la noción de valor relacionada a su vez con la expresión “generación de valor”, la cual describe los procesos y procedimientos que una empresa emplea para “crear valor” en su cadena productiva. Se traslada, entonces, una expresión típicamente empleada en la literatura del *management* para hablar de valor social o de generación de valor compartido, que puede no captar la forma en que los grupos sociales entienden los procesos de transformación que requiere lo social; o que puede –en el peor de los casos– asumir que enfrentar problemáticas como la vulneración sistemática de derechos sociales, el rechazo a la reivindicación histórica de reconocimientos culturales o las dinámicas de exclusión social es equivalente a encontrar cómo generar valor.

Considerar la RSE desde una perspectiva de negocio también enfrenta una adicional dificultad. La literatura de “militancia” en el tema suele presentar la responsabilidad social, o incluso la ética, y los intereses económicos de la empresa como si naturalmente estuvieran en relación simbiótica; como si ser responsable o ser ético fuera inevitablemente un buen negocio en términos económicos, y en cambio cualquier otro comportamiento tuviese asociado un costo o un alto riesgo financiero. Sin embargo, es notorio el silencio de tal literatura cuando los casos muestran que hacer lo correcto es lo más costoso. Por ejemplo, Drucker (1979) afirma que la empresa ha de tener presente su utilidad mínima cuando decide acometer una acción para enfrentar un problema social que escapa de su influencia directa. ¿Pero qué decir de los casos en los que los procesos productivos generan impactos social o ambientalmente negativos y no aparece una solución eficiente en el corto plazo?, ¿qué ocurre cuando las empresas reconocen que la regulación existente es insuficiente para controlar las externalidades generadas? ¿O la sociedad ha de esperar que las empresas renuncien a emplear su capacidad económica para modificar las leyes que restringen sus ganancias cuando se afectan los intereses públicos? Aunque

estas preguntas señalan un punto límite, quizá demasiado extremo, lo que se quiere decir es que siempre que la rentabilidad sea el criterio de justificación de la responsabilidad social, se deja de lado si ello es lo que realmente requiere la sociedad y se asume (de manera más o menos implícita) que aquello que le conviene a la empresa le conviene también al conjunto social.

Esto es particularmente evidente en aquellos casos en los que la producción industrial de determinados productos representa un daño directo, grave y técnicamente imposible de ser atenuado en el corto plazo. En este caso se evidencia la oposición entre los intereses de la empresa y los intereses públicos, oposición que no puede resolverse desde la perspectiva de la empresa como negocio sin una solución de compromiso: si lo que hace la empresa daña a la sociedad, peor para la sociedad pues la empresa no puede desaparecer. En estos casos, entender la empresa como negocio no proporciona ninguna ruta clara sobre el tipo de acción socialmente responsable; o mejor, parece incompatible con esta perspectiva decir que en ocasiones la única acción realmente responsable en términos sociales o ambientales es la desaparición de la empresa o del producto. Pero la lógica de los negocios no puede ir tan lejos.

La empresa como organización

A pesar de los múltiples significados que ha adquirido la palabra “organización”, su comprensión desde las empresas y su responsabilidad implica reconocer la idea del *organum*, cuya singularidad filosófica clásica nos aconseja prestar atención a los *instrumentos* o *herramientas* útiles para determinar las *reglas formales* de la argumentación. Siglos más tarde, estos instrumentos de análisis son propuestos para el estudio de la argumentación, la biología y la música, pero también se incluyen en el corpus empresarial como parte de su desarrollo. La idea de *organum* se representa actualmente con la imagen de empresa, constituyendo la base de locuciones frecuentemente relacionadas como sinónimo de organización; también de organismo como un todo interconectado; de organizar como parte del proceso administrativo; de organigrama como la representación gráfica de las jerarquías y cadenas de mando organizacionales, entre otras expresiones semejantes utilizadas en el mundo productivo.

La organización burocrática

Asumir la empresa como un “símbolo organizativo” es adentrarse en la comprensión de *las herramientas* (reglas, políticas, normas, instrucciones, etc.) que hacen parte y forman la estructura social interna de una organización. O para decirlo de otra manera, son estas herramientas las que finalmente dan la forma particular que toma la organización. Dentro de las sociedades modernas, un tipo predominante de organización fue consolidándose frente a maneras alternativas: la burocracia formal-racional. El surgimiento de la organización moderna aparece por la necesidad de aplicar mecanismos de control en las acciones organizativas mediante la *burocracia formal*, a través de un conjunto de reglas, normas y papeles asignados en función de determinados fines; lo que a su vez responde a la creciente complejización de la vida laboral, la diversificación de los mercados y la necesidad de desarrollar criterios más universalistas y menos particularistas de decisión (Perrow, 1991).

Como es bien conocido, los procesos burocratizados de producción y toma de decisiones están guiados fundamentalmente por el criterio de eficiencia en la acción. Y por esta razón, las empresas actúan como organizaciones cuando precisamente afianzan y reproducen un modelo burocrático para la toma de decisiones, el control interno y el aumento de la productividad. Se trata de un modelo caracterizado principalmente por una jerarquía de cargos, deberes y funciones oficiales ligadas mediante reglas –reglas técnicas–, separación de los funcionarios de los medios de producción y administración, formulación por escrito de las reglas y actos administrativos, entre otras (Weber, 1978). Aún más, el modelo organizacional basado en la burocracia legal-racional ha sido también la forma consolidada con mayores ventajas evolutivas, fruto de la competencia en los mercados. En la medida en “que todas las organizaciones luchan por la eficiencia definida en términos de sus propietarios, el modelo de la burocracia racional-legal constituye la forma más eficiente de administración conocida en las sociedades industriales” (Perrow, 1991: 5).

En relación con su eficiencia funcional, la organización burocrática de las empresas también conlleva un ineludible poder social que suele aparecer invisible, un poder que amparado en el universalísimo de los criterios de

decisión, en la neutralidad de la distribución de funciones meramente productivas y en la justificación basada la eficiencia alcanzada (un pretendido criterio amoral) logra concentrarse en pocas manos que, a su vez, no aparecen como responsables de la acción que se alcanza a través de la organización burocrática. De esta forma el individuo que ejecuta comandos dados por la instrucción de quien a su vez también ejecuta otros comandos (y así sucesivamente) realiza una acción desprovista de cualquier intencionalidad, pero que genera efectos que él o ella tampoco reconocen como personales.

Es así como un orden burocrático, perfectamente instalado, puede generar en quienes participan de él no solo la pérdida de qué es lo que realmente están haciendo, sino que también debilita el sentido de responsabilidad sobre aquello que se hace, sobre sus consecuencias y efectos en otros. Sin embargo, la organización burocrática funciona para los intereses de algunos (como herramienta social), puesto que son éstos los que cuentan con la capacidad para que otros agentes sociales realicen lo que se espera que realicen y, además, perciban que eso es lo que se debe hacer. Por esa razón, “la burocracia se ha convertido en un mecanismo, tanto en las sociedades capitalistas como no capitalistas, de concentración del poder en la sociedad y de legitimación o disfraz de esta centralización” (Perrow, 1991: 6).

Las reflexiones sobre la responsabilidad social de las empresas cuando estas últimas son interpretadas desde la perspectiva de la organización no están en el orden de una acción puntual o concreta (como por ejemplo, minimizar los impactos ambientales o ayudar a las escuelas). La cuestión desde esta perspectiva es cómo se regula o controla el poder que genera la burocracia como modelo predominante de organizar el trabajo en las empresas, especialmente porque este poder sobre las relaciones sociales y los capitales (económicos, humano, cultural) termina por generar efectos que superan la capacidad de las acciones individuales colectivas. En otras palabras, lo que interesa en esta discusión sobre la RSE es menos adscribir un listado de “deberes de la empresa” y más hacer una reflexión sobre el poder incontrolado (e invisibilizado) que la organización burocrática consolida al hacer de la acción humana una *acción humana organizativamente moldeada* (Lozano, 1999). A diferencia del primer apartado, la

empresa como organización no responde automáticamente a los intereses de los propietarios como si esta fuera un simple instrumento que se permite manejar a voluntad. Las organizaciones se muestran más complejas pues los resultados y procesos involucrados en ellas sobrepasan la agregación de la acción de los individuos que trabajan en ellas. Las transformaciones organizacionales toman tiempo, muestran resistencias, heredan patrones anteriores o inercias históricas del tradicional quehacer. Por esta razón, pensar en responsabilidad social en términos de la organización empresarial exige reconocer que la organización burocratizada ha logrado una cierta capacidad de agencia independiente de la voluntad o deseo de quienes la dirigen o laboran en ella.

A pesar de la dificultad que presenta asignar responsabilidad moral a una institución u organización sin asignarla a los individuos que la integran, éstas tienen capacidades que trascienden las de los individuos. Por ejemplo, las organizaciones pueden tener capacidades superiores para reunir información y la teoría relevantes para realizar tareas, y una capacidad radicalmente superior para movilizar recursos a fin de lograr resultados (Hardin, 2003:195).

Organizaciones flexibles y poder concentrado

Frente a la organización burocrática también ha surgido un tipo de críticas a la rigidez de la burocracia. Su reinención, los métodos alternativos de la burocracia racional-legal, la llamada crisis de la burocracia que sostuvo el modo de producción típico del capitalismo industrial, son términos usados para referirse a un sistema que requiere ajustes, pero plantean de trasfondo el incremento de la desesperanza en la burocracia como sistema que se aleja de las imperfecciones de las empresas humanas. Pero al mismo tiempo reconocen el poder que esta forma de organización puede ir consolidando a través de las decisiones personales. La burocracia ideal exigía muchos desafíos, como hallar el trabajador excelente, despojado de todo interés personal, amante de tareas rutinarias, preocupado por obedecer la autoridad, etc., quien como un agente económico podía construir los relatos de sí mismo siguiendo el guion de la organización. A su vez, era cada más fuerte la idea de diseñar organizaciones menos

jerarquizadas, más horizontales, en las que las decisiones se adaptaran con mayor velocidad a los cambios en los mercados. Tanto la idea de *participación-empoderamiento* como de *flexibilidad* fueron tomando un lugar en el lenguaje empresarial de las dos últimas décadas del siglo XX para consolidarse como dos rasgos de la organización paradigmática que, ahora, ya no podía soportar los tiempos de respuesta de la burocracia tradicional frente a las rápidas transformaciones en los mercados.

Frente a las dinámicas del capitalismo financiero o nuevo capitalismo (Sennett, 2000), las empresas han modificado sus estructuras organizacionales y suelen promoverse como organizaciones más planas y democráticas, sin burocracias que frenan la iniciativa personal, y que, en cambio, estimulan la responsabilidad y la libertad de creación de los colaboradores o asociados. Estos últimos antes reconocidos como trabajadores pero ahora rotulados de acuerdo a los esquemas de “liderazgo compartido”, de responsabilidad conjunta.

Las nuevas organizaciones del trabajo se encuentran preocupadas por pensar formas novedosas para *descentralizar el poder*, de tal forma que la gente de categoría inferior tuviese más control de sus propias actividades, tal y como ha sido el ideal humano, por lo menos en las relaciones de subordinación laboral. Sin embargo, una reflexión crítica sobre estas transformaciones sitúa el debate de la responsabilidad social ya no en las consecuencias del poder que genera la burocracia formal-racional, sino en cómo otras formas de organizar la actividad humana en las organizaciones pueden conservar el mismo principio de dominación social pero ahora a través de mecanismos menos rígidos o formales. Como lo señala Sennett en su libro *Corrosión del carácter*,

Obviamente se trata de una afirmación falsa en lo que respecta a las técnicas empleadas para desmontar las viejas y gigantescas estructuras burocráticas. Los nuevos sistemas de información proporcionan a los directivos un amplio cuadro de la organización y dejan a los individuos, al margen de cuál sea su lugar en la red, poco espacio para esconderse (2000: 57).

Los sistemas de información y comunicación utilizados como formas actuales de control justamente ponen en duda el empoderamiento, la libertad, el horario flexible y tanta *participación en la toma de decisiones* desde la base de la pirámide como formas alternas a la burocracia racional-legal. El trabajo flexible representado en la tecnología de vanguardia ayuda a que se generen sobrecargas en los grupos especializados de trabajo, que caracterizan a las novedosas formas de “reorganización” en las empresas. De modo que la reinención de la burocracia, la especialización flexible de la producción y la concentración sin centralización se orientan hacia el reconocimiento de preguntas aún por resolver sobre las *consecuencias personales* de la burocracia como un sistema formal en el nuevo capitalismo.

Desafiar el viejo orden burocrático no ha traído consigo menos estructura institucional. La estructura permanece en las fuerzas que empujan a producir a las unidades o a los individuos; lo que se deja abierto es la manera de hacerlo. (...) Concentración sin centralización es una manera de transmitir la operación de mando en un estructura que ya no tiene la claridad de una pirámide –la estructura institucional se ha vuelto más intrincada, no más sencilla– (Sennett, 2002: 58).

La flexibilidad del mundo laboral, y con ello el aplanamiento de las empresas, conlleva a su vez la dificultad de separar los tiempos de trabajo y el tiempo de ocio. El trabajo no se queda en la empresa, pero la casa nunca ocupa un espacio significativo en la empresa. Por lo tanto, si bien hay más libertad en las decisiones de distribución de tiempos, hay a su vez menos tiempo disponible para ocupaciones distintas al ámbito laboral. Algunos indicadores de RSE se orientan justamente a evaluar los balances de vida familiar/vida laboral mediante indicadores asociados al número de horas, la carga laboral, etc. Estos indicadores pueden dar una idea aproximada de esta condición, y consideramos también que mantener un adecuado balance es responsabilidad de la empresa; pero este quizá no es el rasgo relevante en esta discusión. Lo que está en juego no es simplemente las horas que se pasan en el trabajo en contraste con las horas disponibles para asuntos personales o familiares, sino también cómo los nuevos esquemas de organización per-

mean las relaciones sociales de las personas y, especialmente, sobre cómo los discursos de estas nuevas formas de organización (por ejemplo, “nada es a largo plazo”) terminan minando las condiciones básicas para que las personas hagan un relato de su propia experiencia laboral; o para decirlo de nuevo en palabras de Richard Sennett, el capitalismo flexible termina por debilitar las condiciones que dan forma a un carácter.

Las reflexiones sobre los efectos que tienen las formas organizacionales en el carácter o sobre cómo se lleva la vida en el trabajo (Goodpaster, 1989) son cuestiones que no escapan a la responsabilidad social de la empresa como organización. Así como una política de estímulos puede generar mayores ingresos por ventas para una unidad de negocio, la misma política puede también generar ciertas disposiciones para mover la línea entre lo que es y no es permitido. Cuando una organización establece altas metas de rendimiento y al mismo tiempo estimula a hacer todo lo posible para alcanzarlas, termina tensando el carácter moral de las personas, puesto que las lleva a una posición en la que sus convicciones morales pueden ser debilitadas sin ningún respaldo por parte de la propia organización. En ese sentido, en tanto la empresa adopta un cierto tipo de organización que puede generar este y otro tipo de efectos sobre el carácter de las personas, pensamos que cobra pertinencia reflexionar sobre este tema cuando se comprende la empresa como organización. La cuestión de la empresa como organización tiene que ver también con qué criterios siguen el diseño de la organización misma; hablamos también de cómo se “organizan” las decisiones sociales, si se estimula la inclusión y la participación, si se presentan o no mecanismos de transparencia sobre las formas de control social; lo que todo esto puede desplegar sobre la autonomía de las personas.

Otras responsabilidades se orientaron hacia un orden social interno que permita una igualdad de trato para los trabajadores, la transparencia en los procesos de contratación, la participación y empoderamiento en la toma de decisiones, la construcción participativa de normas y formas de control; todos estas manifestaciones forman parte de esos “modelos alternativos” de la racionalidad a los que Perrow (1991) apela como retos de la burocracia.

Ante mayor participación y más trabajo el trabajador desea ascender en la *pirámide* organizativa, pero este asunto se reserva para unos pocos, máxime cuando la tendencia es la estructura horizontal. El estímulo a la participación o al compromiso con la empresa (“ponerse la camiseta”) es contrastado con el poder que siguen teniendo las empresas para iniciar –cuando estimen conveniente y sin mayores consultas “participativas”– procesos de “reingeniería” o reducción de nómina. Así la lealtad esperada nunca es plenamente concedida. Surge la desmotivación y la desconfianza sobre la elección de los “líderes” en cargos de poder y mayor trabajo producto de las reestructuraciones, además de cumplir con procesos de autoformación, autoevaluación y otros factores que retoman la autonomía como valor occidental, en respuesta a las reducciones de personal. Por eso, en opinión de algunos académicos, sin la introducción de cambios importantes en los sistemas de salario, e incluso en las ideas de propiedad, las propuestas alternativas de organización burocráticas resulten probablemente inestables o de corta duración (Perrow, 1991)

Organizaciones como ambiente o espacio moral

El trabajo de la empresa se orienta hacia la creación de estructuras formales basadas en la racionalidad que sirvan como vehículo para consolidar un *ambiente moral* en su interior y poder además *agenciar las responsabilidades* frente a las distintas fuerzas del entorno, principalmente las preocupaciones sociales hacia las comunidades que impacta directa e indirectamente. La empresa “actúa como un agente moral cuando sus políticas y acciones afectan a los grupos externos de intereses, incluyendo el bienestar de la sociedad como un todo”, y también cuando “las políticas afectan a grupos internos de la empresa, ésta puede ser concebida como un ambiente moral”. Por lo tanto, la gestión debe llevarse dentro de una “perspectiva de libertad y de bienestar de sus miembros” (Goodpaster, 1989: 15). Muchos de estos propósitos se representan bajo la responsabilidad de implementar políticas que incidan en el mejoramiento de la calidad de vida entre los distintos grupos de interesados en la organización.

La empresa desde la perspectiva organizacional se distingue por su *responsabilidad* con el conjunto de normas y reglas que se racionalizan para el logro de los procesos productivos y propende al mismo tiempo por el mejoramiento de la calidad de vida de sus grupos de interés. En este sentido, han proliferado estrategias, metodologías y mediciones desde la gestión humana, que al ser implementadas periódicamente, brindan la percepción de la empresa como “el mejor lugar para trabajar”. Los rankings de prestigiosas firmas dedicadas a medir las mejores prácticas en el trabajo (i.e. *Best Place to Work*) han consolidado la competencia de las empresas excelentes, publicando los resultados y dando a conocer los beneficios que recibían aquellos colaboradores en empresas de talla mundial con calidad humana y excelente servicio hacia el cliente interno. La preocupación por hacer de la empresa un ambiente acogedor, de trato preferencial y con las puertas abiertas para los colaboradores incidía en un clima de trabajo favorable que generaría confianza, sentido de pertenencia e incluso disposición para el trabajo bajo presión, entre otras cualidades frecuentemente valoradas. Sin negar lo anterior, resulta relevante apuntar que buena parte de estas iniciativas son agenciadas con un énfasis acentuado en la condición del colaborador desde una perspectiva del bienestar (*well-being*), de lo bien que se sienta en su trabajo o desde lo que la empresa puede hacer por los colaboradores. Siempre que la empresa sea una organización, quienes la integran ocupan funciones, roles o cargos definidos, pero su condición de sujetos de derechos (ciudadanos) puede entrar en tensión con las expectativas de la empresa respecto de sus funciones o posibilidades de acción. En este punto la responsabilidad social pasa de ser una consideración sobre la calidad de vida en el trabajo (bienestar laboral) a ser un compromiso con la condición de ciudadanía de todos quienes componen la organización. El debate de la RSE al interpretar la empresa como organización se dirige, entonces, a explorar el tipo de esquemas organizacionales que podrían entrar en tensión con la condición política de los colaboradores, o en otras palabras, identificar qué tipo de formas organizativas muestran mayor o menor capacidad de asumir compromisos con el respeto de todos los derechos en una sociedad democrática.

Sin embargo, la atención a los colaboradores no es la única faceta que muestra la empresa con sus grupos de interés. Las organizaciones empresariales han ganado *consciencia* de las influencias sociales y del poder que ejercen hacia el entorno en los últimos treinta años, además de “la conciencia colectiva” de distintos sectores sociales, específicamente cuando las empresas se han implicado en acciones inaceptables e injustificables’ (Lozano, 2000). El movimiento crítico de organizaciones cívicas como las asociaciones de consumidores, los grupos de derechos civiles, las iniciativas ciudadanas, los movimientos ambientalistas y las organizaciones no gubernamentales han criticado el dominio “ciego e irracional de la razón económica y su firme rechazo de la racionalidad diseminada por las grandes empresas y corporaciones privadas” (Perdiguero, 2003: 18). La sociedad demanda que las empresas sean *agentes* responsables. Lo anterior ha influido en la aparición de propuestas claves en la gestión organizacional y los cambios mismos hacia la concepción de sus propias “responsabilidades”. En esta dirección han sido múltiples las propuestas de RSE.

Los altos ejecutivos de firmas mundiales de consultoría y directivos de grandes empresas y corporaciones privadas en sociedades desarrolladas se inspiran “en un original y novedoso modelo de organización empresarial, cohesionada en el interior y mucho más comprometida con su tiempo y con los problemas de la sociedad” (Perdiguero, 2003: 56). Motivados por la competitividad de la economía japonesa y de otros países asiáticos, la irrupción de las nuevas tecnologías, el aumento educativo de las nuevas generaciones y los cambios en el mercado, entre otros factores globales explicados por “las reorganizaciones del sistema productivo”, se propician los discursos y prácticas tendientes hacia las *empresas excelentes*. Estas acciones responsables se inspiran en el principio de *confianza* para alcanzar “un elevado grado de cohesión interna”, movilizar “la iniciativa y creatividad” de todos sus miembros, de modo que se construyera un frente para *agenciar* las nuevas exigencias del entorno. El compromiso de las empresas con la sociedad se expresó con la vocación de creación de riqueza compartida, una actitud responsable y solidaria sobre el empleo y las exigencias internas sobre

la calidad y utilidad social de sus productos y servicios. (Perdiguero, 2003). Este tipo de empresas no perseguía *solamente* objetivos de ganancia, sino que articularía sus finalidades de generación de excedentes económicos con las del perfeccionamiento humano y de *servicio a la comunidad*, con una inequívoca primacía de sus obligaciones de ciudadanía (Perdiguero, 2003).

La fracciones mentales planteadas entre adentro y afuera, interno y externo, ambiente y agente, son expresiones que intentan representar las interrelaciones sociales a partir de la estructura y el control, siendo necesario prestar atención a las consecuencias que produce este poder detentado cada vez más, percibido y consciente, por las organizaciones empresariales en la actualidad. Las propuestas pensadas en estos tiempos requieren retomar asuntos clásicos de la burocracia racional-formal, su incidencia en la calidad de vida y, desde luego, las mejores prácticas de gestión, siendo consciente de las responsabilidades que se adquiere con el poder acumular en el tiempo.

Reconocer que se vive en una “sociedad de organizaciones”, y no meramente en una sociedad de individuos (Lozano, 1999) en donde los ciudadanos crecen “dentro de organizaciones”, resalta la importancia de esta metáfora. Siguiendo a Perrow, es difícil permanecer al margen de las organizaciones ya que su impacto ha incidido sobre nuestras creencias, nuestros valores y sobre nuestra maneras “de pensar y de razonar”, pero al mismo tiempo se reconoce que la empresa como organización socioeconómica ha alcanzado un “poder social no regulado ni percibido” en el siglo XX: “las organizaciones han absorbido todo lo que habitualmente era pequeño, independiente, personal, comunitario, religioso o étnico”, de modo que en muchos casos no nos damos cuenta de estos cambios y de sus influencias (Perrow, 1991: 7-8).

La empresa como institución

Reconociendo el extenso y no terminado debate sobre la diferencia entre organizaciones e instituciones, en este apartado se examinarán las implicaciones y justificaciones de entender la empresa como una institución. Si bien la interpretación de empresa como organización ha logrado instalarse como la imagen más útil y frecuentemente empleada para hablar sobre responsabili-

dad social, consideramos que para algunas cuestiones y ciertos escenarios la delimitación de empresa como organización no representa adecuadamente los problemas, tensiones o conflictos que emergen de la relación de ésta con la sociedad y en particular, con la sociedad políticamente organizada.

La escuela, la iglesia o la familia suelen ser algunos de los ejemplos más paradigmáticos de institución social (o simplemente institución); y lo son en cuanto ellas constituyen ambientes o escenarios en los que las personas desarrollan las disposiciones sociales más básicas para la interacción con otros. Siguiendo la definición de Hodgson: “podemos definir las instituciones como sistemas de reglas sociales establecidas y extendidas que estructuran las interacciones sociales” (2011: 22).

Es en la escuela donde los sujetos no solo reciben una instrucción académica específica que estimula destrezas primarias (leer, escribir y manejar las operaciones matemáticas básicas), sino que también es en donde se cristalizan los procesos de socialización primaria. Qué se ha de enseñar, qué tipo de educación se ha de impartir, supone un debate no solo sobre los contenidos específicos o, en general, sobre las competencias básicas, sino también sobre la orientación de esa educación, sobre el tipo de estudiante bachiller o profesional que se ha de lograr. En una discusión sobre el para qué de la educación pueden encontrarse razones que den cuenta, por ejemplo, de la profesionalización orientada a las necesidades del mercado o una educación liberadora, en el sentido de Paulo Freire, que libere a los hombres de los condicionamientos socio-económicos en los que vive; e incluso, una formación contextual que tome en cuenta la herencia histórica del entorno donde se vive, que no privilegie los “saberes occidentales” en detrimento de la sabiduría popular de los pueblos, (como por ejemplo, en la etno-educación).

Lo que se quiere afirmar es que la escuela como institución se convierte en un espacio de socialización primaria y, a su vez, este poder social suscita una responsabilidad en tanto a través de ella se configura la sociedad que queremos, porque es ella y en ella donde se constituye el individuo, el ciudadano que participa, crea y recrea tal orden social. En este sentido, no hablamos de la responsabilidad social de *una* escuela sino de *la* escuela, la

escuela no solo como una organización (compromisos misionales, objetivos, distribución de cargos-funciones, manuales, códigos, etc.) diseñada de tal o cual forma, sino además de la escuela como la institución que forja un cierto *ethos* en los individuos y, a través de ellos, en la sociedad en su conjunto.

Pensar en la empresa como institución es aceptar que en la empresa se crean y recrean reglas sociales establecidas que logran materializarse a través de hábitos, y éstos a su vez estructuran la interacción social. Pero dicha interacción no se limita a la que se da en la empresa misma, en sus relaciones internas o en la industria, sino que trasciende a todas las esferas o ámbitos de interacción humana. Esto es a lo que Goodpaster (1989) alude cuando cita los resultados de un estudio realizado por el psicoanalista Michael Maccoby en el cual “algunos de los ejecutivos que él estudió se entristecieron al darse cuenta de que las mismas cualidades que los hicieron exitosos en el trabajo los llevaron a fracasar en sus vidas personales” (Goodpaster, 1989: 91).

En términos más generales, algunos consideran que el libre mercado competitivo termina por erosionar el carácter moral de las personas: “la competencia en el mercado pone a la gente bajo una gran presión por romper las reglas ordinarias de la conducta decente y da buenas razones para hacerlo. Es esta racionalización la que corroe el carácter moral” (Walzer, 2009: 22). Y son las empresas las que trasladan la competencia del mercado a la competencia dentro de ellos a través de mecanismos como incentivos por ventas, comisiones, metas de cumplimiento, etc. Desde este punto, la validación racionalizada que terminan por construir las personas para alcanzar las metas actúa tanto en sus acciones en la empresa como fuera de ella, y de esta forma la conducta habitual trasciende los límites de la empresa para instalarse en las interacciones en otros ámbitos más amplios. Es en este sentido como se entiende la empresa como institución porque al igual que otras instituciones ellas “pueden estructurar, restringir y promover los comportamientos individuales, también tienen el poder de moldear las capacidades y el comportamiento de los agentes de una manera fundamental, pues cuentan con la capacidad de cambiar las aspiraciones en lugar de simplemente promoverlas o restringirlas” (Hogdson, 2010: 22).

Las empresas no solo pueden incidir en la consolidación del carácter moral de las persona, pueden también corroerlo o debilitarlo profundamente. Richard Sennett explica que la dinámica del capitalismo flexible es la que ha minado las condiciones que hacen posible la construcción del carácter, de una narración de sí mismo a partir de unas ciertas rutinas; y ello ocurre no solo en el espacio de las políticas macro, sino también en las empresa concretas, porque es en y a través de su trabajo que las personas dan un sentido concreto a sus valores, forjan sus aspiraciones e incluso sostienen su identidad. Las empresas son el escenario en que transcurre la vida del trabajo y en ellas se vivencian las lógicas de la flexibilidad, del “nada es a largo plazo”, de los resultados inmediatos. Pero si esto es así, poco espacio queda para la consolidación de vínculos fuertes de confianza y respeto.

¿Cómo puede un ser humano desarrollar un relato de su identidad e historia vital en una sociedad compuesta de episodios y fragmentos? (...) El capitalismo del corto plazo amenaza con corroer su carácter, en especial aquellos aspectos del carácter que unen a los seres humanos entre sí y brindan a cada uno de ellos una sensación de un yo sostenible” (Sennett, 2002: 25).

En términos macro se atribuye el debilitamiento del carácter al capitalismo flexible, pero éste no es un sujeto o actor social. El capitalismo actúa sobre la vida de los hombres y mujeres a través de las empresas, y los efectos del primero se generan por la acción u omisión de estas últimas.

Cierta lógica de las empresas en la dirección explicativa sobre el debilitamiento del carácter posibilita retomar lecturas en donde los mismos seres humanos construyen sus propias “cárceles” y en particular prisiones psíquicas, cuya metáfora nos recuerda a Gareth Morgan. Aunque la metáfora se expone desde el tema organizacional, también sirve para explicar cómo las instituciones y sus integrantes llegan a estar atrapados en sus

(...) propias creaciones” mediante sensaciones, apariencias y conocimientos distorsionados de la realidad, tal y como ocurre con el ejemplo de la caverna de Platón. Desde este punto de vista, las instituciones corresponden a la lógica de un

fenómeno psíquico en donde los seres humanos se quedan enredados en trampas cognitivas mediante construcciones de la realidad. Las empresas como instituciones se quedan atrapadas en las sombras mediante pensamientos apoyados en el éxito, por las conquistas de posicionamiento realizadas en el pasado; la pereza que posibilita como resultado la ineficacia institucionalizada con los márgenes de error y los procesos de grupo que apelan al “consenso de las mayorías”(Morgan, 1991: 238).

Los casos señalados permiten ilustrar cómo las instituciones pueden llegar a estar enredadas en trampas cognitivas, entendidas como “falsas suposiciones, creencias dadas por supuestas, normas operativas incuestionadas y otras numerosas premisas y prácticas pueden combinarse para crear visiones autocontenidas del mundo” (Morgan, 1991: 190), proporcionando recursos y obligaciones para la acción empresarial. Al crear una forma de ver el mundo, las empresas en su rol institucional sugieren un modo particular de actuar, pero al mismo tiempo que crea “formas de no ver”, eliminando de esta forma toda posibilidad de acción asociada con “visiones alternativas del mundo”. Al estudiar a la empresa más allá de las formas de pensamiento se encuentran relaciones con la figura de la cárcel en tanto estructura para el orden social. Las interacciones cotidianas en algunos lugares de trabajo suelen ser tan intensas en tiempo, dedicación, discontinuidad con respecto del mundo exterior, satisfacción de todas las necesidades en un mismo sitio, reglas y vigilancia constante que producen no solo comportamientos rutinarios y pensamientos orientados exclusivamente a la acción, sino que en las sociedades complejas producen, además, identidades cercanas a las instauradas por las “instituciones totales”.

Entendidas como lugares de residencia y de trabajo, estas instituciones se caracterizan porque un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo (Goffman, 1961), comparten unas rutinas diarias que formalmente son administradas. La comprensión de cómo las instituciones totales destruyen la identidad individual para proveer una “carrera moral” institucionalizada es un caso extremo de socialización secundaria. Una vez llega el individuo al establecimiento de “una concepción de sí mismo que ciertas disposiciones sociales estables de su medio habitual hicieron posible” (Nizet & Rigaux, 2006: 37), se despo-

ja inmediatamente del apoyo que estas le han brindado cuando ingresan, empezando una serie de depresiones, degradaciones y profanaciones del yo, caracterizadas por la pérdida de autonomía, despersonalización y la pérdida del control sobre “los territorios del yo”. En últimas, las instituciones totales reciben un tratamiento que profana sistemáticamente la identidad personal, lo que suscita preguntas sobre las formas en que estos esfuerzos hacen cumplir “las reglas de interacción”, resultando más que necesarios para construir una identidad institucional y establecer el orden social requerido.

La empresa como institución refleja la orientación o el horizonte de sentido desde donde se define qué tipo concreto de organización será una empresa (dado que la empresa puede tomar múltiples formas organizacionales). Es decir, puede ser en varios sentidos *una* organización concreta y seguirá siéndolo sin importar si es más o menos horizontal, vertical, burocrática, sistema abierto, etc. La discusión sobre qué tipo de organización ha de ser una empresa ya no se limita a encontrar un criterio como el de la mayor eficiencia en el gerenciamiento de sus recursos, lograr una arquitectura organizacional óptima o diseñar instrumentos de control y gestión de información acordes a la estrategia de la empresa. La discusión se definirá ahora en términos políticos, puesto que lo que hay en juego es la disputa por cómo la empresa, al asumir un tipo concreto de organización, consolida (o no) un modelo específico de relacionamiento entre intereses privados y públicos, entre beneficios particulares y bien común.

Estos modelos de relacionamiento representan apuestas ético-normativas sobre cómo se ha de considerar un orden social “bueno”, justo o aceptable, así como lo que se considere necesario y justificable hacer para lograrlo. Estos modelos aparecen en forma de poderes, que si bien pueden ser entendidos en términos de “clase social”, pueden también aparecer en otras formas menos definidas y cohesionadas sin inscribirse dentro de la tradicional dicotomía propietario/proletariado (i.e. activistas, grupos de presión, ONG, consumidores). La empresa se convierte en el escenario en el que se gestan las disputas entre los poderes, encontrando formas más o menos institucionalizadas para tramitar las disputas y diferencias políticas respecto de para quién y cómo se ha definir la empresa. De esta forma, “la empresa es una institución en el sentido

de que es más que una organización, pero menos que un poder. Es el lugar en que las fuerzas sociales negocian y llegan a definir las reglas y las formas de su enfrentamiento, a institucionalizar el conflicto” (Touraine 1973: 168).

La discusión de la responsabilidad, entendiendo la empresa como institución, desborda las iniciativas de auto-regulación, el diseño particular de programas o políticas sociales o la intención de identificar una estrategia social y económicamente rentable. No se trata de lo que pueda o no hacer *una* empresa (como en las metáforas anteriores). Si asumimos a *la* empresa como institución, la discusión sobre su responsabilidad está en el ámbito del tipo de limitaciones que han de tener estas organizaciones en nuestro sistema político, por el reconocimiento de su poder y el establecimiento de contra-poderes, por definir el tipo de regulación social que han de tener debido precisamente al poder que han logrado desarrollar durante los dos últimos siglos; sobre qué tipo de empresa (y no simplemente cuáles políticas, programas o proyectos) lograr conciliar las expectativas políticas de un sociedad democrática, plural e igualitaria.

Un caso que puede ilustrar este debate es la propuesta hecha por Hamel (2002, 2011), desde su reflexión sobre la necesidad de una estructura democrática de la empresa, de una equi-propiedad y un sistema de decisión organizacional deliberativo. En este tipo de casos la cuestión de fondo deja de ser si es o no responsable la empresa con el medio ambiente o con la comunidad y su entorno social, o si está o no alineado el programa de RSE con el *core business* del negocio. Se habla de responsabilidad en el sentido ético-político de los límites que han de tener las empresas, ya no desde la ley o las certificaciones, sino desde su conformación misma como institución; sobre cómo a través de la empresa misma en la materialización de sus prácticas, sistemas de decisión y asignación de beneficios-cargos se atenúa o regula el poder social de la propiedad privada sobre los medios de producción.

Conclusiones

El hecho de sugerir un camino reflexivo en torno a las formas en que la empresa asume su responsabilidad social ha propiciado una perspectiva conceptual que podría ser tratada con mayor profundidad. No ha sido un objetivo del

artículo atender a una definición taxativa de lo que es y hace una empresa, tampoco se ha sugerido una innovación conceptual que propenda por una definición novedosa de cómo sería la empresa socialmente responsable. No se ha pretendido evidenciar a partir de un caso o un conjunto de éstos una manera específica de construir sendas metodológicas para ser responsable ni, mucho menos, apoyarse en estudios empíricos para clasificar la diversidad de enfoques a los que apelan las empresas de contextos particulares. En cierta forma, muchos trabajos ya han sido publicados para llenar estos vacíos e incluso apelan a correlatos específicos en varias dimensiones.

Se decidió hablar de las responsabilidades que las empresas plantean en su sentido más amplio, es decir, qué responsabilidades le competen a las empresas y en razón de qué son atribuibles tales compromisos, obligaciones o deberes. Se ha pretendido mostrar la discusión sobre las responsabilidades atribuidas a las empresas, siendo un reflejo de la forma en que son entendidas. Heredera en parte de la filosofía moral utilitarista y pragmática, la discusión sobre la responsabilidad suele tener una importante carga normativa orientada fundamentalmente en la acción: lo que es correcto y lo que debe hacer una empresa, dejando de lado la discusión sobre el sujeto de la acción. Es en esta dirección hacia donde se pretendió avanzar en la reflexión.

Son múltiples las preguntas que permanecen sin ser contestadas a partir de las tres orientaciones generadas. La primera de ellas tiene que ver con la oposición entre los intereses de la empresa y los intereses públicos: es posible conciliar estos intereses sin caer en la idea de ver la responsabilidad exclusivamente como un negocio en el que se requiere invertir para ganar posicionamiento. Continuando con las reflexiones y considerando el poder que han asumido las empresas en la actualidad, ¿de qué forma se asumen los límites de este poder? Y, finalmente, ¿cómo encarar los conflictos sociales que las empresas han empezado a desbordar por la falta de asumir responsabilidades y auto regulación? Estas preguntas merecen ser pensadas a luz de otras metáforas que se van encontrando con la actividad reflexiva de los tiempos actuales.

Bibliografía

- Bakan, J. (2006). *La corporación: la búsqueda patológica de lucro y poder*. Barcelona: Ediciones Robinbook.
- Carroll, A.B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34, 39-48.
- Drucker, P. (1978). *La Gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Friedman, M. (1971, septiembre). La responsabilidad social de los negocios es aumentar su ganancias. *New York Times Magazine*.
- _____ (1962) *Capitalism and Freedom*: The University of Chicago Press.
- Garriga, E. y Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*. 53, 52-71.
- Goodpaster, K. (1989). Note on Corporation as Moral Environment. Andrews, K. & David, D. (Eds) *Ethics in Practice. Managing the Moral Corporation*. Boston: Harvard Business Press.
- Goffman, E. (1961). *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, First Anchor Books Edition.
- Hayek, F. (2006). *Los fundamentos de la libertad*. Madrid: Unión Editorial.
- Hogdson, G. (2011). ¿Qué son las instituciones? *Revista CS*, 8. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad Icesi, pp. 18-53
- Hamel, G. (2002). *El futuro de la administración*. Editorial Norma.
- _____ (2011). First, Let 's fire all the managers. *Harvard Business Review*, 89, (12), pp. 1-13
- Hardin, R. (2003) "Moralidad institucional" en Goodin, R. (ed.) *Teoría del diseño institucional*, Gedisa, Barcelona.
- Lipovetsky, G. (1994). *El crepúsculo del deber*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Lozano, J. (1999). Prólogo. *Ética y empresa*. Madrid: Editorial Trotta.
- _____ (2000). La empresa en la sociedad: Responsabilidades éticas. En Güel, A & Vila, M. (Coords) *América Latina y España: Un futuro compartido*. Barcelona: Ediciones del Bronce.
- Mitchell, R.; Agel, B., Word, D. (1997) "Toward a Theory of Stakeholder

- Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts” en *The Academy of Management Review*, Vol. 22, No. 4, pp. 853-886
- Morgan, G. (1991). *Imágenes de la organización*. México: Editorial Alfaomega.
- Nizet, J.; Rigaux, N. (2006) *La sociología de Erving Goffman*, España: Editorial Melusina
- Nozick, R. (1974). *Anarquía, Estado y Utopía*: Fondo de Cultura Económica.
- Perrow, Ch. (1991) El porqué de la burocracia. *Sociología de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Perdiguero, T. (2003). *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Porter, M.; Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. *Harvard Business Review*, 84, (12).
- _____ (2011). La creación de valor compartido: Cómo corregir el capitalismo y liberar una nueva oleada de crecimiento. *Harvard Business Review*, 89, (1) pp. 31-49
- Prahalad, C.K. (2005) *La Oportunidad de Negocios en la Base de la Pirámide: Un Modelo de Negocio Rentable, Que Sirve A las Comunidades Más Pobres*, Grupo Editorial Norma, Bogotá.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- _____ (2002). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Touraine, A. (1973). *La sociedad post-industrial*, Barcelona: Editorial Ariel.
- Walzer, M. “Does the free market corrode moral character?” en <http://www.templeton.org/market>
- Weber, M. (1978) *Economy and society v.2: an outline of interpretive sociology*, University of California Press, Berkeley.
- Zadek, S. (2005- Agosto). El camino hacia la responsabilidad corporativa. *Harvard Business Review*.

¿MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL? HACIA UNA PERSPECTIVA CRÍTICA¹

DIEGO HERNÁN VARÓN ROJAS

“Si, por otra parte, digo que el mayor bien para un hombre es precisamente éste, tener conversaciones cada día acerca de la virtud y de los otros temas de los que vosotros me habéis oído dialogar cuando me examinaba a mí mismo y a otros, y si digo que una vida sin examen no tiene objeto vivirla para el hombre, me creeréis aún menos”

Platón

Fiel a la tradición que planteó Sócrates en su Apología, de cuestionar los asuntos celestes, de investigar lo que hay bajo la tierra y sobre ella, este escrito se propone como objeto de análisis la reflexión crítica y los cuestionamientos a la responsabilidad social empresarial (en adelante RSE).

Más allá de proponer una nueva clasificación sobre las prácticas que han ido ganando espacio para soportar algunas teorías, de señalar un modelo con

¹ El presente ensayo académico corresponde a un artículo de reflexión derivado de la investigación “proyecto de intervención y responsabilidad social 2012”, que hace parte del seminario de trabajo adscrito al Observatorio de Intervención y Responsabilidad Social (OIR) de la Universidad Icesi.

indicadores que permitan medir la gestión de las empresas (Luna y Rodríguez, 2012) e incluso innovar en el modelamiento integral que se articule a los sellos internacionales para lograr la sustentabilidad y el comercio justo de la organización (Secilio, 2011), esta reflexión se distancia de entender la RSE como “la última innovación en management” (Nieto y Fernández, 2004) y avanza en la dirección de interpretarla como una nueva forma de generar poder y control.

Se reconocen como principales trabajos académicos que abordan una perspectiva crítica entre los estudios de RSE a los de El Akremi *et al.* (2008) o Bredan (2008); sin embargo, se encuentra un vacío en la reflexión sobre las formas de medición. Un gran número de autores que no se inscriben directamente en este enfoque alternativo² han generado otros cuestionamientos desde la sociología, la psicología o la filosofía misma. Por ejemplo, las acciones responsables apoyadas en el discurso ético que cumplen fines de mercadeo para aumentar la productividad y los ingresos, como última moda de gestión, o la falta de una teoría que logre dar cuenta de los distintos intereses de los actores involucrados en el proceso.

En muchos sentidos, la evaluación de la RSE se aleja del principio de responsabilidad como lo planteaba Jonás (1995) para convertirse en medio, cosificándose en la práctica de la gestión, transformándose en un medio útil, manipulable a las “aplicaciones que se le quieran dar”, en un momento histórico donde lo importante deja a un lado las preocupaciones modernas para centrarse en la liquidez y las apariencias. Algunos cuestionamientos sobre el hecho de promover una “ética indolora” y la responsabilidad en conjunción con el “capital simpatía” hacia las partes interesadas externas e internas, permiten plantear estrategias orientadas a la generación de un “mayor sentido” de pertenencia y de valor entre los trabajadores de las empresas posmodernas, surgiendo la markética o el marketing de valores (Lipovetsky, 1994).

² Taskin y Willmottt (2008) señalan que los estudios críticos de la gestión o CMS ofrecen una gama de alternativas a la teoría de la administración convencional buscando transformar radicalmente la práctica de la gestión. De forma que CMS ha sido definido como embryonic institution, que propone un paradigma alternativo a los trabajos funcionalistas desarrollados desde los orígenes de la teoría administrativa y organizacional.

En el mar de reflexiones sobre el ethos empresarial, también surgen ideas que retoman los argumentos de Aristóteles sobre el justo medio y una ética de virtudes, de forma que se reconoce a la RSE como la oscilación constante entre el civismo y el cinismo (Thiery, 2005), e incluso de su articulación con el pensamiento estratégico que se debate entre el vicio y la virtud (Tannery, 2012). Estas reflexiones cuestionan la abundante producción bibliográfica propositiva y funcionalista que clama por una responsabilidad comprometida.

Se intenta dar cuenta del papel que desempeñan los “imperativos comerciales” basados en certificaciones, sellos y guías, que distraen y ocultan el examen de la vida organizacional, mediante una aparente “racionalidad responsable”, expresada en cifras y datos. De esta forma, el siguiente documento busca responder preguntas como: ¿las críticas que aparecen con frecuencia en los trabajos sobre RSE permiten entender casos locales? y ¿por qué se intenta ocultar el principio de responsabilidad que tiene la empresa con sus diferentes grupos de interés, en las formas de medición aceptadas sin discusión?

A propósito de medir la RSE

Detengámonos en este punto para medir la fisura que se ha abierto entre el análisis de la responsabilidad que introduce la relación con lo frágil y el análisis más conocido según el cual la responsabilidad consiste en poder designarse a uno mismo como el autor de sus propios actos (Ricoeur, 1993: 3).

Gana espacio en la dinámica de las asesorías y consultorías empresariales, la creación de modelos gerenciales de RSE hechos a la medida de la empresa. Esto implica una innovación frente a las críticas que cuestionaban aquellas ideas de plantear “el modelo”, constituido por un conjunto de pasos lineales para llegar a la excelencia —homogenizando en cierto sentido las prácticas y los procedimientos—, señalando en la actualidad la urgente necesidad de crear indicadores que, luego de aplicados, pudiesen ser comparados con los estándares generados por instituciones internacionales, encargadas de certificar la calidad, la

innovación, las prácticas de manufactura, el compromiso con el medio ambiente, la sustentabilidad, la seguridad, la salud e incluso la responsabilidad social en algunos contextos.³

Lo anterior busca generar una percepción de ser más competentes, de estar a tono con las mejores prácticas laborales de “the great place to work” y las tendencias del capital reputacional, para convertir a la organización empresarial “en el mejor lugar para invertir”. Es claro que en el mundo ha crecido la tendencia de personas e instituciones que orientan “sus políticas de inversión” no solo con criterios económicos, sino también con los sociales, ambientales y éticos. Los escándalos empresariales generados en las últimas décadas, como los de Enron (2001), WorldCom (2002) o Parmalat (2003), así como la crisis financiera estadounidense (2007), producto del uso de la tasa subprime y de los créditos otorgados a clientes “ninja”, sirvieron para incrementar “la sensibilidad que tienen la sociedad y los mercados” sobre las formas en que operan y se conducen las empresas (Saavedra, 2011).

Las finanzas también han encontrado en la RSE un medio de valor, medible a través del índice de sustentabilidad empresarial y el crecimiento de los fondos “éticos” y “responsables”, evitando así invertir en empresas “cuestionables” para hacer crecer la confianza entre los inversionistas de las bolsas de valores, acciones interrogadas a raíz de los últimos escándalos en los mercados globales. Frente a este asunto vale la pena preguntarse ¿de dónde surge el interés por medir la gestión? y si ¿es una innovación reciente en el pensamiento occidental?

La tradición clásica de los estudios empresariales ha apelado durante

3 Los sistemas basados en criterios de justicia y responsabilidad social incluyen certificados de sustentabilidad ambiental, económica y social, como por ejemplo los certificados SA 8000, ligados especialmente a derechos laborales, el AA 1000, que vincula el respeto, la transparencia y la ética para con los distintos públicos de interés de la empresa, y el GRI, que cuenta con un vínculo más cercano al medio ambiente, así como la serie de normas ISO 14000. La Social Accountability International (SAI) o SA 8000 promueve la implementación de los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del niño, la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer y de varios convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

muchas décadas al imperativo de gestionar “solo aquello que pueda ser medible”, concretamente desde finales del siglo XIX. Basta recordar los principios de la administración científica de Frederick Taylor (1984), en donde se establecía la obligación de agrupar los conocimientos tradicionales para ser registrados, clasificados y, en muchos casos, “reducidos por último a leyes y reglas expresadas incluso en fórmulas matemáticas”, (Taylor, 1984: 179) asumidas por los directores científicos, propiciando de este modo el uso de normas y estándares en la producción.

En los escritos de Henry Fayol (1984) también se encuentran evidencias sobre este punto. Los actos de vigilancia que debe asumir el administrador, incluyen que “todo ocurra conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas”, (Fayol, 1984: 10) de acuerdo a la última función administrativa que implicaba el proceso de control. En efecto, este ingeniero definió el principio de autoridad-responsabilidad como “el derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer” (Fayol, 1984: 25), de forma que la responsabilidad del directivo radicaba para este autor, en propiciar un orden social al interior de la empresa. Se resalta desde los inicios de la teoría que la responsabilidad del dirigente se apoya en la “capacidad” de lograr la obediencia y un mayor control hacia el dirigido.

Los primeros teóricos de la administración entendieron la constante de “una vida examinada”, influenciada por el cálculo racional en el pensamiento y la acción, aspectos que de cierta forma se perpetúan en los enfoques contemporáneos de la calidad y la responsabilidad social. Taylor se mostró proclive a incluir las matemáticas como parte de la evaluación del desempeño laboral, mientras que Fayol “deploraba la matematización y el exceso de cálculo en la formación de quienes llegaban a ser dirigentes” (Aktouf, 1998: 84), pero no abandonó las formas de control. El vínculo entre medición y control no es una decisión grupal. Emerge como una categoría de la competitividad.

Mi acercamiento ha sido sobre todo para fomentar una forma de pensamiento crítico que nos anime a entender y comprender los múltiples significados de las situaciones y a confrontar y dirigir las contradicciones y paradojas, en lugar de pretender ignorarlas o pensar que no existen (Morgan, 1991: 325).

Comprender a la organización como una metáfora de la máquina (Morgan, 1991), exige entender además las contradicciones entre la medición real de los procesos y la búsqueda del desempeño ideal resultado de las exigencias globales. El interés actual de las organizaciones para asumir la RSE como una práctica cotidiana, hace que el conjunto de actividades realizadas deben ser medidas según los indicadores planteados por las firmas consultoras y los grupos de especialistas, que a su vez, se actualizan a partir de las guías internacionales. La motivación no radica en la construcción del modelo estándar. La idea es ser consciente de la “auténtica necesidad” utilizando los mismos indicadores, con el fin de “comparar objetivamente” el desempeño en relación con la competencia. No es un acto volitivo; es el nuevo imperativo que se simplifica en la lógica: “medir para gestionar la RSE”.

Se debe medir el desempeño que presentan las organizaciones en materia ambiental y social, pero también incorporar estas variables en sus estrategias de más largo plazo. A ello se suma la creciente necesidad de que las empresas puedan manejar herramientas para que estos aspectos sean contabilizados y formen parte de sus reportes financieros clave, como sus balances generales. De lograrlo con éxito, habrán dado un enorme paso que permitirá consolidar políticas permanentes de sustentabilidad y responsabilidad social corporativa (Correa *et al.*, 2005: 47).

El acto de medir asuntos como la calidad, la felicidad, el carácter, la calidad de vida, entre otros, tiene algunas décadas de desarrollo. La matematización de la felicidad es un acto que nos remite hasta los orígenes del pensamiento utilitarista en la economía. Bentham ya lo proponía en su reflexión moral. Entonces ¿qué es lo novedoso? La novedad actual radica en medir la responsabilidad y con esta, la preocupación social y ambiental de la empresa. Medir la calidad y sus múltiples técnicas que pasan por calidad total, lean manufacturing, 5's, y otras, colocan en consonancia los deseos de un pionero. Kaoru Ishikawa (1986) deseaba la realización de la felicidad empresarial, plasmado en su texto “encuentro con el control de la calidad total japonés”. Se pretendía que los círculos de calidad se difundieran por todo el mundo, “que la calidad

en todo el mundo mejor”, reduciendo los costos, aumentando la productividad, ahorrando en las materias primas y energía, para que los pueblos de todo el mundo fueran felices, generando prosperidad y paz.

El documento de Krikke (1992) mostró la “otra cara” de ese milagro japonés⁴ caracterizado por la “cultura de la calidad”. La lectura de este periodista es contraria al ideal de esperanza laboral y de felicidad para “toda la humanidad”. El exceso de trabajo generó una red de alerta en Tokio sobre lo que fue conocido entre los años noventa como el *karoshi*. Se estima que murieron 10 000 personas al año por fatiga y agotamiento físico en este país asiático. El mejoramiento de la calidad se logró a costa de la reducción de costos, el ahorro en los medios de producción y tuvo como su lado oscuro el sacrificio de vidas humanas. Estos resultados, que no fueron medidos pero sí fueron dados a conocer públicamente, revelaron los excesos generados por una ideología centrada en las largas jornadas laborales, un ritmo de trabajo intensivo y una búsqueda de “calidad” en todo el sentido de la palabra, que incluía la vida íntima y familiar. La metáfora de la máquina permite sacar a relucir estas contradicciones y paradojas.

Para el periodista Kamata, finalmente la “calidad” no solo ha destruido los sindicatos, sino que ha permitido las grandes diferencias de salarios y de estatus social, la violación del derecho a la vida familiar y la muerte por agotamiento físico. Estos son los rasgos más reveladores del rostro oculto de la calidad total. Según Aktouf, “la mano de obra de la excelencia y la calidad está más bien sacrificada que ‘valorada’, constantemente tratada (...) como un depósito privilegiado para la regulación de los costos y de las tasas de beneficios” (1998: 639). La experiencia vivida con el principio de la calidad parece replicarse décadas después con la preocupación por la responsabilidad y el “empoderamiento” de los trabajadores.

En este trabajo no se intenta discutir sobre las prácticas inhumanas de la medición de las personas en contextos laborales, como lo plantea el trabajo de Monsalve (2008), ni mucho menos profundizar sobre la aplicabilidad o no de

⁴ Periodista, colaborador de la *Fondation Révolte*, un centro de investigación en Holanda que estudia las condiciones de trabajo y los abusos sociales en el mundo.

mediciones para el caso de la productividad, la calidad y las inversiones, entre otras preocupaciones de la empresa. Tampoco se realiza una revisión específica de los indicadores planteados a partir de Global Compact, ISO 26000, S.A. 8000 u otros a nivel mundial o regional, como el modelo de Comfandi. Mediante el seguimiento de dos casos del ámbito nacional y otros del ámbito mundial, se ilustran las distancias entre la responsabilidad ideal plasmada en los balances y las situaciones reales que se publican en los medios de comunicación.

Aquellas actividades rigurosamente planeadas y ejecutadas durante el año contable deberán ser evaluadas según los procedimientos estandarizados, de forma que las “prácticas responsables” tendrán que ser valoradas a la luz de diseños organizativos innovadores, ganando mayor espacio la preocupación “de lo social” y generando de paso mayor poder y control sobre los asuntos que estratégicamente proporcionan valor a las empresas. En una actualidad predominantemente racional donde el “ser socialmente responsable” encaja dentro de la lógica utilitaria y pragmática, el rostro humano incluye de paso la generación de más capital, a expensas de la imagen y la reputación, asuntos necesarios para buscar simpatía, aceptación y visibilidad frente a un número creciente de grupos interesados. En este punto, vale la pena preguntarse sobre la importancia ha tenido la crítica a la medición con los Estudios Organizacionales en Colombia.

Los Estudios Críticos de la Gestión (CMS)

Los Estudios Críticos de la Gestión, o *Critical Management Studies* (en adelante CMS), de origen europeo fundamentan la reflexión que se plantea sobre la responsabilidad social empresarial. Más allá de las complicaciones que puede tener el hecho de clasificar toda la producción académica de una disciplina entre enfoques críticos, interpretativos y funcionalistas, como lo plantean Paes de Paula *et al.* (2010), es evidente que esta tradición ha crecido en los últimos años, consolidándose como un “paradigma alternativo”.

Según Paes de Paula *et al.* (2010), se presentan diferencias entre los Critical Organizational Studies, reconocidos por las abreviaturas (COS), propios de los Estados Unidos, los Critical Management Studies (CMS) de

origen europeo y los Estudos Organizacionais Críticos (EOC) del Brasil. CMS empiezan con las contribuciones de Alvesson y Willmott (1992), Alvesson y Deetz (1996), entre otros que provenían desde la sociología del trabajo, la psicología social y el psicoanálisis en la década de los noventa, han sido reconocidos por sus trabajos sobre subjetividad, resistencia, poder y conflicto en los individuos y las organizaciones.

La diversidad epistemológica y teórica que confluye a los estudios críticos de la gestión es grande. Por ejemplo, estos estudios se inspiran en Laclau, Mouffe, Lacan, Dempsey, Rowe, Butler y Guattari con la idea de la emancipación (Moulin *et al.*, 2013) y en los trabajos de Foucault, como lo plantean Taskin y Willmott (2008) y de El Akremi *et al.* (2008). La preocupación de los estudios culturales por la reflexividad y la subjetividad, así como la incidencia en la vida académica e investigativa propia, es la orientación de Ford *et al.* (2010). También se han generado polémicas de la crítica a la crítica, que termina replicando prácticas de discriminación y la visión etnocéntrica al interior de CMS como lo plantea Tatli (2012).

Si bien es cierto que CMS integran tradiciones académicas provenientes de posiciones y autores con orientaciones diversas, entre las que se encuentran trabajos marxistas, feministas, postcoloniales, post-estructurales, psicoanalíticos, de estudios culturales, entre otras vertientes epistemológicas, se incluye una amplia gama con tendencias interpretativas; muchas de estas confluyen en la labor de evidenciar las formas en que las relaciones de poder y responsabilidad se hayan presentes en las organizaciones empresariales. La amplitud teórica que amenaza con deformar o enriquecer, según sea el estudio de los marcos analíticos, se resuelve apelando a la vertiente interpretativa, la cual posibilita asumir diversos puntos de entrada sobre la medición de la RSE.

El documento de Fournier y Grey (2000) explica de forma breve la caracterización de CMS en tres factores contextuales: (a) crisis del positivismo en la investigación de la gestión y el desarrollo de alternativas epistemológicas y metodológicas; (b) crisis de occidente (y sobre todo de América del

Norte) con una gestión de cara al capitalismo globalizado⁵; y (c) el aumento de la gestión (managerialism) asociado a la hegemonía (de right wing), los valores y las prioridades en el sentido de ser implícita o explícita de apoyo de las instituciones y los valores del capitalismo corporativo. Esto también implica un (re)enfoco en las personas, no solo de los directivos e insta a las escuelas de negocios y de gestión, hacia la producción de conocimiento de la dirección y no solo para la gestión en términos pragmáticos.

Resumir el movimiento de CMS merece una mayor explicación. Fournier y Grey (2000) plantean sus características en tres fuentes: de-naturalización, anti-performatividad y reflexividad. En primer lugar, la de-naturalización exige una problematización de lo que se ha dado por sentado o naturalizado y frecuentemente legitimado por referencia a la naturaleza humana y la necesidad. Los patrones de comportamiento no son naturales ni eternos. Las preguntas asumidas por CMS, sus afirmaciones y empeños, niegan su contingencia y tienen como objetivo desarrollar y reactivar la conciencia de su formación y reproducción.

En segunda instancia, se aclara que el término anti-performatividad enfáticamente no implica una actitud antagónica hacia algún tipo de desempeño. Mediante la oposición a la performatividad se intenta comprender el instrumentalismo que domina la comprensión convencional de la función de la educación empresarial. Finalmente la reflexividad se refiere a la capacidad de reconocer que las cuentas de la organización y la gestión son mediadas por los productores de estos temas, que a su vez se encuentran incrustados en condiciones particulares, incluyendo el uso del poder con inversión de lenguajes y las convenciones seguidas en la construcción y el descubrimiento de los objetos de investigación.

Entender las formas de poder, control y autoridad formal hace parte de la responsabilidad crítica y ciudadana. Será necesario establecer la orientación que de-naturalice la formas cotidianas en que se entiende la medición y su

⁵ Generado después del 9/11, y con los casos de Enron, emerge una conciencia de la relatividad y la viabilidad de los contingentes, los valores occidentales dominantes y las formas de conocimiento.

orientación específica hacia los indicadores, predominantemente cuantitativos. Cunliffe (2008) argumenta que la longevidad de CMS depende de la medida en que sean incluyentes, en términos de incorporar perspectivas intelectuales y culturales, ubicadas en contextos geográficos diversos. Se cree que la comunidad mejora al “ir más allá” de la imagen de CMS como varón y eurocéntrico, pero no lo suficiente. La agenda de investigación sobre el tema incluye actividades que involucran la búsqueda por la comprensión de las academias latinoamericanas y su inclusión en los encuentros planteados por CMS.

Según Ford *et al.* (2010), la reflexividad se apoya en disciplinas como la antropología y la psicología, específicamente en la preocupación por el carácter reflexivo que propone Probyn (1993) en su libro *Sexing the Self: Gendered Positions in Cultural Studies*, especialmente en la construcción del yo a partir del otro, generando un ejercicio de auto-reflexividad y eticidad. Es de este modo que el cuestionamiento epistemológico se hace presente con el propio investigador.

Los elementos señalados anteriormente contienen una relevancia única a partir de la configuración de una nueva perspectiva como son los estudios críticos de la gestión. Sin embargo, como lo señala Fernández, “si hay algo que define a esta corriente teórica es el planear un rechazo al positivismo y el cuantitativismo dominante en muchos de los estudios organizacionales” (2007: 344). El giro lingüístico en los estudios organizacionales se da con la teoría crítica, que le presta más atención a los elementos discursivos y las cuestiones culturales que los modelos matematizados en el pensamiento y en la acción.

De América Latina, uno de los desarrollos más interesantes en pensamiento crítico organizacional es de los brasileros. A partir del trabajo de Paes de Paula *et al.* (2010) se presenta un balance sobre los Estudos Organizacionais Críticos (EOC) del Brasil con figuras representativas tales como Guerreiro Ramos y Maurício Tragtenberg. Allí se funda un pensamiento administrativo caracterizado por una epistemología “humanista radical”, que utiliza metodologías interpretativas, como por ejemplo la etnografía y el análisis del discurso. Esta clara tradición de los estudios

críticos organizacionales en este país de Suramérica, es coherente con el trabajo de Moulin de Souza *et al.* (2013), titulado *O Pós-estruturalismo e os Estudos Críticos de Gestão: da Busca pela Emancipação à Constituição do Sujeito*. Se habla de una verdadera tradición brasilera.

Para la situación colombiana, como lo señala Javier Saavedra, en la enseñanza de la gestión administrativa y la investigación se han circunscrito autores canónicos cuya tendencia está orientada a la formación de habilidades directivas y en “que los discursos heterodoxos y críticos son dejados «prudentemente» al margen” (2009: 47). Las excepciones aparecen con trabajos provenientes de la sociología organizacional y los estudios sobre el ser humano en la organización que proponen grupos de investigación como Humanismo y Gestión del HEC de Montreal, al asumir el humanismo radical como lo ha denominado Omar Aktouf o desde las ciencias de la vida según corresponde la propuesta de Alain Chanlat.

Los enfoques señalados han tenido repercusión en Colombia a partir de los estudiantes de doctorado que realizaron sus estudios en el HEC de Montreal y trabajan para diversas instituciones del país como la Eafit, la Universidad del Valle y la Universidad del Norte, principalmente. Saavedra menciona otros trabajos interesantes desarrollados por el Laboratorio de Investigación en Estrategia, Estructura y Decisión de la Universidad Nacional de Colombia y el Grupo de Investigación en Perdurabilidad Empresarial de la Universidad del Rosario que tienen una orientación crítica.

Desde luego que estos esfuerzos no consolidan una corriente crítica de la administración en Colombia, pero son esfuerzos que permiten una posición inicial. En el marco de las II Jornadas de Investigación organizadas por la Universidad Pontificia Bolivariana, el profesor Fernando Cruz mencionaba una corazonada que con la búsqueda bibliográfica sobre las críticas a los indicadores de responsabilidad social empresarial, se confirmaría: “Tengo la impresión de que a la administración de las organizaciones le sobran herramientas, siempre susceptibles de ser mejoradas, pero le falta pensamiento crítico, búsqueda de la «verdad» sin concesiones, investigación de frontera de tipo básico no instrumental ni aplicada” (Cruz, 2009).

La RSE y el pensamiento crítico

Si la ética de la responsabilidad se esfuerza en producir el corto circuito en la oposición estricta vida profesional/vida privada mediante la autonomía y la expansión personal, en los hechos, se revela, como un instrumento inédito de hiperabsorción del individuo en la empresa. Lejos de disiparse, la división trabajo/ocio se ve reencaminada de una manera nueva, en beneficio esta vez del primer término. Ya que las inercias burocráticas son el enemigo a vencer, más autonomía quiere decir más productividad, e imperativo de innovación, más competencia y presión, más movilización del tiempo, en formación, en esfuerzo (Lipovetsky, 1994: 276).

Son frecuentes los trabajos que desarrollan el concepto de RSE a partir de los clásicos derivados de la obra de Bowen (1953), Friedman (1970), Drucker (1978), Lozano (1997), Zadek (2005), Kaku (2005), Porter y Krammer (2006), etc. Empiezan a enriquecer la literatura sobre el tema las clasificaciones que propenden por establecer un mapeo amplio del territorio. Estas propuestas se promueven en casos como los de Garriga y Méle (2004), El Akremi *et al.* (2008), que se apoya en los trabajos de Frederick (1978, 1986, 1998) y Jones (2008), entre otros. También se han desarrollado trabajos que dan cuenta de las relaciones generadas entre los principios, constructos e indicadores de RSE, como el de los mexicanos García *et al.* (2010).

Al revisar la transformación que ha sufrido el concepto, se evidencian prácticas de Responsabilidad Social que pueden remontarse hasta finales del siglo XIX, cuando los empresarios ricos desarrollaban actividades filantrópicas, mejorando las condiciones de vivienda, alimentación y otras necesidades de los trabajadores y sus familias. El origen del concepto es tan antiguo como la conjugación del capital y trabajo; no obstante, su cimentación teórica data desde los años cincuenta, cuando Howard Bowen publica el libro titulado *Social Responsibility of the Businessman*, donde se comprende que las responsabilidades sociales le corresponden al hombre de negocios. Se refiere a las obligaciones de seguir las políticas, tomar decisiones o diseñar líneas de acción que fuesen deseables en términos de objetivos y valores para la sociedad.

Desde sus inicios, la RSE ha tenido una preocupación por la actuación de acuerdo a las normas sociales establecidas. A partir de este momento y pretendiendo orientar el papel a jugar por parte de las organizaciones dentro de una sociedad, el concepto de RSE inicia un camino de desarrollo mediante los diversas posturas que han aportado planteamientos en los ámbitos académico, institucional y empresarial. La perspectiva crítica había permanecido ausente hasta finales del siglo XX.

Peter Drucker, reconocido como el padre de la gerencia moderna, en la década de los cincuenta incluía la responsabilidad pública como una de las áreas clave del management. Los ejecutivos además de cumplir su primera responsabilidad con la sociedad y operar hacia el beneficio, tenían que promover el bien público, contribuyendo en la estabilidad, el fortalecimiento y la armonía social (Drucker, 1954).

Para Drucker las reglas básicas que permiten una actuación responsable se pueden resumir en tres aspectos. En primer lugar, quien dirige una empresa debe subordinar sus acciones a un estándar de conducta ética, refrenando su propio interés y autoridad siempre que el ejercicio de ambos pueda causar daño al bien común o a la libertad de los individuos. En segundo lugar, el directivo, frente a cada decisión, debe preguntarse cuál sería la reacción pública si todas las empresas actuaran de la misma manera. Finalmente, al ser cada uno responsable de los impactos que causa, intencionadamente o no, en el entorno, el directivo tiene el deber de identificarlos anticipadamente y si no se pueden considerar plenamente conformes con el tipo de actividad por la que la sociedad y los clientes quieren pagar, se puede considerar como impactos sociales no deseables y por tanto, se tiene la responsabilidad de evitarlos.

El mismo autor en 1996 afirma que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social” (Drucker, 1996: 83). Estos desarrollos conceptuales debaten en parte las ideas de Milton Friedman, economista estadounidense y defensor del capitalismo clásico, cuyo planteamiento, desarrollado en 1962, indica que la finalidad de la RS es hacer dinero para los accionistas, actuando de acuerdo

con una “conciencia social” y promoviendo fines sociales deseables que no le corresponden por sí mismas a las empresas. Friedman considera que el mercado se encarga de mantener el orden y el equilibrio de la sociedad, donde la búsqueda de cada individuo por su bienestar lleva por sí sola al bienestar general.

La tesis de Friedman se soporta en dos ejes: las empresas están obligadas a obtener beneficios y a cumplir la ley. Se expone que solo hay una RS del negocio, que es utilizar sus recursos y compromisos en actividades designadas para hacer crecer sus beneficios, permaneciendo dentro de las reglas del juego. Esta perspectiva deja ausente la preocupación de la empresa y sus integrantes hacia un enfoque de ciudadanía.

Los aportes de Josep Lozano (1999) han sido pertinentes desde la perspectiva funcionalista. Este autor plantea que la RSE va más allá de los aspectos económicos y legales de las empresas, señalando que esta se vincula con “la necesidad de pensar de manera adecuada las relaciones entre empresa y sociedad” así como la legitimación social de la empresa. Lo anterior se encuentra asociado con el análisis, estudio del significado y rol de la actividad empresarial, respecto de la calidad de vida de los individuos que se relacionan con ella.

Otro autor que formuló una visión sobre el tema hacia 1980 es Thomas M. Jones, quien plantea que la RSE es el concepto en el que las corporaciones tienen una obligación respecto de grupos constitutivos de la sociedad, que no son accionistas y que están más allá de lo prescrito por las leyes o los convenios sindicales. Se esbozan dos facetas de la definición: primero, que la obligación debe ser contraída de manera voluntaria; las conductas influenciadas por la coerción que ejercen las leyes o convenios sindicales no constituyen voluntad. En segundo lugar, que la obligación es extensa, yendo más allá de los accionistas y alcanzando a otros grupos sociales tales como clientes, proveedores y comunidades circundantes (Jones, 1980). Finalmente, la International Standard Organization (ISO), define la RS como:

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo

la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2007: 5).

Se establece como principios de la RSE la rendición de cuentas por parte de la organización a la sociedad y al entorno, la transparencia en la toma de decisiones, la conducta ética y el respeto a las leyes, las normas internacionales y los derechos humanos. Así como los planteamientos expuestos, a lo largo de la historia se han desarrollado varias posturas sobre RSE, las cuales desde una perspectiva ontológica, buscan definir la razón de ser y los elementos que se deben considerar en este concepto. Con el fin de ofrecer un panorama general, se recuerda el trabajo de Garriga y Melé (2004), quienes organizan las principales teorías de la responsabilidad social en un mapeo, clasificándolas en cuatro dimensiones comunes: instrumentales, políticas, integrales y éticas. Estos atributos aportan elementos para clarificar el concepto de forma que las nuevas teorías, analicen la relación de los negocios con la sociedad de manera integral.

Tomando como base esta gran construcción conceptual de RSE, las organizaciones han optado por desarrollar iniciativas objetivas y estructuradas, en primera instancia de carácter voluntario, que permiten generar indicadores y evaluar su gestión. Sin embargo, se presentan presiones internas y externas a la empresa para cumplir con el nuevo imperativo comercial. Aunque no es necesario que una organización participe o use alguna de esas iniciativas para ser responsable, las guías detallan la cuantificación de las acciones socialmente responsables que deberán ser “mostradas” en los balances sociales de la organización y sus aliadas estratégicas para el desarrollo de los proyectos comunes.

En este sentido, la RSE se potencia como una cuestión de estrategia empresarial a la hora de proyectar a la empresa en el largo plazo (Porter y Kramer, 2006). Todas estas orientaciones señaladas funcionan en la medida que la responsabilidad sirve como medio para un fin. ¿Cuáles son las críticas más representativas realizadas por los CMS?

El Akreimi *et al.* (2008) reconocen dos “supuestos problemáticos” dentro de la orientación funcionalista de la RSE. El primero tiene que ver con la creencia de que es posible hacer converger tres aspectos históricamente diferenciados: la economía, la sociedad y el medio ambiente. Se considera que las partes interesadas son compatibles, pero en realidad la eficiencia económica prima sobre lo social y lo ecológico. En este sentido, las concepciones clásicas de RSE, como la de Bowen (1953), planteaban que las empresas deberían asumir una función social “más allá de sus funciones económicas”, que satisfaga las expectativas sociales. La RSE era el medio para conciliar la esfera de los negocios con la social para regular sus interacciones.

En segundo lugar, se resalta la existencia de una correlación positiva entre el desempeño social y el financiero de la empresa. La demostración de una relación de causalidad entre estos dos tipos de actuación, se convierte en el objetivo principal de la investigación funcionalista de la RSE. A manera de ejemplo, la Responsabilidad Social se presenta como un instrumento de marketing externo que puede mejorar la reputación, la imagen y, por lo tanto, el “rendimiento comercial” de la empresa.

La visión funcionalista de la RSE ha sido criticada desde varios puntos de vista que incluyen lo ideológico, conceptual y teórico. Apoyados en Kotler y Lee (2004), Banerjee (2004) y Jones (1996), entre otros autores, El Akreimi *et al.* (2008) reconocen que en el plano ideológico del enfoque funcionalista de la RSE, se presenta como un discurso que legitima el capitalismo, diseñado para reforzar el poder de las grandes empresas, y trata de justificar la dominación jerárquica de un grupo (los capitalistas o los occidentales) sobre otros grupos. Del mismo modo, el concepto de desarrollo sostenible apunta hacia su característica etnocéntrica y colonialista, que permite a las multinacionales obtener un derecho para explotar los recursos de los países pobres.

En el ámbito organizativo, los enfoques funcionalistas de la RSE han sido criticados por promover una ideología que legitima el statu quo al perpetuar una descripción del comportamiento de las empresas. Este hecho se basa en el análisis mismo de los negocios, los cuales son pensados como si se trataran de acciones homogéneas que están constituidos por los mismos elementos y

relaciones. Según Acquier (2007), los trabajos que buscaron establecer una correlación positiva entre el desempeño social y el rendimiento financiero están destinados a poner al día “leyes universales” entre estos dos conceptos, funcionando como si la empresa o su gerente fueran objetivamente más o menos responsables, eficiente socialmente con sus grupos de interés.

Otras críticas realizadas incluyen el vacío normativo de la RSE. Es decir, que este enfoque no permite definir un marco de la función normativa de la empresa en la sociedad para determinar si ciertas actividades de esta son aceptables o no, desde un punto de vista ético, por lo que se acude a la prescripción de la acción humana vía los recursos del Estado. También se critica la falta de fundamentos teóricos y conceptuales. En ese sentido no existe una base teórica para identificar los intereses de las partes interesadas ni la convergencia entre estas partes, de forma que se tienen datos que se encuentran en busca de teoría, por lo que autores como Margolis y Walsh (como se cita en El Akremi *et al.*, 2008) sugieren la necesidad de una “teoría causal”. El deseo de superar estos límites en los estudios sobre la RSE ha llevado a algunos investigadores a moverse en la dirección de CMS.

La gestión o management de décadas pasadas se convierte en algo cada vez más complejo, con una “progresiva matematización y el desarrollo de métodos cuantitativos en el estudio de la disciplina” (Fernández, 2007: 348). La orientación hacia este punto, tal como lo señalan Grey y Willmott (2005), se debió a la necesidad de incluir la medición de su actividad responsable en los informes de importantes fundaciones como la Ford o Carnegie, impartiendo formación analítica que tuviera como fundamentos científicos aquellos basados en una epistemología y metodología positivistas ajenas al “irracionalismo” marxista.

El ejemplo de estas fundaciones va a construir el camino frente a la presentación de informes de manera cuantitativa, dejando a un lado otros aspectos a los que se le da poca importancia. Asumiendo la misma crítica para la responsabilidad social, “la cuestión de la cultura corporativa y las ideologías manageriales son difíciles de analizar desde perspectivas

no cualitativas” (Fernández, 2007: 365). De allí que fenómenos como el poder, el control, la responsabilidad y las emociones son difíciles de aprehender desde una perspectiva exclusivamente positivista. Asunto que se plantearon como el deber ser para medir las prácticas de gestión en materia de RSE por los organismos internacionales, que también certifican la calidad, el medio ambiente, etc.

Hacia una construcción de la realidad social y participación ciudadana

El culto hacia una ética cosmética se plantea en un contexto postcapitalista. Ser visible implica acceder a sellos que permitan cumplir con los habituales “rituales de paso” expresados, por ejemplo, en la orientación directa de muchas empresas canadienses hacia las certificaciones de ISO 9000 (Boiral, 2005). Es necesario preguntarse por el papel que cumplen todos estos imperativos comerciales y sus mediciones en relación con la capacidad de “invisibilizar lo humano” de las actuaciones responsables con los trabajadores y los accionistas, con el medio ambiente y los clientes, con la competencia y los proveedores, con el Estado, entre las complejas redes de acción social, y el poder con que cuentan las organizaciones empresariales para mediar entre esos distintos intereses. ¿Por qué se intenta ocultar el principio de responsabilidad que tiene la empresa con sus diferentes grupos de interés en las formas de medición?

Ríos que extrañamente se tiñen de colores, tierras baldías que son compradas de forma irregular para aumentar la productividad, prácticas de guerra utilizadas con los competidores, trabajadores a los que se les vulnera el derecho de asociación, su identidad, su dignidad, su “calidad de vida” y el derecho a la no discriminación, entre un sinnúmero de situaciones, permiten indagar sobre la distancia presente entre el significado final del discurso responsable de los códigos y los documentos formales, en los informes que exponen la gestión de sostenibilidad y los balances de RSE, y los múltiples sentidos de la realidad⁶

⁶ Kenneth Gergen retoma algunos conceptos del teórico de la literatura Stanley Fish sobre las complejas relaciones con la realidad y su interpretación correcta. Señala que en el mundo contemporáneo tenemos muchos marcos referenciales interpretativos para elegir. Cada uno de estos marcos extrae su validez de una particular comunidad de interpretación, es decir, un grupo de individuos que en vir-

generada por las comunidades de interpretación (Gergen, 1992: 142), cuando salen a la luz pública en forma de “noticia de última hora”.

Más allá de reconocer los aportes planteados por Jonas (1995) en “el principio de responsabilidad”, cuyo imperativo busca transformar la máxima kantiana, esa de “obra de tal modo que puedas querer que tu máxima se convierta en ley universal”, difícilmente se plantearía como premisa universal el comportamiento que atenta contra los derechos colectivos, culturales y medioambientales, generando prácticas laborales inhumanas, competencia desleal, contaminación, entre otros.

Jonas propone una ética futura que implique respetar la vida de la humanidad mediante una exigencia moral que permita hacerse responsable del poder para cuidar del planeta mediante un nuevo imperativo pensado en la máxima “obra de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de la vida humana auténtica en la tierra” (Jonas, 1995: 40). En el “extraño caso del río que se tiñe de colores” con los químicos utilizados por diversas empresas del área metropolitana del Valle de Aburrá o del despojo de 40 000 hectáreas de tierras para la extensión de monocultivos referenciados como “emprendimientos agroindustriales en la altillanura” del Vichada, circulan realidades que permiten identificar estas anomalías entre el dato empresarial y las acciones que hacen circular los mass media a nivel nacional.

En 2011 la empresa Color Química vertió colorante y dejó el río Medellín de rojo por todo un día. Sin embargo, como no había una norma que reglamentara estos vertimientos, no se inició un proceso sancionatorio. Debido a esto, el Área Metropolitana llevó a cabo el acuerdo 21 de 2012 en el que se previene, prohíbe y sanciona “los vertimientos directos a cuerpos de agua (...) que altere el uso estético para la armonización y embellecimiento del paisaje (Morales, 2013).

Se adelantan procesos sancionatorios contra empresas como Cueros Vélez, Fabricato, Fábrica de Licores de Antioquia y Zusatex. Además, se interpuso una acción popular contra Imporcolex (empresa que vertió químicos

en varias oportunidades). En cierto sentido, las acciones de “informar a la opinión pública” buscan incentivar el compromiso ético de los ciudadanos, pero también evidencian los vacíos jurídicos, las intenciones especulativas, las oportunidades políticas y, desde luego, los trechos entre el ideal cuantificado y lo real actuado. Se propone “la eliminación de la corrupción en todas sus formas, incluida el soborno y la extorsión”, como indicador establecido en el último balance de RSE y los señalamientos públicos cuestionan precisamente la falta de transparencia e incluso con los mismos accionistas.

Mientras las políticas corporativas plantean ideales, basada en que:

La responsabilidad social de (la empresa) se relaciona con sus grupos de interés relevantes en el marco de un comportamiento ético fundamentado en los valores corporativos, las normas nacionales y los principios globalmente aceptados, en equilibrio con la sociedad y consolidando la confianza y reputación de la Empresa (Informe de sostenibilidad, 2013: 139).

Por otro lado la pregunta por una vida examinada motivada por las demandas sociales y de los entes regulatorios continúan. En este punto tiene importancia la pregunta: ¿por qué los principios sobre la RSE se falsean?

Además de los dos casos ya mencionados se suman cientos de casos que cuestionan las actuaciones éticas que llevaron a la última crisis financiera. Se coloca en duda las actuaciones responsables con los trabajadores, el Estado, el medio ambiente y la competencia. Los informes de sostenibilidad hablan de cifras que referencian inversión social y disminución de prácticas poco transparentes, no obstante la realidad parece ser otra.

Estas empresas se guían por el postulado de que “sobrevivir implica la competencia por un recurso escaso. Es decir, la supervivencia se convierte en el escenario de conflictos de intereses incompatibles, en el que el éxito de unos significa la muerte de otros” (Bauman 1998, como se cita en Sievers, 2002: 114).

Los orígenes en la ética empresarial no se circunscriben exclusivamente a las reflexiones y prácticas sobre la responsabilidad social, sino que

también incluyen debates sobre la conexión de la empresa con la práctica de la ciudadanía (Lozano, 2000). El desarrollo de la sostenibilidad en el medio social, la creación de negocios sobre la base de la pirámide, el aporte para disminuir la desigualdad, el impacto social y ambiental de los stakeholders (partes interesadas), la transcendencia frente a los requerimientos legales, entre muchas otras innovaciones sociales coadyuvan a construir tejido social.

Se reconoce que en las crisis económicas estas prácticas empiezan a tener una mayor transcendencia. Sin embargo, autores como Alain Chanlat consideran que “toda estrategia de largo plazo debe trascender la simple racionalidad económica para poder considerar las otras dimensiones de la realidad” (1984: 1). En este sentido, los indicadores muestran el desempeño de la racionalidad económica y se descuidan dimensiones afectivas y simbólicas del ser humano.

Martha Nussbaum señala que la crisis económica iniciada a principios del año 2008 ha tenido efectos complejos, pero que además “estamos en medio de una crisis de proporciones gigantescas y de enorme gravedad global” que puede llegar a ser perjudicial para la democracia y es “la crisis mundial en materia de educación” (2010: 1). De prolongarse esta crisis, continúa la filósofa, las naciones producirán “generaciones enteras de máquinas utilitarias, en lugar de ciudadanos cabales con la capacidad de pensar por sí mismos”. En este sentido, una mirada crítica permitirá comprender los logros y los sufrimientos a partir de una educación integral que no abandone las ciencias humanas y sociales para centrarse en una comprensión del mundo exclusivamente instrumental y, si se quiere, cuantificada de la realidad que continuaría empobreciendo la educación en la búsqueda de una mayor rentabilidad en el mercado global.

El asunto no solo es de crisis en la educación. Es claro que durante muchas décadas las escuelas de gestión han orientado las estructuras y técnicas administrativas, como la organización funcional, la administración por proyectos, la dirección por objetivos, los sistemas de información gerencial, los círculos de calidad, el outsourcing, el desarrollo

organizacional, etc., que aparecieron en distintos momentos del siglo pasado, como fórmulas milagrosas a las que se les atribuía la capacidad de “resolver todos los problemas por sí solas”, teniendo a veces efectos negativos cuyos impactos tienen consecuencias sociales.

Se evidencia una vez más la visión reduccionista de la realidad que apela a fórmulas mágicas para evitar la última etapa del ciclo de vida organizacional. A menudo se incita a los especialistas a modelar los problemas según las peculiaridades de “la solución de moda”, como podrían ser en los tiempos actuales los modelos de responsabilidad social. Tal actitud de asumir una visión muy simplificada de la realidad, según Chanlat (1984), conduce en general a fracasos o a dificultades, pues la complejidad y la especificidad de los problemas encontrados exigen la elaboración de soluciones a la medida, que requieren una muy considerable adaptación de fórmulas teóricas, modelos e incluso de indicadores.

Según Paul Ricoeur se “precisa una nueva responsabilidad que vaya a contrarcorriente de las fatalidades económicas”, en donde el poder, la fragilidad y la responsabilidad crezcan juntos, de forma que el “espíritu de las humanidades” (1993: 3), aparezca con el pensamiento crítico, el análisis lógico y los desafíos a la imaginación, como también lo sugiere Martha Nussbaum (2010).

En resumen, es necesaria una mirada crítica que implique un llamado a la acción reflexiva sobre la responsabilidad, al asumir una posición que permita repensar los trabajos sobre la RSE desde las prácticas de gestión y su enseñanza, que se distancie del culto al gurú, con una autoridad que se apela en el hecho de haber resuelto “todos los problemas”, y del pragmatismo que solo apela a su propia experiencia para encarar la compleja realidad mediante indicadores que se plantean como sofismas de distracción.

En ningún momento se trata de estar en desacuerdo con el uso de indicadores o la medición, sino con las motivaciones exclusivamente comerciales para incentivar una imagen cosmética de la realidad generada por las prácticas universalizantes. El pensamiento crítico es parte de la responsabilidad como ciudadanos. Esto permitirá profundizar en la condición humana y su deseo de de-naturalizar lo que resulta importante, para comprender las formas en que se oculta lo humano, siendo una de estas, la medición exacta de la gestión en RSE.

Bibliografía

- Acquier A. (2007). RSE et outils de gestion: chaîne d'outils et infrastructure instrumentale des marchés de l'évaluation extra financière. *Revue de l'Organisation Responsable*, 3, 5-15.
- Aktouf, O. (1998). *La administración: entre Tradición y Renovación*. Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Alvesson, M. y Willmott H. (eds) (1992). *Critical Management Studies*. London: Sage.
- Alvesson M. y Deetz S. (1996). *Critical Theory and Postmodernism Approaches to Organizational Studies*. En S. Clegg, C. Hardy y W.Nord (Eds.). *Handbook of Organization Studies* (pp. 191-215): Sage Publications.
- Banerjee, S.B. (2004). *Corporate Social Responsibility: The Good, the Bad and the Ugly*. Paper presented at the European Group for Organization Studies EGOS Conference. Ljubljana, Slovenia.
- Bredan, S. (2008). *On the Question of Corporate Social Responsibility*. Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy School of Management. University of Leicester.
- Boiral, O. (2005). *Las normas ISO 9000: Del imperativo comercial al "Rito de paso" organizacional*. Cali. Universidad del Valle: Fondo Nuevo Pensamiento Administrativo.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper y Brothers.
- Correa, M. *et al.* (2005). *Medir para gestionar la RSE*. *Harvard Business Review América Latina*, 47-52.
- Chanlat, A. (1984). *La multicomplementariedad en el conocimiento y en la acción*. En *Gestion et Culture d'entreprise. Le Cheminement d'Hydro-Québec* (pp. 203-223). Montreal, Québec.
- Cruz, F. (2009). *Legitimidad académica de los estudios críticos organizacionales*. Medellín. Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de ciencias estratégicas. *Memorias II Jornada de Investigación: octubre 1 y 2*.
- Cunliffe, A. L. (2008). *Will You Still Need Me... When I'm 64? The future of CMS*. *Organization: The Critical of Organization, Theory and*

- Society, 15, 936–938.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper Collins.
- _____ (1978). *Gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires: El Ateneo.
- _____ (1996). *La gestión en tiempos de grandes cambios*. Ediciones Gestión 2000 S.A.
- El Akremi, A., Dhaouadi, I. y Igalens J. (2008, septiembre). La responsabilité sociale de l'entreprise sous l'éclairage des critical management studies: vers un nouveau cadre d'analyse de la relation entreprise-société. *Finance Contrôle Stratégie*, 11, (3), 65-94.
- Fayol, H. (1984). *Administración Industrial y General*. En Biblioteca de la Empresa. Barcelona: Ediciones Orbis S.A.
- Fernández, C. J. (2007). Estudios críticos de la gestión: Una visión general. En Fernández, C. J. (ed). *Vigilar y organizar: una introducción a los Critical Management Studies* (pp. 339–390). Madrid: Siglo XXI Editores.
- Ford, J. *et al.* (2010). Who is it That Would Make Business Schools More Critical? *Critical Reflections on Critical Management Studies*. *British Journal of Management*, 21, 71–81.
- Fournier, V. y Grey, C. (2000). At the critical moment: Conditions and Prospects for Critical Management Studies. *Human Relations*, 53, 7–32.
- Frederick W.C. (1978). From CSR1 to CSR2: The Maturing of Business-and-Society Thought (working paper 1978 - published in 1994). *Business and Society*, 33, (2), 150-164.
- _____ (1986). Toward CSR3: Why Ethical Analysis is Indispensable and Unavoidable in Corporate Affairs. *California Management Review*, 28, (2), 126-141.
- _____ (1998). Moving to CSR4. *Business and Society*, 37, (1), 40-60.
- Friedman, M. (1970, septiembre 13). La responsabilidad social de los negocios es aumentar sus ganancias. *New York Times Magazine*.
- García de la Torre, C. *et al.* (2010). Epistemología de la responsabilidad social. *Revue Sciences de Gestion*, 81, 95–110.

- Garriga, E. y Méle, D. (2004.) Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53, (1/2), 51-71.
- Gergen, K. (1992). *El yo saturado: dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Grey, C. y Willmott, H. (Eds). (2005). *Critical Management Studies: A Reader*. Oxford: University Press.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- ISO 26000. (2007). *Guía de responsabilidad social (1ª ed.)*.
- Jonas, H. (1995). *El principio de responsabilidad. Ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Barcelona: Editorial Herder.
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. Madrid: Prentice Hall.
- Jones, M. (1980). Corporate Social Responsibility Revisited, Redefined. *California Management Review*, 22, (3), 59.
- _____ (1996). Missing the Forest for the Trees: A Critique of the Social Responsibility Concept and Discourse. *Business and Society*, 35, (1), 7-41.
- Kaku, R. (2005, agosto). La Senda Kyosei. *Harvard Business Review*, 77-85.
- Krikke, H. (1992). “La otra cara del milagro Japonés” (este artículo recoge una serie de cinco reportajes sobre el Japón publicados en el semanario belga *Solidaire* entre el 9 de diciembre de 1992 y el 12 de enero de 1993).
- Kotler, P. y Lee, N. (2004). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley y Sons.
- Lipovetsky, G. (1994). *El crepúsculo del deber*. Barcelona: Anagrama.
- Lozano, J. (1997). La empresa en la sociedad: Responsabilidades éticas. *América Latina y España: Un futuro compartido*. Ediciones del Bronce, 129 -154.
- Lozano, J. M. (1999). *Ética y empresa*. Barcelona: Trotta.
- Luna, J. y Rodríguez, M. (2012, Septiembre–Octubre). Ampliación de las posibilidades del uso de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa. *Dyna*, 87, (5), 558–565.
- Margolis, J. y Walsh, J. (2003). Misery Loves Companies: Rethinking Social Initiatives by Business. *Administrative Science Quarterly*, 48, 268-305.

- Monsalve, L. (2008, julio-diciembre). Lo humano e inhumano de la medición de las personas en las organizaciones. *El cuaderno. Escuela de ciencias estratégicas*, 2, (4), 187–198.
- Moulin de Souza, E., Petinelli, S., y Rodrigues, A. (2013) O Pós-estruturalismo e os Estudos Críticos de Gestão: da Busca pela Emancipação à Constituição do Sujeito. *RAC*, 17, (2), 198-217.
- Morales, P. (2013, 19 de agosto). En ocho, días el río Medellín cambió de color cinco veces. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13003426>
- Morgan, Gareth (1991). *Imágenes de la organización*. México. Alfaomega.
- Nieto y Fernández (2004). Responsabilidad Social Corporativa: La última innovación en management. *Universia Business Review*, Primer trimestre, 28–39.
- Nussbaum, M. (2006). *El ocultamiento de lo humano. Repugnancia, vergüenza y ley*. Buenos Aires: Katz.
- _____ (2010). *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires: Katz.
- Porter, M. y Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, diciembre. 84, (12).
- Paes de Paula *et al.* (2010). A tradição e a autonomia dos estudos organizacionais críticos no Brasil. *Revista de administração de Empresa Sao Paulo*, 50, 1.
- Platón (1982). *Apología de Sócrates. Diálogos 1*. Madrid: Gredos.
- Probyn, E. (1993). *Sexing the Self: Gendered Positions in Cultural Studies*. London: Routledge.
- Ricoeur, P. (1993). Poder, fragilidad y responsabilidad (Conferencia pronunciada el 27 de enero cuando recibe la investidura como doctor honoris causa). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Saavedra, J. J. (2009). Descubriendo el lado oscuro de la gestión: Los critical management studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. *Revista faculta de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, 17, (2), diciembre, 45–60.
- Saavedra, M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial y las Finanzas*. Cuadernos de administración, 27, (46), 39–54.

- Secilio, G. (2011). Responsabilidad social empresarial, sellos sustentables y comercio justo. Quito: Consorcio de Consejos Provinciales del Ecuador.
- Sievers, B. (2002). La competencia como prolongación de la guerra con otros medios: una deconstrucción socio-analítica. Cuadernos de administración, 27, 92–131.
- Tannery, F. (2012). Vices et vertus de la responsabilité en stratégie. Revue Française de Gestion, 228–229, 87–105.
- Taskin, L. y Willmott, H. (2008). Introducing Critical Management Studies: Key dimensions. Gestion 2000, (6), novembre –décembre, 28-38.
- Tatli, A. (2012). On the Power and Poverty of Critical (Self) Reflection in Critical Management Studies: A Comment on Ford, Harding and Learmonth. British Journal of Management, 23, 22–30.
- Taylor, F. (1984). Principios de la administración científica. Biblioteca de la Empresa. Barcelona: Ediciones Orbis S.A.
- Thiery, P. (2005). Marketing et Responsabilité Sociétale de L'entreprise: Entre civisme et cynisme. Décisions Marketing, 8, Avril–Juin, 59–69.
- Zadek, S. (2005). “The Path to Corporate Responsibility”. Harvard Business Review, agosto, 54–63.

TRANSFORMACIONES DEL TERCER SECTOR EN SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO 2005 - 2010 Y LA INFORMACIÓN QUE HACEN PÚBLICA

NATHALIA MUÑOZ BALLESTEROS

Este artículo aborda varios asuntos. Primero se hace una definición del tercer sector, luego se propone mostrar algunas transformaciones en la dimensión y composición del tercer sector en el periodo 2005–2010 en Santiago de Cali, a partir de su concepción como organizaciones de incidencia pública. Continúa con una revisión exploratoria de la información que divulgan y llevan al público las organizaciones del tercer sector, tratando de introducir algunos datos y análisis referentes a la construcción de lo público desde lo que se informa y lo que se hace.

Este artículo indaga, por un lado, las características y formas de acceso de la información, con el fin de conocer y estudiar un sector que por tradición ha sido llamado a adelantar procesos de intervención social en la ciudad. Por el otro, se indaga sobre cómo ha sido la manera en que el comportamiento y desarrollo de los procesos de información y comunicación inciden en la construcción de un escenario público en la ciudad.

Tercer sector y su lugar en lo público

El primer asunto que se desarrolla en este artículo es la noción de tercer sector, concepto que remite a actores heterogéneos donde se pueden encontrar subgrupos como entidades sin ánimo de lucro (ESAL), organizaciones no gubernamentales (ONG), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y organizaciones de la vida solidaria. De esta manera se presentarán distintas acepciones del concepto¹, finalmente se mostrará la que fue adoptada por esta investigación.

Hablar de tercer sector indica que existen al menos otros dos sectores y que se encuentran “delante” o “antes” de este. El primero se refiere al Estado y el segundo al mercado; a lo público y lo privado respectivamente. El tercer sector se ubicaría en el ámbito de lo privado pero con fines públicos (Jerez y Revilla Blanco, 1998), rebasando la dicotomía tradicional público/privado para mostrar cómo las sociedades modernas desarrollan espacios de relación complejos para tratar de incidir en la calidad de vida de las personas y el desarrollo de las sociedades. Para Jerez y Revilla (1998), lo interesante del tercer sector es que en vez de limitarse por los escenarios estatal y del mercado, se convierte en una expansión de la esfera pública de manera organizada, dando lugar a los ciudadanos.

El tercer sector aparece en las sociedades modernas porque el liberalismo moderno entra en crisis y la limitada garantía de los derechos en la esfera privada –individual y utilitarista– no llega a ser suficiente, por lo que se desplaza a un escenario civil –común y altruista– que llega a convertirse en agente central del cambio social: las Organizaciones del Tercer Sector (OTS) (Donati, 1997). Este nuevo actor entraría, según Donati, a encarnar una “nueva subjetividad social”, que además de dar vida a una sociedad diferente a la de la primera modernidad con sus valores antihumanistas, expresaría nuevas relaciones sociales que no encajan en la esfera pública o privada;

1 No existe un acuerdo ni consenso sobre la definición y conceptualización del tercer sector, tampoco sobre las formas de relación y el tipo de organizaciones que se incluyen en él (Jerez y Revilla Blanco, 1998), sin embargo, Rodrigo Villar propone esta caracterización que comprende una gran variedad de organizaciones que hacen parte de este sector (Villar, 1998).

sino, en un nuevo escenario con una nueva cultura en la que los derechos de la ciudadanía adoptan un carácter relacional.

Donati distingue cuatro subsistemas de la sociedad y que al mismo tiempo constituyen el tercer sector: a) el económico (la eficiencia), b) el político (eficacia), c) el regulador (integración interna) y d) el cultural (compromiso con ciertos valores). El tercer sector debe contar con los suficientes instrumentos –incluyendo financiación–, como medios simbólicos, que le permitan realizar intercambios con otros sectores. En términos políticos, las organizaciones del tercer sector deben poder movilizar recursos (humanos y materiales) para alcanzar sus objetivos. Es imprescindible que las organizaciones del tercer sector cuenten con normas formales e informales que le permitan articularse y regir su actuación. Finalmente, el tercer sector cuenta con unos modelos de valores que permiten orientar sus actividades.

En el marco nacional, la Confederación Colombiana de ONG (CCONG) ubica al tercer sector en paralelo con la sociedad civil –término que se refiere a un lugar y actor político–, reuniendo una serie de organizaciones con el objetivo de producir bienes colectivos y/o públicos no-estatales² (Toro A., 2001). A partir de esta concepción se entiende que el tercer sector se encuentra en un lugar común a un conjunto de personas y que su objetivo es producir o alcanzar ciertas condiciones consideradas como indispensables o básicas, según parámetros estatales que delimitan lo que es básico o mínimo en la sociedad.

Las referencias y acepciones sobre el tercer sector además de múltiples, son heterogéneas, pero concuerdan en el lugar que le dan al ciudadano y a la sociedad civil. Dan cuenta de un actor, como lo señala Donati, que emerge en la sociedad moderna y que no limita los intereses de la dicotomía público/

2 Bienes públicos no estatales se entienden como aquellos que satisfacen necesidades comunes e indispensables: vivienda, educación, salud, entre otras. La referencia para esta definición proviene de las Naciones Unidas, quienes adoptan el nombre de ONG para referirse a grupos ciudadanos, voluntarios, sin ánimo de lucro y organizados que abordan asuntos de bienestar público.

privado, sino que encuentra su lugar en ambas esferas y en medio de ellas. Este autor establece también el criterio para definir las organizaciones del tercer sector que serán objeto de este artículo, especialmente su carácter normativo o, en este caso, jurídico, debido a que logra integrar la particularidad y heterogeneidad de las organizaciones que hacen parte del sector.

A partir de la Constitución de 1991, el gobierno colombiano introduce formalmente distintos tipos de participación de la sociedad civil en la esfera pública a través de artículos como el 38, donde se consagra la libre asociación, y el 103, que reconoce y promueve las organizaciones de la sociedad civil como mecanismos de representación ciudadana (Villar, 1998). Es precisamente bajo el reconocimiento de estas organizaciones que surge la necesidad de identificarlas y registrarlas permitiéndoles ejercer plenamente sus derechos y deberes, darles reconocimiento como autores legítimos, bajo unos parámetros de control consignados en distintas leyes y decretos. Esta delimitación jurídica es la que permite para este análisis el registro de las entidades sin ánimo de lucro en la Cámara de Comercio de Cali, que recoge intereses de transformación pública en la ciudad.

Transformación en las dimensiones y composición del tercer sector en Santiago de Cali

Una vez definida la forma de acercarse al tercer sector, amplio y diverso, a través de los registros de la Cámara de Comercio de Cali, se encontraron en las bases de datos de referencia, 2005 y 2010, registros duplicados (lo que complica su contabilidad), ausencia o información errónea de datos de contacto como número telefónico y dirección de domicilio (lo que dificulta su identificación, y control jurídico). De esta forma, el procedimiento para depurar las bases de datos fue el siguiente³:

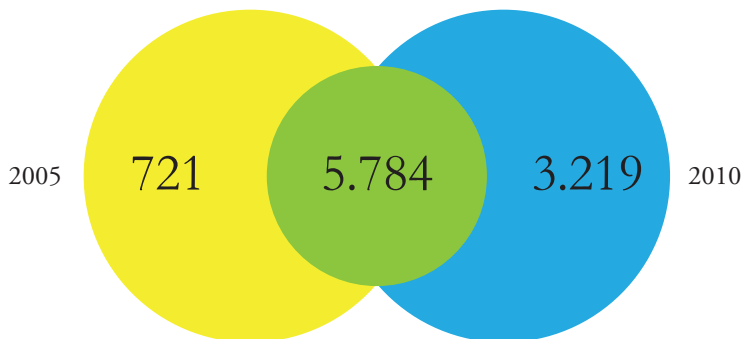
1. Se eliminaron cada uno de los registros duplicados para evitar algún posible error de contabilidad.

³ Para el año 2005, la base de datos de la Cámara de Comercio registraba 7331 organizaciones y para el 2010, 10 258 instituciones.

2. A partir de la identificación del NIT de las organizaciones (aunque algunas de ellas no contaban con este dato) y el nombre de las mismas, se identificó cada una de las que existían en el registro del 2005 y/o 2010.
3. Por medio de un filtro, se identificaron las organizaciones con registro en Cali, con el propósito de delimitar el marco geográfico. Esto sin desconocer que el municipio de domicilio no limita el lugar donde realizan intervenciones sociales estas organizaciones.

Una vez depuradas y unificadas las bases de datos, quedaron registradas para el primer año de referencia (2005) 6505 instituciones, es decir, 826 menos que las encontradas en el registro original; y para el segundo año de referencia (2010), quedaron registradas 9003 organizaciones. Estos datos reflejan que por ser fuentes primarias es necesario realizar un ejercicio juicioso de depuración, donde cada una se vaya organizando e identificando. Esto además de ser una tarea metodológica adicional para la investigación del tercer sector, permite inferir dificultades en el control y manejo de estas organizaciones.

Gráfico 1. Desaparición, mantenimiento y surgimiento de organizaciones sin ánimo de lucro registradas en la CCC con sede en la ciudad de Cali



Fuente: base de datos Cámara de Comercio de Cali 2005 y 2010

En cuanto al crecimiento del sector en la ciudad, la Gráfica No. 1 señala una tendencia de sostenibilidad de las organizaciones del tercer sector, de manera que casi el 60% de ellas se han mantenido en el lustro de referencia. Según la literatura sobre la evaluación de impactos de la intervención social, esto permitiría hacer una evaluación de resultados, o en otras palabras, significaría que sus intervenciones sociales ya han generado unos resultados o cambios en situaciones o necesidades planteadas desde la organización, como objeto de intervención. Es importante aclarar que los posibles impactos de estas intervenciones no necesariamente obedecen a la sostenibilidad de las organizaciones como tal, sino a los proyectos que cada una de ellas adelanta. Lo anterior no necesariamente —y casi nunca— coincide con el tiempo de vida de la organización, pero sí permite inferir al menos una estabilidad institucional que sirve de garantía para tener una continuidad de los proyectos en el tiempo, incidiendo de esta manera en los posibles impactos de las intervenciones sociales.

En la Gráfica anterior también se observa que el número de las organizaciones e instituciones nuevas es superior en relación con las que desaparecen: entre el 2005 y el 2010 aparecen 3.219 organizaciones nuevas —un incremento del 28%— y dejan de existir 721 —solamente el 12%—. Al respecto se puede decir, aunque no de manera concluyente, que el tercer sector en la ciudad de Cali ha sido llamado en los últimos cinco años a desempeñar un papel de liderazgo y oportunidad en la transformación de las problemáticas sociales de los ciudadanos. Con el fin de entender qué significa la permanencia de casi el 60% de las organizaciones del tercer sector y el aumento de casi el 28% entre el 2005 y el 2010, se comparará esta tendencia de crecimiento organizacional con la poblacional, lo cual podrá servir de parámetro para comprender las tendencias de crecimiento del sector.

Para el 2005, la población en Cali era de 2 119 908 habitantes y el número de organizaciones era de 6.505, lo que significa que cada una de estas organizaciones podría en términos especulativos trabajar con aproximadamente 326 personas; esta misma relación en el 2010 fue de 249. ¿Qué significa

esto entonces? Que no solamente ha habido un crecimiento en el número de organizaciones, sino que además se han potencializado las actividades de ellas al tener la capacidad –de nuevo, en términos relativos– de trabajar con menos cantidad de habitantes, lo que hipotéticamente significaría un trabajo más focalizado y particular.

Para describir cómo se compone y los cambios del tercer sector en esta materia, es necesario referirse de nuevo al componente de regulación e integración que señala Donati como propio del tercer sector, pero también al componente cultural, de tal forma que se identifiquen ciertos compromisos y valores comunes en el sector. En este sentido, se propone un eje articulador de las organizaciones del tercer sector, es el hecho de que además de incidir en lo público, todas adelantan una serie de acciones para cumplir con esta misión, lo cual se puede denominar como intervención social.

La noción de intervención social (para otros, intervención aplicada) podría abordarse independientemente. Tal como sucede con la noción de tercer sector, existen diversas propuestas teóricas que complican su delimitación. Sin embargo, es importante hablar de ellas debido a que, como se menciona en el párrafo anterior, no es posible aludir al tercer sector sin mencionar sus actividades.

La primera razón por la que se considera indispensable abordar las actividades de las organizaciones del tercer sector es que su objeto, misión y lugar en lo público remiten a un hacer, o mejor, a un saber hacer desde un ámbito relacional. Lo que ha estado emergiendo en las sociedades modernas y, debido a su compromiso con lo público, tiene como premisa la necesidad de generar ciertos conocimientos o experticias llevándolos a la acción. En este sentido, la intervención social se convierte en un referente que da cuenta de un conjunto de actividades y acciones realizadas de manera formal, racional y profesionalizada (Paz, Sáenz, Unás y Muñoz, 2010).

Según el diccionario de la RAE (2001) lo formal hace referencia a tres características: requisitos para ejecutar algo, seriedad y exactitud para ejecutar un acto público, pero frente a esto surgen varias inquietudes: ¿cuáles son los requisitos que debe tener una organización para adelantar una intervención social?, ¿quién determina esos criterios?, ¿cuándo? y, ¿en qué consiste un ejercicio o acción

sería? Estos asuntos apuntan a una serie de arbitrariedades que dejan abierta la posibilidad de considerar el ejercicio de intervención social, y de manera más general al lugar del tercer sector, como un campo amplio, ambiguo y diverso, lo que confirma la complicada delimitación de este campo como objeto de estudio.

Volviendo al análisis de las organizaciones del tercer sector, en términos políticos y jurídicos, se observan sus actividades fundamentadas con una cierta experticia y vocación hacia el ejercicio público. En el gráfico n°. 2 se presentan las formas institucionales que a su vez encarnan ciertas maneras de hacer del tercer sector en la ciudad de Cali entre el 2005 y el 2010, dando cuenta de la ausencia de la emergencia de nuevas categorías de constitución, pero sí mostrando cambios y transformaciones en su organización.

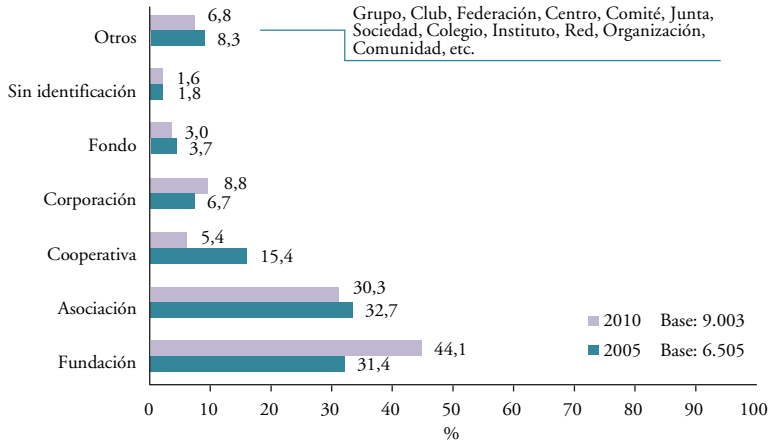
Con el fin de hacer el análisis de estas formas de organizarse, se describirán los parámetros jurídicos y políticos que representa cada una de ellas, de manera que se pueda inferir la relación de estas formas de conformación y cumplimiento jurídico con su lugar político y las actividades públicas en la sociedad caleña.

La forma más representativa de organización en el tercer sector en todo el periodo de referencia fueron las *fundaciones*. Éstas se caracterizan por emprender tareas sociales como la intervención social y otras actividades públicas que requieran de un capital, de la identificación de una tarea como una causa (fines) y de unos medios para alcanzarlos. En otras palabras, esta forma de organización en la que se realizan actividades en el ámbito público, exige de apuestas teóricas, metodológicas y presupuestales con un objetivo social común⁴. La gráfica n°. 2 da cuenta de un crecimiento en más de diez puntos porcentuales para las fundaciones, lo que coincide con el primer análisis realizado acerca del crecimiento del sector en general (gráfica n°. 1), en el que se menciona que entre el 2005 y el 2010 no solo hubo una extensión del tercer sector en la ciudad, sino que además se fortaleció⁵. Lo anterior, en últimas, significa un continuo proceso de definición y reconocimiento de una labor social que tiene ciertas responsabilidades y compromisos con la sociedad.

⁴ Tomado de Colombia Incluyente. ONG. <http://www.colombiaincluyente.org/index2.php>

⁵ Aquí se considera el carácter estricto de la fundación como forma de organización que no permite la flexibilidad y maleabilidad en su trabajo, al menos jurídicamente.

Gráfico 2. Transición de las formas de organización de las entidades sin ánimo de lucro registradas en la CCC con sede en la ciudad de Cali



Fuente: base de datos Cámara de Comercio de Cali 2005 y 2010

Además del fortalecimiento de la incidencia que tienen las fundaciones en la esfera pública, los datos de la gráfica n.º. 2 y la particularidad de que estas formas de organización cuentan con recursos propios para su mantenimiento muestran que el crecimiento de este sector da cuenta de un proceso de fortalecimiento económico, que incide también en la sostenibilidad (al menos económicamente) de los procesos civiles de actividades públicas en la ciudad.

El carácter de las *asociaciones* es un poco más flexible que el de las fundaciones y no tiene como impronta la irrevocabilidad de sus principios. Son una forma de organización que comparte un interés a disposición de un tercero (Colombia Inuyente) y que no necesariamente requiere o tiene como principio la capacidad presupuestal de la organización para emprender sus tareas. Frente a esta forma de organización, los datos del 2005 y 2010 no reflejan un cambio sustancial como el de las fundaciones y las cooperativas, sino un principio de sostenibilidad, que al no depender de recursos físicos ni económicos, sino de los fines comunes y públicos, logra permanecer en el tiempo.

El principio de las *cooperativas* tiene como característica particular que los miembros de ellas además de ser aportantes, —económicamente, con trabajo u otro tipo de “bien de intercambio”— son los gestores de la organización, la cual tiene como fin, y en eso toma distancia de las otras formas de organización anteriores, distribuir bienes y servicios a los asociados y a la comunidad en general (Cámara de Comercio de Cali, 2010). Los datos respecto a la transición de las cooperativas son sustancialmente más radicales que los de las otras formas de organización, además presentan mayor descenso en el tiempo. Esto puede estar indicando una desestimación del bien propio como fin último.

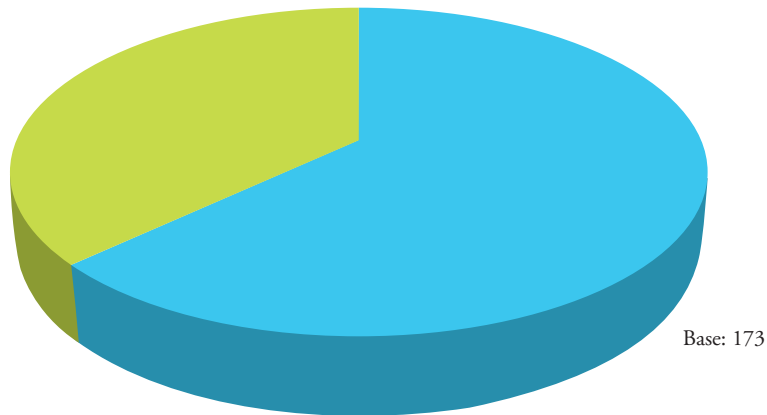
Las *corporaciones* además de definir y delimitar programática y financieramente la organización, tienen como principio la obtención de los recursos necesarios para su funcionamiento, tarea que no es propia de las formas de organización anteriores (Colombia Incluyente, 2011) y que implica la destinación de recursos humanos, temporales y otros en tareas varias, entre las que se puede encontrar la intervención social. De forma similar los *fondos*, que también están en función de los recursos económicos (Cámara de Comercio de Cali, 2010), no tienen un cambio cuantitativo considerable en el periodo de referencia.

Vale la pena resaltar las últimas formas de organización del tercer sector consideradas en este artículo: las *sin identificación* y *otros*. La ambigüedad de las actividades consignadas en esta categoría no se da solo porque resulta complicado entender su ser y acciones a partir de los nombres y la información básica pública, sino que deriva de que su objeto es abierto. El hecho de no definirse o no identificarse, facilita las actividades en cualquier sentido, no importa la forma de conformación, la proveniencia de los recursos de trabajo y mucho menos los fines y los medios que se utilizan en el ejercicio. Y aunque se reconoce que la dificultad en la definición puede ser un asunto nominal, y de los criterios de las bases de datos consultadas, esto no exime de responsabilidad ni aleja las dudas respecto al papel de organizaciones que se encuentran bajo el mismo status de las fundaciones, asociaciones o cualquiera de las formas anteriores.

Además del carácter público de las actividades de las organizaciones del tercer sector, la respuesta a la pregunta sobre el acceso y confiabilidad de las fuentes para investigar el sector lleva a indagar en este artículo sobre la

información de las organizaciones y la difusión de sus actividades como dos elementos que pueden entrar a fortalecer, no solo el estudio, sino también la incidencia en lo público tanto en el ámbito local, regional y nacional.

Gráfico 3. Información pública de las entidades sin ánimo de lucro con sede en la ciudad de Cali



Fuente: base de datos Grupo de Intervención y Responsabilidad Social 2010

El gráfico n.º 3 ilustra la baja exposición de las instituciones que realizan intervención social en la ciudad como un ejercicio de lo público, señalando que solo la tercera parte de las organizaciones realizan el ejercicio de comunicar quiénes son y cuál es su lugar en la construcción de lo público.

¿Por qué es importante la difusión de información en la construcción de lo público? La extensión o difusión de información, o como diría Habermas (1981), la publicidad de las instituciones que realizan intervención social en la ciudad desde su condición privada, dispone las herramientas necesarias para realizar un debate acerca de asuntos públicos y construye un puente para incidir a través de procesos de intervención social por medio de la equidad, inclusión, restauración de derechos, entre otras.

La segunda razón por la que sería importante publicitar en un medio de amplio acceso el objeto y actividades de las instituciones interventoras, es que transforma en interés público las intenciones e intereses privados de las organizaciones, de manera que facilitan y promueven la discusión y responsabilidad pública respecto a sus acciones. (Barbero, 2001)

La construcción de lo público a partir de la publicidad se entendería a través de la difusión de información de las organizaciones interventoras en la web y otros medios de comunicación. Pero no sería solamente eso lo que redundaría en la construcción pública, sino que a través de ella también se extiende y forma un lenguaje, un tema de discusión común, un referente sobre el cual se apoyan los discursos de la intervención social. Lo anterior es lo que Arendt y Sennett entienden como “lo común a todos”, “lo difundido”, lo “publicitado entre la mayoría” (Arendt, 1993), el lugar o el escenario donde se intercambian informaciones y opiniones (Sennett, 1997), que aunque quizás no alcance a darse en un medio como las páginas web institucionales de los interventores, sí ofrece herramientas para construir un lenguaje común y de intercambio entre ellas y sus audiencias.

Conclusiones

El carácter privado de una organización define una condición, más no su objeto, de manera que su redundancia o trabajo en lo público se puede convertir en un fin y un medio para generar transformaciones comunes. Las organizaciones del tercer sector dan cuenta de esfuerzos de la población de la ciudad por organizarse e intentar incidir desde lo privado en conjunto, en situaciones públicas sociales, económicas o de cualquier otra índole. El hecho de que surjan más organizaciones que las que desaparecen, evidencia una suerte de legitimidad de lo privado en la incidencia de lo público, reivindicando el papel de todos los sectores de la sociedad en la potencialización e incidencia de situaciones consideradas como problemáticas en la ciudad.

Lo público de las organizaciones del tercer sector no se limita a su fin u objetivo sino a su ejercicio. Éste consiste, entre otras cosas, en una apuesta común que puede provenir de distintos orígenes y recursos hacia un bien común. Y

aunque heterogéneo y disperso en sus formas organizacionales, su incidencia en lo público no es cuestionable a partir de las características de las distintas formas de organización: fundación, asociación, corporación y otras.

Las fundaciones y asociaciones se consolidan como las dos formas de organización más representativas del tercer sector en Cali, siendo en el 2005 el 64.1% y en el 2010 el 74.4%. Estas dos son las formas con mayores compromisos jurídicos y académicos, de manera que podría decirse que son las que se acercan más a las formas de organización de la intervención social de acuerdo con la definición dada por el grupo de estudio.

La presencia de organizaciones en la base de datos en las que es imposible identificar su carácter y fines, la representatividad de *otras* formas como los clubes, juntas, redes, etc., así como experiencias en el trabajo de campo sobre la incertidumbre de la ubicación de ciertas organizaciones del tercer sector, permiten concluir que este es un sector heterogéneo y difuso. Lo anterior facilita que en medio de instituciones y procesos de intervención claros y coherentes surjan otras formas de proceder que no son consecuentes con la transformación de situaciones públicas problemáticas para la sociedad.

Finalmente, en la construcción o aporte desde el tercer sector a la construcción de lo público, la información construida a través de la investigación resalta la baja incidencia y quizás el relegado papel que están teniendo las organizaciones con la difusión de su ser y actividades. Aunque en ambas se aporte y construya lo público, es importante la información como recurso y fin para soportar su trabajo.

Bibliografía

- Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Barcelona: Paidós.
- Barbero, J. M. (2001). Reconfiguraciones comunicativas de lo público. *Análisi*, (26), 71-88.
- Cámara de Comercio de Cali. (2005). Base de datos organizaciones no gubernamentales. Cali, Valle, Colombia.
- Cámara de Comercio de Cali. (2010). Base de datos organizaciones no gubernamentales. Cali, Valle, Colombia.
- Cámara de Comercio de Cali. (s.f.). Guía de Procedimientos Cámara de Comercio de Cali. Recuperado en el 2010, de <http://www.ccc.org.co/guia/?View=entry&EntryID=107>
- Colombia Incluyente. (s.f.). Recuperado el 10/01/2011, de <http://97.74.55.42/verart.php?id=31>
- Departamento Administrativo de Planeación. (2010). *Cali en cifras 2010*. Cali: Subdirección de Desarrollo Integral - DAP.
- Donati, P. (1997). El desarrollo de las Organizaciones del Tercer Sector en el proceso de modernización y más allá. *Centro de Investigaciones Sociológicas* (70), 113 - 141.
- Grupo intervención social. (2005). *Informe de actividades*. Santiago de Cali.
- Habermas, J. (1981). *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona: G.Gili.
- Jerez, A., y Revilla Blanco, M. (Abril de 1998). El tercer sector. Una revisión introductoria a un concepto polémico. *Sociedade em Debate*, 3 - 22.
- Naciones Unidas. (2011). Departamento de Información - Organizaciones no gubernamentales. Recuperado el 22 de 09 de 2011, de Criterios para asociarse: <http://www.un.org/es/civilsociety/dpingo/criteria.shtml>
- Paz Rueda, A. L., Sáenz, J. D., Unás Camelo, V., y Muñoz Ballesteros, N. (2010). *¿Cómo se transforma lo social? Discursos y prácticas de intervención en Cali*. Cali: Universidad Icesi.
- Sennett, R. (1997). *Carne y piedra. El cuerpo y la ciudad en la civilización occidental*. Madrid: Alianza.
- Toro A., J. B. (2001). *Presentación. El Tercer Sector y la construcción de*

bienes públicos no-estatales. En R. Villar, El tercer sector en Colombia (págs. 9-11). Bogotá, Colombia: Confederación Colombiana de Organizaciones No Gubernamentales -CCONG.

Villar, R. (1998). Defining the Nonprofit Sector: Colombia. Baltimore: Editado por Kester M. Salamony Helmur K. Anheir.

LAS MEDIADORAS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESCENARIO PÚBLICO COMO EL CENTRO DE ESCUCHA DE POTRERO GRANDE

MARÍA CATALINA GÓMEZ DUEÑAS
NATHALIA MUÑOZ BALLESTEROS

El término *mediación* ha sido ampliamente utilizado en resolución de conflictos para hacer referencia a un tercero que interviene en la solución de problemas comunes en ciertos sectores o entre individuos de la sociedad. La mediación es realizada por actores individuales o grupales, y puede ser desarrollada por el interventor mismo en tanto medie entre la comunidad y el agente financiador; o puede tratarse de personas, grupos o entidades que no son ni interventores ni intervenidos y que participan en calidad de facilitadores de los procesos de intervención. Esta aproximación al concepto pretende abordar el rol que desempeñan aquellos agentes externos o insertos en las comunidades y que son definitivos para el desarrollo de la intervención y que podrían ser denominados como un “tercer actor” en el juego de la intervención social.

De acuerdo con las premisas señaladas y lo planteado por Daniële Hervieu-Leger (citado por Berger, 1999) pueden establecerse cuatro formas de mediación en la intervención social. La primera de ellas es la mediación *imperativa*, que consiste en establecer unas obligaciones y reglas comunes para la resolución de un problema determinado. Es decir, un agente se encarga de determinar unas reglas del juego para la intervención, bien sea en la etapa de elaboración de la propuesta o de ejecución de la misma, a las que deberán someterse los actores de la intervención. Esta forma de mediación puede ser entendida como poco democrática o poco participativa; sin embargo, garantizaría claridad en la ejecución. Un segundo tipo de mediación es la *prescriptiva*, en la que el mediador define unos códigos de referencia que hacen posible la comunicación entre las diversas ideologías que se verán enfrentadas en la intervención. Esta busca organizar espacios de concertación para lograr un acercamiento entre los actores de la intervención. El tercer tipo de mediación es la *pragmática* que se refiere a la búsqueda de acuerdos de forma cuando las decisiones de fondo son imposibles de lograr. Este tipo de mediación podría aplicarse para desarrollar la intervención optando por un camino práctico e intermedio con el fin de no detenerla. Finalmente está la mediación *expresiva*, que se da a través de la gestión de agentes sociales y logra óptimos niveles de acuerdo para la intervención, debido a que establece, renueva o crea lazos que facilitan una intervención acorde con las necesidades y expectativas de las comunidades intervenidas.

Para abordar el lugar de ese llamado “tercer actor” y sin ánimo de evaluar una experiencia, pero sí de describirla y analizarla de acuerdo a las tipologías señaladas anteriormente, a continuación se presenta el caso del Centro de Escucha en el barrio Potrero Grande en Cali, un grupo de mujeres que vienen realizando un proceso participativo por medio la ONG Corporación Viviendo¹ y la comunidad.

1 Organización sin ánimo de lucro que promueve la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, facilita el manejo de las problemáticas psicosociales conexas al consumo y atiende a personas y comunidades involucradas en estas situaciones. El enfoque particular de la organización es la filosofía y la espiritualidad como bases del crecimiento y del desarrollo humano para el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y de las comunidades (Corporación Viviendo, 2011).

El Centro de Escucha de Potrero Grande es un espacio de encuentro con el otro a través de la palabra. La acción de escuchar al otro no es una actividad pasiva en la que se oyen o se perciben sonidos como una función natural de los sentidos, sino que en términos de Bourdieu, es una experiencia estética que implica la participación de tres elementos: “posición, disposición y competencias” lo que sugiere actitudes, voluntades y la “puesta en escena” para interactuar con el otro a través de sus palabras, sus silencios, sus movimientos y sus gestos (Bourdieu, 1999).

Al referirse a ésta experiencia estética, Bourdieu señala tres elementos que harían parte de la misma: posición, disposición y competencias. La posición, que para el caso de nuestro ejemplo en el Centro de Escucha, es el lugar donde se ubican las mujeres para tener la experiencia de escucha, es aquello que permite distinguir a las mujeres y al Centro dentro de la red de relaciones sociales que se tejen en el barrio:

(...) de la visión que los ocupantes de cada posición puedan tener de los ocupantes de otras posiciones, y que confiere su forma y su fuerza propias a la propensión de cada grupo a tomar y a dar la verdad parcial de un grupo como la verdad de las relaciones objetivas entre los grupos (Bourdieu, 1999: 10).

La actitud, la voluntad y la situación anímica de las mujeres del Centro de Escucha son aquellas pre-disposiciones para enfrentarse al ejercicio de la escucha. Finalmente, las competencias son todos aquellos elementos (condiciones y bienes) formales –de formación–, intelectuales y sociales a los que recurren las mujeres para hacer la lectura e interpretación de las actividades implícitas en el ejercicio de escucha.

La existencia de un escenario como el Centro de Escucha sugiere que la acción de escuchar es algo que se aprende, que implica ciertas habilidades y competencias que se van adquiriendo a partir del estudio de teorías y de casos empíricos sobre el tema, pero que al mismo tiempo está fuertemente asociada a la posición social, disposición y competencia personal de quienes van a ser llamadas en este artículo las *mediadoras*. Las mediadoras son los

puentes de escucha entre distintas voces de la comunidad e incluso entre *operadoras* –como se denomina formalmente en el escenario del Centro de Escucha a las personas responsables de dinamizarlo–.

En este artículo se explora el lugar que tienen estas posiciones sociales, disposiciones y competencias personales de las mediadoras en el ejercicio público de discusión y escucha en el barrio Potrero Grande. Esto se hará a través del análisis de los discursos que ellas tienen sobre sí mismas en cuanto mujeres, madres, compañeras, operadoras y vecinas. Estos discursos se estructuran a partir de la descripción de la receta de cocina que más les gusta. En este artículo se parte de la idea de que las mediadoras, a través de su rol en el proceso de intervención social propuesto por la Corporación Viviendo, permean y se ven permeadas por su ejercicio público de escucha y discusión.

La escucha como medio para recoger la experiencia del Centro de Escucha

Las historias de las mujeres del Centro de Escucha de Potrero Grande aluden a sus orígenes sociales, a sus experiencias, a lo que ha permanecido y se ha transformado en ellas como mujeres que realizan una labor de intervención social en esta comunidad. También abordan aspectos institucionales como el nacimiento del Centro de Escucha, su organización y funcionamiento, entre otros.

La recolección de los relatos de vida de estas mediadoras y la realización de los encuentros de escucha se hicieron sobre la base de que este debía ser un proceso conjunto de construcción de sentidos sobre sus experiencias de vida y sus mundos (Douglas, 1998). Dichos relatos y encuentros se concibieron como un producto social derivado de las condiciones de su producción momentos, lugares, hablantes, medios de registro (Bourdieu, 1994). Estos elementos permitieron que no se generara una lucha entre investigadores y mediadoras por la *autoridad* de las palabras.

Los relatos de estas mediadoras se entienden aquí, y en general en la reflexión acerca de las mediadoras en la intervención social, como las representaciones que ellas tienen en sus mentes sobre los mundos en los que han vivido; particularmente: el Centro de Escucha, Potrero Grande

y otros escenarios. Por supuesto, las representaciones que las mediadoras tienen del mundo sobre el que aquí interesa indagar, que es el de la intervención social en Cali, no dan cuenta de ellas como individuos aislados. Como lo propone Mary Douglas (1996) –siguiendo a Durkheim–, estas representaciones se refieren a ciertas mentalidades institucionales que pasan por las construcciones mentales individuales; es decir, las representaciones que tienen estas mediadoras sobre los lugares que ocupan en la institución, ya sea como líderes, madres u operadoras.

En principio, lo que se quería era acceder a las versiones subjetivas de la intervención social para complementar el trabajo de revisión documental que se había hecho. Pero durante este proceso se pudo establecer que la reconstrucción de relatos orales les permitía a las mediadoras elaborar una sistematización que requerían y que no había sido posible hacer debido a sus dificultades con la escritura.

La construcción de esta propuesta se hizo primero con las responsables de la Corporación Viviendo del Centro de Escucha de Potrero Grande, no solo con el fin de contar con un aval institucional, sino también para poder identificar desde las mujeres operadoras sus dinámicas y lenguajes. Posteriormente, la propuesta se llevó a las mujeres del Centro de Escucha y se fueron replanteando tanto técnicas como actividades de trabajo.

El Centro de Escucha de Potrero Grande

La Corporación Viviendo creó el Centro de Escucha, no solo para promover la prevención del consumo de sustancias psicoactivas y educar sobre los problemas psicosociales que ello genera, sino también para propiciar el acercamiento entre vecinos, pues muchos de ellos se desconocen entre sí.

En el año 2010 la Corporación Viviendo convocó por primera vez a los habitantes del barrio Potrero Grande.

Fue en el mes de febrero de 2010, cuando me encontré con un grupo de personas del barrio a las que nos habían invitado para participar en talleres de panadería, manualidades y cuento en el Centro Antroposófico. Yo me hice anotar para ma-

nualidades y panadería. Cuando se terminaron los talleres de panadería nos dieron el diploma a todas las que participamos. En el mes de junio nos citaron en la iglesia San Lorenzo a todas las que habíamos participado en los talleres para decirnos acerca de algo llamado el Centro de Escucha que iba a iniciar en Potrero Grande. Allí nos habló Ángela, Luz Mary y Raúl Félix [directivos y profesionales de la Corporación Viviendo], desde ese momento iniciamos (Ayrano et al., 2011:).

Esta primera convocatoria del año 2010 se focalizó en ofrecerle a la comunidad una oportunidad de formación técnica y personal dirigida por profesionales con experiencia en las áreas respectivas y en el trabajo con la comunidad. Se ofrecieron cursos de panadería y manualidades y se involucró a las personas en el estudio de la *antroposofía* y la *pedagogía Waldorf*. Para la Corporación Viviendo este primer encuentro era también una manera de facilitar la integración de la comunidad a partir de actividades que hasta ese momento no habían hecho.

Una vez yo estaba parada en el balcón, desocupada como siempre, y vi una reunión de un poco de mujeres. Dejé la pereza y les fui a preguntar qué era lo que estaban haciendo. En ese momento estaban dictando un curso de panadería. Entonces hablé con María Fernanda Gutiérrez para que me invitara al curso de panadería. Allí ya después empezaron los talleres de la pedagogía Waldorf, reuniones, reuniones y capacitaciones. Luego ya hablé con Luz Mary para que me invitara al Centro de Escucha de Potrero Grande con otras personas interesadas en conformar un grupo en proceso de formación y consolidación. Realizaron talleres de pedagogía Waldorf y el CIDIES.

A mí me interesó porque estaban dando cursos de panadería y manualidades, y como yo me la paso tan ocupada (con acento irónico), entonces decidí: «apostémosle a esto» en vez de quedarme encerrada en la casa y para aprender a hacer repostería, pizza, pan, todo eso... El Centro de Escucha era un lugar que acogía a las mujeres, que se contaban vivencias para tratar, que podían llegar aquí niños, jóvenes, adolescentes, que por lo mismo, que si tenían alguna necesidad, por ejemplo de salud, los podíamos llevar al Puesto de Salud. (Ayrano et al., 2011)

Vincularse a este grupo comunitario les permitió a las mujeres iniciar otro proceso de formación, no de tipo técnico, sino sobre administración institucional y organizativa con el que se fomentó su participación comunitaria en su barrio de residencia. Es decir, que un proceso de intervención social que inició con unas capacitaciones técnicas permitió también que se fueran tejiendo relaciones entre las mujeres asistentes -hoy operadoras- y su comunidad, de tal forma que comenzaron a participar en actividades políticas, culturales e institucionales (Sarmiento Anzola, 2004).

Existen también operadoras que fueron líderes en sus antiguos asentamientos por lo que la invitación de la Corporación Viviendo significó para ellas retomar sus anteriores actividades centradas en la intervención social.

Mi llegada al CE fue por otras compañeras a mediados del mes de agosto de 2010. Ellas me invitaron para que fuera partícipe de las capacitaciones y actividades que se iban a realizar en beneficio y desarrollo de la comunidad... Yo vengo participando desde el proceso de Casa Blanca con los de Manos a la Obra. Fui a las sesiones de la pedagogía Waldorf, no fui a la de manualidades porque no me llamó mucho la atención. Luego fui a las primeras reuniones que hicieron en el Colegio donde nos contaban qué era el Centro de Escucha y de un momento a otro me desconecté. Ahí fue cuando de nuevo mis compañeras me dijeron que volviera y yo: ¡ay no, estoy muy ocupada, tengo mucho qué hacer! Entonces, como no tenía nada más que hacer, me insistieron que aquí iban a pasar cosas buenas: ahí fue que me quedé (Ayrono et al., 2011).

Las razones que llevan a estas mujeres a vincularse al Centro de Escucha obedecen a la búsqueda de una oportunidad de formación e inclusión y al deseo de reconstruir los lazos comunitarios que habían tejido en sus lugares de origen. Esta intervención focalizada en las mujeres les permite construir nuevas relaciones y significados con la comunidad y crear nuevas definiciones de su identidad individual y colectiva.

Es evidente que en el marco de estos programas y proyectos [focalizados], los agentes participantes (en particular el caso de las mujeres) han encontrado el espacio de oportunidad para crear significados y definiciones de

identidad que contrastan con la determinación creciente de la vida individual y colectiva por el poder tecnocrático impersonal (Duschatzky, 2000: 53).

Para Duschatzky los procesos focalizados son, bien sea por género, lugar geográfico o actividad, los que hacen que se reconfiguren los planos íntimo y colectivo de las personas, que haya un reencuentro con uno mismo y con los otros.

El ingreso a un nuevo mundo

Desde la etapa de formación del Centro de Escucha se introdujeron algunas herramientas formales de la intervención social como son la sistematización y el registro de las actividades. Por ejemplo, mientras las operadoras hacían recorridos en las calles, iban registrando en sus cuadernos o libretas de notas las situaciones que posiblemente podían ser objeto de intervención, como los lugares de consumo de alucinógenos o los espacios y tipos de actividades lúdicas realizadas por los niños y los jóvenes. Sin embargo, estos registros fueron interpretados por algunos miembros de la comunidad como un *desafío* y como algo que ponía en riesgo la seguridad de las personas observadas. Personas de la comunidad hurtaron los cuadernos y libretas de notas de las operadoras, advirtiendo que su deseo era que no se volvieran a realizar estos registros.

Esta situación y las amenazas que recibió la coordinadora de la Corporación Viviendo, responsable del Centro de Escucha y del grupo de mujeres que recorrían las calles, generaron la necesidad de tener una sede en la que se pudiera contar con mejores condiciones de seguridad. Aunque esta alternativa iba en contra del objetivo de salir a las calles para acercarse a la comunidad, fue evaluada de manera positiva tanto por los responsables de la Corporación Viviendo como por las operadoras.

En septiembre de 2010, siete meses después del primer encuentro, se logró un espacio de reunión permanente financiado por la Corporación Viviendo, pero a cargo de las operadoras. La casa se ubica a mitad de calle, diagonal a la parada de una ruta alimentadora del MIO, junto al Bar *La Estrellita*. Este espacio convirtió en un lugar de promoción de la ciudadanía y de construcción de lo público, porque allí la comunidad puede expresar sus diferentes opiniones y propuestas acerca de los problemas que tiene.

De todas formas, las actividades que se organizan en el Centro de Escucha no se circunscriben a un espacio concreto. También se hacen reuniones con la comunidad en el Colegio Potrero Grande, un espacio que es considerado neutral y que además cuenta con la capacidad suficiente para albergar a más personas (Ayrono et al., 2011). Los encuentros pueden realizarse en las calles, parqueaderos, cafés o en cualquier lugar que cuente con las características más adecuadas para la actividad de escucha. En las viviendas de las participantes se realizan actividades de escucha, lo que ha modificado el tipo de relación que las operadoras tienen con sus viviendas, pues por tratarse de un espacio privado y no institucional, se hace necesario flexibilizar las barreras que normalmente restringen el ingreso a una residencia familiar. (Ayrono et al., 2011)

Trayectorias individuales y colectivas de las mediadoras del Centro de Escucha

La exploración de las trayectorias individuales y colectivas de las operadoras del Centro de Escucha se hizo a través de las recetas de cocina de su preferencia. Mientras las operadoras describían cómo se prepara un plato particular, narraban quiénes son, de dónde vienen, sus sueños, anhelos, etc.

Cada hábito alimentario compone una minúscula encrucijada de historias. En lo “invisible cotidiano”, bajo el sistema silencioso y repetitivo de servidumbres cotidianas que uno cumple por costumbre, con el ánimo en otra parte, en una serie de operaciones ejecutadas maquinalmente y cuyo eslabonamiento sigue un esquema tradicional disimulado bajo la máscara de la primera evidencia, se amonta en realidad un montaje de acciones, ritos y códigos, ritmos y elecciones, usos recibidos y costumbres puestas en práctica (Giard, 2006: 175).

Aunque las recetas de los platos de cocina descritas por estas mujeres se encuentran en diferentes libros orientados a la enseñanza y preservación de ciertas formas de hacer en culinaria, cada una de ellas le añade su particularidad a lo que está consignado en estos estándares y manuales.

Yamilec, originaria de Buenaventura, la más joven y la única soltera del grupo, vive sola y se considera madre a pesar de que sus compañeras dicen

que no lo es porque no tiene hijos. Aunque estuvo embarazada a los pocos meses de gestación se interrumpió el proceso. Ella relata una receta de pescado sudado que le trae recuerdos del mar y de su infancia.

Se deja el pescado de un día para otro con ajo y un poquitico de limón y sal para quitarle el marisco. Al otro día pela el plátano, pela el coco, lo sacude, le saca el zumito espeso y deja el zumito más claro. Se le echa el segundo sumo que se saca y después le echa el pescado con el coco. Hace un guisito con la cebolla, el tomate más el Maggi. Se deja cocer quince minutos. Cuando ya está cocidito, se le echa el otro zumito, se deja cinco minutos para que se cocine. Se le pica cilantrico y se sirve. Se puede hacer con bocachico, pargo, corvina, tilapia o ñato. Me faltó un ingrediente: por lo menos la gente de Chocó acostumbra a cocinar mucho con queso, mi mamá por lo menos hace sancocho, pescado o cualquier cosa y le echa queso costeño rallado y queda Uno A, original (Ayrano et al., 2011).

La preparación del pescado sudado que Yamilec describe es similar a la manera como su madre le cocinaba este plato. Ella menciona elementos tradicionales de la cocina del Pacífico como el coco y el *guiso* que dan cuenta de sus raíces afrocolombianas. También menciona el cubo de caldo *Maggi*, que condensa sabores artificiales y naturales de carne de res, pollo, cebolla, sal y otras especias que no se encuentran fácilmente disponibles en las urbes, como el caso de la cúrcuma. Este tipo de productos son más reconocidos por la marca o empresa que los distribuye, que por sus propiedades, lo que señala la adaptación de Yamilec a estas lógicas del mercado. Sin embargo, también coexisten rasgos de prácticas tradicionales como la utilización de alimentos provistos por el entorno natural inmediato, un signo de que tanto Yamilec como las otras mujeres vivían en asentamientos irregulares cercanos a fuentes de agua como el Río Cauca donde todavía es posible encontrar pescado; o la Laguna de El Pondaje que, a pesar de tener problemas de contaminación, permite mantener el contacto con el agua y con el entorno natural que la rodea.

La elección del plato obedece a su relación con la casa materna. En este caso las preferencias de Yamilec por determinadas comidas se asocian con su familia y hogar. Al respecto recuerda:

(...) lo aprendí a comer a la fuerza, porque a mí no me gustaba. A mí antes me gustaba mucho la comida chatarra. Por lo menos mi mamá cocinaba el pescado, porque mi mamá como es chocoana y la gente chocoana cocina mucho marisco –exquisito por cierto–, entonces, mi mamá cocinaba y yo prefería comer arroz con huevo, salchicha o queso. Entonces, mi mamá era con la correa ahí, embutiéndome: « ¡coma que esto es lo que la va a alimentar, esto es lo que le va a servir!» (Ayrono et al., 2011).

La relación de Yamilec con la madre y con los alimentos que preparaba se transformó posteriormente. Ella señala como favorito a un plato que antes no le gustaba, lo cual implica no solamente un cambio en los gustos personales, sino también una variación en las representaciones que ella tenía de su madre: inicialmente una madre impositiva que luego se convierte en una madre protectora, en una maestra. Este tipo de cambios muestran que existe la posibilidad de llegar a acuerdos y a la aceptación de las diferencias. Por lo tanto, pueden ser utilizados para que los habitantes de una comunidad con orígenes diversos²⁵ y que provienen de distintos asentamientos de la ciudad, mejoren su convivencia. En este caso, por ejemplo, el uso de la correa por parte de la madre como medio de disuasión frente a la negación de Yamilec a comer pescado sudado, manifiesta la existencia de una relación de dominación matriarcal. Sin embargo, la participación de Yamilec en las actividades de escucha hizo posible que actualmente pueda hablar con respeto y amor de una madre que imponía la fuerza sobre ella.

La receta del ajiaco de Esneyida, madre de dos hijas, habla de un viaje y de cómo *atreverse* a salir, a conocer nuevos lugares y personas, a construir confianza en uno mismo y en otros.

Se vierte en una olla medio litro de agua y se deja hervir. Se le agrega la sal, medio cubo de Caldo Rico y la pechuga bien lavada –o sea, sin la piel–. Después se agrega la mazorca. Cuando esté blandita la mazorca y el pollo (más o menos cuando

2 Datos de la Secretaría de Vivienda Social señalan que el 62% (728 familias) de la población residente en Potrero Grande proviene de la Costa Pacífica, 18% de municipios del Valle del Cauca, 17% de Cali, 2% del departamento del Cauca y 1% de departamentos del Eje Cafetero (Secretaría de Vivienda Social, 2007).

pita la olla dos o tres veces) se colocan aparte porque en fin... luego se agregan los tres tipos de papa cortadas en rodajas –no muy delgadas–. Cuando las papas estén blanditas, se agrega la guasca y se sirve en una cazuela para mariscos y allí se agrega el pollo previamente desmechado, la crema de leche y las alcaparras, y a disfrutar con arroz blanco y una rodajita de aguacate. Su preparación dura más o menos 45 minutos, hasta que ablanden las papas (Ayrano et al., 2011).

Esneyda se fue de su casa a los trece años como una respuesta al maltrato físico y también en busca de libertad. Ella lo expresa de la siguiente manera: “porque yo quería hacer lo que se me diera la gana. Yo siempre he querido hacer lo que me dé la gana (...)” (Ayrano, et al, 2011). Esta forma en la que Esneyda manifiesta su inconformidad con una situación familiar específica se constituye en un insumo para la participación política en campos distintos a la vida privada como, por ejemplo, las actividades de escucha en las que las personas hablan de diferentes problemas personales o de la comunidad. Por otra parte, Esneyda es una mujer dispuesta a asumir retos. Así lo demuestra la manera como se fue de su lugar de vivienda: “señorita deme un pasaje para donde uno se vaya de día y llegue de noche” (Ayrano et al., 2011).

A través del ajiaco recuerda su viaje y las personas con las que vivió, particularmente su “ex patrona, mamá regañona, amiga, mala amiga y hasta más” (Ayrano et al., 2011). Ella es Ivonne a quien, según Esneyda, le debe mucho porque le ha servido de ejemplo hasta para criar a sus hijas. El trabajo que Esneyda realizaba tanto en Bogotá como en otras casas de familia antes del viaje, era de *entera*, es decir, que era la responsable de las labores de aseo. Esto le permitió tener contacto con los hijos de las familias y también compartir con estas personas momentos de esparcimiento. La relación cercana que tuvo con esos niños y jóvenes le ha permitido construir lazos similares con los muchachos del barrio en el Centro de Escucha (Ayrano et al., 2011).

Esta mujer de tez negra y voz imponente considera que en su vida existen dos aspectos desfavorables que le generan cuestionamientos y en ocasiones culpa. Cuando los menciona baja un poco su tono de voz: el consumo de cigarrillo (que lo hace a escondidas de sus hijas) y su peso corporal:

Una señora a la vuelta de mi casa es la que me vende los puchos, porque yo fumo ¿no? Me gusta fumarme mis dos cigarrillos para irme a acostar a dormir pero sin que mis hijas me vean (...) yo también me río de mis cosas, pero por ejemplo hubo un momento en que a mí la gordura me volvió nada, y a veces lo hago como a un lado; yo soy del tipo de que un día amanezco y en un momento estoy contenta y al otro estoy brava (...) (Ayrono et al., 2011).

Los individuos que están detrás de los programas sociales, como los llama Duschatzky -pero que en este artículo se denominan interventores sociales-, se convierten en agentes comunitarios dotados de “nuevas identidades”, que aunque en este caso no median entre el Estado y la sociedad civil, sino entre una organización no gubernamental que es la Corporación Viviendo (tercer sector) y la comunidad, intervienen en una posición “difusa” entre los dos sectores, produciendo fronteras de distinción en las comunidades como la de Potrero Grande (Duschatzky, 2000).

La reconfiguración de estas nuevas agentes sociales implica la consolidación de un sistema simbólico de imaginarios compartidos que permean la representación que cada una tiene sobre sí misma, (Rosenfeld & Cardarelli, 2000) de manera que las sanciones sociales que se pueden generar por el consumo de sustancias perjudiciales para la salud, como el cigarrillo, hacen que ellas sientan pena y oculten este tipo de prácticas.

La tercera mujer es Millerlandy, de ahora en adelante Miller. Su sueño es que sus dos hijas sean profesionales para que “no les toque cortarse ni quemarse los dedos” (Ayrono et al., 2011). Ella no solo aspira a que se transforme su comunidad sino también su vida personal, que a través de su labor como mediadora pueda generar oportunidades de formación para sus hijas.

Miller ocupa un lugar intermedio como agente social, ya que se ubica entre una posición laboral y otra de ejercicio comunitario (Rosenfeld & Cardarelli, 2000). Es decir, que además de contribuir con la transformación social del barrio también lo hace con la su familia, pues su actividad comunitaria le permite generar recursos materiales. La receta a Miller es el sudado de chiripianguas:

Se cocinan las chiripianguas –las chiripianguas son diferentes a las pianguas; se recogen cuando baja la marea. Uno va y cuando se alzan las piedras, ellas botan un chorrizo; se raspa de las piedras con un pedazo de concha de coco –, después se les saca la carne, se pica la cebolla, el pimentón, se le agrega el ajo, el [caldo] Rico, el color, se condimenta al gusto y se le agrega el limón. Se pone al fuego y cuando esto esté bien sofrito, se le agregan las chiris y se dejan cinco minutos en el guiso, y por último se le agrega la leche de coco y el cilantro y se deja conservar otros cinco minutos. Se sirve arroz blanco, plátano cocido y chiripianguas (Ayrano, et al., 2011).

La relación que Miller tiene con este plato es de dos tipos: sentimental y de desafío. El primer tipo está asociado a un viaje a Tumaco con su esposo para asistir al entierro de la abuela de éste; y el segundo, con su miedo al mar:

Me trae muchos recuerdos porque lo probé cuando viajé a Tumaco – ese viaje a Tumaco fue de improviso porque a mi esposo se le murió la abuela y nos tocó irnos, y yo no me negué porque quería conocer –, y personalmente me tocaba ir al laguito a sacar las chiris, a sacarlas de la misma tierra y ahora sí llegar a la casa y prepararlas. Y de pronto, porque como yo no sé nadar, entonces, cuando me montaba en los potricos [pequeñas embarcaciones], me tocaba avanzar un buen pedazo del mar para llegar allá. Entonces, de pronto le dejé de temer un poquito al agua, al mar, porque me daba nervios montarme en esas cositas y eso ahí con las chiripianguas. Entonces, de pronto me volteaba, pero fui superando ese miedo y todos los días me iba a traer las chiripianguas (Ayrano et al., 2011).

La receta de Miller reafirma la relación de estas mujeres con el mar y los alimentos que se extraen de él, pero también un fuerte apego por la familia y por mantener las tradiciones culinarias de sus hogares y de quienes ellas integran a sus vidas como sus esposos. De otro lado, su relato también da cuenta de cualidades para enfrentar y superar aquello que considera un riesgo, ya sea el mar o las amenazas e intimidaciones que recibió el grupo durante la etapa de formación del Centro de Escucha.

La ensalada de papa con pollo es una receta que difiere de los platos típicos descritos hasta ahora. Sofía decidió escoger esta receta porque le gusta y la

prepara con frecuencia en su trabajo como cocinera en un restaurante (Ayrano et al., 2011). La razón de su elección ofrece otra versión de la dualidad que, según Rosenfeld & Cardarelli (2000), existe entre el ejercicio laboral y asistencial de los agentes comunitarios. En el espacio laboral, Sofía les sirve a otros y recibe una retribución económica por ello; en el ámbito comunitario también les colabora a otras personas y recibe igualmente un rédito económico, pero además obtiene beneficios sociales, tanto personales como para su comunidad.

La receta de Mari Leyne al igual que la de Yamilec remite a la relación con su madre, pero no solo para recordarla, sino también para analizar lo que implica para ella ejercer ese rol con sus hijos.

Esta receta tampoco es de un plato típico sino de uno que hace parte de la dieta cotidiana: arroz, carne y maduro.

Poner la olla en el fogón, echar una cucharadita de aceite; cojo la cebolla y la pelo, la echo y la pongo a calentar. Mientras eso, se lava el arroz, se echa y le echo su agua y su sal para ponerlo a cocinar. Se coge la carne, se lava, se tasaja y se le echa el ajo con un conchito de sal; se coge la sartén y se pone a calentar el aceite y se le echa la carne; se pela el maduro, se parte en tajadas, se fritan la carne y luego pongo a fritar ahí el maduro. Se coge el vaso de leche, se coloca en la mesa mientras se va sirviendo todo (Ayrano et al., 2011).

La adición —o como se dice popularmente, “la sobremesa” — del vaso de leche es un complemento necesario para que “funcione” la receta en su memoria y quizás para darle un toque especial a un plato que se considera “fácil”. La preparación del plato que Mari describe como “lo puede hacer cualquiera” (Ayrano et al., 2011), pero que tiene un significado especial para ella, se asocia con sus actividades de escucha, en la medida en que este es un acto de la vida cotidiana que también parece ser sencillo; sin embargo, involucra asuntos complejos como acoger los principios de igualdad y respeto por el otro en medio de las diferencias.

Me recuerda a mi mamá cuando me decía que como era mujer, algún día tenía que aprender a cocinar y que ella no iba a estar toda la vida. Entonces yo tenía 7 años y ella buscaba una banquita —se mandó a hacer una

banquita— y ahí me colocaba cada que iba a hacer esa comida. Me gusta porque cuando estábamos solas, porque mi mamá trabajaba en casas de familia, cuando los patrones no estaban, esa era la comida que nosotras dos comíamos. O cuando yo estaba triste, yo le decía que quería arroz, carne y maduro frito. Lo preparo frecuentemente porque a mis hijos también les gusta. Cuando teníamos el modo, que ellos estaban pequeñitos, pues porque siempre no teníamos el modo de comprar carne y eso, pero cuando teníamos yo lo hacía. Actualmente, a la edad que tienen, yo les digo: ¡ay! hoy tengo pereza de cocinar pero voy a hacer arroz, carne frita y maduro; ellos responden: ¡sí, sí, sí! (Ayrono et al., 2011).

Factores como la relación de complicidad que tenía Mari con su madre en su sitio de trabajo, en la que intervenían la compañía mutua y elementos materiales como el *banquito*, el hecho de que ella le preparara a Mari este plato cuando estaba triste, la posibilidad de tener las condiciones económicas de cocinar un plato que tanto les gusta a ella y a sus hijos, señalan que en la comida concurren recuerdos, sentimientos y anhelos (Giard, 2006).

En las conductas alimentarias, tan profundamente insertadas en la vida cotidiana que parecen muy simples, se actualizan, se embrollan y se contraponen dos modos de relaciones que comienzan a definirse y a estructurarse desde los primeros tiempos en la vida. Una se refiere a la relación inicial con la madre nutriente, o la que toma su lugar; la otra designa la relación que el individuo mantiene con su propio cuerpo como cuerpo vivo, sometido al desgaste del tiempo, destinado a la muerte, y como cuerpo sexuado, destinado a tomar forma masculina o femenina. (Giard, 2006: 195)

La insistencia de la madre de Mari en que aprendiera a cocinar, alude a la reproducción de un rol que tradicionalmente se le ha asignado a la mujer. Este rol se reconfigura cuando ejerce como mediadora en el Centro de Escucha en el momento en que le toca escuchar y entender a *unos hijos problemáticos e incomprensidos*. Al respecto Duschatzky señala:

Que buena parte de este contingente de agentes sociales sean mujeres, convocadas desde su rol de madres, en medio de un escenario donde la familia –unidad doméstica– amplía sus funciones a la que se incrementan sus responsabilidades en la tensión de las necesidades básicas propias y comunitarias (Rosenfeld & Cardarelli, 2000: 41).

El hecho de que quienes hayan permanecido en el Centro de Escucha sean mujeres, muchas de ellas madres, muestra que ha habido una transformación parcial de este rol asignado desde la socialización primaria; ahora su función se extiende del ámbito familiar a la comunidad.

El último plato de este menú es el arroz con pollo de Zora. Ella lo describe con ritmo pausado:

Se cocinan las pechugas con un poco de sal y aliños. Ya estando cocinadas, se desmechan. En otro sartén se sofríen las verduras picadas, luego se coloca a hacer el arroz en el mismo caldo que se cocinaron las pechugas, se le echa un poquito de color al caldo. Allí se prepara el arroz. Ya estando todo preparado y sofrito, se revuelca el arroz con las verduras y la pechuga desmechada. Esto se sirve calientico con rebanadas de tomate y juguito de guayaba o tomate de árbol. (Ayrono et al., 2011)

A Zora nadie le enseñó esta receta, ella la aprendió viendo. Esta habilidad de combinar lo abstracto con lo práctico puede asociarse con la intervención social en cuanto a que ésta se sustenta en la teoría, pero no puede existir sin la acción pues es la que genera la transformación social.

En general, las descripciones de las recetas de cocina, los momentos y personas evocados por las mediadoras, hablan de sus relaciones familiares y de los contextos en los que han vivido. En principio, zonas rurales cercanas al mar o a los ríos y luego zonas urbanas donde han tenido que cambiar su estilo de vida y la forma de obtener los alimentos.

Otro elemento que se identifica en estos relatos son las competencias que tienen estas mujeres en cuanto a su habilidad para transmitir sentimientos, sus roles de madres, hijas y compañeras; la construcción de autoconfianza y seguridad, las cuales se formaron desde su socialización primaria y luego

fueron reforzadas a través de su inserción en el campo de la intervención social. Estas competencias dan pistas para escrutar quiénes son las operadoras, específicamente la incidencia que tienen las transformaciones individuales en las actividades que realizan en el ámbito colectivo.

El fortalecimiento de lo público a través del ejercicio de las mediadoras en el escenario de escucha

El ejercicio colectivo de promoción de la escucha que realizan las mediadoras en la intervención social que hacen en el Centro de Escucha, además de integrar a los residentes del barrio a procesos de diálogo y construcción colectiva a través de la discusión, es también un ejercicio que fortalece lo público. Para sustentar esta hipótesis se profundizará en las características y transformaciones personales de las mediadoras, descritas en el apartado anterior, especialmente aquellas que en la intervención social que realizan, sirven para fortalecer lo público en el barrio Potrero Grande.

En las discusiones que se llevan a cabo en el Centro de Escucha sobre temas de interés privado o público, participan personas con opiniones u orientaciones ideológicas divergentes, lo que implica que existan confrontaciones, pero que también se tengan que efectuar negociaciones respecto a lo que se debe hacer en determinada situación. Esto favorece la participación y el fortalecimiento de lo público.

Para mí el Centro de Escucha es aprender a escuchar, aprender a relacionarse de una manera distinta. La escucha es eso, que aprendamos a cambiar la forma de relacionarnos, ya no llamarnos al grito, ni por la chapa, sino suavemente y por el nombre de la persona. Entonces, es como aprender, para mí es como aprender a escuchar de todo, desde el sonido de la naturaleza, hasta el vecino cuando habla y cómo habla, qué dice y las frases que se dicen. (Ayrano et al., 2011)

Las posiciones subalternas que ocuparon casi siempre Sofía y Esneyda en sus actividades laborales en el restaurante y en una casa de familia, dejan de serlo cuando llegan al Centro de Escucha, debido a que en su labor como mediadoras en la intervención social que allí se realiza, se encuentran

con pares y discuten con ellos los diferentes puntos de vista respecto a los problemas de su comunidad y además, tienen la posibilidad de reivindicar y defender lo que consideren necesario.

Experiencias anteriores que se fortalecen luego con la participación en el Centro de Escucha, hacen que se dejen de lado las actitudes de inseguridad y subordinación sustentadas en la falta de capacitación y conocimiento, para entrar a argumentar, a construir discursos sobre asuntos de interés para ellas, como la consecución de una vivienda digna.

(...) cuando nosotros nos fuimos a vivir a la invasión yo no sabía nada, yo no estudié sino hasta segundo de primaria, yo no sabía nada, yo lo único que sabía era montarme en una carretilla, ir a buscar escombros o ir a reciclar. Pero cuando se lanza la idea de invadir y organizarse para comenzar a luchar por una vivienda digna, es mi esposo el que comienza a asistir a reuniones, pero resulta que le sale un trabajo y me dice: «yo no puedo, tiene que tomar la oportunidad usted». Y entonces yo le digo: no, pero es que yo no sé cómo expresarme, yo no sé cómo hablar, yo no sé qué tengo que hacer, qué bus me lleva, qué esto, qué lo otro. Me daba mucho miedo, porque yo le decía a él tanto la dificultad mía como... Yo creo que es porque no estudié... Empezamos que ya nos iban a tumbar, que esto y lo otro. Ahí perdí el miedo, el miedo a que yo me podía, así no supiera o no tuviera las palabras adecuadas de cómo expresarme con esas personas. Yo hablaba, o muy poco hablaba, pero tomaba apuntes. Entonces yo medio tomaba apuntes y cuando llegaba a la casa yo le decía a él: ve, papi, mire que esto fue lo que dijeron en la reunión (...) (Ayrono et al., 2011).

La vida pública que las mediadoras ejercen en su labor comunitaria, permite que tomen la voz y ejerzan sus derechos de participación como ciudadanas que tienen voz y la capacidad de mejorar sus condiciones de vida. Para Duschatzky (2000), este no es el interés tradicional de los proyectos sociales y por ello una intervención social orientada de esta manera permite contrarrestar las lógicas localistas e íntimas en las que usualmente se enfocan las intervenciones y así se da paso a la construcción de ciudadanía a través de la voz.

Las mediadoras se identifican como líderes, promotoras y voceras de una comunidad, lo que muestra cuál es la posición y la labor política que ejercen en la intervención social que llevan a cabo:

Nosotras venimos de un liderazgo largo, pero un liderazgo muy diferente al que hoy en día asumimos aquí. Venimos trabajando con diferentes grupos y personalmente he tenido grupos con muchachos muy difíciles por su comportamiento, vocabulario. Difícil en el sentido de que hay unos que empezaron a consumir. Entonces uno al ver esa cantidad de problemáticas le dan ganas de seguir adelante. Entonces, yo pienso que el Centro de Escucha para mí se resume en la palabra ganas. (Ayrón et al., 2011)

Lo público se fortalece cuando se promueve la formación y consolidación de nuevas identidades sociales como líderes (Fraser, 1997).

Consideraciones finales

Las mediadoras del Centro de Escucha de Potrero Grande tienen unas raíces y memorias personales que se reelaboran en su ejercicio diario de intervención con la comunidad. Sus roles de mujeres y madres se reconfiguran en las discusiones con personas que tienen opiniones similares o divergentes y en la forma en que la participación en este espacio les permite trascender el ámbito familiar y entrar al campo de lo público donde su voz tiene valor político.

La voz, la palabra, la escucha, así como las recetas de cocina a través de las cuales se exploraron las trayectorias de vida de las mediadoras, muestran que las acciones están colmadas de significados los cuales encaminan hacia ciertas formas de hacer intervención social al igual que hacia determinadas maneras de llevar la vida personal. Por lo tanto, así en los programas sociales predominan los términos técnicos, incluso para nombrar a las personas responsables de ellos, estas no dejan en casa sus condiciones personales cuando ejercen sus labores de intervención social; por el contrario, las utilizan como insumos para su trabajo y también para redefinir su identidad social de acuerdo con el rol que desempeñan en dicha intervención.

Bibliografía

- Alcaldía de Santiago de Cali. (2010). *Documento técnico inclusión socio-territorial para Santiago de Cali*. Santiago de Cali. Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Programa de Inclusión Social.
- Ayrano, S., Benavides A., W., Cuero, M., Mosquera Lasso, M., Iburgüen M., Y., Rodríguez O., S., y otros. (19 de Mayo de 2011). Taller No 2. Sistematización Centro de Escucha Potrero Grande. Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Berger, P. (1999). *Los límites de la cohesión social*. Barcelona: Galaxia Gutenberg/Círculo de lectores.
- Bourdieu, P. (1994). El campo científico. *Redes*, 1, (02), 131-160.
- _____ (1999). *La Distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. Madrid: Taurus.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Corporación Viviendo. (09 de Mayo de 2011). *Objetivo institucional*. Recuperado el 09 de Enero de 2012, de http://www.corporacionviviendo.org/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=2
- Douglas, M. (1996). *Cómo piensan las instituciones*. Madrid: Alianza Universidad.
- _____ (1998). *Estilos de pensar*. Barcelona: Gedisa.
- Duschatzky, S. (2000). Introducción. En S. Duschatzky (comp.), *Tutelados y asistidos. Programas sociales, políticas públicas y subjetividad* (págs. 15-22). Buenos Aires: Paidós.
- Fraser, N. (1997). Pensando de nuevo la esfera pública. Una contribución a la crítica de las democracias existentes. En N. Fraser, *Iustitia Interrupta*. Santafé de Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Giard, L. (2006). Capítulo XI. El plato del día. En M. de Certeau, *La invención de lo cotidiano* (Vols. 2. Habitar, cocinar, págs. 175-204). México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Rosenfeld, M., & Cardarelli, G. (2000). y Capítulo I. Con las mejores intenciones. Acerca de la relación entre el Estado pedagógico y los agentes sociales. En S. Duschatzky, *Tutelados y asistidos. Programas sociales, políticas públicas y subjetividad* (págs. 23-67). Buenos Aires: Paidós.
- Sarmiento Anzola, L. (2004). Ciudadanías y políticas inclusivas e integrales.

En F. Carrillo, *Ciudad e inclusión: por el derecho a la ciudad* (págs. 83-109).
Bogotá: Coedición Fundación Foro Nacional por Colombia, Asociación
de Trabajo Interdisciplinario (ATI), Fedevivienda y Corporación Región.
Secretaría de Vivienda Social. (2007). *Potrero Grande. Proyecto habitacional*.
Santiago de Cali: Feriva.

VOCES SUBALTERNAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN SUEÑO DE VIVIENDA

NATHALIA MUÑOZ BALLESTEROS

Dentro del trayecto borrado del sujeto subalterno, las huellas de la diferencia sexual están doblemente borradas. No se trata de la participación femenina en la insurgencia, ni tampoco colonialista, ya sea como sujeto de insurgencia, la construcción ideológica del género [gender] conserva lo masculino como dominante. Si en el contexto de la producción colonial el subalterno no tiene historia y no puede hablar, cuando ese subalterno es una mujer se encuentra todavía más profundamente en las sombras.

Spivak

La crítica que hace Spivak (2011), acerca de las formas de hablar por un grupo o hablar de él y de sus experiencias, cuestiona, por un lado, las representaciones que hace un grupo de sí y, por el otro, las que otros han hecho de ese grupo. Cuestionamientos que pasan por una ideología hegemónica que no solo ayuda a construir la imagen de un otro sino la de sí mismo. Por eso, cuando los subalternos hablan, ¿quién habla? ¿La cultura hegemónica que a través de mecanismos como las instituciones (entre ellas

el Estado) han configurado una representación del subalterno? O ¿acaso los subalternos pueden mantener la autonomía del grupo hegemónico?

Puede ser que los subalternos tengan su propia voz llegando a ser autónomos de las estructuras sociales y de la ideología presente en el ámbito cultural donde viven. O también, que todo esté dicho a través de estas estructuras. Este documento, más que discutir con Spivak, lo que pretende es ofrecer un espacio para el testimonio de los subalternos.

Este testimonio¹¹, además de intentar mostrar cómo se autodescriben —con sus referentes autónomos y dominantes—, pretende narrar cómo se referencian frente a un actor dominante como el Estado, de manera que se puedan aportar algunos elementos a la discusión sobre la definición de subalterno que propone Spivak, entendido como un sujeto social que cuestiona una posición hegemónica actual o posible (Beverly, 2011).

¿Quiénes son los subalternos? Las voces “subalternas” que hacen parte de este artículo comprenden los testimonios transcritos de las mujeres participantes en el Centro de Esucha de Potrero Grande. Aunque estos se consideren como un género que media entre la alta cultura y la subalterna, se le otorgan poderes de solidaridad (Beverly, 2011: 18). Esto no quiere decir que como género narrativo no esconda posiciones de dominación.

Salir de la “representación” parece casi una tarea imposible, pues traducir (transcribir) la palabra oral por la escrita, es ya una representación. No solo porque los silencios, los ritmos y los gestos son difíciles o imposibles de captar en la palabra escrita, sino también porque la selección de palabras,

1 Los testimonios que se presentan en el artículo fueron recogidos a través de encuentros de palabra, donde el objetivo no era desentrañar verdades, sino recoger las experiencias de las participantes a través de relatos, de manera que se pudiera adelantar un proceso conjunto de construcción de sentidos acerca de las experiencias de sus vidas y sus mundos (Douglas, 1998: 155). Esas experiencias no serán entendidas ni mucho menos como verdades absolutas, sino como versiones (“verdades”) que de un producto social propio de sus condiciones de producción (Bourdieu, 1994) donde no existe una lucha por la “autoridad” de sus palabras.

Es pertinente también señalar que además de entender los relatos de estas mujeres como sus versiones de sus mundos, sus relatos no se abordan como construcciones aisladas, sino que tal como lo propone Mary Douglas (1996). —siguiendo a Durkheim—, dan cuenta de ciertas mentalidades institucionales que pasan por las construcciones mentales individuales.

la amplitud y el uso del vocabulario es otra forma de representación. En la escogencia de cada una de esas expresiones se encuentra un capital cultural en donde existen posiciones de subalterno o dominador.

La presentación de las subalternas se hará a través de las recetas de cocina de su preferencia. Mientras ellas describen cómo se prepara un plato en particular, a la vez van narrando quiénes son, de dónde vienen, sus sueños, anhelos, etc.

Cada hábito alimentario compone una minúscula encrucijada de historias. En lo “invisible cotidiano”, bajo el sistema silencioso y repetitivo de servidumbres cotidianas que uno cumple por costumbre, con el ánimo en otra parte, en una serie de operaciones ejecutadas maquinalmente y cuyo eslabonamiento sigue un esquema tradicional disimulado bajo la máscara de la primera evidencia, se amonta en realidad un montaje de acciones, ritos y códigos, ritmos y elecciones, usos recibidos y costumbres puestas en práctica. (Giard, 2006: 175).

En las conductas alimentarias, tan profundamente insertadas en la vida cotidiana que parecen muy simples, se actualizan, se embrollan y se contraponen dos modos de relaciones que comienzan a definirse y a estructurarse desde los primeros tiempos en la vida. Una se refiere a la relación inicial con la madre nutriente, o la que toma su lugar; la otra designa la relación que el individuo mantiene con su propio cuerpo como cuerpo vivo, sometido al desgaste del tiempo, destinado a la muerte, y como cuerpo sexuado, destinado a tomar forma masculina o femenina. (Giard, 2006: 195).

Detrás de las recetas de cocina no solo se esconde un escenario en donde las mujeres, desplazadas por el patriarcado, han podido tener un lugar de poder sin ataduras, sino que también, por medio de un lenguaje sencillo y común, se puede apreciar tal como son ellas en su vida cotidiana.

Yamilec, la más joven y la única soltera del grupo, vive sola y se considera madre a pesar de que sus compañeras le dicen que no lo es porque no tiene hijos. Aunque estuvo embarazada, a los pocos meses se interrumpió el proceso de gestación. Nació en Buenaventura, municipio del Valle del Cauca y principal puerto del occidente colombiano. Ella relata una receta de pescado sudado que le trae recuerdos del mar y de su infancia.

Se deja el pescado de un día para otro con ajo y un poquitico de limón y sal para quitarle el marisco. Al otro día pela el plátano, pela el coco, lo sacude, le saca el zumito espeso y deja el zumito más claro. Se le echa el segundo zumo que se saca y después le echa el pescado con el coco. Hace un guisito con la cebolla, el tomate más el Maggi. Se deja cocer quince minutos. Cuando ya está cocidito, se le echa el otro zumito, se deja cinco minutos para que se cocine. Se le pica cilantrico y se sirve. Se puede hacer con bocachico, pargo, corvina, tilapia o ñato. Me faltó un ingrediente: por lo menos la gente de Chocó acostumbra a cocinar mucho con queso, mi mamá por lo menos hace sancocho, pescado o cualquier cosa y le echa queso costeño rallado y queda *uno a*, original.

El relato de Yamilec hace uso de diminutivos (cocidito, guisito, zumito, etc.) en señal de cariño y confianza. También, al describir su vida en el hogar materno por medio de una receta, muestra la figura de la mujer y la madre como referente de conocimiento y legitimidad. De esta forma, se hace evidente cómo los poderes y la subalternidad llegan a generar condiciones y situaciones tan efectivas que incluso llegan a formar parte del lenguaje con el que nos relacionamos en el día a día.

... lo aprendí a comer a la fuerza, porque a mí no me gustaba. A mí antes me gustaba mucho la comida chatarra. Por lo menos mi mamá cocinaba el pescado, porque mi mamá como es chocoana y la gente chocoana cocina mucho marisco –exquisito por cierto–, entonces, mi mamá cocinaba y yo prefería comer arroz con huevo, salchicha o queso. Entonces, mi mamá era con la correa ahí, embutiéndome: « ¡coma que esto es lo que la va a alimentar, esto es lo que le va a servir!.

Al continuar con el relato, Yamilec evidencia una posición de dominada y subalterna en la relación con su madre, caracterizada por el uso de la fuerza. La correa, como medio de disuasión implica una relación de dominación a través de la fuerza y una autoridad matriarcal: “embutir” y “dar correa”, es decir, forzar la actuación de otro es un signo de subordinación donde se mueven voluntades y acciones.

Esneyda se fue de su casa a los 13 años como una manera de rechazar el maltrato físico y también en busca de libertad. Ella lo expresa de la

siguiente manera: “porque yo quería hacer lo que se me diera la gana. Yo siempre he querido hacer lo que me dé la gana...”. Esta forma en la que Esneyda manifiesta su inconformidad con una situación familiar dogmática de “corrección”, con medidas de hecho ante diferencias en la opinión y actuación, así como la reivindicación de sus libertades como persona, abre una puerta hacia el ejercicio político al que se van a enfrentar estas mujeres en la reivindicación de su derecho a la vivienda.

La tercera mujer es Millerlandy, “Miller”. Su sueño es que sus dos hijas sean profesionales para que “no les toque cortarse ni quemarse los dedos”. Esta expresión muestra las condiciones que identifican al subordinado, como también las posibilidades de salir de esa situación. No solo su condición, en este caso, implica estar sometida a la fuerza física como la correa o a la amenaza psicológica, sino que también tiene posibilidades de actuación, la libertad de escoger qué desea hacer. La receta a través de la cual se presenta Miller es el sudado de chiripianguas:

Se cocinan las chiripianguas² –las chiripianguas son diferentes a las pianguas; se recogen cuando baja la marea. Uno va y cuando se alzan las piedras, ellas botan un chorrillo; se raspa de las piedras con un pedazo de concha de coco–, después se les saca la carne, se pica la cebolla, el pimentón, se le agrega el ajo, el Rico³, el color, se condimenta al gusto y se le agrega el limón. Se pone al fuego y cuando esto esté bien sofrito, se le agregan las chiris y se dejan cinco minutos en el guiso, y por último se le agrega la leche de coco y el cilantro y se deja conservar otros cinco minutos. Se sirve arroz blanco, plátano cocido y chiripianguas (...). Me trae muchos recuerdos porque lo probé cuando viajé a Tumaco –ese viaje a Tumaco fue de improviso porque a mi esposo se le murió la abuela y nos tocó irnos, y yo no me negué porque quería conocer–, y personalmente me tocaba ir al laguito a sacar las chiris, a sacarlas de la misma tierra y ahora sí llegar a la casa y prepararlas. Y de pronto, porque como yo no sé nadar, entonces, cuando me montaba en los potricos⁴,

2 Un tipo de molusco de concha negra.

3 Rico hace referencia a “Caldo Rico” una línea de sustancia de verduras en polvo para recetas culinarias.

4 Un tipo de embarcación pequeña.

me tocaba avanzar un buen pedazo del mar para llegar allá. Entonces, de pronto le dejé de temer un poquito al agua, al mar, porque me daba nervios montarme en esas cositas y eso ahí con las chiripianguas. Entonces, de pronto me volteaba, pero fui superando ese miedo y todos los días me iba a traer las chiripianguas. (Ayrono, et al., 2011).

La receta de Miller reafirma la relación de estas mujeres con el mar y los alimentos que se extraen de él. También da cuenta de un fuerte apego por la familia y de un intento por mantener las tradiciones culinarias de sus hogares, así como de aquellas personas significativas en sus vidas, como sus esposos. De otro lado, su relato hace énfasis en cualidades para enfrentar no solo lo desconocido y lo que no domina, sino también lo que teme, lo que en últimas evidencia capacidades para superar la subordinación.

Marileyne, por medio de la descripción de sus recetas, hace alusión a una relación maternal, no solo desde los recuerdos, sino también desde lo que implica el hecho de resignificar el rol materno frente a sus hijos:

Poner la olla en el fogón, echar una cucharadita de aceite, cojo la cebolla y la pelo, la hecho y la pongo a calentar. Mientras eso, se lava el arroz, se echa y le echo su agua y su sal para ponerlo a cocinar. Se coge la carne, se lava, se tasajea y se le echa el ajo con un conchito de sal. Se coge la sartén y se pone a calentar el aceite y se le echa la carne. Se pela el maduro, se parte en tajadas, se fritita la carne y luego pongo a fritar ahí el maduro. Se coge el vaso de leche, se coloca en la mesa mientras se va sirviendo todo.

Servir el vaso de leche es un complemento necesario para que “funcione” la receta en su memoria y quizás para que se le imprima un “toque especial” a una receta considerada “fácil” y sin mayor elaboración.

Me recuerda a mi mamá cuando me decía que como era mujer algún día tenía que aprender a cocinar y que ella no iba a estar toda la vida. Entonces yo tenía 7 años y ella buscaba una banquita –se mandó a hacer una banquita– y ahí me colocaba cada que iba a hacer esa comida. Me gusta porque cuando estábamos solas, porque mi mamá trabajaba en casas de

familia, cuando los patrones no estaban, esa era la comida que nosotras dos comíamos. O cuando yo estaba triste, yo le decía que quería arroz, carne y maduro frito. Lo preparo frecuentemente porque a mis hijos también les gusta. Cuando teníamos el modo, que ellos estaban pequeñitos, pues porque siempre no teníamos el modo de comprar carne y eso, pero cuando teníamos yo lo hacía. Actualmente, a la edad que tienen, yo les digo: «¡ay! Hoy tengo pereza de cocinar pero voy a hacer arroz, carne frita y maduro»; ellos responden: «¡sí, sí, sí!» (Ayrano et al., 2011).

Factores como la relación de complicidad que tenía Mari con su madre en su sitio de trabajo, en la que intervenían la compañía mutua y elementos materiales como el “banquito”, así como el hecho de que su madre preparara este plato cuando Mari estaba triste, y la posibilidad de tener las condiciones económicas de cocinar un plato que tanto les gusta a ella y a sus hijos, señala que en la comida concurren recuerdos, sentimientos y anhelos (Giard, 2006: 189).

El último plato es el arroz con pollo de doña Zora. Lo describe con ritmo pausado:

Se cocinan las pechugas con un poco de sal y aliños. Ya estando cocinadas, se desmechan. En otro sartén se sofríen las verduras picadas, luego se coloca a hacer el arroz en el mismo caldo que se cocinaron las pechugas, se le echa un poquito de color al caldo. Allí se prepara el arroz. Ya estando todo preparado y sofrito, se revuelca el arroz con las verduras y la pechuga desmechada. Esto se sirve calientico con rebanadas de tomate y juguito de guayaba o tomate de árbol.

En general, las descripciones de las recetas de cocina, los momentos y personas evocados por las mediadoras hablan de sus relaciones familiares y de los contextos en los que han vivido: zonas rurales cercanas al mar o a los ríos y zonas urbanas donde han tenido que cambiar su estilo de vida y la forma de obtener los alimentos.

Los relatos muestran las condiciones de ser subalterno al interior de las familias, con las distintas formas de dominación. También las ocupaciones y niveles de alfabetización reflejan algunos atributos de subordinación que menciona Ranajit Guha (1988).

II

Esneyda, Zorayda, Yamilec, Marileyne y Millerlandy son residentes del barrio Potrero Grande en Santiago de Cali (Colombia), quienes desde el año 2006 han disfrutado de vivienda propia. El encuentro entre estas cuatro mujeres no fue fortuito, la mano de una autoridad hegemónica hizo que sus caminos se encontraran y jugó al azar con ellas. Para entender esto, es necesario describir cómo fue el origen del barrio y ver cómo el Estado en su condición de garante de derechos no les ha garantizado una vivienda digna.

Potrero Grande es un barrio que nació formalmente en el año 2006, surgió como una propuesta de vivienda para reubicar a la población que residía en asentamientos ilegales a orillas del río Cauca y la laguna de El Pondaje, y que no contaba con servicios públicos como agua, alcantarillado, energía, educación y salud. En estos sectores, las alternativas de generación de ingresos eran el trabajo informal (algunos de sus pobladores también trabajaban en servicios domésticos o en la construcción) y las actividades delincuenciales de pandillas y microtráfico de estupefacientes, lo cual promovía situaciones de violencia e inseguridad.

La experiencia de pasarnos de la invasión al barrio me generaba confianza porque allá (en la invasión) yo no sabía en qué momento una bala me podía atravesar una tabla del rancho o en qué momento nos iban a incendiar los ranchos, entonces para mí era una gran experiencia pasarme acá, pero de igual manera no quería dejar mi sitio donde habíamos podido estar y donde habíamos conseguido algo. Ya acá, nos quedamos quietos un tiempo porque ya las cosas acá eran muy diferentes, ya montamos un negocio y después de un tiempito pues vimos que la cosa no era tener una casa y también fue todo un proceso conseguir estudio para los muchachos y trabajo para nosotros (la pareja de adultos)... En la invasión y ahora en el barrio nos sentimos lejos de la ciudad y sus oportunidades, todo es lejos y el servicio de transporte es muy malo, pensábamos que acá íbamos a tener una solución más amplia pero fue lo contrario.

Querer vivir en un barrio y no en una invasión –como son llamados comúnmente los asentamientos ilegales en Colombia– deja ver los deseos y la necesidad de salir de una zozobra constante debido a condiciones de

inseguridad. Aunque también es debido al interés de “tener algo”, de sentirse dueñas de una vivienda en donde puedan echar raíces, de dejar de pensar en un próximo incendio que podría quemar sus ranchos o en un nuevo intento de desalojo por parte de las autoridades; y, por qué no, el interés también de contar con condiciones dignas para sus vidas y las de sus familias.

Convocadas por líderes de los asentamientos, comenzaron a hablar de “derechos” y “vivienda digna”. Las acompañaban personajes de la academia y de partidos políticos que venían con el interés de formar políticamente a las personas –además de definir un potencial grupo de adeptos– que hasta ese momento se encontraban por fuera de procesos de participación política. Al respecto, Esneyda recuerda:

(...) comenzamos como a involucrarnos en lo del Polo⁵ y comienzo a ir a unos diplomados, yo ni entendía pero iba. Luego llegó Diciembre y nos dieron un dinero, hicimos un arroz con leche y lo repartimos en la invasión, en esa tarea varias personas me dijeron: “que yo por qué no las llevaba a las reuniones, que yo por qué no las invitaba”, les dije: “ustedes son los que toman la decisión, vayan”. En una de esas reuniones que vino Alexander López⁶ yo le comenté: “si me convence de que luchemos por un plan de vivienda, yo hablo con la comunidad” y verdad, y nos pusimos ahí pues como en la tarea y ya le empezamos pues a caminar más como en el proceso y entonces tiraron la propuesta de lo de la Asociación. En ese proceso estaban los de la Universidad del Valle, unos amiguitos de la Universidad del Valle entonces comienzan a dar pedal y nosotros a seguirlos, a revolucionar la cosa... Luego, en un Consejo Comunitario⁷, donde estaba mi amigo Garzón⁸, ¿cómo es que se llama el ciego? Apolinar⁹ y Uribito... Hablaban de todo menos de lo que nos interesaba a nosotros, entonces dice uno de los compañeros de la Universidad: “no, que nos van a mamar gallo”, y entonces comenzó: “¡vivienda, vivienda!”, ahí pero suavcito y yo cogí el asiento y ya todo el mundo comenzó a seguir el coro. Uribe desde allá arriba comía maní. Apolinar callado y Angelino

5 Polo Democrático, partido político de izquierda colombiano

6 Senador de Colombia por el Polo Democrático.

7 Llamados Consejos Comunales de Gobierno. Eran reuniones usadas por el expresidente Álvaro Uribe Vélez para encontrar a las comunidades con ministros y demás representantes del gobierno.

8 Exgobernador del Valle del Cauca.

9 Apolinar Salcedo, exalcalde de Cali.

miraba para todos lados con gesto de preocupación y en un momento dado él dice: “bueno, la Gobernación del Valle del Cauca aporta \$2'000.0000 por cada familia reubicada”, no había terminado de hablar y ese grito tan emocionante de nosotros, entonces dijo Uribe: “bueno, yo apporto los recursos de los subsidios nacionales y ¿qué más pone Cali?” y a Apolinar le provocó como coger todas las sillas y tirárselas, Apolinar callado, no había escuchado, aparte de ciego, sordo. Entonces él como que levantó la cabeza y así muy a su pesar dijo: “yo pongo la tierra”. Entonces hicimos pues la bullaranga y eso fue una cosa tras otra; después de eso ya aparecimos en los periódicos, ya empecé ya a ir al noticiero, yo me sentía importante, pero también entre esos ires y venires hicimos cosas sin conocimiento de causa, nos deslumbramos con los planos de las casas que nos mostraban, la estructura, todo nos pareció magnífico pero también cometimos errores, firmamos papeles en blanco, por mucho que peleamos, nos embutieron papeles en blanco. Hoy en día, todo eso nos va en detrimento, hablaban de reubicación pero ellos ya tenían su maquinaria montada para hacerlo como quisieran, aprovecharon de nuestro poco conocimiento, abusaron y abusaron (...)

Estas mujeres hoy se sienten abusadas, pues ellos las engañaron. El Estado les hizo creer que regalaba casas, cuando lo que realmente sucedía era que tenían que pagar a cuotas estos inmuebles. La academia y los políticos llegan con el objetivo de convencerlos de que son gestores de un proceso de adquisición de vivienda, pero solo les quedan papeles firmados en blanco. Por medio del discurso y ante el desconocimiento en política de estas personas, se muestran como sus aliados contra el Estado, convenciéndolos de utilizar en calidad de subalternos sus voces para tratar de ganar una confrontación que no les es propia, la de la oposición política de los partidos.

Por la emoción, no pensamos cuando nos dijeron que nos iban a reubicar, fue mucha y todos dijimos listo, de pronto con la emoción, no captamos el problema tan grande cuando nos dijeron que nos iban adjudicar, más no que nos iban a reubicar porque adjudicación y reubicación son cosas muy diferentes, entonces todo el mundo pues asumió el sí y aceptamos... Tampoco se visualizó el contexto de lo que se entregaba porque al principio la casa modelo era un lujo, y uno decía: “yo la hago y me queda igualita”,

pero cuando llegamos al espacio y comenzamos a ver las dificultades que todo el mundo no tenía la plata y acomodarse de la misma manera, entonces volvimos a extrañar los ranchos de la invasión.

No se trata de desconocer el valor de la formación política que un partido ofrece a una población subalterna, que no tiene voz ni herramientas intelectuales para alzarla. El partido político realiza su labor solo hasta donde le conviene, apartándose en el momento de firmar compromisos legales y económicos que desconocen los residentes de las invasiones. Tampoco el partido debe acompañar siempre, haciéndose el único responsable de todo el proceso de adquisición de la vivienda. Parte de su labor es motivar y dotar a la población de herramientas discursivas para que se sientan preparados en medio de un consejo comunal, alzar la voz y clamar por sus necesidades. Pero cuando las voces de los subalternos aún estaban en formación y no contaban con el poder para negociar en igualdad de condiciones con el poder hegemónico, los dejaron solos.

La formalización del barrio es vista como una acción del Estado para reivindicar el derecho a una vivienda digna. El Estado como institución pública legaliza y da forma a algo ilegal como lo es un asentamiento subnormal, imponiendo un modelo de “condición digna”.

El Estado pretende homogenizar. Esto puede verse reflejado en la estructura de las viviendas, pues todas son iguales. Las posibilidades de participación en la asignación de vivienda es una muestra de la construcción del Estado-nación que para facilitar su dominación, acoge a los ciudadanos como un igual, ignorando condiciones de género y nivel educativo. Pero no se ubica a todas las personas en el mismo lugar. Al contrario, los subalternos no cuentan con herramientas ni espacios para pronunciarse y actuar, entonces quedan relegados, excluidos de las formas de participación. Quienes sí cuentan con ello, no solo logran diferenciarse y reivindicarse como particulares, sino que también obtienen ventajas frente a los “otros” indistinguibles.

La noción de subalterno y su relación con el Estado hace que las mujeres de Potrero Grande sean vistas como sujetos que carecen de poder para autorepresentarse. De manera que necesitan de terceros como el partido

político o la academia para que puedan hablar por ellas. Primero, utilizan la voz del otro para sus propósitos, y luego, como si su labor estuviera terminada, toman distancia y no acompañan procesos como mejora de vivienda, asesorías jurídicas de procesos de contratación y otras tareas (Guha, 1983).

III

Los relatos del subalterno, sencillos, desestimados en ocasiones por la academia, permiten explorar su lenguaje, sus ritmos y uso de palabras. La estrategia de describirlos a través de recetas culinarias se consideró pertinente, porque la comida como parte de la vida cotidiana les confiere posibilidades de autorepresentación, que tantas veces es negada por instituciones hegemónicas como el Estado y los partidos políticos.

Además, a través de estos relatos se pudo observar que en la construcción de los estados-nacionales no se reconocen las voces del subalterno. El Estado identifica solo murmullos y no voces; no merecen ser escuchados y los convierte en un solo ruido, en homogeneidad. Les deja pocas o nulas posibilidades de autorepresentación. También el Estado, en su posición de dominio, hace ver el derecho a la vivienda como un favor para los subordinados que, como tal, ha de ser recibido con humildad y sin cuestionamientos.

Mientras se repliquen las condiciones de subordinación, se seguirán desconociendo los procesos que los subordinados impulsan y sus respuestas. También por razones estructurales, no podrán tener herramientas que eviten que otros hablen por ellos, ni mucho menos que los representen.

Bibliografía

- Ayrone, S., Benavides A., W., Cuero, M., Mosquera Lasso, M., Ibargüen M., Y., Rodríguez O., S., y otros. (2011). Sistematización Centro de Escucha Potrero Grande. Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Beverly, J. (2011). *Políticas de la teoría. Ensayos sobre subalternidad y hegemonía*. Caracas: CELARG.
- Bourdieu, P. (1994). El campo científico. *Redes*, 1 (02), 131-160.
- Douglas, M. (1996). *Cómo piensan las instituciones*. Madrid: Alianza Universidad.
- Douglas, M. (1998). *Estilos de pensar*. Barcelona: Gedisa.
- Giard, L. (2006). Capítulo XI. El plato del día. En M. de Certeau, *La invención de lo cotidiano* (Vols. 2. Habitar, cocinar, págs. 175-204). México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Guha, R. (1983). *Elementary Aspects of Peasant Insurgency in Colonial India*. Delhi: Oxford University Press.
- Guha, R. (1988). Preface. En R. Guha, & S. (editores), *Selected Subaltern Studies*. New York: Oxford University Press.
- Spivak, G. C. (2011). *¿Puede hablar el subalterno?* (J. Amícola, & M. Topuzian, Trads.). Buenos Aires: El cuenco de plata.

EL ESTADO, LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CONSTRUCCIÓN DE LO PÚBLICO: ELEMENTOS DE UN NUEVO MARCO RELACIONAL FRENTE A LA SOCIEDAD

HAROLD VALENCIA OLIVEROS
CÉSAR EDUARDO IBÁÑEZ FERNÁNDEZ

Entre la multiplicidad de temas que aluden a las acciones del Estado y sus entes territoriales, se encuentra uno que es primordial y que involucra la interacción directa entre los representantes del Estado, sus instituciones y las comunidades en las cuales se han identificado situaciones o problemas sociales que las conducen a un estado de vulnerabilidad. La interacción directa se refiere específicamente a los diferentes mecanismos de intervención sobre dichas problemáticas sociales, identificadas como de resolución primordial y que afectan directamente a comunidades focalizadas. Este tipo de relación entre el poder estatal y las comunidades forja una dinámica particular que es determinante para el proceso de construcción de lo *público*.

El análisis se centra en identificar las acciones del Estado, especialmente en el marco del modelo de estado de bienestar, que evidencien cómo se presentan ciertos cambios en la relación entre el Estado y la sociedad, en términos de las formas de solidaridad social y sus principios organizadores, que llevan a que

el Estado modifique las formas de representar dichos principios y la manera de abordar los problemas sociales. Para hacer este análisis se seleccionaron las determinaciones de los gobiernos municipales de Cali tomadas en un periodo determinado, con el fin de establecer cómo las políticas públicas median entre las formas de interactuar del Estado y la sociedad, generando continuidad o discontinuidad en los métodos de resolución real de problemas. Primero se analizaron las determinaciones del Concejo Municipal consignadas en las actas emitidas entre los años 2006 y 2009 y luego los *planes de desarrollo municipal* de tres periodos gubernamentales de la Alcaldía Municipal, entre los años 2001 y 2011. Esto permitió identificar evidencias en el diseño de las políticas públicas sobre la consolidación o no de procesos reales de construcción de lo público, especialmente en lo tocante a la coherencia de las acciones del Estado en cuanto a si consideraba a la sociedad civil como actor determinante en la resolución de problemas y si incluían la definición de una esfera pública que involucrara a la ciudadanía.

Metodología

Debido a las limitaciones de acceso a la información sobre el papel que desempeña el Estado en la atención de los problemas sociales, se optó por seleccionar dos fuentes principales de información empírica. En primer lugar, las actas de los acuerdos municipales que se elaboran en las plenarias del Concejo Municipal, en las cuales se consignan las aprobaciones de inversiones económicas y la construcción de políticas públicas, entre otras decisiones administrativas. En segundo lugar, están los planes de desarrollo municipales (PDM), con el propósito de determinar los planteamientos hechos sobre los problemas sociales prioritarios en los últimos tres gobiernos municipales.

Para el análisis de estas fuentes de información documental se construyó una matriz que permitiera sistematizar, comparar y agrupar en variables la información consignada en estos documentos públicos. El objetivo era identificar lo que George Ritzer denomina “patrones subyacentes”, tras una serie de evidencias que se consideren relacionadas con dichos patrones subyacentes (1993: 290).

La matriz que se construyó para sistematizar y analizar los acuerdos municipales contiene las siguientes variables:

- Componente de identificación del acuerdo: fecha, año y código del acuerdo.
- Contenido del acuerdo: objeto del acuerdo, participantes, responsables, acciones y obligaciones, población beneficiada, tipo de acuerdo (ej.: determinación administrativa, aprobación de proyecto, adjudicación de presupuestos, etc.), dependencias, organizaciones o corporaciones creadas, zona de la obra o lugar, metodologías, firmantes del acuerdo, cargos y monto de los recursos.

En el caso de los planes de desarrollo municipales, se utilizó la misma matriz pero se eliminaron o ajustaron las variables que no se pudieran aplicar en este caso debido a la condición del plan o por las estrategias que todavía no se hubiesen ejecutado.

Marco teórico

El estado moderno: escenario de producción de significados y articulador de relaciones sociales.

El estado moderno, como sistema político en el que se mezclan intereses tanto de sectores sociales como políticos, se constituye en una suerte de conducto a través del cual se realizan diferentes acciones. Al mismo tiempo promueve la formación de ideas que posiblemente lleven a una definición progresiva sobre lo que significa e implica la construcción de lo público, especialmente en lo relacionado con la constitución o transformación de las formas de solidaridad. Estas dinámicas condicionan la relación social entre el Estado, sus instituciones y los ciudadanos, en la medida en que no solo cambian las representaciones que estos tienen acerca de los problemas sociales y de los mecanismos para transformarlos, sino que también hacen posible que reconfiguren el lugar que ocupan en la sociedad y que utilicen las herramientas que los respaldan para hacer manifiestas sus necesidades y demandas.

El problema que aquí se analiza tiene entonces como trasfondo reconocer cómo por medio de las acciones del Concejo Municipal y de los gobiernos locales se dimensionan y reconfiguran los problemas sociales de la ciudad. Las actas del Concejo Municipal y los PDM resaltan o priorizan ciertos problemas sociales, pero al tiempo los definen y los jerarquizan según la relevancia que se les adjudique. En este proceso intervienen las agrupaciones políticas, los intereses económicos y la movilización social que, si es el caso, ejerce fuertes presiones sobre los dirigentes. Sin embargo, es claro que las decisiones sobre la inversión pública dependen en gran medida de las disposiciones de los representantes del Estado. Por lo tanto, ellos son la última instancia que determina las condiciones de un problema social y su solución. Como se verá más adelante, este proceso se evidencia en la información empírica y ello constata lo enunciado por Pierre Bourdieu:

El dominio del Estado se nota especialmente en el *ámbito* de la producción simbólica: las administraciones públicas y sus representantes son grandes productores de “problemas sociales” que la ciencia social con frecuencia se limita a ratificar, asumiéndolos como propios en tanto problemas sociológicos (1997: 95).

El estado moderno no se limita a conservar el monopolio de la coacción física para el mantenimiento del orden, sino que también configura un conjunto de instituciones y categorías de pensamiento que orientan las representaciones de los problemas sociales y las relaciones Estado-ciudadanos. Es decir, que su esfera de influencia y de mediación en las relaciones sociales de los sujetos se articula a la producción de significados.

Esta perspectiva enriquece una de las definiciones sobre el Estado más común y de mayor difusión que es la de Max Weber. Él enfatiza en que el Estado es “un instituto político de actividad continuada, cuando y en la medida en que su cuadro administrativo mantenga con éxito la pretensión al monopolio legítimo de la coacción física para el mantenimiento del orden vigente” (Weber, 2002: 44). Una característica importante de este

concepto es el papel primordial que cumple el orden jurídico y administrativo que orienta la actividad del cuadro administrativo. Estos órdenes obedecen a una ideología imperante y a un sistema cultural que establece y orienta toda disposición política. Esto es lo que, según Weber, le da validez y legitimidad “respecto de toda acción ejecutada en el territorio a que se extiende la dominación” (2002: 45).

En síntesis, se acepta como presupuesto de este análisis la concepción de que existe un estado moderno que reivindica con éxito el monopolio del empleo legítimo de la violencia física y simbólica en un territorio determinado porque logra penetrar en el plano objetivo a través de estructuras y de otros mecanismos específicos y en la «subjetividad», bajo la forma de estructuras mentales, de percepción y de pensamiento (Bourdieu, 1997), concentrando para sí diferentes especies de capital: económico, informacional, de coerción y simbólico. Lo anterior hace posible que el Estado pueda influir en la cultura a través de “la unificación del mercado cultural, unificando todos los códigos, jurídico, lingüístico, métrico, y llevando a cabo la homogeneización de las formas de comunicación, burocrática en particular” (Bourdieu, 1997: 98).

Por lo tanto, el estado moderno media entre relaciones y acciones sociales y en la disposición de intereses dirigidos por él, puesto que al generar un orden jurídico, administrativo y económico, en el cual se construyen y dinamizan relaciones sociales, los sujetos se orientan por estos escenarios, reproduciéndolos en sus relaciones y acciones. El Estado también construye unas formas de solidaridad social que históricamente, por ejemplo, corrieron paralelas al surgimiento de maneras más complejas de la fuerza y roles de trabajo.

Este último punto introduce un corolario en la discusión y es el aseguramiento social provisto por el Estado a través de sus instituciones. Es decir, la necesidad histórica de crear una serie de instituciones e instrumentos para la gestión de lo social, entendida esta como las acciones emprendidas desde el Estado para dar respuesta a las inseguridades sociales de la sociedad industrial y su base social, que es la clase trabajadora. Las características de los entornos

industriales generaron lo que Pierre Rosanvallon llama las condiciones para una “mutualización creciente de los riesgos sociales, de modo que el estado providencia se identificaba con una especie de sociedad aseguradora” (1995: 10).

Estas circunstancias históricas permitieron introducir el tema del desempleo y de los riesgos sociales y económicos que tiene una parte importante de la población. Con el debilitamiento del estado de bienestar, el cual ha estado acompañado de crisis económicas, se ha llegado a un permanente grado de desocupación en sectores vulnerables de la población, lo que deriva en un crecimiento de la exclusión social (Rosanvallon, 1995).

El reconocimiento abierto de la responsabilidad que tiene el Estado frente a estos problemas sociales le otorga un rol de compensador de las consecuencias negativas y de las disfunciones del sistema, que, como lo enuncia Rosanvallon, lo convierte en una máquina de indemnizar en la medida en que “las indemnizaciones entregadas no dejan de crecer mientras que, por otro lado, las necesidades no satisfechas se multiplican” (1995: 105).

Este escenario que se dio en el proceso de modernización económica generó un cambio en las representaciones acerca de los problemas sociales y de las responsabilidades y deberes del Estado, lo que a su vez impulsó una nueva manera de seleccionar los problemas sociales, las poblaciones involucradas en estos y la forma de definirlos o nombrarlos. Lo anterior recontextualizó el tejido social, ya que aparecieron actores en nuevos espacios de vulnerabilidad o se redefinieron aquellos problemas que habían sido recurrentes.

Aquí se puede ver que el Estado no solo busca monopolizar el uso de la coacción física en un territorio determinado, sino también la posesión de un capital que le permita construir significados y representaciones de los problemas sociales. Mientras avanzaba la sociedad industrial, el Estado creó una serie de mecanismos de solidaridad social que como consecuencia del agotamiento del estado de bienestar debió modificar utilizando otras maneras de construir los problemas sociales.

Con estos elementos conceptuales se puede abordar el tema de cómo el Estado, en este caso representado por la Administración Municipal, determina que ciertos problemas sociales son los más importantes. Estas

decisiones excluyen a algunas poblaciones, pero al menos permiten presentarles a los ciudadanos definiciones concretas de los problemas sociales, las comunidades vulnerables y los mecanismos de intervención. Aunque estas definiciones pueden variar en los diferentes gobiernos, se articulan a través de la construcción de significados, del uso de recursos estatales y de los cambios en las ideas de ciudad.

Las políticas públicas en el ámbito local y la construcción de lo público

A partir de lo descrito hasta ahora acerca del papel del Estado como principal actor en la construcción y definición de lo público, se mostrará la manera como el gobierno municipal y sus representantes seleccionan o priorizan y les dan solución a determinados problemas sociales. Como ya se mencionó, las fuentes de información empírica que se utilizaron para este análisis fueron las actas del Concejo Municipal de Cali, emitidas entre los años 2006 y 2009 y tres planes de desarrollo municipal correspondientes a los gobiernos de John Maro Rodríguez (2001 a 2004), Apolinar Salcedo (2004 a 2008) y Jorge Iván Ospina (2008 a 2011).

Las políticas públicas como herramientas diseñadas para impactar problemas reales pueden posibilitar la construcción de lo público, en donde el Estado genera acciones que legitiman los derechos sociales de la ciudadanía. Lo que se hizo en el caso de Cali fue rastrear el uso de este tipo de herramientas en las actas del Concejo Municipal. En ellas se describen los acuerdos municipales respecto a la solución de problemas sociales y el desarrollo de proyectos en comunidades específicas o de la ciudadanía en general.

En un estudio previo realizado por el investigador José Darío Sáenz, cuyos resultados fueron publicados en el libro *¿Cómo se Transforma lo Social? Discursos y prácticas de intervención en Cali*, con el título de “Pistas para la comprensión de la intervención social contemporánea en Cali”, se estableció a través de esta misma fuente qué proyectos de intervención social fueron propuestos entre los años 1955 y 2005. Se analizaron los problemas, métodos y actores relacionados con estos proyectos de intervención social; especialmente el papel del Estado y de la élite política de la ciudad.

La revisión posterior de las actas del Concejo Municipal, para este caso, se realizó con el objetivo de actualizar la base de datos de dichas actas y así poder efectuar una caracterización semejante a la elaborada por José Darío Sáenz. Sin embargo, la información que se recogió no era igual a la de la primera investigación, por lo que fue necesario introducir modificaciones en el análisis.

La fuente de donde se obtuvieron las actas del Concejo Municipal fue la página web de la Alcaldía; allí se encuentran disponibles dichas actas en su totalidad. En el período que se seleccionó para hacer el análisis se hallaron 118 actas. Después de examinar cada una de ellas se estableció que en 16 existían evidencias de proyectos concretos que aludían a procesos de intervención social.

La revisión y sistematización de las 16 actas del Concejo Municipal se realizó utilizando una ficha que contenía los siguientes temas: metodologías propuestas para atender los problemas, definición o denominación de la población beneficiaria, conceptos o perspectivas teóricas en las que fundamentan las actividades que se van a realizar, presupuesto asignado para atender el problema social, funcionarios responsables, instituciones u organizaciones que intervienen.

Conceptos utilizados

En los tres planes de desarrollo municipal que se seleccionaron para el análisis se identificaron los conceptos y los mecanismos a través de los cuales los gobiernos diseñaron proyectos de intervención social y de interacción con la ciudadanía. En cada gobierno municipal se estableció qué proyectos se propusieron, qué estrategias se diseñaron y luego se compararon entre sí.

La información que se recogió de estos planes de desarrollo municipal se agrupó en tres temas: la perspectiva de ciudad y la visión de lo social de cada gobierno (visión de ciudad); el enfoque principal de los diferentes gobiernos en cuanto a inversión y al papel de estrategias particulares en el transcurso del período administrativo (estrategia clave de cada gobierno); y los proyectos orientados a la intervención de problemas sociales (construcción de lo público e intervención social).

Visión de ciudad

Cada gobierno desarrolla un proyecto gubernamental desde perspectivas políticas y éticas diferentes, por lo cual es necesario hacer una identificación de dichas perspectivas, en especial por la implicación que tendrían en el tratamiento de temas sociales y de la puesta en escena de un discurso político que interactúe en disertaciones sobre procesos y proyectos en el ámbito público. Esto se evidencia inicialmente en el componente descriptivo general de cada plan de desarrollo, específicamente en misión, visión y principios rectores.

Coincide en los tres gobiernos abordados un fuerte componente, el ejercicio pleno de la ciudadanía y los derechos que esto implica. Por ejemplo, en el PDM de John Maro Rodríguez se emplean los términos de soberanía popular y democracia participativa. En el PDM del gobierno de Apolinar Salcedo se le da mucha importancia a los derechos, impulsando y favoreciendo la acción ciudadana. Por último, el PDM del gobierno de Jorge Iván Ospina la inclusión social es un factor determinante para el tratamiento de problemáticas y proyección de la ciudad.

Por otra parte, estos gobiernos presentan diferencias muy interesantes en el desarrollo y alcance de sus proyectos, lo cual es muy significativo, pues aquí se pueden evidenciar los puntos de vista conceptuales, ideológicos y éticos en los que se apoya cada gobierno.

El desarrollo del potencial humano es el eje rector teórico del plan de desarrollo de John Maro Rodríguez. El componente ético es fundamental en la elaboración del plan; se encuentran conceptos como “respeto, decencia, sensibilidad humana, transparencia administrativa, relaciones sociales solidarias, distribución equitativa de las oportunidades, necesidades básicas satisfechas e integración humana” como base de la democracia participativa.

Otros principios rectores del gobierno consisten en la democratización económica, la integración, concertación y participación del ser humano, y el manejo ético de los recursos. Esto permite suponer que los focos teóricos fundamentales en la construcción de este PDM son: la “economía solidaria” y el “desarrollo a escala humana”.

En el caso del gobierno de Apolinar Salcedo es evidente que el interés principal de su gobierno se centró en lograr un posicionamiento de la ciudad, enfocándose significativamente en la percepción que se tuviera de ella en lo local y externo. Es recurrente en este PDM la alusión a que Cali sea vista o reconocida como “la Capital del Pacífico Latinoamericano”, “la Capital de los Servicios y el Conocimiento”, entre otros aspectos, como la producción cultural y el desarrollo deportivo. Dichas consignas están resumidas en la intención de dicho gobierno de ratificar supuestamente la representación de la ciudad a nivel nacional. Textualmente, este gobierno lo que busca es honrar “nuestro reconocimiento en los tiempos como Cali, la *sucursal del cielo*”.

En el PDM del gobierno de Apolinar Salcedo es más difusa la orientación teórica, ideológica o conceptual, pero cobra un papel primordial el tema de la recuperación y competitividad económica, acompañado de objetivos muy generales relacionados con la imagen de ciudad, como por ejemplo la búsqueda de una recuperación ambiental y del territorio, la satisfacción de derechos civiles y constitucionales, además de avances en materia de seguridad, convivencia y paz.

En el gobierno de Jorge Iván Ospina, el eje transversal consiste en el ejercicio gubernamental participativo e incluyente, una perspectiva que busca la integración interinstitucional e intersectorial para alcanzar objetivos comunes. Se destacan en sus objetivos de gobierno tres enfoques en tres campos de acción: gobierno, población y territorio. En el primero, se tiene como objetivo el fortalecimiento institucional para lograr la búsqueda de un afianzamiento de la democracia. En el segundo, es evidente una preocupación por los derechos humanos y la estimulación del desarrollo humano. Y en el tercero, se puede evidenciar una preocupación por un ordenamiento efectivo y dinámico de la infraestructura del municipio con perspectiva ambiental.

En este PDM es sumamente relevante la forma en que se plantean los principios rectores, dado que presenta una serie de conceptos que dan forma a la perspectiva política de dicho gobierno. El concepto de “derecho a la ciudad” logra identificar limitaciones en el desarrollo pleno de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad, tanto a nivel espacial como en

cuanto a derechos y servicios. Complementario a esto, el uso recurrente del concepto de inclusión social posiciona la apuesta administrativa que busca dar solución a estos limitantes en la ciudad.

Estos encuentros y diferencias en el planteamiento de los tres planes de desarrollo, respecto a su visión de ciudad y proyección de sus gobiernos, evidencian una heterogeneidad en el quehacer gubernamental, lo cual supone una renovación de proyectos y procesos en la ciudad. Como se podrá ver más adelante, la continuidad en procesos claves para la ciudad se presenta en algunos casos en los cuales las diferencias generan iniciativas de corto plazo o de terminaciones parciales en cuanto al abordaje de procesos de intervención social.

Estrategia clave de cada gobierno

Basados en la disposición de recursos en cada estrategia de los PDM revisados, y en contraste con cada estrategia propuesta en los mismos, se pudo identificar cuáles fueron aquellas estrategias más significativas en cada PDM. La revisión presupuestal de cada PDM, las descripciones de cada estrategia y sus proyectos, más el enfoque global de cada proyección administrativa, permiten determinar la estrategia clave de cada gobierno en cuanto al impacto en la ciudad.

A continuación se presentara una descripción de dichas estrategias y un abordaje analítico.

En el PDM del gobierno de John Maro Rodríguez, la estrategia que cobró un papel determinante fue la titulada Mejoramiento del Hábitat y Equidad Territorial. Esta estrategia estuvo compuesta por proyectos enfocados en tres grandes ramas. La primera de ellas se enfocó en la reorganización de la infraestructura vial y urbana, estableciendo como componente transversal la propuesta y desarrollo del Sistema Integral de Transporte Masivo. La reestructuración del sistema de tránsito, la intervención de la malla vial y la adecuación e integración de espacios urbanos al nuevo sistema de transporte determinaron una proyección integral de dicho proyecto, puesto que el impacto de este era significativo en aspectos como la movilidad interna y el mejoramiento de espacios públicos y vías, además de la nueva infraestructura en los contornos de la ciudad.

La segunda rama está relacionada directamente con la ciudadanía. En ella se abordan temas como servicios públicos, vivienda, recursos agroforestales y ambientales y la atención e intervención de desastres. Finalmente, la tercera rama de esta estrategia tiene que ver con la obligación de cumplir el desarrollo del POT (plan de ordenamiento territorial), lo cual indica que este contiene una serie de proyectos de gran importancia para este gobierno. Como puede verse, la apuesta presupuestal se concentra en un reacondicionamiento de la infraestructura de la ciudad y en la aplicabilidad del POT.

En el PDM del periodo de gobierno de Apolinar Salcedo se observa que la estrategia clave es aquella que se enfoca en el tema de la equidad social. Dicho enfoque le da a este gobierno un perfil cercano o aparentemente comprometido con proyectos relacionados con la resolución de problemáticas sociales. Esta estrategia está compuesta por tres grandes esferas: cultura, educación y vivienda. Esto se evidencia al caracterizar cada componente de dicha estrategia. Los componentes hacen proyecciones sobre temas u objetivos que se desea alcanzar o desarrollar. Dos componentes más completan dicha estrategia: salud y servicios públicos.

Los componentes se caracterizan por estar presentados de manera amplia y general respecto a sus alcances. Es recurrente el uso de verbos como fomentar, facilitar, promover y garantizar; verbos que generalizan procesos, pero no establecen un conducto concreto sobre los medios de ejecución.

La perspectiva sobre la atención de problemáticas sociales en el gobierno de Jorge Iván Ospina se concentra en la búsqueda de trabajo intersectorial, donde cobra relevancia la construcción y desarrollo de la estrategia de mayor impacto de este gobierno, la cual es denominada Cali Saludable y Educadora. En dicha estrategia puede evidenciarse por medio del objetivo general una visión integral del desarrollo humano, en la que se pretende alcanzar una relación armónica del medio ambiente físico y natural con la búsqueda de un equilibrio entre la cobertura en servicios y la buena calidad de los mismos.

En el PDM del gobierno de Jorge Iván Ospina se destaca una relación sólida y secuencial entre sus esferas, las formas para desarrollar cada macroproyecto, y, a su vez, las bases construyen cada estrategia a desarrollar para

alcanzar las metas. En primer lugar se presentan los requerimientos materiales y de infraestructura necesarios para el desarrollo de cada macro-proyecto, en sintonía con la estrategia construida; en segundo lugar se referencia los servicios que brindará, mejorará o creará cada macro-proyecto; y en tercer lugar se proponen una serie de procesos por adelantar, que serían las metas a alcanzar en cuanto al impacto social.

La estrategia mencionada tiene componentes fundamentales, tales como la promoción de la salud y el desarrollo de proyectos educativos de amplio impacto. Este último comprende tanto procesos relacionados con educación básica (construcción de ciudadelas educativas, mejoramiento de las condiciones pedagógicas etc.) como procesos de promoción de la educación intergeneracional y prácticas educativas basadas en comunidad.

Se destaca en este PDM un papel relevante del trabajo intersectorial en el abordaje de dichas problemáticas prioritarias. Sin embargo, la mayoría de los procesos planteados se dan en dos sentidos. En primer lugar, en la construcción de equipamientos y todo aquello relacionado con infraestructura y adecuación de espacios, y, en segundo lugar, en la promoción y el fomento de eventos que no abordan puntos neurálgicos de las problemáticas que requieren solución; es decir, no se encuentra abordaje teórico ni metodológico que identifique los elementos claves que componen cada uno de los problemas que se busca resolver. Además, la mayoría de los procesos se desenvolverían en el ámbito institucional; se hace siempre referencia al desarrollo de eventos, a la promoción y fomento de actividades.

Construcción de lo público

A través del seguimiento de problemáticas sociales y las perspectivas de cada gobierno en cuanto a su posible solución, podría decirse que la construcción de significaciones sobre lo público se da en términos de una interacción Estado–ciudadanía. Sin embargo, los roles están demarcados por la posición que asumió cada gobierno respecto a la dirección de dicho dialogo con la ciudadanía. Cada gobierno dirigió este dialogo en una sola dirección; es decir, el Estado como poseedor de soluciones e ideas de solución y la ciudadanía

como receptáculo de las potenciales soluciones brindadas por el gobierno. La recurrencia de conceptos como fortalecer, potenciar, promover, fomentar, etc. muestra una distancia significativa en los roles que asume el estado respecto de la ciudadanía. Es decir, una construcción de significados y de representaciones que en algún punto no pasó por una interacción clara con los ciudadanos.

En los tres PDM se evidencia una mirada paternalista ante las diversas problemáticas sociales abordadas, sin estrategias integrales que involucren fuertemente las comunidades, representadas por organizaciones de base, o también cuando estas comunidades son las principales afectadas. Las menciones hechas en relación a los actores o sectores sociales se dieron siempre en términos de apoyo, necesidad de fortalecimiento, fomento, etc. Ninguno de estos planteó un reconocimiento de poder, desarrollo y fortaleza de procesos sociales u organizativos. La interlocución con la ciudadanía se presentó en su mayoría en términos de diálogos dirigidos desde los gobiernos hacia ella.

Lo anterior nos lleva a retomar las críticas que Leonardo Avritzer (2004) plantea sobre el plano discursivo de la definición de espacio público más difundida, en la cual básicamente se subestima las estructuras de participación pública, dando mayor relevancia a las instituciones o a la institucionalidad de los procesos decisorios; desconociendo así un poco a los actores de base que adelantan ciertas dinámicas para los procesos decisorios, enriqueciendo acciones que permitan fortalecer la vivencia de la noción de poder, especialmente el posicionamiento de agrupaciones u organizaciones sociales, sobre las cuales se enfoca no solo la implementación de proyectos o intervenciones sociales, sino también la intención de interlocución desde el Estado.

Si bien hay una disposición de parte del Estado, en el caso de la ciudad de Cali, en los niveles consultados, de construir una serie de categorías de designación social de los problemas, no se observa con claridad como punto de interacción entre Estado y sociedad. Es decir, que a pesar de que en medio de la crisis del estado del bienestar este se fije en construir significados a partir de la clara incursión de nuevas categorías para identificar a segmentos de población claramente excluidos antiguamente, dicho proceso no surge de una deliberación reflexiva colectiva. Sin embargo, no

debemos asumir que lo correcto en este sentido es que la construcción de lo público se haga desde un solo lado. Por el contrario, el núcleo del asunto está en tener en cuenta que debe haber una igualdad en las relaciones entre Estado y sociedad, evitándose que, por un lado, el Estado se diluya como productor de significados y que, por el otro, los sujetos que conforman la sociedad no se erijan como individuos influyentes.

Intervención social

En ninguno de los PDM se hacen explícitos las formas, métodos y mecanismos para abordar un problema social. Solo se menciona a nivel general la problemática por resolver, lo cual únicamente permite extraer la denominación del problema y de los actores involucrados. Los indicios de posibles procesos de intervención directa con la población afectada por un problema específico se establecen gracias a la proposición verbal empleada en cada proyecto, además de la mención que se hace de la población foco de interacción e intervención. Por ejemplo, en el PDM del gobierno de John Maro Rodríguez se halló que en aquellos procesos factibles de adelantarse por medio de acciones con la comunidad, se estableció como foco social de trabajo a organizaciones comunitarias y sociales, y respecto a sus consideraciones sobre grupos vulnerables, se refirieron explícitamente a “discapacitados” y “tercera edad”; el tema del desplazamiento forzado solo es mencionado en uno de sus proyectos y no se da mayor definición o delimitación del grupo humano a intervenir, más que el nombre de “desplazados”. En el PDM de Apolinar Salcedo, la denominación general para comunidades y sectores sociales menos favorecidos o bajo condiciones de desigualdad es de “grupos vulnerables”. En el caso del PDM del gobierno de Jorge Iván Ospina, se evidencia un tratamiento un poco más amplio respecto a comunidades afectadas por problemáticas sociales; encontramos en este PDM referencia a búsqueda de soluciones para situaciones de discriminación por género, por ejemplo, el tema de la exclusión que enfrenta la población LGTB. Por otro lado, podemos reconocer una mención recurrente de la problemática del

desplazamiento, pues se plantea en este PDM una atención integral a la “población en situación de desplazamiento”. También se hace énfasis en la atención de problemas sociales según grupos de edad; por ejemplo, atención e intervención en las escuelas y atención integral al adulto mayor.

Aunque se encontró en cada PDM una denominación de las poblaciones o comunidades susceptibles de mayor atención por parte de cada gobierno, el tratamiento dado a dichos sectores es algo difuso debido a los términos generales en los que se plantean los proyectos en este tipo de documentos. Además, la mayoría de los proyectos que dieron indicios sobre posibles intervenciones siempre hicieron referencia a fomento y fortalecimiento de organizaciones o trabajos comunitarios organizados; especialmente en los gobiernos de John Maro Rodríguez y Apolinar Salcedo. En el caso del gobierno de Jorge Iván Ospina, se podría decir que existe una posición o perspectiva de asistencia brindada desde las instancias institucionales.

En el PDM del gobierno de Apolinar Salcedo se resalta el papel que juega el trabajo directo con el sector comunitario, dado que se hace recurrente la referencia a este en la mayoría de proyectos con perspectiva de intervención. Para este gobierno el trabajo comunitario jugó un papel primordial, especialmente por su intención de formación y fortalecimiento de buenas prácticas ciudadanas. Las potencialidades de trabajo con el sector comunitario y la ciudadanía se cristalizan en la estrategia denominada Cultura Urbana, Convivencia, Seguridad y Paz. Allí se hace explícita la proyección de este gobierno en la interacción entre estado y comunidad, especialmente en la búsqueda de lo que allí se establece como “seguridad humana”. Respecto al cómo se adelantarían estos procesos en el PDM, no se hace explícita una intervención o desarrollo de métodos de trabajo directo; solo se usan verbos transitivos como potenciar, fomentar y fortalecer, presentando una mirada amplia pero no específica de los procesos a desarrollar.

Como ya se ha mencionado, en el gobierno de Jorge Iván Ospina la atención y asistencia de las diversas problemáticas se da desde una atención vertical proveniente de las instituciones municipales. Aspectos como la atención de la población vulnerable y la adecuación y mejoramiento del equipamiento

municipal muestran cómo para este gobierno el cumplimiento de su rol administrativo es determinante. La estrategia Cali Saludable y Educadora es un ejemplo concreto de dicha perspectiva. La construcción de ciudades educativas y la intervención integral de espacios públicos se presentan como proyectos claves, acompañados de la formación de personas que fomenten la diversidad y las características culturales de la ciudad. El tema de la atención integral también lo podemos encontrar en torno a problemas sociales como el consumo de sustancias psicoactivas y la atención a la población “infractora” y a la población juvenil relacionada con pandillas.

Resultados

Características generales de los acuerdos

Desde el año 2006, la información que se consigna en las actas del Concejo Municipal es significativamente diferente a la que se registraba en años anteriores, por lo que igualmente difiere de la recolectada en el estudio de José Darío Sáenz (Paz *et al.*, 2010). La principal diferencia es que las actas se circunscriben a describir las conclusiones de las discusiones sobre los proyectos que la Administración Municipal propone desarrollar. Estas conclusiones no mencionan las características e implicaciones del problema social sobre el que se va a intervenir y aluden simplemente a metas muy generales sin precisar cómo se van a lograr.

La mayoría de las conclusiones consignadas en las actas que se revisaron se referían a determinaciones administrativas sobre el desarrollo de políticas públicas, asistencia en salud y educación, promoción de actividades culturales asociadas con la identidad y el compromiso de las vigencias. Solo en este último caso se explicitó la asignación de recursos económicos.

Principales poblaciones y problemáticas

En el gobierno de Apolinar Salcedo se implementó a través de una determinación administrativa el Sistema Municipal de Juventud, cuya resolución aparece en el acuerdo número 0226 del 11 de diciembre del año 2007. El objetivo principal de este sistema es velar por el desarrollo juvenil median-

te la construcción y consolidación de políticas públicas específicas para la juventud. Sin embargo, en el acuerdo no se presentan la definición, las características y los problemas que tienen los jóvenes. Únicamente se habla de brindarles las posibilidades de un desarrollo integral y de vincularlos a procesos liderados por las diferentes dependencias administrativas e intersectoriales que benefician a la juventud. La justificación que se da para ello es que fomentar la participación de los jóvenes constituye una forma de intervención social que contribuye a mejorar sus condiciones de vida.

Este Sistema Municipal de Juventud concibe a los jóvenes como una población homogénea y tiene una visión paternalista respecto a la manera de integrarlos a los sistemas económico, social y laboral. Se parte de la idea de que a través de las instituciones que están a cargo de estos sistemas se pueden conocer las condiciones reales en las que viven los jóvenes; sin embargo, para que esto suceda es necesario que existan metas concretas establecidas para el corto, mediano y largo plazo.

Es importante destacar, por un lado, que los responsables de este proyecto son la mayoría de dependencias administrativas del municipio: las secretarías, los departamentos administrativos y los centros administrativos locales (CALIS), y, por el otro, que la población beneficiaria son todos los jóvenes. Es decir, que no se definen de manera específica las características de los jóvenes sobre los que se va a intervenir, las acciones que se van a llevar a cabo ni los responsables de ejecutar dichas acciones, de tal manera que resulta muy difícil encontrar evidencias precisas que permitan evaluar el desempeño de este sistema.

También en el gobierno de Apolinar Salcedo, en el acuerdo 0231 del 31 de diciembre de 2007, se estableció la creación de medidas para la promoción de la convivencia familiar. Al igual que en el caso del Sistema Municipal de Juventud, los responsables del proyecto son la mayoría de dependencias administrativas del municipio y la definición de la población beneficiaria tampoco es clara, porque involucra a la ciudadanía en general. Además, muchas de las estrategias creadas para desarrollar el proyecto tampoco especifican el tipo de población que van a atender: Comité de Infancia y Familia, Red del Buen Trato,

Programa de Investigaciones en Violencia y Convivencia Familiar, formación y actualización de agentes sociales, espacios pedagógicos para el estudio y la formación en convivencia familiar, Programa de Movilización Social por la Convivencia Familiar, espacios para la promoción de la convivencia familiar y campañas de sensibilización sobre el buen trato y la violencia familiar. Hay un elemento que sí se contempla en estas estrategias y es la búsqueda de la integración de la ciudadanía con el fin de posibilitar la toma de decisiones a partir de la participación e intersectorialidad. Para Luis Garay (2000), la participación ciudadana potencia el desarrollo de una verdadera democracia participativa, incluyente, con efectiva capacidad deliberativa y reflexiva sobre lo que atañe a la comunidad tanto en lo local como en lo nacional y permite la vinculación de los ciudadanos a la estructura política. Por lo tanto, lo más importante que tiene el acuerdo 0231 es la creación de las condiciones para la construcción de una política pública sobre convivencia familiar.

Otros elementos que se destacan del acuerdo 0231 son la relación que se busca establecer entre la familia y los derechos humanos, así como el propósito de hacer explícitas las condiciones de las relaciones de género y promover la equidad en este campo. La idea de incentivar la movilización social frente a la violencia intrafamiliar y las prácticas patriarcales, como fuente de la inequidad de género, busca que la violencia intrafamiliar se convierta en un problema público.

En este acuerdo se reconoce la necesidad de “impulsar una concepción integral de lo social que permita la articulación de los procesos de intervención en convivencia familiar y el fortalecimiento de un enfoque de trabajo en red”, impulsando la solidaridad entre las áreas y sectores sobre los que se va a intervenir.

El tipo de intervención social que allí se propone y la metodología para llevarla a cabo se enfocan en acciones sustentadas en estrategias pedagógicas que se realizarán tanto en las familias como en otros ámbitos de la comunidad. Estas intervenciones deben promover el empoderamiento ciudadano y la construcción de lo público como bien común. Se trata pues de una intervención que trasciende el espacio familiar, en la que no solo se busca mejorar las condiciones de vida de un sector específico de la población, sino también que se creen redes de apoyo y solidaridad con las

que se puedan solucionar problemas de manera conjunta. Así lo muestran los núcleos temáticos que se propuso abordar en esta política de convivencia familiar: estrategia de educación, comunicación e investigación, estrategia de atención integral e intersectorial, estrategia de articulación social y gestión pública y estrategia de desarrollo sociofamiliar.

De todas formas, en el gobierno de Apolinar Salcedo sí se propuso una política pública dirigida a una población específica: se expidió una resolución gubernamental para construir una política municipal que atendiera y solucionara las dificultades que tiene que enfrentar la población en situación de discapacidad¹. Lo mismo ocurrió durante el mandato de Jorge Iván Ospina, en el que se buscó crear una política pública para la población afrodescendiente de la ciudad².

De acuerdo con las actas del Concejo Municipal, en ambos casos se pretendía desarrollar mecanismos que permitieran la inclusión de estas poblaciones en particular a través del acceso a la educación, la promoción de cualidades, el reconocimiento cultural, el trabajo, etc. El problema que tenían estas dos políticas gubernamentales era que no explicitaban el tipo de acciones a través de las cuales se intervendría en los problemas sociales detectados. Por ejemplo, en el caso de la política pública para la población en condición de discapacidad, se reconocen los problemas que la aquejan y se hacen efectivas las disposiciones del gobierno nacional sobre la difusión de los derechos de la población en situación de discapacidad. Sin embargo, a diferencia de la política pública sobre convivencia, aquí la identificación de los problemas no deriva en el diseño de acciones concretas como la creación de entes administrativos que se encarguen de caracterizarlos y de intervenir en ellos con el fin de transformar las condiciones sociales que los producen.

Por su parte, la política pública para la población afrodescendiente se concentra en promover e incentivar el cumplimiento de los derechos de los afrodescendientes de la ciudad con el fin de garantizar su inclusión social,

1 Acuerdo número 0197, firmado el 6 de diciembre de 2006.

2 Acuerdo número 0234, firmado el 7 de marzo de 2008.

cultural y económica y así dar cumplimiento a lo dispuesto por el gobierno nacional en este sentido. Para la construcción de esta política pública se planteó conformar un grupo en el que participaran miembros del gobierno municipal y representantes de las diferentes organizaciones sociales de los afrodescendientes. También se propuso la creación de un observatorio para hacer el seguimiento de las acciones que contribuyeran a promover el reconocimiento y la inclusión de esta población.

En las 16 actas que se seleccionaron para hacer este análisis, se encontró que solo en una se mencionó el tema de la atención en salud³. Esto ocurrió en el gobierno de Jorge Iván Ospina, quien comprometió las vigencias futuras para cubrir los costos de la contratación de la atención en salud en el régimen subsidiado, con el fin dar cumplimiento a lo estipulado por el Gobierno Nacional en la resolución 1031 de marzo de 2008 del Ministerio de Protección Social, artículos 1, 2, 3 y 4 del 1 de Marzo de 2009, en relación con la ampliación de cobertura en el régimen subsidiado para la población víctima de desplazamiento forzado.

En el acta del Concejo Municipal, la población beneficiaria de esta ampliación de cobertura se define de manera general, se establecen como responsables de su ejecución al alcalde de turno y al Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y el presupuesto asignado fue de \$62.166 240.133. Esta medida de obligatorio cumplimiento no se reforzó con otras acciones que atendieran de manera integral los problemas de la población víctima de desplazamiento forzado ni tampoco se vinculó a representantes de esta población para que expusieran los problemas que enfrentan.

El ámbito en el que se presentaron más proyectos o se tomaron más decisiones administrativas fue el escolar. Sin embargo, las acciones propuestas debían ser ejecutadas a nivel interinstitucional, es decir, entre las dependencias de la administración municipal y las instituciones educativas. Los temas sobre los que quería intervenir la administración municipal

3 Acuerdo número 0252, firmado el 18 de diciembre de 2008.

eran tres: ampliación de cobertura⁴, desayunos escolares⁵ y alimentación saludable⁶. Con respecto a la ampliación de cobertura, lo que se buscaba era resolver el problema de la no escolarización infantil y se enfatizó en los niños que se encontraran en situaciones de vulnerabilidad, como el desplazamiento o la discapacidad. La financiación de la ampliación de cobertura y de los desayunos escolares se garantizó comprometiendo las vigencias futuras. En cuanto a la alimentación saludable, lo que quería hacer el gobierno municipal era regular la venta de productos en las tiendas escolares y así promover una dieta saludable.

El tema descrito con mayor detalle en las actas del Concejo Municipal fue el de los desayunos escolares. Allí se consignó información sobre las acciones, los responsables de llevarlas a cabo, las entidades ejecutoras y reguladoras y las características precisas de la población beneficiaria: escolares de las comunas 13, 14 y 15 e instituciones del área rural, lo que en total suma 6621 escolares residentes en los estratos 1 y 2.

En las actas también se encontraron determinaciones sobre la institucionalización de algunas actividades culturales asociadas con tradiciones y con prácticas culturales identitarias propias de la ciudad, con el fin de fomentar las expresiones culturales. En este sentido, se institucionalizaron eventos como el Salsódromo⁷, que se realiza en el marco de la Feria de Cali, y se dio reconocimiento de la salsa como patrimonio cultural de la ciudad. Otro evento que se institucionalizó en el gobierno de Jorge Iván Ospina fue uno de los festivales de música de mayor acogida en la ciudad. Se trata del Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez, que exalta y recupera las diferentes expresiones musicales de la población afrodescendiente del Pacífico colombiano.

4 Acuerdo número 0273, firmado el 9 de septiembre de 2009.

5 Acuerdo número 0246, firmado el 2 de diciembre de 2008.

6 Acuerdo número 0278, firmado el 6 de noviembre de 2009.

7 En este evento se presentan en una calle de la ciudad las coreografías de salsa organizadas por las diferentes escuelas de este género musical. En la Feria de Cali de 2011 hubo una gran polémica relacionada con el acceso a estas presentaciones, debido a que para los sectores populares era muy difícil pagar el costo de la entrada. En este caso el factor económico ligado a una previa institucionalización del evento riñe con el objetivo de fomentar expresiones culturales como esta.

En las resoluciones sobre la institucionalización de estos eventos culturales los beneficiarios son la población en general y los responsables son el alcalde, la Secretaría de Cultura y Turismo y los comités organizadores.

Consideraciones generales

La revisión de las actas seleccionadas para este análisis muestra en primer lugar que, con excepción de dos casos, la población beneficiaria de las intervenciones no se define con claridad. Lo mismo ocurre con los problemas sociales que se quieren transformar, los objetivos y las metodologías de la intervención, las acciones y las metas. Únicamente en el caso de la propuesta para la convivencia familiar se establecieron metas e indicadores. Por esta razón, resulta muy difícil establecer cuál es el modelo de intervención predominante en los diferentes gobiernos municipales.

Las instituciones cumplen un papel central en el planteamiento y ejecución de los proyectos. Los responsables de ellos casi siempre fueron las diferentes dependencias de la Administración Municipal. La labor de estas dependencias se centra en dos aspectos: a) fomentar e incentivar las veedurías ciudadanas, conformar y hacer el seguimiento de mesas o espacios de trabajo concertados; b) desarrollar estrategias y mecanismos de atención para abordar los problemas sociales sobre los que se va a intervenir. En solo 6 actas se reporta la vinculación a los procesos de intervención de personas externas a la Administración Municipal. En el resto de casos no se encontraron evidencias de que el trabajo de estas dependencias se hiciera de manera conjunta con la comunidad objeto de la intervención.

Por otra parte, la institucionalización del Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez y del Salsódromo son casos concretos que muestran que el estado moderno también es creador de significados, tal como se explicó al principio, porque estos eventos se promueven a través de la Administración Municipal y poco a poco se van incorporando en el imaginario de los ciudadanos.

En síntesis, la intervención social que se hace para resolver problemas o demandas sociales constituye una nueva forma de relación entre el Estado y la sociedad en la medida en que tenga en cuenta “todas las interacciones

visibles entre todos los actores políticos constituidos” (Tilly, 2007: 14). Dichas interacciones hacen parte de un proceso de democratización que se define como “el aumento de la amplitud y la igualdad en las relaciones entre los agentes del gobierno y los miembros de la población súbdita de dicho gobierno” (Tilly, 2007: 13).

Bibliografía

- Avritzer, L. & Costa, S. (2004). Teoría crítica, democracia e esfera pública: concepções e usos na América Latina. *Dados*, 47, (4), 703–728.
- Bourdieu, P. (2007). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Fraser, N. (1997). *Iustitia interrupta: reflexiones críticas desde la posición "postsocialista"*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Garay, L. (2000). Una nota sobre la construcción de lo público. *Memorias del V Encuentro Iberoamericano del Tercer Sector*. Cartagena
- Paz, A. L., Saenz, J., Unás, V. & Muñoz, N. (2010). ¿Cómo se transforma lo social? Discursos y prácticas de intervención en Cali. Santiago de Cali: Universidad Icesi.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea*. Madrid: McGraw-Hill.
- Rosanvallon, Pierre (1995). *La nueva cuestión social*. Buenos Aires: Ediciones Manantial.
- Tilly, C. (2007). *Contienda política y democracia en Europa, 1650-2000*. Barcelona: Hacer editorial.
- Weber, M. (1997). *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica.

SOBRE LOS AUTORES

Ana Lucía Paz Rueda

Socióloga de la Universidad del Valle con maestría en Sociología de la misma universidad. Tiene estudios de doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad de Deusto Deustuko Unibertsitatea en Bilbao, España. Actualmente es Directora del Centro Recursos para el Aprendizaje (CREA) de la Escuela de Ciencias de la Educación de la Universidad Icesi, Cali-Colombia.

César Eduardo Ibáñez Fernández

Sociólogo de la Universidad del Valle. Investigador de tiempo completo y miembro del Equipo de Intervención y Responsabilidad Social de la Universidad Icesi. Consultor privado en las áreas de estudios de impacto social, Intervención social y diseño de políticas públicas.

Diego Hernán Varón Rojas

Antropólogo de la Universidad del Cauca con maestría en Administración de la Universidad del Valle. Es estudiante de doctorado en Humanidades de la Universidad EAFIT en Medellín, Colombia. Profesor vinculado a la Facultad de Derecho y Ciencias sociales, Universidad Icesi.

Edgar Orlando Benítez

Economista de la Universidad Icesi y estudiante de doctorado en Sociología de la Universidad de Boston, Estados Unidos. Profesor vinculado al departamento de Estudios Políticos de la Facultad de Derecho y Ciencias sociales de la Universidad Icesi.

Harold Valencia Oliveros

Sociólogo de la Universidad del Valle. Actualmente, es funcionario de la Fundación Foro Nacional por Colombia.

James Cuenca

Psicólogo de la Universidad del Valle con Maestría en Sociología de la misma universidad. Tiene estudios de doctorado en Ciencias Sociales y Humanas del Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) en México. Profesor tiempo completo del Departamento de Estudios Psicológicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi.

José Eduardo Sánchez

Psicólogo de la Universidad del Valle con estudios de maestría en Psicología. Profesor del Departamento de Estudios Psicológicos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi.

María Catalina Gómez Dueñas

Socióloga de la Universidad del Valle con maestría en Ciencias Sociales de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), sede México. Fue profesora de la Universidad Icesi durante los años 2011-2012 e integrante del Grupo de Estudios de Género de dicha institución. Trabajó en procesos de intervención con Santa María Fundación (Cali) y fue asistente de investigación del Centro de Investigación y Documentación Socioeconómica (Cidse) de la Universidad del Valle, en el grupo Acción Colectiva y Cambio Social (ACASO).

Mary Hellen Burbano Cerón

Maestría en Sociología de la Universidad del Valle. Trabajadora social y especialista en desarrollo comunitario.

Miriam Fajardo G.

Profesora hora de la cátedra Universidad Icesi. Miembro del equipo de investigación en Intervención y Responsabilidad Social.

Nathalia Muñoz Ballesteros

Socióloga. Miembro del equipo de investigación y consultoría en Intervención y Responsabilidad Social de la Universidad Icesi.

Paola Ocampo

Socióloga de la Universidad Externado de Colombia con maestría en Estudios Culturales de la Universidad Nacional. Con experiencia en la docencia, en la investigación académica y el trabajo con comunidades urbanas y grupos culturales de Bogotá y Cali.

Rodrigo Villar

Antropólogo de la Universidad de los Andes con estudios en Sociología en la Universidad Nacional. Postgrado como administrador, planificador y político social en la Universidad de Harvard, Estados Unidos. Realizó estudios sobre sociedad civil y ONG, y su papel en el desarrollo, políticas y cambio social. Director de Aprendizaje y Gestión del Conocimiento de la Fundación para el Desarrollo de Organizaciones Sociales (DIS).

Viviam Unás

Comunicadora social y Periodista de la Universidad del Valle con maestría en Sociología en la misma universidad. Directora del programa de Sociología de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi.

ÍNDICE TEMÁTICO

Construcción de lo público

- Asociaciones 183
- Corporaciones 184
- El Estado 31, 100, 227
- Estado y sociedad 227
- Formación política 223
- Fundaciones 182
- Lo público 176, 208, 227
- Participación ciudadana 165
- Participación política 34
- Políticas 115, 233
- Protección, seguridad y asistencia social 32
- Subalternos 213
- Tercer sector 31, 100, 176, 178

Intervención social

- Aliados 83
- Asistencia estatal 62
- Competencias personales 194
- Comunidad 191
- Cuestión social 46, 63, 70, 92
- Derechos sociales 47
- Discurso y práctica 56
- Estado, mercado y sociedad civil 46
- Instituciones gubernamentales 69

- Intelectual 53
- Intervención 69
- Intervención social contemporánea 46
- Mediación 191
- Modelos y estrategias 46
- Mujeres 194
- Nivel político 98
- ONG 69, 107
- Posiciones sociales 194
- Prácticas 92, 147
- Quehacer profesional 92
- Tercer actor 191

Responsabilidad social empresarial

- Critical Management Studies 154
- Ejercicio económico 117
- El mercado 117
- Estudios Críticos de la Gestión 154
- Ética 126
- Institución 137
- La empresa 31, 127
- Organización 127
- Programas de bienestar 115
- Responsabilidad social empresarial 115
- Sostenibilidad 125

Este libro se terminó de imprimir y encuadernar en octubre de 2014 en los talleres de la impresora Cadena. Impresión digital (litoclientes@litocenco.com), en la ciudad de Cali, Colombia. En su preparación, hecha en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi, se utilizaron tipos Garamond en 12/16 y 10/14. La edición, que consta de 100 ejemplares, estuvo al cuidado de Hoover Delgado.



Colección **EL SUR
RES
CIELO
ROTO**

UNIVERSIDAD
ICESI

ISBN: 978-958-8357-92-8



9 789588 357928

Este libro es resultado de un importante programa de trabajo que se ha propuesto este grupo, coordinado por Ana Lucía Paz. Un programa de trabajo de gran importancia y de cierta manera excepcional en un medio académico, pues se trata no sólo de construir académicamente los temas de la intervención y la responsabilidad social, sino de indagar, como dice el título del libro, las múltiples confluencias en torno a lo público, de los diversos actores relacionados con esos temas, el Estado, las organizaciones no gubernamentales (ONG), las empresas y sus fundaciones y las comunidades y sus organizaciones de base. Un programa de trabajo ambicioso y muy relevante para la sociedad”.

Rodrigo Villar