

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Psicología

SUBJETIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO EN EL CONTEXTO DE LA FLEXIBILIZACIÓN Y PRECARIZACIÓN LABORAL.

Un acercamiento desde los trabajadores pertenecientes a ONG de la región de Valparaíso.

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo.

Valparaíso, 2014

Francisca Arredondo Vargas
Tania Hevia Moncada
Macarena Mahana Dávalos

Asesor: Vicente Sisto Campos

Este trabajo tiene el apoyo del Fondo Nacional para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología de Chile (Proyecto FONDECYT N° 1121112: La ética de lo público como referencial identitario: Managerialismo e identidad laboral en profesionales del ámbito de la implementación de políticas sociales, salud primaria, educación municipalizada en Chile)

RESUMEN

La identidad de los trabajadores de ONGs en los últimos años se ha visto interpelada por las transformaciones laborales que ha sufrido este sector, tanto por los cambios que vivió la organización en sí misma, al momento de volverse un organismo dependiente del estado, como por la introducción del Nuevo Management Público (NMP) dentro de la gestión de la política social. Esta nueva lógica, caracterizada por condiciones laborales como la externalización de servicios por parte del estado a organismos privados, flexibilización laboral (contratos a corto plazo, jornadas extensas de trabajo, etc.), interpela de distintas maneras al trabajador, promoviendo así, un tipo de identidad laboral.

El artículo contempla el estudio cuasietnográfico de los trabajadores de dos ONGs de la región de Valparaíso, con la finalidad de comprender las construcciones identitarias que emergen en estos contextos, teniendo como base la idea de que los trabajadores cumplen un rol activo en este proceso, pudiendo responder de distintas maneras a estas condiciones laborales.

A lo largo del estudio fue posible observar en los trabajadores de ONGs un proceso de construcción identitaria que emerge de un diálogo entre un “deber ser” del trabajador de ONGs, y sus formas de resignificar o resistir a las nuevas formas de ser trabajador, impuestas por el NMP.

Palabras claves: NMP, externalización, ONG, identidad laboral, precarización y flexibilización.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro del proyecto de FONDECYT, N°1121112 “La ética de lo público como referencial identitario. Managerialismo e identidad laboral en profesionales del ámbito de la implementación de políticas sociales, salud primaria y educación municipalizada en Chile”, a cargo del investigador Vicente Sisto. En este proyecto, se abordan las temáticas de subjetivación e individualización del trabajador de lo público, y cómo estos se han visto interpelados, a partir de la inserción del Nuevo Management Público (NMP). La introducción de esta lógica implicó una reducción a nivel mundial del aparato del Estado; la incorporación de la evaluación de resultados conforme a estándares previamente definidos; la desregulación de la jerarquía administrativa con el

objeto de otorgar mayor flexibilidad a las instituciones pública y la instalación de la lógica de los incentivos conforme al rendimiento” (Ascorra, P. 2010).

La introducción del NMP a la administración pública, denominado también Modernización, implicó un quiebre en las formas de hacer y entender la política social dentro del estado. Por medio de la externalización se delegó la ejecución de la función social estatal a organizaciones privadas, siendo las Organizaciones no Gubernamentales, quienes tomaron un papel clave en este proceso, pasando de trabajar de manera autónoma e independiente del estado, a asumir un rol dentro de la labor social del mismo.

A partir de lo anterior las ONGs comienzan a funcionar bajo la nueva lógica de administración, incorporada con la modernización del estado, lo que se materializa en contratos a corto plazo, modelos de desarrollo de carreras de tipo emprendedor, flexibilización laboral y prestación de servicios, entre otros. Todo esto en función de las lógicas de mercado y el modelo neoliberal imperante, que influyen no solo a nivel organizacional, sino que además permea a los trabajadores, tanto en sus espacios laborales como en sus vidas personales.

En relación a lo mismo surge la interrogante sobre cómo la subjetivación de los trabajadores de las ONGs se ha visto interpelada por la instauración del Nuevo Managment Público en sus contextos laborales. Y al mismo tiempo, surge la interrogante acerca de cómo los trabajadores responden a esta interpelación, ya sea apropiándose de ciertos modelos impuestos o resistiéndose a ellos. Para esto se plantea un estudio entorno a las características y al contexto que están a la base de la lógica imperante que permea a estas organizaciones, con el fin de comprender la construcción de identidad de los trabajadores del área de políticas sociales en la región de Valparaíso, en el contexto de las prácticas que constituyen a las ONGs a las que estos pertenecen.

En función de esto, el presente artículo se distribuirá en dos grandes categorías; la primera de ellas, apela a describir el funcionamiento y el modo de trabajo de las ONGs estudiadas (financiamiento, licitaciones, programas, proyectos, etc.), junto con la realización de un análisis más bien crítico de cómo la modernización opera a nivel general dentro de estas organizaciones.

La segunda categoría en tanto, contempla las visiones de los trabajadores en relación a sus propias experiencias dentro de las ONGs y las implicancias de esta nueva lógica de trabajo en la construcción de sus identidades laborales, así como en sus proyectos de vida. A partir de ello se comienzan a visualizar rasgos identitarios propios de estos trabajadores, que permiten suponer la construcción de una identidad en común.

El acercamiento hacia el funcionamiento de las ONGs y hacia los trabajadores que ejecutan los programas sociales, se realizó desde el propio contexto de trabajo a través de una metodología cuasi-etnográfica, la cual facilitó un estudio comprensivo en torno a la problemática antes mencionada. Esto permitió visibilizar un área de trabajo poco considerada en los estudios realizados en Chile, así como también, a los actores más importantes de este contexto: los trabajadores, quienes se han visto oprimidos por las condiciones precarias de trabajo, propias del modelo mercantil.

II. MARCO TEÓRICO

Contexto socio-político

Para introducirnos en la siguiente discusión teórica, resulta necesario reconocer el contexto socio político que está a la base de las Organizaciones no gubernamentales y con ello de los trabajadores de dichos organismos. Desde la dictadura militar, el estado ha adoptado un rol subsidiario que mantiene sus cimientos hasta la actualidad. Esto ha determinado una reducción del papel del estado, la inclusión de una economía mucho más abierta, y la privatización de ciertas áreas de la política social, traspasando a la empresa privada y al mercado las áreas de educación, la salud, la previsión y la vivienda.

Sumado a esto, las políticas sociales en Chile, definidas como “...El conjunto más o menos coherente de principios y acciones gestionadas por el Estado, que determinan la distribución y el control social del bienestar de una población por vía política” (Serrano, 2005, p.2), se han focalizado en la protección social, desde una mirada asistencialista. Centrándose en aquellos individuos, hogares o comunidades que pueden verse envueltos en procesos multidimensionales que confluyen en riesgo o que pueden ser heridos, lesionados o dañados ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o internas (Busso 2001).

Junto a lo anterior, las políticas sociales se han visto fuertemente permeadas por el llamado Nuevo Management público (NMP) o Modernización, en donde la lógica de la empresa privada es llevada a la administración pública, teniendo como implicancia el cambio desde una orientación centrada en los insumos y en los procesos, hacia otra orientada a los resultados. Éstos en referencia a los mecanismos de control y rendición de cuentas, la “incorporación de la evaluación de resultados conforme a estándares previamente definidos; la desregulación de la jerarquía administrativa con el objeto de otorgar mayor flexibilidad a las instituciones pública y la instalación de la lógica de los

incentivos conforme al rendimiento”. (Ascorra, 2010, p.1). Esta nueva lógica de administración del estado, ha llevado a la búsqueda de una mayor efectividad y eficiencia de su función social.

Este proceso de modernización en las políticas públicas y sociales, según Raczynski (2005) tiene relación con la creación de nuevas instituciones y programas de desarrollo social, así como también nuevas formas de gestión de los mismos. Dentro de estos cambios se encuentra: la gestión descentralizada, la participación de los destinatarios, contratos a privados y, además, la externalización de servicios.

Es esta última característica de la modernización, en donde adquiere relevancia la labor de instituciones como las ONGs, ya que mediante ellas el estado delega su función social a organismos privados.

Según Lahera entenderemos por externalización: la “subcontratación con un tercero al que se le delega una función o actividad que tradicionalmente se ha realizado internamente, o que no se realiza con anterioridad. Ella puede deberse a razones de economía, a la inexistencia de capacidad interna, o a la conveniencia de tal delegación por otras razones”. (Lahera, 2002. pag.229). Con esto, la participación del sector privado ha ido ganando terreno en la ejecución de las políticas sociales, siendo estas diseñadas por organismos estatales, para luego ser ejecutadas por ONGs, consultoras u otros, quienes deben concursar o licitar estos programas.

Organismos No Gubernamentales (ONGs)

Durante la década de los 80s, las ONGs en Chile eran financiadas por fondos internacionales, y tenían un foco de acción más bien en respuesta al régimen militar y a sus políticas represivas. Por lo mismo, planificaban e implementaban su trabajo “desde abajo”, es decir, desarrollaban su labor desde las demandas propias de los sujetos de intervención, con el fin de “transformar al oprimido de objeto del desarrollo en sujeto de un proceso ascendente de toma de control colectivo de su propia vida, tal cual es percibida por el grupo de base”. (Vío, F. (1989) p.10). Sin embargo, con el fin de la dictadura, se observó una salida de los fondos internacionales que sostenían económicamente a las ONGs, esto debido a la recuperación de la democracia y al aparente crecimiento económico que presentaba el país. Esta situación generó una nueva etapa en la forma de ser ONG, centrándose principalmente en la ejecución de las políticas y programas estatales.

De este modo Sandra Gruninger, señala que los organismos no gubernamentales, se podrían definir como:

Organizaciones de la sociedad civil, de origen privado y sin fines de lucro, con personal remunerado (al cual usualmente se agregan voluntarios), y cuyo trabajo se orienta a servir a sectores sociales o personas distintas a las que la componen (lo que las diferencia de las organizaciones sociales), pero sin aspirar a su representación (como sí lo hacen los partidos políticos). En su trabajo, estas instituciones pueden orientarse a la acción social directa, como la satisfacción de necesidades básicas o espirituales (alimentación, vivienda, salud, cultura y comunicación, entre otras), al trabajo académico (investigación, docencia y difusión), en torno a temas del desarrollo; o bien a una combinación de ambas (acción-investigación)". (Gruninger, S. 2003, p 16)

Desde que la ONG comienza a cumplir un rol de organización pública no estatal, se establece una "cultura de contratos" basada en la competitividad entre las organizaciones, la regulación de la relación a través de contratos formales a plazos fijos y rendición de cuentas. La relación entre el gobierno y las organizaciones del tercer sector, se mantienen en un sistema rígido: "A través del mecanismo de los fondos concursables, las ONGs postulan a concursos específicos y predefinidos como ejecutores de proyectos, resultado de la aplicación de la lógica de mercado."(S. Gruninger P.48). La aplicación de la lógica neoliberal en las ONGs, genera condiciones que no facilitan el buen desarrollo de estas, siendo la vulnerabilidad financiera, una de las limitantes para quienes ejecutan estos programas. Esto debido a que una "gran parte de ellos no cuenta con capital suficiente que les permita competir y subsistir de manera autónoma, volviéndose dependientes de la bolsa de recursos de los programas para los que trabajan" (Cohen, E. 2001). De este modo las ONGs comienzan a interactuar con los gobiernos democráticos, que dieron continuidad no sólo a las políticas neoliberales macroeconómicas, sino que también, llevan a cabo sus políticas sociales bajo una lógica neoliberal.

Sumado a esto, con la inserción del Nuevo Managment Público a las ONGs, se comienzan a desarrollar procesos evaluativos que buscan abordar la necesidad de diversos actores, que tal como lo señala Cohen (2001):

presionan por conocer los resultados de la gestión. (...) Políticos interesados en conocer la cantidad y calidad de los bienes y servicios producidos, el grado de atención a problemas enfrentados y la magnitud de los recursos utilizados. Funcionarios públicos, que desean conocer las debilidades de la gestión y la pertinencia de los objetivos perseguidos por los programas y proyectos". (p.10).

Sin embargo, a pesar de que la evaluación se ha instalado dentro de las políticas sociales, ésta no ha seguido un camino explícito, ya que no se han consensuado términos básicos como: "el que se evalúa, para quién o quiénes se evalúa y con qué propósito, en qué

momento, con qué estrategias metodológicas, etc.”. (Mideplan, 2002 p.3) Esto no solo genera repercusiones en el proceso evaluativo, sino que además mantiene estigmatizada la evaluación como una medida de control, que funciona sobre quienes ejecutan la política social a través de premios y castigos. Sumado a esto, la evaluación se ha limitado a analizar la focalización del gasto y el alcance distributivo de la política estatal, sin incorporar el análisis del impacto generado en la población objetivo y la gestión para llevar a cabo el desarrollo de la política.

Esta concepción del trabajo de las ONGs y su modo de llevarlo a cabo, tiene implicancias éticas y políticas no sólo para quienes son usuarios de estos programas, sino también para quienes trabajan en su ejecución. El presente artículo tiene como finalidad visibilizar las implicancias del NMP en las condiciones laborales de los trabajadores de ONG -flexibilización, precarización laboral-, así como en la construcción de su identidad laboral a partir de estas nuevas transformaciones en el trabajo: Tal como lo ha señalado Sisto “estos cambios en los modos de vinculación laboral afectan el cómo nos estamos construyendo como sujetos a partir del trabajo, por ello va a describir a esta transformación como una “crisis social y simbólica”, pues lo que está cambiando es el “modo de identificación de los individuos” (Dubar 2000; en Sisto y Fardella, 2008, p.64)”. Es en función de esto, que se vuelve relevante profundizar cómo esta nueva lógica del trabajo interpela a quienes ejecutan los planes y programas dentro de las ONGs, proceso que se pretende abordar desde la construcción de la identidad laboral de los trabajadores de estas.

Identidad

El concepto de identidad, cada vez se ha vuelto más complejo de conceptualizar y definir, ya que ésta no responde a pautas estables de comportamiento; sino más bien, a un proceso de construcción dinámico y dialógico, donde el sujeto debe constituirse entre las posiciones identitarias ya existentes y los ideales propios en relación a su labor. De esta manera el proceso de construcción identitaria está mediado por una tensión entre un discurso del “deber ser”, y otro discurso propio de lo que se es o se quiere ser (ya sea a nivel individual o colectivo).

Entenderemos por identidad un proceso que se construye entre lo social y lo individual, dado que lo individual siempre ocurre en una constante interrelación con los otros y con un contexto determinado. A este proceso se suman elementos tales como una conciencia y discurso de sí mismos, un sentido de pertenencia y un agenciamiento del sujeto en constante diálogo con los límites del contexto. A su vez, podemos decir, que la identidad se irá construyendo en una relación con el contexto sociopolítico y económico de la

sociedad, y por lo tanto estará mediada por relaciones de poder. Así mismo lo señala Iñiguez (2001):

Aquello que denominamos identidad, individual o social, es algo más que una realidad “natural”, biológica y/o psicológica, es más bien algo relacionado con la elaboración conjunta de cada sociedad particular a lo largo de su historia, alguna cosa que tiene que ver con las reglas y normas sociales, con el lenguaje, con el control social, con las relaciones de poder en definitiva, es decir, con la producción de subjetividades” (p.2)

Entenderemos que, bajo esta definición, la construcción de identidad y subjetividad están íntimamente relacionadas, ya que comprendemos que esta última apela a un mismo proceso de construcción basado en relaciones sociales y en mecanismos de poder, en donde el sujeto está en un constante proceso de negociación con el contexto, siendo ambas (identidad y subjetivación), múltiples y cambiantes.

En función de lo anterior, y reconociendo la importancia del contexto social en la construcción de las identidades, es que hemos reconocido el espacio laboral como uno de los contextos más relevantes en la vida de las personas. Para ello nos resulta importante destacar que la construcción de una identidad laboral no sólo se despliega dentro del espacio laboral concreto, sino que también abarca a los distintos aspectos personales de la vida de los trabajadores. Así como lo plantea Soto “La identidad laboral daría cuenta del difícil y nunca acabado proceso de interpretación, integración y estructuración de las propias experiencias en el trabajo, representando un patch Work de autopercepciones que ofrece continuidad biográfica, consistencia entre las diferentes esferas de la vida y atribución de causalidad de los eventos personalmente relevantes” (Grote y Raeder 2009; en Soto, 2011, p.16)

Ahora bien, si comprendemos el actual contexto laboral de los trabajadores de políticas sociales, y específicamente el de los trabajadores de ONG, entenderemos también que el proceso de construcción identitaria ha estado fuertemente permeado por las características del Nuevo Managment Público, principalmente en lo que refiere a la precarización y flexibilización laboral. Estas últimas como consecuencia del sistema de licitación de proyectos y por lo tanto de la inestabilidad, contratos a honorarios, rendición de cuentas y evaluación constante, entre otras. Diversas investigaciones muestran la tensión existente frente a estas precarias condiciones laborales, y su relación con la identidad y la vida personal de los trabajadores, Álvaro Soto (2011) lo señala en la siguiente cita:

Prevalen identidades profesionales críticas y poco disponibles a la flexibilidad, basadas en la insatisfacción frente a su situación laboral flexible y a la percepción de demanda excesiva de flexibilidad por parte de la empresa. Por su parte, Elchardus y Smits (2008) constatan que los modelos de carrera flexible tienden a desvanecerse rápidamente frente a la prueba de las transiciones vitales y a la relación entre el trabajo y la vida familiar. La mayor parte de los trabajadores mostraría una baja disposición a desarrollar carreras flexibles, buscando promociones en un mismo sector o mantenerse en el empleo. La disposición favorable a la

flexibilidad, por el contrario, respondería a estrategias de adaptación a la precariedad y a lógicas (minoritarias) cercanas al ideal de carreras flexibles (p.18)

De este modo, no es extraño que la mayoría de los trabajadores de ONGs sean en general personas jóvenes, sin mayores proyectos familiares, y en quienes también prima un discurso de mucho compromiso frente a la acción social, el cual muchas veces justificaría la aceptación de tales condiciones laborales: “Los sujetos estarían más disponibles a la flexibilidad en la medida que tienen más clara su vocación y sus objetivos, así como mayor conciencia de sus capacidades (Hall & Chandler, 2005, en Soto, 2011, p.17)

Por último, diremos que la construcción de la identidad, se basa además en procesos de identificación con aquello que se considera positivo, pero también de diferenciación respecto a lo que no es deseable para sí. En el caso de los trabajadores de ONGs este proceso constituye el ideal de trabajador y de organización que buscan ser, en oposición a aquello que se considera como negativo. Esta constitución en oposición a un otro, genera la conformación de un “nosotros” dando cuenta de una identidad social, la cual, según Tajfel (1981), por medio de procesos de comparación y competición con otros, articularía la experiencia de pertenencia grupal.

III. METODOLOGIA

La estrategia metodológica a utilizar es la cuasi – etnografía, con la cual se busca investigar y profundizar desde el contexto mismo aquellos aspectos que reconocemos como relevantes para comprender la construcción de identidad en los trabajadores de ONGs. Dentro de estas organizaciones, se tomó especial atención a los espacios relacionales entre los trabajadores, los espacios relacionales entre los trabajadores y los elementos que operan en sus negociaciones identitarias, en sus prácticas discursivas y, finalmente, en las interpelaciones identitarias que se producen en las prácticas cotidianas. Diferenciamos esta estrategia metodológica de la etnografía tradicional pues abandona “la idea de exhaustividad holística que predomina en los estudios etnográficos clásicos” (Ogbu, 1993; Werner y Shoepfle, 1993):

En las cuasi-etnografías, el tiempo invertido en el trabajo de campo no es extenso. En ocasiones, la observación no se hace en un único espacio, sino que los lugares de observación son múltiples y la frecuencia de visitas a estos sitios son limitadas y discontinuas. Estos estudios se caracterizan por profundizar en eventos o situaciones sociales específicas” (Murtagh, 2007; Spradley, 1980)

Participantes:

La investigación se realizó por medio de una unidad de análisis, que estuvo compuesta por dos ONGs de la región de Valparaíso. En la primera ONG denominada X (encargada de promover, proteger y defender la infancia), se trabajó con un equipo compuesto por aprox. 9 personas.

Mientras que en la segunda organización denominada Y (orientada al desarrollo de los sectores más vulnerables del país) se trabajó con 2 equipos: uno centrado en estudios sociales y compuesto por 4 personas, y otro centrado en el área de infancia compuesto por aprox. 9 trabajadores.

Instrumento:

Las técnicas empleadas en este proceso cuasi-etnográfico contemplaron la revisión de documentos, la observación participante y la entrevista semiestructurada, a trabajadores pertenecientes a las ONGs antes mencionadas. Se utilizó el método de observación participante, ya que permitió acercarnos desde el contexto mismo en el que se desarrollan los sujetos de investigación, a sus experiencias laborales, prácticas y relaciones cotidianas. Todo esto mediante anotaciones de campo –registradas en cuadernos de campo-, las que posteriormente fueron trianguladas y articuladas a modo de un solo relato. Así mismo las entrevistas semi-estructuradas nos permitieron profundizar en aquellos temas que nos parecieron pertinentes para nuestra investigación. Estas últimas fueron transcritas a través del sistema Jefferson.

Análisis de datos:

Los datos recopilados fueron organizados a través de un proceso de codificación y categorización, que se fue desarrollando de manera flexible, en función de las situaciones que iban emergiendo, tanto desde de los datos, como de la planificación del artículo. El proceso contempló una adaptación de dos tipos de codificaciones: abierta y axial.

En un primer momento la codificación, abierta, permitió conocer los datos recopilados, así como también facilitó la recuperación y organización de aquellos datos que se volvían relevantes para la investigación. Junto con el surgimiento de los códigos iniciales, y sus respectivos conceptos, la codificación fue tomando otro matiz, debido a la necesidad de ir relacionando, contrastando y ampliando las ideas de los marcos conceptuales iniciales. Es aquí donde entra en juego la codificación axial, con la cual se buscó identificar las dimensiones, consecuencias y relaciones entre los distintos códigos, para comenzar a crear las categorizaciones pertinentes. Es a través de este proceso que se agregaron datos adicionales, ligados al contexto y a los antecedentes de los sujetos investigados, con la finalidad de favorecer un posterior análisis. Mientras se elaboraba la codificación axial, se fueron desarrollando categorizaciones que se iban expandiendo, cambiando o aunando, en

función de las interacciones repetidas entre los datos. Así finalmente, el presente artículo contempla 2 grandes categorías, que relacionan todos los datos recopilados.

IV. RESULTADOS

En base al actual contexto laboral de los trabajadores de ONGs y tras la instauración del NMP, emerge la pregunta respecto a cómo es construida la identidad laboral bajo esta nueva lógica. Los resultados del presente artículo, tienen la finalidad de comprender este proceso de construcción identitaria, en primer lugar, mediante la identificación de los distintos elementos propios del NMP, aplicados al funcionamiento de la ONG, determinando un modo particular de experimentar cotidianamente el trabajo dentro de estas. Esta primera categoría, emerge como una forma de abarcar lo anterior, focalizándose en la organización misma, en su modo de funcionamiento y en la descripción del espacio relacional que es vivenciado al interior de esta.

Y en segundo lugar, para la comprensión del proceso identitario, en la segunda categoría se realizó un reconocimiento de las características de los trabajadores de las ONGs y de las interpelaciones identitarias realizadas hacia ellos por parte del estado, para finalmente realizar una identificación de las formas en que ellos adoptan o resisten a estas interpretaciones, en base a mecanismos de diferenciación y resignificación.

Finalmente, es necesario aclarar, que las categorías que se presentan a continuación, son el resultado del análisis de los datos construidos en el proceso investigativo (luego de una codificación axial y abierta) y de un constante diálogo entre estos y la teoría relacionada al tema. Todo esto con la finalidad de enriquecer y lograr una comprensión global de la temática en cuestión.

1. Organismos no gubernamentales: Implicancias de la implementación del NMP en las ONGs y sus repercusiones a nivel organizacional.

1.1 Financiamiento

Las ONGs luego de experimentar la salida de los fondos internacionales, comenzaron a vivenciar problemas de sustentabilidad que determinaron la necesidad de buscar fondos que les permitieran continuar desarrollándose. Esta situación, sumada al

nuevo escenario político del país -en donde el estado recupero su legitimidad-, determinó un giro en los organismos no gubernamentales, los cuales comenzaron a ver al Estado como una de las principales fuentes de financiamiento a través de la ejecución de las políticas sociales.

De esta situación no quedaron exentas las ONGs investigadas, ya que al igual que muchas otras, estas organizaciones no tuvieron “la capacidad inicial de desplegar estrategias concertadas para el nuevo período” (Gruninger, 2003, p.29), ni de negociar de manera colectiva una propuesta diferente. Se sumaron a las reglas del juego que el gobierno determinó, aceptando los fondos dispuestos por el Estado para ejecutar las políticas sociales. Al optar a estos fondos, estas ONGs debieron “hacer su trabajo y sus propuestas compatibles con los programas, plazos y condiciones del gobierno, lo que significó una modificación de su trabajo original” (Gruninger, 2003, p.38), el que se basaba en desarrollar propuestas sociales desde abajo. Es así como se produjo la cooptación de estas ONGs, renunciando a su rol de agentes de acción y creación, transformándose en ejecutores privados de la política pública, quedando fuera de las decisiones o diseños de las mismas. Pasaron de ser entidades autónomas del Estado a depender económica y políticamente de él:

“Nos criamos en una cultura de un trabajo aut^onomo y privado, entonces eras t^u el gestor de tu trabajo entonces (...) cuando::: terminó la dictadura y empieza la democracia los fondos de las ONGs empiezan a vincularse al estado, el estado (absorbe) esos fondos” (Entrevista J, ONG Y, p. 2).

Con esta crisis de la sustentabilidad no solo se generaron problemas económicos, sino que además surgieron dilemas identitarios al interior de estas ONGs. Esto debido a que muchos de los fondos concursables cuentan con un formato bastante rígido que dificulta la permanencia de la misión institucional y objetivos propios de la identidad organizacional: “El fenómeno de que una ONG cambie su grupo objetivo o sus actividades a causa de condiciones de financiamiento se llama desplazamiento de objetivos y uno de los resultados es una inconsistencia entre misión y trabajo en terreno”. (Gruninger, 2003, p.39)

Esta situación determinó una doble vulnerabilidad, tal como lo señala Alan Fowler, ya que las ONGs se volvieron insustentables económicamente y, además, se vieron obligadas a transar los principios que constituyen su identidad. Esto debido a la constante presión de mantenerse como organización, pasando por alto muchas veces su quehacer organizacional, sus estrategias de intervención, entre otras. Uno de los trabajadores relata esta situación, en la siguiente cita:

“A veces nos puede parecer súper interesante una propuesta de investigación que hace un servicio público, pero es completamente inviable en términos económicos, entonces tenemos que desecharlo. Y hay a veces que tenemos que elegir entre tres propuestas y resulta que la

tercera es la que menos nos llama la atención en términos técnicos, pero es la más rentable en términos económicos” (Entrevista C, ONG Y, p. 5)

La situación que se describe anteriormente ha afectado el funcionamiento de las ONGs en estudio, tanto a la ONG Y que mantiene la misma lógica de trabajo local, como a la ONG X que no sigue la misma línea. Esta última, nacida bajo el alero de la nueva lógica estatal, ha basado su trabajo en temáticas más específicas, licitando programas a largo plazo y recibiendo fondos permanentes del estado para su organización central, situación que la posiciona como una ONG con “mayor estabilidad”. Generalmente este tipo de ONG se adjudica programas que responden a necesidades específicas de ciertas instituciones del gobierno que cumplen un rol social y por lo mismo la ejecución de sus políticas tienen una cierta continuidad en el tiempo.

Esta diferencia se vuelve fundamental al momento de observar la estabilidad económica de cada una: mientras la primera presenta variadas temáticas en sus proyectos, licitaciones constantes y ausencia de un fondo económico permanente; la segunda trabaja siempre dentro de la misma área, licitando temáticas similares en sus proyectos, y adjudicándose constantemente programas pertenecientes al Servicio Nacional de Menores (SENAME), el cual actúa como su fondo económico más “estable”:

“No sé si tú conoces cómo funcionan los proyectos SENAME, que si una institución tiene más de un proyecto el 10% de la subvención va para el nivel central de la organización, entonces de diez proyectos, el 10% de esos diez proyectos, que sumando y sumando hacen una buena cantidad de plata, se va al nivel central de la institución y así la institución funciona, funcionan los equipos y también se financia el nivel central de la institución” (Entrevista C, ONG Y, p.5)

Aun cuando ésta última ONG pareciera mantener cierta estabilidad económica (al igual que otras que siguen la misma lógica), se reconocen características propias de la externalización (bajo la lógica mercantil), que de igual manera la vuelven una organización vulnerable:

“ONG X es un contratista del estado, o “en palabras más bonitas: un colaborador” (N). Ellos buscan trabajadores para servicio a SENAME. Los que traen contrato indefinido, si un proyecto no lo ganan, los despiden respetando los años de servicio. P dice: “Esto es parte de la tercerización del trabajo”. (Nota de campo ONG X p.26)

A pesar de esta vulnerabilidad, consecuencia de la dependencia económica, la ONG “Y” ha creado una manera de resistir, basada en la proactividad, la creación de proyectos y espacios que les permiten compatibilizar su misión institucional con la adjudicación de nuevos proyectos, que les permitan mantener el sentido de su trabajo como organización.

1.2 Organizaciones X e Y: Características generales en torno al funcionamiento de ambas ONGs.

A lo largo de la investigación realizada en ambos organismos, fue posible identificar ciertas características o modos de funcionamiento, que dan cuenta de la forma en que los equipos realizan su trabajo y del espacio relacional que permea su labor. Dentro de estas características, encontramos la cohesión interna de los equipos, el trabajo colaborativo y la infraestructura de los espacios laborales.

En estas organizaciones pudimos encontrar una cohesión interna de grupo que se produce “tanto por el trabajo común como por el compartir un cierto compromiso con una visión de sociedad ideal y de medios para acercarse a ella. Este compromiso puede ser religioso, político o altruista, o una combinación de todos ellos”. (Vío, F., 1989, p.9). Pareciera ser que en este tipo de organismos, que trabajan con temáticas en políticas sociales y que mantienen un objetivo común, se vuelve necesaria la existencia de una visión compartida e incluso una concepción ético-político similar, tal como lo señala un trabajador de la ONG Y.

“Había pura gente de izquierda en las ONGs éramos todos del mi:smo lote entonces nos complementábamos (...)” (Entrevista J, ONG Y, p.15)

A raíz de estas concepciones comunes sobre el quehacer de la organización, los trabajadores tienden a convertirse en un grupo que comparte “un compromiso personal mayor con la tarea y con los demás miembros, una preocupación reflexiva en cuanto a sus procesos internos y a su relación con el resto de la organización”. (Schvarstein, 1997, p.37). Situación que influye en la manera de ser organización y de planificar estrategias que les permitan abordar los objetivos comunes. Es así, como la organización es “visualizada como una construcción social, formada mediante actividades significativas que realizan los diversos agentes que participan de la organización”. (Sisto, 2004, p.134)

Parte importante en este proceso de construcción social de la organización, es el trabajo colaborativo que se genera al interior de las ONGs y que establece una forma particular de trabajo en equipo. En ambas organizaciones se pudo apreciar un esfuerzo por desarrollar trabajos colaborativos, tanto entre los trabajadores de un mismo centro o área, como entre las diferentes áreas de la ONG, todo esto con la finalidad de mejorar y posicionar a la organización. En las ONGs se han desarrollado distintos focos de trabajo, que funcionan de acuerdo a la adjudicación de proyectos que cada una de ellas realice. Al interior de estas áreas, es habitual encontrar un trabajo colaborativo, en donde la relación se da entre todos los miembros con la finalidad de lograr el objetivo común.

En el caso de la ONG X, es posible ver cómo el equipo ante diversas tareas o situaciones, desarrolla un trabajo colaborativo a través del cual se logra la aprobación de un proyecto grupal.

“Se ponen de acuerdo para realizar fichas de evaluación y otras. R dice que olvidó cómo hacer esas fichas de evaluación y entonces N le dice que hará unas y se las enviará para que vea cómo se hacen”. (Nota de campo ONG X. p23)

En este tipo de organizaciones la concepción de trabajo en equipo es fundamental al momento de desarrollar actividades y de enfrentarse a la evaluación de ellas, debido a que si el proyecto o programa falla, la adjudicación se podría ver afectada y junto a ello la supervivencia de la ONG.

Por otro lado, en esta ONG, el espacio toma un rol fundamental al momento de pensar en la construcción social de la organización; comprender la forma en que se realiza el trabajo y también en cómo se construye la relación entre las personas que componen el equipo laboral. Es desde el espacio físico y relacional que se construyen las prácticas y los sentidos del trabajo, así como también el modo de hacer el trabajo tanto personal como en equipo: “Las personas y los colectivos necesitan identificarse con un espacio físico propio así como con un grupo que les aporte las claves para crear y compartir su modo de ser” (Pol y Valera, 1999, p. 3).

El desarrollo del trabajo en un espacio común y además reducido, genera que los trabajadores puedan comentar los casos no solo con su dupla (forma habitual de trabajo en esta ONG) sino que también con el resto de los trabajadores, surgiendo así una instancia de retroalimentación grupal y contención emocional importante al interior del equipo. Además, el espacio reducido, cosa a la que ellos mismos llaman “hacinamiento”, es algo que ya han naturalizado los trabajadores de esta organización.

“El espacio de planificación y retroalimentación de las sesiones es la misma sala de M, como es pequeña y casi todos circulan por ahí todo el tiempo, la retroalimentación suele ser con todo el grupo, igual que la contención cuando ocurren situaciones complejas y graves. Según P esto permite ver desde otras perspectivas y tener mayor contención. Menciona que el “hacinamiento” del espacio, si bien tiene aspectos que juegan en contra, lo que tiene a favor es esa cercanía que se produce” (Nota de campo ONG X. p.8)

De todos modos, cabe mencionar que este mismo espacio, si bien propicia un ambiente de mucha comunicación y trabajo conjunto, también genera escasa intimidad e incluso podría afectar el trabajo individual, especialmente cuando todos están hablando de sus casos a la misma vez.

“Por otro lado I menciona que el espacio de la sala M es tan reducido que a veces todos se retroalimentan pero hablan de los casos al mismo tiempo, entonces eso a ella le desconcentra y necesita algún medio para poder enfocarse en sus registros. Lo que hace es poner la música bien fuerte y así puede concentrarse en los suyos” (Nota de campo ONG X, p. 15).

Así, la infraestructura, pasa a ser un artefacto que entrega ciertas pautas relacionales limitando y/o abriendo distintas prácticas laborales dentro de la ONG, influyendo en la manera en que se construye un trabajo en equipo determinado (que no necesariamente está marcado por un mandato organizacional), pero además generando ciertas resistencias por parte de los trabajadores, quienes crean distintos mecanismos para adaptarse a ese contexto.

En este proceso de constante construcción organizacional, también se pudo observar la influencia de otros factores que influyen en el modo en que se da este trabajo colaborativo. Esta vez, no en cuanto a lo reducido del área o centro, sino más bien en cuanto a la configuración y las relaciones entre las distintas áreas de trabajo de la ONG. En el caso de la ONG Y, si bien cada proyecto es responsable de financiarse y desarrollarse a sí mismo, surge como demanda institucional la necesidad de que específicamente el área de estudios apoye a otras áreas en la sistematización de sus programas propios, con la finalidad de mejorar el trabajo como organización:

“(...) Estas sistematizaciones no surgen al aire, sino que nosotros las colocamos como aporte institucional y ahí nosotros somos como de una idea de trabajo colaborativo, nosotros sin considerar pago por parte de un proyecto, aparecemos como un equipo de sistematización que va a apoyar en levantar las prácticas y los modelos metodológicos de intervención.”(Entrevista C, ONG Y, p.6)

Es así, como el trabajo colaborativo vuelve a surgir como la manera de propiciar el buen funcionamiento de la ONG y con ello, aportar a su supervivencia. Sin embargo, a pesar de esto, existen dificultades al momento de ejecutar el trabajo colaborativo inter área debido al escaso tiempo con el cual cuentan los trabajadores de las áreas involucradas:

“Tampoco podemos comprometernos con todos, porque aquí en Y hay muchos proyectos funcionando al mismo tiempo, y no podemos estar sistematizándolos todos, porque tenemos que estar ejecutando los mismos proyectos en los que estamos involucrados nosotros, me entiendes?”. (Entrevista C, ONG Y p.6)

Sumado a esto, la ausencia de espacios relacionales influye en cómo se puede gestar el trabajo colaborativo a nivel organizacional, generando resistencias entre los trabajadores de determinadas áreas, quienes pueden ver como una amenaza el apoyo entregado por otro equipo de la ONG. Debido a esto, la falta de espacio y tiempo determinan una serie de

cuestionamiento en torno a la finalidad de realizar sistematizaciones y los modos adecuados de realizarlos:

“El responsable del equipo menciona que para él era importante trabajar esta sistematización con los trabajadores de la ONG que realizan los programas ya que de esta forma se podrían mejorar la implementación de éstos, pero se pregunta cómo podrían presentar las críticas sin hacerlas sentir como un ataque al resto de los compañeros. Ante esto N responde que ella cree que es necesario fortalecer la importancia que tienen los sujetos en las intervenciones, entonces así las críticas constructivas que ellos como equipo podrían realizar serían en función de mejorar el trabajo que se realiza con las personas”.
(Nota de campo1 ONG Y, p.4)

1.3 Trabajo colaborativo inter-ONGs

En las ONGs estudiadas se pudo observar la falta de trabajo colaborativo con otras organizaciones no gubernamentales, debido en gran medida a la necesidad constante de buscar fondos que permitan mantener a la organización. Esta situación ha generado que las ONGs, consultoras y organismos afines deban competir para obtener estos recursos. ACCION (asociación chilena de organismos no gubernamentales) opina que “El sistema de licitaciones de programas estatales obliga a las ONGs a competir por los fondos públicos que se abren. En este esquema, la solidaridad resulta disfuncional y se trata, más bien, de adquirir ventajas competitivas” (Gruninger, 2003, p.27) Uno de los trabajadores de la ONG Y, hace alusión a este tema en la siguiente cita:

“Hoy día no hay diálogo alguno (.) no hay nadie, nadie se junta porque no tení un::: un patrón común sino que cada uno está buscando un recurso del estado. Si en el fondo yo digo mira hay consultoras que trabajan pal FOSIS sipo (.) podríamos juntarnos a decir sabi que mira ↓ah si esta huea es un desastre pero qué es lo que ocurre po? cada cierto tiempo nosotros competimos po (.) por el mismo fondo de recurso (.) entonces tampoco hay diálogo porque no hay una buena onda porque estamos en una cosa media mercantil” (Entrevista J, ONG Y, p.15)

Con el nuevo proceso de licitación, se ha generado no solo una competencia entre ONGs postulantes, sino que además se ha interferido en la elaboración de proyectos, en los cuales se privilegian los presupuestos a bajos costos, por sobre la calidad temática e innovación. Esta nueva relación entre ONGs ha afectado el trabajo en conjunto que podrían realizar estos organismos para fortalecer la política social o trabajar en pos de la población local.

Esta situación es reconocida por algunos trabajadores como un giro en las formas de ser ONG, ya que cuando éstas eran financiadas por fondos internacionales, debían establecer un dialogo con otras organizaciones, con la finalidad de promover un trabajo en conjunto y acorde a las necesidades de la población. La privatización de las políticas sociales y la inclusión de la competencia en los procesos de licitación, no sólo afecto a la ONG en sí misma, sino que también influyo en las maneras de relacionarse con otras organizaciones:

2(...)acá nosotros cuando yo fui director de una ONG que trabajaba en sexualidad y Sida nos financiaba una agencia cooperación que se llamaba SEREMU que era Holandesa que tenía distintos temas. Uno de esos era el Sida pero también tenía temas de vivi↑enda entonces estaba el (RUCAM) tenía temas de mujeres estaba la casa de la mujer ↓cachai o no y estaba ↓tenía el tema de Educación, tenía 5 entonces habíamos ↑5 instituciones financiadas por la misma agencia ellos nos hacían juntarnos po (.) cada cierto tiempo digamos juntaba a todos sus centros de cooperación (...)entonces ellos nos juntaban entonces había un diálogo (.) una conversa una sintonía común:n en temas más que todos eran financiados(...)' (Entrevista J, ONG Y. p.13).

1.4 Modo de trabajo: Licitaciones, Programas y proyectos

Las ONGs en cuestión son organizaciones que se dedican a la ejecución de programas impulsados por el gobierno. En su mayoría estos programas cuentan con bases y normas técnicas a las cuales las organizaciones y sus trabajadores deben adecuarse, tanto para la adjudicación del proyecto como para la mantención de éste. Estas bases y normas técnicas suelen ser guías estructuradas que dirigen la forma en que el gobierno espera que las ONGs desarrollen sus programas de intervención. En ellas se explicitan el perfil de trabajador y de cargo, objetivos y tipos de intervención, plataformas a utilizar, evaluaciones y, en algunos casos, tiempos de proyectos.

El primer paso para acceder a estos programas son los procesos de licitación, que varían de acuerdo a las bases técnicas de cada programa, a las cuales se deben adecuar los distintos equipos de intervención. En el caso de la ONG X se observa una constancia en el tipo de programas adjudicados, esto debido a la focalización temática de la organización. Los programas ejecutados por esta ONG cuentan con una norma técnica que determina el proyecto en su totalidad, incluidos los tiempos de intervención y los recursos a emplear. Esto a diferencia de la ONG Y en donde algunos de sus equipos deben licitar a través de proyectos, que si bien siguen un protocolo de bases técnicas que regulan la gran parte del programa, se deja a criterio de los equipos; los tiempos de sus intervenciones (aun cuando, estos deben ser acordes a los años destinados al programa y a sus objetivos) y los recursos

precisados para ejecutar el programa estatal. Así, el proyecto desarrollado por la ONG, es el que posteriormente dará la pauta a la contraparte para evaluar el desarrollo de la intervención.

Luego de que las ONGs y sus equipos de intervención desarrollan las licitaciones, son los organismos estatales los que aprueban las competencias de la organización y de sus trabajadores, así como también la idoneidad del proyecto presentado. Algunos de los organismos encargados de aprobar las licitaciones de estas ONGs son el SERPLAC (Seremi de planificación y coordinación) y el SENAME.

Una vez adjudicado el proyecto, cada ONG adhiere a un proceso de intervención particular que responde a una norma técnica. Cada programa cuenta con un objetivo de intervención pero también con una estructura que guía el modo en que se debe proceder, especificando el perfil que debe tener cada trabajador de acuerdo al programa, el sujeto de intervención y las fases de esta, el tiempo de desarrollo del programa, e incluso a en ocasiones, la descripción de cada tarea a realizar. Para que exista una regulación del proceso de intervención, y del correcto cumplimiento de la norma técnica, es posible identificar diversos mecanismos de supervisión y evaluación desarrollados por la contraparte.

Es necesario además decir, que tanto el desarrollo de la norma técnica como el despliegue de los mecanismos reguladores, se ven influenciados por la orientación del gobierno de turno; quedando estos supeditados a las formas que se establezcan para ejecutar las políticas sociales. Es así que, según el relato de uno de los trabajadores, durante la administración de Sebastián Piñera hubo un mayor énfasis en los resultados de los programas, destacando aún más la relevancia de los mecanismos de supervisión y evaluación de cada uno:

“(...) este gobierno le ha dado una gran importancia a la rendición de cuentas, es decir a la administración de los recursos que a enfocarse en la meta de los proyectos. Al trabajar como ONG tienen menos flexibilidades al desarrollar los proyectos, ya que este gobierno se ha enfocado en las normas técnicas que impiden la independencia de su organización. J pregunta “¿qué nivel de independencia existe?” aludiendo a que incluso como consultora, realizando estudios, deben seguir las normas técnicas que ha ido estableciendo el gobierno” (Nota de campo 1, ONG Y p.1)

Otro de los cuestionamientos que uno de los trabajadores ha puesto de manifiesto, dice relación con la focalización de la política social, es decir, la fijación de esta sobre ciertos grupos identificados como “vulnerables”, asumiéndose una generalidad en su condición y dejando de lado las particularidades de cada sujeto o familia beneficiaria. Esta forma de concebir al usuario de la política social, condiciona los modos de ejecutar las mismas, por parte de las ONGs.

“Insisto si al final tiene que ver con él, bajo el modelo en el que ellos funcionan que tiene que ver con este gobierno, entonces ellos tratan de homogeneizar todo cachay (...) cachay? Entonces uno entiende que la selección que se hace de estas familias no tiene que ver con la necesidad que ellos tienen, simplemente por una condición súper específica (...) se asume como si son puras personas de estratos socioeconómicos y sociocultural bajo. No necesariamente, se mal asume que son personas que eh::, que son familias completas ligadas al entorno delictual. Mentira. Porque tení familias que solo un miembro y que es el único por generaciones que está metido en esto. Entonces las características de las familias claramente son muy distintas. Pa mí hay familias que necesitay visitarlas cada tres semanas porque están perfecto y es más un acompañamiento, un seguimiento más que un trabajo intensivo, como hay familias que ojalá las pudieras visitar todos los días. Eso no se entendió desde un principio en la SEREMI”. (Nota de campo 2, ONG Y, p.11)

Esta situación deja al descubierto las particularidades a las que deben atender las ONGs en la ejecución misma de los programas. Evidenciando las dificultades de responder a programas diseñados fuera de las localidades en las que deben ser aplicados; que no contemplan diseños metodológicos contextualizados, ni la particularidad de sus beneficiarios, cayendo de esta forma en la lógica de la estandarización.

La realidad laboral de los organismos investigados, muestra algunas de las tensiones que genera el tener que seguir una norma estandarizada y lo que ocurre en el transcurso de cada intervención. Así es posible ver, cómo los trabajadores deben acudir a diversos mecanismos para poder realizar su trabajo de la forma en que ellos creen que es más oportuna y contextualizada, pero además, poder responder a los tiempos de cada intervención, y a las siguientes evaluaciones y supervisiones de la contraparte. En la ONG X, una de las trabajadoras relata esta situación comentando:

“Es súper complejo tener que tener todo listo en tres meses porque la mayoría de las veces no hay tiempo o hay otros factores que afectan en el proceso. Por ejemplo, en algunos casos, durante los tres meses de diagnóstico ocurren cosas en la familia del niño y es algo emergente y urgente a lo que hay que atender más que al informe y por lo tanto lo retrasa. Todo eso hay que ir informándolo también. A veces se vuelve un poco caótico el hecho de tener que tener informes y registros, y muchas veces por hacer informes (que tienen un control más explícito) los registros se retrasan. Entonces no es fácil siempre seguir ese mismo orden”. (Nota de campo ONG X, p. 14)

1.5 Mecanismos de control:

En las organizaciones estudiadas, se ha identificado la imposición de una lógica marcada por la eficacia de los resultados. Desde donde “la perspectiva que destaca es la eficiencia, donde el control se afianza como un instrumento a través del cual la organización puede lograr sus metas”. (Pereira, C. 1999, p.38). Para lograr esto, se han incorporado mecanismos que permiten vigilar y controlar, en función de lo que el gobierno de turno espera lograr.

Es dentro de esta lógica que los dispositivos de sistematización, rendición de cuentas, supervisiones y evaluaciones se vuelven claves para el logro de la eficacia del trabajo social. Un concepto acuñado por el gobierno para definir estos mecanismos de control refiere al *accountability*, que permea tanto lo público como lo privado y que ha surgido a raíz de la “necesidad de transparentar acciones y decisiones, de dar cuenta a la sociedad de políticas de administración, gobierno y funciones; de informar y ser transparentes”. (BCN, 2008)

Estos distintos modos de mantener el control dentro de las organizaciones, fueron observados dentro de las ONGs investigadas bajo la forma de prácticas específicas. A continuación se especifica cada una de estas:

1.5.1 Registros

Dentro de los procesos de intervención de las ONGs estudiadas, se puede observar que el tiempo de trabajo está destinado a la intervención misma de casos y visitas, así como “al “trabajo administrativo” en donde se registran y sistematizan las intervenciones realizadas. Esto último se desarrolla mediante la utilización de diversos dispositivos, dentro de los cuales se lograron identificar elementos como las carpetas de cada caso con planillas de registro de cada proceso, pero también plataformas virtuales, en donde este mismo material puede ser revisado y administrado por entes externos a la organización. Uno de los trabajadores de la ONG X así lo señala:

“El trabajo administrativo, según J, es revisar su hoja de visitas, escribir los registros, subir las cosas a plataforma virtual, hacer informes, etc. Es decir, todo lo que no es atención directa. Y Ahí me contaron que tienen una hoja de registros más “oficiales”, pero también cada uno tiene su cuaderno personal con ciertos registros o algunos calendarios con las fechas y cosas que tienen que hacer con los casos”. (Nota de campo ONG X, p. 18).

Dentro de estos registros, las plataformas tecnológicas han tomado un rol protagónico debido a que para el gobierno esta herramienta permite abordar el problema de las limitaciones de comunicación, que pueden existir entre los distintos organismos públicos. A

pesar de esto existen graves falencias que deben sortear quienes trabajan con este tipo de plataformas, ya que por un lado existe en muchos casos un desconocimiento respecto a cómo operan estos dispositivos tecnológicos, y por otro, una falta de recursos orientados a mejorar la cobertura y mantención de estas páginas, que sobre todo en fechas determinadas, suelen colapsar retrasando el trabajo de quienes las utilizan. Además, para los trabajadores este sistema de registro no es más que un mecanismo de control que utilizan los organismos públicos para direccionar las acciones de los equipos de intervención. Ante esto uno de los trabajadores señala lo siguiente con respecto a la plataforma tecnológica:

“Como el forro, es una base de datos en línea. Mecanismo de control que tiene Sename para garantizar que las platas se están ocupando en lo que corresponde. Planificación, diagnósticos, registros de sesiones, actividades, datos de la familia. El problema es que es una base de datos lenta, se cae, es un cacho (...) Ahora tenemos 72 horas desde que se hace la actividad. Un sistema de control y si se demoran, se obtiene menor calificación lo que puede implicar consecuencias en próximas licitaciones.”(Nota de campo ONG X. P. 5).

El tiempo de los trabajadores invertido en la realización de registros y en su administración, debe ser compartido con otras labores que ellos deben ejercer y que tienen más relación con las intervenciones de las familias y con los tiempos de atención. Esto, pareciese generar una asincronía entre los plazos de los registros y los tiempos reales de los procesos de intervención, en donde el registro -como resultado de las intervenciones- se vuelve más relevante que la intervención misma:

“A veces cuesta porque puede que en tres meses (que es el plazo de diagnóstico) la familia venga sólo 2 veces o una, y que de todos modos hay que mandar algún informe o diagnóstico. Por otro lado, con la familia hay que generar un vínculo que permita autonomía y transparencia de los procesos, sobre todo en los legales. Es más complejo, cada vez hay más control y tienes que poder manejar más cosas (trabajo con padres, temas jurídicos). Hay, según M, una tendencia a producir. En algún momento, importan más los informes y que ellos hagan su trabajo y que eso esté controlado, a la calidad y los tiempos de la intervención”. (Nota de campo ONG X, p. 24)

Finalmente, si bien estos mecanismos de registro sirven como instrumentos de control, es posible también develar su doble función en la medida en que además ayudan al trabajo de cada profesional al permitir una coherencia de las intervenciones y un desarrollo más continuo de estas. El problema radica en la excesiva cantidad de información que se requiere para poder validar la labor de cada trabajador, y el tiempo utilizado en esta tarea.

1.5.2 Evaluaciones:

Las evaluaciones y mediciones de desempeño son habituales durante el proceso de intervención, en ellas se analizan el cumplimiento de las metas y objetivos del programa. Desde Nirenberg, O (2001) estas, se plantean como una herramienta que permite:

“Identificar y corregir la máxima cantidad de eventos que puedan oponerse o dificultar la acción en el marco de tales políticas, programas o proyectos, de modo de obtener los cambios deseados en la situación encontrada inicialmente como desfavorable. Para eso se deben cumplir procesos meticulosos de reconocimiento de la realidad y de programación de acciones en plazos definidos de tiempo, contando con recursos accesibles”. (p.1)

En el trabajo de las ONGs investigadas, existe una necesidad de responder a la evaluación, y de demostrar y validar constantemente el trabajo que se está haciendo. Esto es una tarea compleja en la medida en que los modos de evaluar los programas están diseñados de manera estandarizada y no siempre se condice con el trabajo que se realiza en las intervenciones o atenciones de casos particulares:

“Entre medio, P (quien estaba completando una ficha jurídica, al igual que N, I y T), dice que hay una parte que no quiere hacer y que se saltará- entre bromas- y comienza a contarme sobre esta ficha diagnóstica que tienen que realizar, pero que es unificada para los distintos centros de la fundación, y que por lo tanto, tiene información que no todos los centros manejan (de acuerdo a la especialidad de cada centro). (...)P dice que- por la forma en que siempre funciona SENAME, les van a decir y catetear de que "es suuuuper, triple, mega necesario llenar esos espacio". Propone una junta para ponerse de acuerdo en cómo contestar lo que no saben y lo que no tiene sentido para ellos”(histórico SENAINFO y ecomapa)

Además, estas evaluaciones muchas veces se interponen como amenazas, en la medida en que el desarrollo de los programas y por lo tanto el trabajo de quienes los ejecutan, dependen de la aprobación de la evaluación. Una de las trabajadoras comenta con respecto a esta situación:

“Estoy revisando todos los documentos para ordenar la carpeta (lugar en donde se archivan los documentos requeridos que se entregarán a SEREMI) y quería preguntar cómo les fue con la encuesta de satisfacción de usuario, ¿ya lo aplicaron todo?. A lo cual el equipo responde a coro “no” (...)“habría que aplicarla a las familias ahora en abril, porque eso se comprometió a la contraparte (...) Les pido que lo hagan porque nos puede jugar en contra en algún minuto”. (Nota de campo 2, ONG Y, p.8)

Ahora bien, dentro de las ONGs investigadas, específicamente dentro de la ONG Y, se observó una mirada alternativa al proceso de evaluación. En donde el equipo de trabajo realizó una evaluación que busca conocer qué piensan las familias sobre la intervención desarrollada y las formas en que esta puede mejorar. Así lo señala uno de los trabajadores de la organización “Y”, quien valida y reconoce esta herramienta como una forma de conocer los alcances de su trabajo:

“Esta evaluación es para nosotros no más, no para presentarse a SEREMI. Es para evaluar si el programa ha ayudado a sus familiares. (Nota de campo 2 ONG Y, p.21)”

1.5.3 Supervisión

Otra figura que se perfila como un mecanismo de control al interior de las ONGs, es el supervisor a cargo de la intervención, quien toma diferentes nombres de acuerdo al programa. Desde el gobierno esta figura busca asegurar el correcto desarrollo de los programas a su cargo, incluyendo así, el cumplimiento de los objetivos, el gasto coherente de los recursos, la asistencia técnica y la supervisión de la actualización de la información de las plataformas virtuales. Además es el supervisor quien debe reportar los inconvenientes dentro del programa hacia la contraparte.

Dentro de las dos ONGs observadas se pudo reconocer esta figura como la cara visible de la contraparte, por ende se perfila como un agente de control que poco o nada facilita los procesos de intervención, pero que sí mantiene a los equipos de trabajo con una presión constante. En la ONG X esto quedó explicitado a través de un trabajador, quien relata el poco apoyo que prestan los supervisores al proceso mismo de intervención, dando a entender que esta figura no conoce el trabajo que ellos realizan:

“Cada dos meses tienen la supervisión técnica, que consiste en retroalimentaciones y presentaciones tipo powerpoint. Se expone un caso, muestran nudos críticos, llegan a un acuerdo. “Uno recibe generalmente, más ayuda de los compañeros a diario que de las supervisiones técnicas, ya que no han trabajado en este tipo de proyectos (los supervisores), entonces hay que decirles aaah sí, descubren América en el mapa.” (Nota de campo ONG X p.6)”

Esta imagen hacia los supervisores suele ser compartida entre los equipos que investigamos. Existe una incomodidad hacia este agente externo que cada cierto tiempo fiscaliza a los equipos de trabajo desde una posición de saber -propio de la tecnocracia- que

poco o nada conoce de los procesos interventivos que viven los trabajadores junto a los usuarios.

Pero además, esta diferencia entre trabajador y supervisor también ha sido planteada por parte de los supervisores de acuerdo al relato de uno de los trabajadores de la ONG Y, quien señaló que en una ocasión tuvieron a un supervisor que no realizó todas sus intervenciones en terreno por miedo a sufrir algún daño. Esto no solo generó una diferencia de labores entre los trabajadores de las ONG y sus supervisores, sino que además originó posicionamientos distintos y la sensación de que existe una poca valorización de la vida de los trabajadores que realizan la intervención.

“A nosotros nos tocó una vez, el ATE, después de hacer evaluaciones de estas supervisiones que ellos hacen en terreno, en reunión de equipo con nosotros decir que él no entró a algunos pasajes porque le dio miedo, su vida vale más que eso, pero somos nosotros los que estamos yendo todas las semanas y después nosotros indignados su vida vale más que la nuestra. Él no puede ir, porque iba solo una vez, nosotros tenemos que ir todas las semanas...y a quién le importa si nos pasa algo?, quién se entera si a mí me pasa algo?. Tu vay a casas donde trafican y yo lo he conversado mucho con los chiquillos”. (Nota de campo 2 ONG Y, p.11)

Sumado a esto, los supervisores son personas que rotan bastante entre los programas estatales, por ende en muy pocas ocasiones logran establecer algún tipo de vínculo entre los trabajadores y el asistente técnico. En el caso de la ONG Y, uno de los equipos señaló que hace un tiempo habían estado con un supervisor que propició espacios de diálogo que conllevaron a realizar pequeñas modificaciones al programa original, en función de lo que se creía mejor para el desarrollo de la intervención. Esto fue relatado como un caso excepcional y muy diferente a la relación que establecen actualmente con el supervisor.

“(...)esas cosas se han ido modificando a través de estrategias, se han ido trabajando con tranquilidad, se han planteado, además que tuvimos nosotros un cambio de supervisor y ese supervisor que fue C que después empezó a trabajar C, fue un facilitador para nosotros para poder ejecutar el programa, nos apoyó bastante, nos escuchaba, podíamos hacer una discusión de distintas opiniones profesionales”. (Entrevista V. ONG Y p.5)

En el caso de la ONG Y, también fue posible observar cómo un problema con la contraparte obligó a la ONG a establecer un supervisor interno que fiscalizará al equipo en cuestión. Esta figura fue requerida por la institución estatal que desarrolla estos programas, como una medida de control que desde la misma organización debe velar por el buen funcionamiento de la intervención. Ya que una nueva falta podría ocasionar la salida del programa y con ello la indemnización del organismo estatal, lo que afectaría la estabilidad económica de la organización. Como una forma de resistir a esta medida implantada desde la contraparte, la ONG creó la figura de agente de apoyo que atiende la necesidad del

organismo estatal pero que responde al pensamiento de la gran mayoría de los trabajadores de la ONG:

“Me da la sensación de que la idea de la contraparte era como de un agente de control desde la misma institución para que las cosas se hicieran. La opción que toma mi institución Es un agente de apoyo, no de control, es un compañero de trabajo que viene a apoyar nuestra gestión esa fue otra de las cosas que sucedió también a partir de la crisis”. (Nota de campo 2 ONG Y p.24)

Luego de hacer una revisión de las actuales medidas de control instauradas en el contexto de los programas de las políticas públicas, podemos reconocer, tal y cómo lo dicen Duhalde, Lenguita y Villanueva (2007), que:

“Las políticas actuales actúan a través de una nueva gama de tecnologías tendientes a modelar voluntades y capacidades de los sujetos por fuera del control formal. Como señalara Foucault, se trata de un “repliegue aparente del poder”, una especie de tolerancia, donde la puntilliosidad policíaca y los controles cotidianos pasan a relajarse y estos márgenes de transigencia adquieren un carácter regulador“. (p.4)

2. Características del trabajador de ONG: Flexibilización y precarización laboral y sus implicancias en el proceso de construcción identitaria.

La siguiente categoría, pretende describir cómo la lógica de la gestión pública, la administración de los recursos y los mecanismos de control implementados por el NMP (o modernización del Estado), se ven en el nivel más íntimo de los trabajadores, tanto en las formas de percibirse como ejecutores de programas sociales, así como en sus modos de construir mecanismos de acomodación y de resistencia a la lógica de gestión pública.

En las dos ONGs en estudio fue posible observar ciertas características comunes entre los trabajadores, una de estas tiene que ver con el rango etario de los miembros que componen los equipos de trabajo. Durante la investigación se pudo constatar que la mayoría de los trabajadores de ambas ONGs eran personas jóvenes, no mayores de 38 años (a excepción de algunos directores y jefes de área). Algunos tenían la experiencia de haber trabajado en otras instituciones anteriormente y otros luego de realizar su práctica dentro de estas organizaciones, seguían “haciendo carrera” dentro de ellas.

Además es posible ver que algunos de los trabajadores de estas ONGs se desempeñan en otros empleos en paralelo, mientras otro porcentaje de ellos, se encuentra haciendo estudios de post grado o especializaciones. Es posible agregar, que muchos de ellos, además de ser jóvenes están comenzando recién con el proceso de construir un proyecto familiar y algunos ni siquiera han pensado en esa idea aún.

Otra característica que se pudo observar en ambas ONGs, es que los equipos de trabajo por centro o por área, no sobrepasan las diez personas y además están compuestos en su gran mayoría por profesionales del área social, creándose una fuerte separación con otros profesionales de otras áreas de estudio. En cuanto a estas mismas características de la constitución grupal, es posible identificar una fuerte cohesión entre la mayoría de los miembros de los equipos, dando paso a la existencia de un “nosotros” fuertemente definido, sobre todo en la medida en que colaboran unos con otros en las distintas tareas que realizan, y además siguiendo una ideología de trabajo más o menos similar, en contraposición a la visión que promueve el estado.

Tales características responden a las cualidades observadas inicialmente entre los trabajadores que forman estos equipos de trabajo. Sin embargo, con la finalidad de profundizar de manera crítica y comprensiva cómo los distintos factores de la política social interpelan a los trabajadores, es que se vuelve necesario describir cuáles son estos elementos que impactan a los trabajadores y cómo.

2.1 Trabajador Flexibilizado

Con la modernización de las Políticas sociales, la flexibilización ha sido utilizada como una estrategia que permite desarrollar trabajadores de ONGs más productivos y que pueden adaptarse de mejor manera a los requerimientos de la contraparte y de los usuarios, respondiendo así a las condiciones de eficiencia y competitividad.

En base a nuestra investigación, es posible distinguir dos modos de hacer que la ONG funcione como un organismo flexible:

La primera, según Añez y Useche, tiene que ver con el modo en que el trabajador se relaciona con el empleador, mediante contratos que facilitan un vínculo menos estable, debido a:

“la existencia de contratos por tiempo determinado, trabajo de media jornada, o directamente por la existencia de una relación de subcontratación”, que determina la contratación de trabajadores por corto tiempo, sobre la base de las exigencias de la producción, o a la subcontratación de determinadas fases del proceso productivo”. (Añez y Useche, 2003. p.3)

Y la segunda, está relacionada al modo en que los trabajadores realizan su trabajo y se acomodan a las necesidades de la ONG, respondiendo ya no desde la división estructurada del trabajo, sino más bien desde una multifuncionalidad, en donde todos pueden hacer cualquier tarea que se necesite, lo “que permite rotarlos internamente y asignarlos a sus puestos. Esta flexibilidad lleva a una integración de funciones de la organización que recaen sobre el personal y una integración a su vez de tareas”. (Áñez y Useche, 2003, p.3)

Ambos elementos, tienen profundas incidencias en cuanto a cómo los trabajadores perciben y sienten tanto al espacio laboral como a ellos mismos, la forma en que se organizan entre ellos como equipos de trabajo, y el modo en que organizan y desarrollan aspectos de su vida personal, de acuerdo a lo que su trabajo delimita.

2.1.1 Flexibilización externa: Tipo de contrato

Junto con la modernización del estado se vivió un proceso de flexibilización externa que permeó tanto a las organizaciones no gubernamentales como a sus trabajadores. Dentro de estas organizaciones se han cambiado “radicalmente los puestos fijos de profesionales por formas de vinculación flexible a través de contratos temporales, por tarea, por proyecto, a través de prestaciones de servicios profesionales o mediante la externalización de funciones”. (Sisto y Fardella, 2008, p.6). Esta flexibilización está basada en diversos tipos de contratación: indefinido, a plazo fijo y a honorarios, las cuales dependen en gran medida de las licitaciones y programas que la institución se adjudique y al mismo tiempo de los proyectos que se desarrollen. Además, estas contrataciones dependen del tipo de organización y de la posición que ocupan los trabajadores al interior de esta. Es en razón de lo anterior, que dentro de una misma organización existan diferencias contractuales entre trabajadores:

“E: ¿esa situación de contrato indefinido, se da más en esta área o en todas las áreas?

C: Me parece que no se da en todas las áreas, y tiene que ver también con, a ver yo creo que aquí hay un tema de las características de los proyectos de cada área y la gestión que haga cada equipo. En el caso de los proyectos SENAME, ahí te dan posibilidades de contrato, por el hecho de ser un proyecto de mediano plazo, para la realidad consultora es casi un proyecto de largo plazo.”(Entrevista C, ONG Y, p.3)

De acuerdo a la investigación en estas dos ONGs, podemos encontrar tres tipos de contratos: Contrato indefinido, contrato plazo fijo y Contrato a honorarios. El contrato indefinido corresponde al contrato cuyo término no ha sido fijado previamente por las

partes, y que sin embargo puede terminar por causales establecidas en el código 159-160-161 del trabajo. Este contrato suele ser considerado como el más estable al interior de la ONG y por lo mismo algunos trabajadores se han organizado para conseguirlo.

“C me comenta que en esta área todos tienen contrato y que esa es una lucha que dieron todos y que fue pensada como meta en una de las reuniones anuales”. (Nota de campo 1, ONG Y, p.12)

A pesar de esto existen causales que pueden interferir con él. Una de estas causales, descritas en el código del trabajo (2014), plantea que:

“el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores” (p.82)

Esta situación interpela directamente al personal de las organizaciones, quienes reconocen que ante la falta de licitaciones ellos podrían llegar a perder su trabajo, generando así la sensación de inestabilidad a causa de esta relación contractual:

“(…)Otros compañeros y compañeras justamente querían tener más estabilidad y ahí a partir de la gestión del área se logró trabajar con contrato, pero aún cuando haya contrato indefinido, si no hay proyecto el contrato se anula igual.”(Entrevista C, ONG Y, p.3)

El contrato a plazo fijo es otra de las relaciones que se establecen entre los trabajadores y los empleadores de la organización. En ese caso, el contrato a plazo fijo presenta una vigencia al momento de su creación, generalmente tiene una duración de un año, y excepcionalmente podría durar dos años. En estos casos los trabajadores cada cierto tiempo deben renovar sus contratos en función de los programas que estén en ejecución.

“(…) ellos tienen un contrato con X pero que este debe reactualizarse todos los años de acuerdo a las licitaciones y proyectos que tengan. Claramente si un año falla un proyecto, ellos “clotean”. (Nota de campo ONG X, p.19)

Por otro lado, el contrato a honorarios corresponde a una prestación de servicio por un tiempo determinado, en donde no debiera existir una relación de subordinación y dependencia entre el trabajador y el empleador, por ende no debiesen estar vinculados por medio de un contrato de trabajo. En estos casos, la adquisición del contrato de trabajo puede deberse a una imposición o a una opción personal y dependiendo de eso es la forma de reconocer esta relación. En aquellos casos que el contrato a honorarios se vuelve una opción, existe una sensación de autonomía que no se quiere tranzar:

“(…) La idea del control al estar con un contrato indefinido y ella aclara “por la subordinación y dependencia, menos libertad porque tenía que cumplir un horario, sometida a la voluntad del empleador a mí me me incomoda. Así (con boleta de honorarios) me hace sentir más autónoma”. (Nota de campo 2 ONG Y, p.19)

Mientras que en aquellos casos en donde el contrato a honorarios es impuesto, existe la sensación de inestabilidad al interior de los trabajadores, debido a la falta de continuidad en el trabajo llevado a cabo y al desconocimiento del tiempo total de vinculación:

“Los equipos que trabajan con proyectos FOSIS por ejemplo, que son proyectos a seis meses, y entre proyecto y proyecto, pueden estar hasta tres meses sin proyecto y ahí esos profesionales generalmente trabajan con contrato a honorarios”.(Entrevista C, ONG Y, p.4)

Todas estas formas flexibles de contratación, en la mayoría de los casos, han sido percibidas como inestabilidad laboral, y sensaciones de riesgo, como lo son el miedo y la falta de seguridad en los diversos espacios laborales.

Inestabilidad laboral:

En las ONGs estudiadas fue posible reconocer una constante sensación de inestabilidad laboral al interior de los equipos de trabajo, debido en primer lugar, al tipo de vínculo que establecen los trabajadores con la organización, y en segundo lugar, a las licitaciones adjudicadas.

Esta sensación de inestabilidad, se manifiesta en cuanto los trabajadores ven amenazada su permanencia dentro de la organización debido a la duración de las intervenciones, situación que por lo demás genera un alto nivel de rotación dentro de las ONGs.

Para una de las trabajadoras, este sistema de licitación no solo afecta al tiempo de vinculación de los trabajadores con la organización, sino también al tipo de vinculación que se establece entre empleador y empleado, que muchas veces no se condice con lo que los trabajadores esperan:

“A mí no me gusta el tema del contrato pero si a mis compañeros de trabajo les gustaría tener contrato por ejemplo, pero este sistema, medio perverso, no permite mucho tener la contratación a pesar de que Y ofrece la contratación. Pero de todas maneras una contratación mientras lo que dure el programa entonces existe como dentro de todo este tema la búsqueda incansable de los profesionales de buscar la estabilidad” (Entrevista V, ONG Y, p.9)

A pesar de que en la mayoría de los casos estudiados los trabajadores buscan estabilidad mediante el contrato, en la ONG Y específicamente, se ha observado un grupo no menor de trabajadores que apuesta por una contratación a honorarios que tendría para ellos el beneficio de permitir una mayor autonomía por sobre una relación de dependencia. Para estos trabajadores la inestabilidad laboral es percibida como un factor inherente al tipo de contratación que han establecido con la ONG, así como a las condiciones laborales que estas organizaciones ofrecen. Produciéndose una suerte de naturalización por parte de los trabajadores de las condiciones de precarización en las que se han visto envueltos, debido a las condiciones de mercado que ha tomado la administración de la política social. Una idea de Bauman (1998a, 1998b y 2001), Gorz (1991) y Sennett (1998), leída en Sisto (2000) señala que:

“hay una coincidencia entre la flexibilidad laboral, como “maximización de libertad” y la creciente demanda de los sujetos por su autodespliegue y realización individual (...) En efecto, estabilidad y seguridad laboral no son sólo difíciles de encontrar, sino que también son percibidas como sinónimo de estancamiento y encierro, en particular en el caso de los profesionales” (p.204).

Esta naturalización de la flexibilidad en post de un mayor grado de libertad es señalada por uno de los trabajadores, quien se niega a trabajar en otro tipo de sistema:

“Es que como te digo, yo creo que la inestabilidad laboral es una constante de la precarización del empleo a nivel global, ahora para no tener inestabilidad laboral, tendría que trabajar en el sistema de servicio público, y la verdad es que no me interesa trabajar en un servicio público” (Entrevista C, ONG Y, p.8)

De acuerdo a los discursos de algunos trabajadores, las flexibilizaciones contractuales han sido interpretadas como positivas, en la medida en que les permiten gestionar sus propios tiempos en función de sus intereses, representando, además, una forma de resistencia frente al sistema económico, el cual -entre otras características- tiene un sistema de ahorro previsional, que ellos consideran como algo injusto.

A pesar de esto, se reconoce otro grupo de trabajadores que perciben estas flexibilizaciones contractuales como negativas, ya que generan mucha incertidumbre en relación a su estabilidad personal, viéndose limitados también al momento de acceder a beneficios sociales que requieren dar cuenta de una vinculación contractual estable con una organización:

“No sabemos ná. Si yo no sirvo pa eso, yo me estresó mucho con esa situación con esa incertidumbre de no saber qué va a pasar. Yo necesito estabilidad en la pega. Igual los programas tiene como esa tendencia “por eso yo soy más como de sistema público, de que llegaste ahí y moriste ahí ¿cachay? Si po y esa estabilidad te permite otras cosas en tu vida

eh no se po como un crédito hipotecario, que como honorario te cierran la puerta en la cara y se ríen, si a mí me ha costado mucho encontrar arriendo, porque trabajo a honorario. Entonces yo digo –no aquí están mis papales, cachay la boleta- ah usted es honorario, ya po la llamamos y ahí empezai a joder entonces tení que agarrar cualquier arriendo, vivir en cualquier parte cachay?’. (Nota de campo 2 ONG Y p.12)

Como es posible ver en la cita anterior, esta incertidumbre e inestabilidad, llevan a los trabajadores a optar por una calidad de vida que no es la que ellos eligen, limitando su capacidad de control frente al modo en cómo quieren vivir. Llamaremos precarización a las condiciones laborales que permiten esta situación anterior: “Son trabajos precarios todos aquellos que reducen de forma significativa la capacidad de los trabajadores de planificar y controlar su presente y futuro” (Cano, 1997. p.54). Esta sensación de inestabilidad y precarización visualizada entre los trabajadores, es llamada por Sisto (2009) como precarización de la situación, asumiendo que en estos casos:

“el trabajo no asegura un lugar estable al sujeto desde el cual controlar el presente y proyectar el futuro. En este último caso se puede considerar las distintas formas de empleo atípico que suelen asociarse a pobreza, pero también las nuevas formas de vinculación laboral a la cual están sometidos los profesionales incluso altamente calificados” (p.199)

Esta incertidumbre e inestabilidad genera diversas emociones en los trabajadores, debido a que muchas veces ellos deben postergar sus proyectos personales a causa de la falta de garantías sociales propias de esta lógica de trabajo, la cual se ha visto permeada por el NMP:

“Ahora, yo no tengo la posibilidad de imponerme, porque el sueldo me baja mucho, no alcanza. Es imponer o vivir solo, pero no se puede las dos cosas. A mí me gustaría ser mamá por ejemplo, cosa que no puedo hacer todavía, porque quién me paga seis meses. Y el tema del crédito hipotecario no es imposible, pero es mucho más difícil, porque te piden mayor estabilidad que es súper difícil cuando trabajay en programa cachay? Estabilidad en qué sentido en la cantidad de boleta, pero de repente en el cambio de un programa a otro tení una laguna de un mes y ya jodiste y te piden dieciocho boleta seguidas”. (Nota de campo 2 ONG Y, p12)

Dentro de esta inestabilidad propia de la precarización laboral, los trabajadores han optado por buscar empleos complementarios que les permitan suplir sus necesidades económicas y sus vacíos contractuales. A estos se suman también aquellos trabajadores que se han visto en la necesidad de dejar sus puestos de trabajo en busca de mejores empleos que les puedan ofrecer mayores garantías que la actual organización.

Más allá de la forma en que es asumida esta precarización por los trabajadores, reconocemos a groso modo esta característica como una particularidad propia del sistema

mercantil, donde se propician los empleos inestables con bajas remuneraciones, pocas garantías sociales, y en cual el vínculo entre el trabajador y el empleador suelen ser inestable, propiciando así una alta rotación de empleados.

2.1.2 Flexibilización interna: Trabajador Polivalente/multifuncional

La flexibilización interna apela a las distintas formas en que el trabajador se debe desempeñar dentro de las organizaciones no gubernamentales, adaptándose a variadas condiciones laborales en favor de una mayor productividad. Es así, que el trabajador, dentro de los espacios laborales, ya no solo debe manejar las tareas propias de su profesión, sino además, debe estar “disponible” para suplir ciertas necesidades de la organización y estar dispuesto a trabajar en horarios que exceden a su jornada laboral. Así, Áñez y Useche (2003) plantean que:

“Esta nueva forma de organización del trabajo impone exigencias a los trabajadores, tales como la realización de nuevas funciones, trabajar en equipo y con mayor calidad, responder a los problemas no previstos, para realizar toda clase de actividades dentro de un área determinada. Es decir; acarrea crear una nueva definición en la división y en el contenido del trabajo, a través de la ampliación de las responsabilidades del trabajador en la producción” (p.2)

Esta situación es identificada en los discursos de los trabajadores, quienes frente a un evento particular, como sus “vacaciones”, deben responsabilizarse para lograr cumplir las tareas del equipo, teniendo que construir un sistema de reemplazo entre ellos. Esto genera a su vez, que para la realización de determinada tarea, ya no es indispensable solo un profesional, sino que todos pueden colaborar:

“Frente a lo mismo le pregunto por el sistema de vacaciones a lo cual me comenta que “nosotros tenemos, tenemos el trato entre nosotros. Yo me voy de vacaciones y les pido a mis compañeros que me reemplacen y entonces ahí nos vamos apoyando y no quedan las visitas sin hacer y en ese caso hasta la V hace visitas (responsable del programa) y sobre todo para nosotros, consejeros (...)Tenemos 15 días de vacaciones, pero te podí tomar diez días seguidos. Por los mismo, porque tomarte 15 días de corrido es cargar mucho a tus compañeros”. (Nota de campo 2 ONG Y, p.9)

Esta distribución de las tareas dentro de los equipos de trabajo, orientadas hacia la producción, genera a su vez diferentes exigencias hacia el trabajador de las políticas sociales. Lo que implica un “deber ser” competente, en la medida en que el trabajador debe ser capaz de producir una mayor cantidad de labores, con rapidez y además calidad. Sisto (2004) señala que esta flexibilidad interna, ha generado:

“nuevas formas de control que pueden ser visualizadas para involucrar o solicitar un procesamiento de subjetividad en orden de constituir empleados que no sólo sean más adaptables sino que también más capaces de moverse más rápidamente entre las actividades y asignaciones dónde ellos podrían ocupar orientaciones subjetivas o posiciones de sujeto bastante variadas, sobre todo al interior de los grupos de trabajo o equipos auto gestionados y multifuncionales” (p.217).

Lo anterior es percibido por uno de los trabajadores de la ONG X, quien da cuenta de que esta exigencia cada vez mayor por tener que adquirir conocimientos variados, está ligada a la producción, y por lo tanto al control del trabajo:

“Es más complejo, cada vez hay más control y tienes que poder manejar más cosas (trabajo con padres, temas jurídicos). Hay, según M, una tendencia a producir. (...) Entre medio noté que les hacen un “taller judicial”, el cual consiste en que uno de los abogados del centro, les explica cómo funciona el circuito penal y los medios de protección”. (Nota de campo ONG X, p.24)

Estos distintos modos de flexibilización interna, permiten una mayor producción de los equipos de trabajo a menor costo, en la medida en que se realizan más y diversas tareas con la misma cantidad de trabajadores, en tiempos y lugares que no siempre son los acordados. Generando además, la responsabilización por parte del trabajador de actividades que muchas veces no les corresponden. Todos estos elementos de la flexibilización generan espacios laborales altamente precarizados, en donde es posible observar sensaciones de inseguridad e incluso temor de los trabajadores hacia su contexto laboral.

Trabajador en riesgo (miedo/falta de seguros)

Una característica relevante de la flexibilidad interna, está directamente relacionada a los lugares de trabajo y a la jornada laboral de los trabajadores de ONGs: En cuanto a lo primero, es usual que existan diferentes espacios de acción de acuerdo con las características de las intervenciones y de los usuarios de los programas; En cuanto a la jornada laboral, muchas veces los horarios no responden a una jornada estable, sino que también se adaptan a las necesidades de las intervenciones y de las tareas a realizar. Es así que el trabajador está en una constante adaptación al tiempo y al espacio de trabajo, aun cuando estos impliquen trabajar a altas horas de la noche o en lugares muchas veces riesgosos. Echeverría y López (2004) señalan que:

“La flexibilidad en el tiempo de trabajo, vinculada a la organización variable de las horas de trabajo, tanto su organización como su distribución, incluyendo jornadas diarias, semanales o anuales, horas extraordinarias, jornadas parciales, trabajo en turnos, trabajo en fines de

semana, horarios alternados o escalonados, pausas en la jornada diaria, semanas de trabajo comprimidas, distribución "irregular" de los días de trabajo y descanso, anualización del tiempo de trabajo y redistribución de los permisos anuales. (p.11)

Debido al tipo de proyecto que licitan estas ONGs, entendemos que esta constante adecuación horaria y espacial, muchas veces genera situaciones de riesgo para los trabajadores de este tipo de organizaciones, en cuanto se trabaja en contextos que ellos mismos reconocen como inseguros y en donde se ve expuesta la integridad tanto física como psicológica de los trabajadores:

“Te das cuenta quién sería capaz de estar haciendo un taller a las 10 de la noche en un sector poblacional, haciendo un taller con las juntas de vecinos, hay profesionales que lo harían y otros que no...” (Entrevista V, ONG Y, p.9)

A la base de esta lógica de flexibilización y precarización, los mecanismos de control, especialmente la norma técnica, juegan un rol protagónico en la exposición al riesgo, ya que exigen una serie de requisitos, que conllevan una adecuación por parte del trabajador a las características propias del programa y su evaluación. En el caso de que el trabajador no logre adecuarse a esta flexibilidad y con ello no responda a la norma técnica, es probable que la organización pierda futuras licitaciones, lo que repercute en los trabajadores, generando un alto grado de temor al ver amenazada su permanencia dentro de la ONG. Esto es posible identificarlo en una de las trabajadoras, quien frente a una imposición de la contraparte siente temor al verse exigida por responder a una demanda e imposibilitada a dialogar respecto a esta misma:

“Posteriormente fuimos a fumar un cigarro y continuamos conversando sobre la “crisis” vivida entre Y y S. Vuelve a comentar la angustia que le generó la situación, partiendo de una reunión a las que fueron llamadas (ella como responsable de la ejecución del programa y otra profesional encargada del área promoción y desarrollo social de Y), en donde A.C, encargada del programa y de la región de Valparaíso, las estaba esperando con un power que contenía la siguiente frase: “me deben cuarenta visitas”. “No había posibilidad de diálogo, ella (refiriéndose a A.C) golpeaba la mesa, no había posibilidad de diálogo, nada. Yo me acuerdo que empecé a mirar hacia afuera de la ventana y empecé a pensar en otras cosas. Después de la reunión nos fuimos con C a tomarnos un café y yo de puro nervio me reí todo el rato”. (Nota de campo2 ONG Y, p19)

De esta manera se introduce el miedo como una forma de control, bajo el supuesto de mejorar la productividad de las políticas sociales. Según Sisto (2004), pareciera ser que, “es así que el negocio moderno de la administración se realiza manejando las emociones e intereses de los trabajadores-las esperanzas, miedo y aspiraciones - , en lugar de sus conductas directamente (...) Son considerados partícipes en una relación dialógica, pero lo

son para ser moldeados, calzados según las orientaciones directivas; por ello,(...) estas estrategias se dirigen derechamente hacia lo emocional”. (p.216).

2.2 Identidad del trabajador de ONG

En base a las características del contexto laboral de las ONGs estudiadas, es posible observar en el discurso de los trabajadores; un posicionamiento respecto a lo que la política pública está siendo ahora, como también, diversos modos de resistir frente a esta forma de gestión y a la ejecución de los programas estatales. En relación a lo anterior surge, por un lado una identidad construida desde el “deber ser” que impone el discurso oficial de la política social; mientras por otro lado emerge una identidad propia de los trabajadores como un modo de resistencia hacia la política pública y hacia la imagen que ellos han construido de los funcionarios públicos, pero también como una forma de fortalecer aún más ese lugar diferenciado.

2.2.1 Construcción de sí en referencia a otro: Crítica hacia el trabajador público.

En distintas ocasiones, los trabajadores de las ONGs estudiadas, manifestaron sus discrepancias en relación a la modernización de la actual política social, en la que prima la relevancia en los resultados de los programas a realizar, las planificaciones estándar, la postura asistencialista hacia los usuarios, los mecanismos de control y la inestabilidad laboral.

Esta crítica también abarca a quienes ellos reconocen como empleados de lo público, funcionarios ligados directamente al estado, quienes a pesar de recibir todos los beneficios de un trabajador estatal, no cumplen con los requerimientos que para ellos como trabajadores de ONG son esenciales al momento de trabajar con un otro. En la imagen que los trabajadores de las ONG’s han construido de funcionario público, este es percibido como un trabajador ineficiente y poco comprometido a la hora de dar un servicio, que piensa a los usuarios como un número al que se debe atender para cumplir con la planificación. Así lo menciona una trabajadora de la ONG X:

“Le pregunto si alguna vez ha trabajado en el sector público y me dice que no, y que ella en X no siente que sea una trabajadora pública, que ellos son más bien “los contratistas de lo público”, que entonces no están mucho ni en uno ni en el otro. Me dice que ella se siente

tranquila en este trabajo, no estable, pero sí tranquila, que nunca ha trabajado en lo público pero que tiene mala visión de ese tipo de trabajadores de esa área mencionando que hacen mal la pega (no hacen lo que tienen que hacer) (...) Me comentó de amigos de ella que trabajan en el sector público y que no son malos trabajadores, pero que la pega no es agradable, que trabajas con tantos datos que al final la gente pasa a ser un número, una serie” (Nota de campo ONG X, p.27-28)

Así mismo, desde el discurso de algunos trabajadores de la ONG, surge el apelativo de “trabajador planta”, en donde el funcionario público es visto como un trabajador muy estable y poco proactivo al momento de desarrollarse profesionalmente:

“Pero al menos con este estado a mí no interesa estar vinculado al trabajo público; trabajé como ocho años en gendarmería, fue bien interesante, pero ahí teníamos una, era como el dicho de estar en la planta profesional o ser planta, y la verdad es que uno veía que la gente se iba transformando en planta, estaban ahí y siempre había algún motivo para quejarse, entonces eh, ahí es donde uno va viendo que quiere hacer, y ahí tienes estabilidad, tienes mejor ingreso incluso, pero por la misma forma en que el estado se ha achicado, eh... no es sencillo tampoco trabajar en el espacio público” (Entrevista C, ONG Y p.8)

En cuanto a lo observado, pareciera ser que un trabajador público es visto como alguien que perdió su autonomía y que se desempeña de manera poco proactiva, debido a la seguridad que genera el pertenecer a una planta estable de trabajo. Esto ocurre a diferencia de lo que se vivencia en las ONGs estudiadas, en donde el contexto suele ser adverso e inestable, permitiendo la búsqueda constante de recursos, estrategias e iniciativas. Esta condición de riesgo, facilita la proactividad en el trabajador, logrando así que este se desarrolle como un sujeto competitivo, comprometido y eficiente.

Estas últimas características son apropiadas por el trabajador al momento de resignificar las condiciones precarias de su labor en favor de sus ideales sociopolíticos, a pesar de que ello tiene sus fundamentos en la lógica capitalista. Por lo tanto podríamos decir que la autonomía del trabajador y el desarrollo activo de la labor social, en el contexto de las ONGs, se potencian a través de la tercerización, flexibilización y la inestabilidad laboral; es decir desde la precarización del trabajo público.

Este discurso hacia el funcionario público, se construye como un límite diferenciador, en donde ellos se posicionan como lo contrario a este tipo de empleado. Uno de los grandes aspectos que ellos resaltan de su trabajo, es por ejemplo, el del compromiso y/o vocación hacia su labor social, dentro de lo cual, parece relevante no solo ejecutar un programa sino también el de trascender en lo que se está realizando:

“Si no hay cariño, no hay amor, no hay sentimientos debajo de lo que tu hací no vale la pena en que tú lo hagas porque ahí tú te transformai en funcionario público, si no ves más

allá de lo evidente () ahí si te transformai en un funcionario público, si queri hacer y queri creer que lo que estás haciendo es lo que corresponde porque sale ahí en unas bases, bueno, hágalo, hágalo, pero::::: Yo creo que tengo que (reanimarme) un poco más.” (Entrevista V, ONG Y, p.12)

Es así como los trabajadores de las ONGs dan un sentido a su labor, aludiendo a una búsqueda y entrega que va más allá de responder a protocolos de trabajo, diseños y programas estándares. Esta visión de sí mismos, basada en una gran vocación por la labor social y una metodología acerca de cómo debe ser llevada a cabo la misma; permite suponer una identidad común entre los trabajadores. Es esta última la que permite hacer frente a la modernización de las políticas públicas (NPM), en la medida en que se crea un discurso común en torno al ideal de trabajador y profesional que se quiere ser. Este ideal es adoptado por los trabajadores al conformar “un nosotros”, constituyéndose así un bloque frente a la contraparte, marcando el límite entre lo que se es (o se quiere ser) y lo que no se es como trabajador, a modo de una identidad colectiva, más o menos similar entre los trabajadores de las ONGs estudiadas: “Esta conceptualización permite entender cómo en determinados contextos sociales, la saliencia de ciertas categorías o grupos determina la aparición de comportamientos diferenciales, favorecedores al propio grupo o perjudiciales al grupo opuesto” (Iñiguez, 2001 p.7)

La constitución de este “nosotros trabajadores de ONG”, aparece con fuerza a través de una alta cohesión grupal, que puede resultar en un posicionamiento hermético hacia otros. Esto, muchas veces, tiene como consecuencia que los trabajadores de ONG dejen poco espacio para que otros realicen críticas hacia su trabajo, estableciéndose un discurso en donde la forma correcta de llevar a cabo la labor social es la que ellos promueven, destacando los aspectos positivos de su labor, al mismo tiempo que ocultan lo negativo.

El acto de diferenciación, si bien emerge como un modo de resistencia hacia la lógica de la modernización, funciona de manera antagónica promoviendo al mismo tiempo la misma lógica a la que hace frente. Ello en la medida en que se establece una relación de competencia para con el trabajador público, en donde ellos -como organismo privado que realiza funciones del estado-, se visualizan como organizaciones eficientes, en oposición a las organizaciones estatales que desempeñan la misma labor. Reproduciendo indirectamente el modelo de la nueva gestión pública, en donde la competencia, eficiencia y productividad toman un rol protagónico: “En términos generales el esquema de la NGP pone énfasis en la incorporación de herramientas del ámbito de gestión empresarial a la gestión pública, partiendo de la oposición “eficiencia privada”/ “ineficiencia pública” (Gil, 2013 p. 26)

De acuerdo a lo anterior, es posible ver, que si bien en el discurso de los trabajadores de ONG existe la demanda hacia un estado que debería hacerse cargo de los problemas sociales, en el quehacer, son ellos quienes intensifican su oposición hacia el empleado

estatal, devaluando la función estatal y relevando a la función privada o híbrida, de la que ellos son parte.

V. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

En la presente investigación se reconocieron los distintos elementos que utiliza el NMP al momento de interpelar a los trabajadores de ONG, todo esto con la finalidad de lograr el funcionamiento deseado dentro de la organización. Entre estos elementos, propios de la externalización, encontramos el modo de obtención de recursos basados en la lógica de competencia, y mecanismos de control enfocados en el logro de resultados. Esto determina un cierto modo de concebir el trabajo, basado en la reproducción de modelos estándares de intervención, en donde el foco está puesto en la eficacia y eficiencia de los programas que ejecutan los trabajadores de la ONG. Con esto, se genera la idea de un trabajador que “debe ser” competitivo, eficiente, flexible, proactivo y que esté dispuesto a rendir cuentas constantemente.

A lo largo del estudio fue posible observar que si bien los trabajadores de ambas ONGs cumplían con todos los requisitos del NMP (en cuanto al logro de resultados); sus vivencias personales en torno al trabajo, estaban marcadas por características propias de la precarización. Situación similar es narrada por Sennett (2000) en su libro “la corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo”, en donde se pregunta por los efectos del cambio impulsado por el capitalismo flexible en la vida de las personas, al influir en las subjetividades individuales y colectivas, que proveen un sentido a la identidad y dan una orientación a la vida.

En el caso de las ONGs, pudimos apreciar cómo esta nueva interpelación identitaria influía en los trabajadores generando sensaciones de temor a la evaluación, estrés por cumplir tanto con las intervenciones como con los mecanismos de control, temor hacia la inestabilidad propia y de la organización, falta de seguridad social, extensas jornadas de trabajo y el cumplimiento de funciones, según las necesidades emergentes. A pesar de esto, los trabajadores han respondido a esta interpelación de manera activa, ya que si bien se han adaptado a los requerimientos organizacionales, estos son conscientes de su precarización y han tomado una posición crítica frente a esta nueva lógica de trabajo, a la vez que resignifican y/o se resisten a la misma.

Es así como algunos trabajadores resignifican sus condiciones laborales, por ejemplo, validando el contrato a honorario como una opción personal que les permite hacer frente al sistema de afiliaciones del cual difieren, mientras que en otros casos, los trabajadores se

resisten a esas y a otras condiciones de la precarización, a través la renegociación colectiva de sus situaciones contractuales y la evasión de algunos mecanismos de control.

En cuanto a la crítica de los trabajadores de ONG hacia el sistema público, esta está dirigida principalmente hacia la construcción imaginaria que han hecho del funcionario público, refiriendo a ellos características negativas como: ineficiencia, falta de proactividad, trabajo orientado hacia los resultados y la concepción de un usuario como un número. Todo esto permite al trabajador de ONG reconocer aquel lugar que no quiere ocupar dentro de la labor social, estableciendo con ello un elemento identitario que lo diferencia y posiciona en un lugar de trabajador que aún en condiciones precarias, realiza “mejor su labor”.

Es así como la construcción de identidad laboral de estos trabajadores de ONGs emerge en una tensión constante entre un “deber ser” propio de la lógica del NMP, y la identidad que los mismo trabajadores han forjado, ya sea en base a sus experiencias previas, como en sus vivencia actuales, y sus espacios relacionales, dentro y fuera del trabajo.

Sumada a esta tensión identitaria, pudimos reconocer la existencia de una contradicción en el discurso hermético de algunos trabajadores: Por un lado se observa la crítica hacia la lógica mercantil en el trabajo, y por otro lado se promueve un discurso que va en favor de ésta, por ejemplo, mediante la valorización de lo privado por sobre el trabajo público, reproduciendo, así la lógica de la competencia.

De este modo la construcción de identidad de los trabajadores se perfila como un proceso activo, múltiple y cambiante que involucra tanto al sujeto como a las relaciones que éste establece y el contexto en el que se desenvuelve. Para dar cuenta de esto, fue necesario deconstruir al trabajador, mediante un análisis macrosocial, que permitió comprender al sujeto desde sus prácticas cotidianas y desde sus discursos, emergiendo así, “la heterogeneidad y la contradicción, como parte constitutiva del hacerse sujeto”. (Sisto, 2008, p.65)

Es relevante mencionar, que para lograr un análisis comprensivo y situado de este proceso identitario dentro de las ONGs, la cuasi-etnografía fue una gran herramienta de investigación, ya que no sólo pudimos conocer el discurso de los trabajadores, sino que además nos permitió estar dentro del espacio relacional, observar las dinámicas cotidianas entre los trabajadores y entre los trabajadores con los dispositivos laborales.

Junto a lo anterior, la cuasi-etnografía nos dio la oportunidad de ocupar un lugar dentro del contexto, que no fue neutral, ya que nuestra participación como investigadoras no sólo se limitó a observar y conversar con los trabajadores, sino que además permitió hacernos parte del estudio de manera activa, en la medida en que toda la información que pudimos construir desde el espacio, estuvo permeada por nuestras sensaciones e ideas. Esto último facilitó el hacernos conscientes de otros elementos que ocurren a un nivel menos

explícito, pero que de todos modos es información relevante para comprender e interpretar lo que estamos estudiando. Ejemplo de esto es el hermetismo percibido en una primera instancia por los investigadores, al no ser integrados en las dinámicas cotidianas de los equipos. Hecho que generó sensaciones de incomodidad en los investigadores, y que determinó la necesidad de profundizar en este elemento, orientando así una línea de análisis determinada dentro de la investigación.

Finalmente nos resulta relevante señalar que la presente investigación tiene un carácter exploratorio, debido a no existen estudios anteriores que enfatizan en el tema ni en la unidad de análisis, razón por la cual el equipo de investigación decidió realizar un primer acercamiento a este tipo de organizaciones con la finalidad de tener una visión más general de su funcionamiento y de la construcción identitaria que se está desarrollando dentro de estas. Además, esta investigación cuenta con la limitante de haber sido realizada en solo dos ONGs de la región de Valparaíso, por ende la información expuesta en el artículo no podrá ser generalizada en otras organizaciones de este tipo. Debido a esto creemos que más que realizar un cierre de investigación, es necesario construir preguntas que abran la posibilidad a otros estudios en torno a esta temática.

Dentro de nuestras reflexiones finales en torno a las identidades laborales de trabajadores de ONG y al modelo del actual sistema laboral, surgieron las siguientes interrogantes:

¿Existe en el actual sistema laboral de las ONGs una condición contractual y relacional que no genere precarización?, Desde nuestra perspectiva y comprendiendo que la introducción del NMP en las políticas sociales generó una contradicción en cuanto a su discurso de bienestar social y a sus prácticas precarizantes, nos surge la pregunta ¿Qué tipo de resistencia es posible en el actual contexto laboral? y Por último, ¿Qué entenderemos por público y privado? ¿Cuáles son los límites y la relación que se establece entre ellos y la construcción identitaria de los trabajadores?

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

Acuña, A., Barrios, E. (2008) La identidad profesional de psicólogos jóvenes que trabajan en intervención social institucionalizada en la V región. Tesis para optar al grado de licenciado en psicología y título de Psicólogo, escuela de psicología, pontificia universidad católica de Valparaíso.

Alfaro, J. (2000) *Psicología Comunitaria y Políticas Sociales: análisis de su desarrollo en Chile*. Santiago: Universidad Diego Portales.

Añez, C. & Useche, M. (2003). Flexibilización de las Relaciones de Trabajo y su Incidencia en la Fuerza Laboral. *Revista Faces* 12 (23) Recuperado el 12 de abril de 2014, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a12n23/12-23-1.pdf>

Ascorra, Paula. (2010). Aportes de las Ciencias Sociales al Nuevo Management. *Psicoperspectivas* 9 (Nº1), 1-6. Recuperado en 2 de mayo de 2014, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242010000100001&lng=es&tlng=es.

Asún, M. (2005) *Para leer la Psicología Comunitaria: contextualización histórica en Santiago de Chile*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología. Escuela de Psicología Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.

Biblioteca del congreso nacional de Chile, (2006). "Políticas públicas en Chile". Recuperado el 18 de noviembre de 2012, de http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2006-07-25.7747914711

Bourdieu, Pierre (1972) *Esquisses d'une théorie de la pratique précédé de trois études de ethnologie kabyle*". Switzerland: Librairie Droz SA.

Briones, Claudia. (2007) *Teorías performativas de la identidad y performatividad de las teorías*. *Tabula Rasa* (6). Buenos Aires. Argentina.

Busso, G. (2001). Vulnerabilidad Social: Nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI. Trabajo presentado en Seminario Internacional Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe, Junio, Santiago de Chile.

Calsamiglia, H; Tusón, A. (1999) *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.

Carvalho, Cristina Amélia Pereira de. (1999). El control organizativo en las organizaciones no gubernamentales: un estudio de la realidad Española. *Revista de Administración Contemporánea*, 3 (Nº3), 37-50. Recuperado 2 de junio, 2014, desde http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551999000300003&lng=en&tlng=es. 10.1590/S1415-65551999000300003.

Coffey, A. & Atkinson P. (2003) *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Medellín, Colombia: Editorial universidad de Antioquía.

Cooren, F. (2012) *Ventriloquía, Performatividad y comunicación: cómo hacemos hablar a las cosas*. Revista académica de la Federación latinoamericana de facultades de comunicación social. Canada: Universidad de Montreal.

Cooper, R. y Fox, S. (1990) The Texture of Organizing. *Journal of Management Studies* 27(6): 575–82.

Crespo, E. & Soldevilla, C. (2001) La constitución social de la subjetividad. España: Editorial Catarata.

Dávila, O. (2000) Políticas sociales, pobreza y rol del Estado: o el síndrome del padre ausente. Recuperado el 19 de noviembre 2012, de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p15.2.htm>

Dela maza, G. (2010) ONG, Sociedad Civil y Democracia en Chile Post Autoritario. Trabajo presentado en la conferencia de Usos y Abusos de la Sociedad Civil organizada por Plataforma Democrática, Junio, Buenos Aires.

Dirección del trabajo, (2012, 2014) Código del trabajo. Chile. Recuperado de http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_1.pdf

Echeverría, M., López, D., (2004) Flexibilidad Laboral en Chile: Las empresas y las personas. Departamento de estudios Dirección del trabajo. Recuperado el 15 de abril de 2014, de http://www.dt.gob.cl/1601/articles-74726_recurso_1.pdf

Fardella, K. y Sisto, V. (2008) Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de Psicología XVII*, (2). Recuperado el 12 de mayo de 2014, de http://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2012/11/Narrandose_en_la_flexibilidad_Publicado.pdf

García, N (1993) Ajuste, reformas y mercado laboral. Chile: PREALC.

Grüninger, S. (2003) Las ONGs durante la transición chilena. Un análisis de su respuesta ideológica frente a su incorporación a las políticas sociales neoliberales. Tesis de Magíster en Antropología y Desarrollo. Santiago: Universidad de Chile.

Guber, R. (2001) La etnografía: Método, campo y reflexividad. Bogotá: grupo editorial Norma.

Huertas, O. L., Ladrón de Guevara, R. D. & Castillo, D. (2011) Transformaciones en las subjetividades de los trabajadores: casos de empresas colombianas recuperadas. *Universitas Psychologica*, 10 (2), 581-594. Recuperado el 12 de mayo de 2014, de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/426/1095>

Iñiguez, L.; Antaki, C. (1994). El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de Psicología* (44) 57-75. Recuperado el 12 de mayo de 2014, de http://www.academia.edu/1271071/El_analisis_del_discurso_en_Psicologia_social

Iñiguez, L. (2001) Identidad: De lo Personal a lo Social. Un Recorrido Conceptual. En Eduardo Crespo (Ed.), *La constitución social de la subjetividad*. (p. 209-225). Madrid: Catarata.

Iñiguez, L. (2003) *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: UOC.

Krause, M (1997) *La Institucionalidad de la Intervención Comunitaria en Chile: características y contradicciones*. Santiago. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Longo, M.E. (2005) *Un tiempo incierto. La socialización en el Trabajo en un Contexto de Transformaciones*. Ponencia en: *7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Aset. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 05 de mayo de 2014, de <http://www.aset.org.ar/congresos/7/12024.pdf>

Lenguita P., Duhalde S., Villanueva M. (2005). *Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina*. 7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Disponible en: www.aset.org.ar/congresos/7/12016.pdf

López, O. A. (2013) *Normas jurídicas y subjetividades capitalistas. Los dispositivos del derecho laboral y la psicología*. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1101-1111. Recuperado el 05 de mayo de 2014, de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/6490/6087>

Montero, M (1993) *Evolución y Tendencias actuales de la Psicología Social en América Latina*. Caracas: Universidad Central de Venezuela. En revista *Papeles de Psicólogo*. Recuperado el 28 de abril de 2014, de <http://www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?ID=580>

Nirenberg, O. (2001). *Nuevos enfoques en la evaluación de proyectos y programas sociales*. Trabajo presentado en el VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Noviembre, Buenos Aires, Argentina.

Olavarría, M (2011) *¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Evidencia desde un estudio de caso*. *Política y Gobierno*, XVIII (1). pp 109-154. Recuperado el 14 de abril de 2014, de [http://www.politicaygobierno.cide.edu/num_antteriores/Vol_XVIII_N1_2011/04.PyG-Olavarrria\(109-154\).pdf](http://www.politicaygobierno.cide.edu/num_antteriores/Vol_XVIII_N1_2011/04.PyG-Olavarrria(109-154).pdf)

Pereira, A. (2009). *Una ética como estética de la existencia en el pensamiento de Michel Foucault*?. Tesis de maestría en Filosofía no publicada, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Pol, E et Valera, S (1999) *Symbolisme de l'espace public et identitée sociale*. *Villes en Parallèle*, 28-29, pp.13-33 Recuperado el 14 de mayo de 2014, de // <http://www.ub.edu/escult/doctorat/html/lecturas/villes.pdf>

Raczynski, D. & Serrano, C. (2002) *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales*. Trabajo presentado en

el Seminario Perspectivas Innovativas en Política Social. Desigualdades y Reducción de Brechas de Equidad, MIDEPLAN – CEPAL, 23- 24

Schvarstein, L., (1997). Psicología de las organizaciones. Nuevos aportes (3ª. Ed) Argentina. Paidós

Sennett, R. (2000) "La corrosión del carácter" Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Editorial Anagrama. colección Argumentos. Barcelona

Serrano, C. (2005). Familia como unidad de intervención de políticas sociales. Notas sobre el Programa Puente – Chile solidario. Arriaga, I. Políticas hacia las familias, protección e inclusión sociales (231- 244) Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Sisto, Vicente. (2001) Teoría(s) organizacional (es) postmoderna (s) y la Gest(ac)ión del sujeto postmoderno. Tesis doctoral en Psicología Social. España: Barcelona. Recuperada el 5 de mayo de 2013, de <http://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2012/11/vsc1de12.pdf>

Sisto, Vicente. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: Desafíos para la investigación. *Universum (Talca)*, 24(2), 192-216. Recuperado en 30 de junio de 2014, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762009000200011&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0718-23762009000200011.

Sisto, V. (2012) Identidades desafiadas: Individualización, Managerialismo y Trabajo Docente en el Chile Actual. *Psyche Vol. 21 (2)*, 35-46. Recuperado el 05 de mayo de 2014, de <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v21n2/art04.pdf>

Sisto, V., & Zelaya, V.(2013). La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del managerialismo como práctica local. *Universitas Psychologica*, 12(4),1345-1354.

Soto, Álvaro. (2011). Narrativas de Profesionales Chilenos Sobre sus Trayectorias Laborales: La Construcción de Identidades en el Trabajo. *Psyche (Santiago)*,20 (Nº1), 15-27. Recuperado en 5 de mayo de 2014, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282011000100002&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0718-22282011000100002.

Tuson, A. (1997) El análisis de la conversación: entre la estructura y el sentido. Barcelona: Universidad autónoma de Barcelona

Vargas, M.; Mercado, E. Políticas Sociales y Trabajo Social un análisis histórico desafíos, dilemas y propuestas. Recuperado el 18 de noviembre de 2012, de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.5.htm>

Vío, G. F. (1989). Primero la gente: ONG, estado y cooperación internacional en el tercer mundo. Santiago: CEAAL.