

## Artículos seleccionados

# La expulsión de las Instituciones Estatales

**Bezzecchi María Sol<sup>a</sup>**

Fecha de recepción:	18 de marzo de 2021
Fecha de aceptación:	7 de junio de 2021
Correspondencia a:	Bezzecchi María Sol
Correo electrónico:	<a href="mailto:solbezzecchi@gmail.com">solbezzecchi@gmail.com</a>

a. Lic. en Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires.

### Resumen:

El presente artículo busca problematizar las respuestas de las instituciones estatales frente al contexto del COVID -19. El reemplazo de la presencialidad por la virtualidad terminó por expulsar a las poblaciones más vulnerables, siendo desprovistos hasta de la posibilidad de acceder a las políticas públicas, por no tener un celular, acceso a internet o las herramientas para utilizarlos. Ante la falta de contención y de respuestas, lo público termina siendo desdibujado, ya no como algo de todes, sino únicamente de aquellos que tienen acceso a la virtualidad. Ante esta situación, es necesario que desde nuestra disciplina luchemos por recuperar lo público, por políticas integrales que no fragmenten, que no sean paliativas, que no sean meras reproductoras de la pobreza estructural si no que promuevan la autonomía y brinden herramientas a las personas para poder mejorar sus condiciones de vida, transformando su situación actual en una que sea digna y donde sus derechos sean respetados.

**Palabras clave:** Políticas públicas - Instituciones Estatales - Virtualidad.

## Summary

*This article seeks to challenge the response from public institutions to the marginalization caused by the COVID-19 lockdown. The transition to virtuality further alienated vulnerable groups, in many cases excluding them from public policies due to their lack of mobile phones, Internet access, or digital literacy. With no contention nor solutions offered by the State, the public sphere -which is supposed to be a place for everyone- became the exclusive property of those with Internet access. To take back the public sphere, we cannot keep tolerating policies that further the divide, act as a mere palliative, or continue to perpetuate structural poverty. Instead, our discipline needs to advocate for integral policies that promote autonomy and offer tools that allow people to achieve a better, dignified quality of life and exercise their rights.*

*Key words: Public policies, public institutions, virtuality.*

*"El deseo de un tiempo por venir, más equitativo, justo y saludable, nos alienta a seguir pensando, intercambiando ideas y aportando propuestas desde el Trabajo Social"*  
(Parisi, 2020.)

## Introducción

En el presente artículo buscó poner en cuestionamiento la expulsión de las instituciones estatales, agravada en el contexto del COVID -19.

Desde el comienzo del aislamiento social, preventivo y obligatorio comenzó a utilizarse la virtualidad como reemplazo de la presencialidad, sin contemplar las consecuencias que esto implicaba para todos aquellos que no tienen acceso a internet. El seis de noviembre de 2020 el Presidente Alberto Fernández anunció el final del A.S.P.O para dar inicio a la etapa de Distanciamiento social, preventivo y obligatorio. Con el mismo, comenzaron a abrirse distintas actividades y a retornar el trabajo presencial en algunos sectores. Sin embargo, en lo que refiere a la atención de las oficinas del Estado, la mayoría de ellas continuaron por gran tiempo con atención reducida o a través de la virtualidad. Es al día de hoy, que muchas oficinas estatales, quienes son la puerta de acceso para la obtención, demanda o reclamo de políticas públicas o de derechos vulnerados continúan sin abrir o realizando atención no-presencial.

La motivación de escribir este artículo surgió a partir de mi responsabilidad como profesional de dar voz a les

sujetos que se presentan en el Equipo Social de atención de demanda espontánea en el que me desempeño laboralmente dentro del Barrio Ricciardelli (ex Villa 1.11.14), CABA. Fueron múltiples las demandas que recibimos, pero llamó poderosamente mi atención la cantidad de personas que se acercaron con papeles con direcciones de email, teléfonos o sitios web a partir de presentarse en distintas oficinas estatales, sin saber cómo continuar. Las referencias a situaciones que se presentaron en la atención que realizó corresponden al período mayo 2020 - mayo 2021.

## El Estado como contradicción

El análisis realizado se sustenta en un posicionamiento epistemológico, reconociendo la presencia de la complejidad en la que estamos inmerses, entendida como "la aceptación de una contradicción es la idea de que no podemos escamotear las contradicciones con una visión eufórica del mundo" (Morin, 1994, p.95), es decir, que nunca vamos a tener una visión completa sobre lo real, ni certezas, ni la capacidad de evitar contradicciones.

Nos encontramos insertes en un sistema capitalista globalizado, en el cual no es posible 'un capitalismo donde todos ganen' como mencionó el presidente, ya que el capitalismo tiene como base la dominación del capital sobre el trabajo. Sí puede existir un capitalismo donde las luchas sociales pujen porque los capitalistas obtengan menos ganancias, mediante políticas de redistribución del ingreso, pero nunca va a ser igualitario.

El aislamiento social, preventivo y obligatorio desnudó las desigualdades y relaciones de explotación del sistema. Desigualdades y relaciones que existían pero que se hicieron latentes y salieron al descubierto con más fuerza en la emergencia sanitaria, dando cuenta de la dificultad de las instituciones estatales para dar respuesta al abanico de necesidades sociales.

Coincido como menciona Thwaytes (2004), en que “no puede resultar indiferente para los trabajadores, por ser capitalista, cualquier institución estatal” (p.77), necesitamos un Estado que intervenga a favor de las clases populares, que genere políticas que permitan sobrellevar la situación que se está atravesando.

Luego de años de un gobierno neoliberal que desmanteló el Estado y favoreció la acumulación de capital, la situación del país se vio empeorada por la actual pandemia mundial.

“El declive de la esfera pública no es una novedad de la pandemia. Es un fenómeno propio de las sociedades contemporáneas. Es ese modo de la subjetividad que el neoliberalismo ha sabido cultivar el que da vida a un sujeto centrado en sus intereses privados, preocupado por su seguridad y la de los suyos y desinteresado por el mundo” (Digilio, 2020, p.58). Sin embargo, dicho contexto obligó a recuperar lo público, a repensarnos como partes de una sociedad de la que todos somos responsables y en la que necesitamos de otros para hacer frente a la actual situación.

Es importante el papel que jugaron los gobiernos en políticas públicas destinadas a la Salud de nuestro país. Durante el gobierno del expresidente Mauricio Macri, se redujo el Ministerio de Salud a Secretaría, lo que implicó una reducción en el ‘gasto’ público en salud y una posición política correspondiente a un gobierno neoliberal. Dichas medidas corresponden a un proyecto de país donde se prioriza el mercado y lo privado por sobre lo público.

“Las crisis sociosanitarias como las del coronavirus tienen la “virtud” de demostrar que la mayor o menor fortaleza de la sociedad depende de la política pública, de sus sistemas públicos de protección y de los bienes y servicios sociales disponibles o que puede disponer ante situaciones de emergencia o extraordinarias” (Grassi, 2019, p.5)

Con sus limitaciones y errores, el Estado del actual gobierno intervino ampliando recursos hacia lo público,

sobre todo en el sector salud, para hacer frente a la pandemia que nos atraviesa y garantizar el derecho a la salud de los argentinos. También se buscaron redistribuir recursos a favor de las clases más vulnerables. Por ejemplo, el Ingreso Familiar de Emergencia, con sus limitaciones, igualmente fue un modo de paliar la crisis para estos sectores y no es lo mismo que haya estado a que no esté. Es necesario reconocer las políticas implementadas. Sin embargo, un ingreso nunca iba a poder cubrir lo necesario en un país donde la mitad de los niños son pobres. Las políticas a favor de los trabajadores implementadas no lograron tapar las diversas desigualdades presentes, ni alcanzaron para cubrir la demanda de los sectores más vulnerables.

## Lo público y la virtualidad

“Lo público como lo que es de interés o de utilidad común a todos, (...) lo que concierne a la comunidad política, a lo que atañe al colectivo (...) en contraposición a lo oculto, (...) lo manifiesto (...) lo abierto en contraposición con lo cerrado, la accesibilidad que se sustrae a la disposición de los otros.” (Rabotnikof, 2005, p.10)

La autora propone los tres sentidos asociados a lo público y como la imagen del Estado como lugar de lo público fue perdiendo credibilidad. Lo público se nos presenta cómo aquello que es de todos, como aquel espacio donde todos podemos participar, como valor de Estado. Si bien el Estado reproduce las relaciones de dominación del sistema capitalista, lo público viene a ser ese espacio de conquista y lucha de un mundo más justo para todos, donde seamos reconocidos como sujetos con derechos. Las oficinas estatales, al ser partes del Estado, vienen a representar lo público. Ahora la pregunta es ¿qué pasa cuando se expulsa a la población de esas oficinas que vendrían a ser públicas? Hablo de expulsión tomando los aportes de Duschatzky y Corea (2002) en tanto “refiere la relación entre ese estado de exclusión y lo que lo hizo posible. Mientras el excluido es meramente un producto, un dato, un resultado de la imposibilidad de integración, el expulsado es resultado de una operación social, una producción, tiene un carácter móvil” (p.18)

Me parece importante esta distinción ya que es el Estado quién a través de la virtualidad y muchas veces de los malos tratos expulsa a la población más vulnerable de los únicos recursos estatales con los que cuenta para poder seguir reproduciendo su existencia en un contexto totalmente desfavorable.

“El COVID-19 viene a poner en evidencia la “necesidad de Estado” de políticas sociales, cuya calidad, cantidad y eficacia requieren, entre otras cosas, de inversiones sociales” (Grassi, 2019, p.5). La población de los barrios vulnerables se ve excluida de acceso a agua potable, a redes cloacales, del acceso a ambulancias que no entran al barrio, del acceso a puestos laborales formales, entre otras cosas que ocasionan la vulnerabilidad de sus condiciones de vida. Por si no eran suficientes las vulneraciones a sus derechos, con la pandemia sumamos la brecha entre quienes pueden tener internet y quienes no. Si bien ya existía la dificultad de acceso a internet, en este contexto todo se redujo a tener un celular, hasta el acceso a políticas públicas.

“El acceso a las nuevas tecnologías profundizó las antiguas fracturas sociales y creó una brecha digital entre conectados y desconectados. Mediante el miedo al contagio, se logró la docilización y dominación de los cuerpos” (Reygadas, 2007, p.355).

Hoy en día se propone la tecnología como herramienta principal para adaptarnos al nuevo contexto, sin dimensionar la gran cantidad de personas que no tienen acceso a la misma. No sólo se utiliza la tecnología para los trabajos y las escuelas, sino que el otorgamiento de ingresos como lo fue el Ingreso Familiar de Emergencia también precisaba que tengas acceso a un celular y un mail personal. Teniendo como herramienta el miedo al contagio se asignaron nuevos lugares a los cuerpos, siendo que muchos de ellos quedaron sin lugar.

“Cuando una persona, una colectividad, un acto, una información se virtualizan, se colocan -fuera de ahí-, se desterritorializan. Una especie de desconexión los separa del espacio físico o geográfico ordinario y de la temporalidad del reloj y del calendario” (Lévy, 1999, p.14). La virtualidad implicó que muchos quedarán fuera, con esto no debemos demonizarla, sino que el problema está en la falta de accesibilidad a la misma.

“No son las nuevas tecnologías ni las formas de trabajo en sí, sino la ideología o la visión del mundo desde la que se elaboran e interpretan las consecuencias (o posibilidades) sociales que esas tecnologías permiten, lo que cuenta considerar. (...) Se trata de atender a las condiciones de acceso a las capacidades y disposiciones necesarias para desenvolverse en esos nuevos ámbitos de trabajo (virtuales o no); de las redes y recursos disponibles o de las que disponen las personas para hacerse de esas capacidades lo que hace la diferencia o la desigualdad.” (Grassi, 2019, p. 4)

Por lo que si queremos usar la virtualidad como reemplazo a la presencialidad debemos poner herramientas a disposición de la población. Entendiendo que partimos de un contexto en el cual muchas personas no saben ni leer, ni escribir.

## Las políticas ¿públicas?

Es necesario para analizar las políticas sociales concretas, “tener en consideración el proceso de demanda, lucha, negociación y otorgamiento, ya que esos elementos están presentes en el proceso de elaboración, definición e implementación” (Pastorini, 1999:201). Las políticas públicas son espacio de luchas por la ampliación de los derechos y la disminución de las desigualdades sociales. Sin embargo, sin el acceso a las mismas, sin siquiera tener derecho a ser escuchados, las personas destinatarias que se acercan a las instituciones estatales terminan quedando por fuera de lo público, sin tener dónde recurrir. Entonces puede haber muchas políticas, pero para que sean públicas, deben poder ser accesibles para todos. Si para obtenerlas es necesario contar con recursos tecnológicos que no poseen, lo ‘público’ de las políticas, en cuanto accesibilidad pasa a ser una utopía. “Se configura así una lógica de políticas sin sujetos, o sujetos devenidos objetos para esas políticas que fueron estructuradas en base a una racionalidad extraña a esas singularidades” (Spinelli, 2010, p.279). Es necesario que se investigue y conozca la situación de la población destinataria, que si bien resulta algo evidente no sucede en la práctica.

Como menciona Fleury (1999) “las políticas sociales se materializan en instituciones y organizaciones” (p.10) por lo que es preciso que estas las instituciones y organizaciones sean espacios receptivos, donde se respete el derecho a ser oído de quien se presente.

Las personas se acercan al espacio en el que me desempeño demandando turnos virtuales o ayuda en cómo solicitar uno en sus dispositivos electrónicos para acceder a los requisitos y aplicaciones que se les solicitan desde las oficinas estatales. La ANSES por varios meses sostuvo la atención virtual, siendo imposible sacar turnos en las oficinas presenciales, con una única oficina que atendía sin turno en Parque Patricios a las primeras personas que llegaban, donde madres con hijos, adultos mayores, tenían que pasar horas a la intemperie para conseguir una respuesta a su situación si es que la obtenían y si llegaban a entrar en los números que se repartían por día. Hoy la única atención es por medio

de los turnos que se obtienen por internet. En lo que refiere a inscripciones escolares se realizan únicamente mediante turnos que deben sacar por el celular. Para reclamos en la Defensoría del Pueblo tienen números para llamar o comunicarse. Para conseguir abogados gratuitos ante situaciones de violencia, u otras deben mandar mails. Todos los trámites requieren de dispositivos electrónicos, que no poseen o no cuentan con las herramientas para saber usarlos. La mayoría de las veces las páginas o mails que les dan no permiten sacar turnos porque están colapsadas. Todas las personas que cobraron el IFE por Banco Provincia, debían bajarse una aplicación que no era compatible con casi ningún celular. Nos hemos pasado horas intentando sacar selfies a adultes mayores para comprobar su identidad en la “Cuenta DNI” sin éxito alguno. Y entonces ¿cómo pueden acceder a las políticas públicas si no cuentan con los recursos que se piden? ¿A quién le reclaman cuando una aplicación no funciona? En dichas situaciones se presentaban al Banco y volvían con un instructivo para bajar la aplicación. Esa era la respuesta. Como menciona Fleury “la exclusión es un proceso que regula la diferencia como condición de la no-inclusión, aunque esas normas no estén legalmente formuladas”, por lo que legalmente puede haber políticas, pero en la práctica no están dadas las condiciones de posibilidad para que todes puedan acceder.

¿Hasta qué punto es soportable esta desigualdad? ¿Hasta qué punto se puede soportar la lucha entre ellos mismos por conseguir un lugar en la única oficina que atiende sin turno? ¿Por qué no pensar en políticas de empleo que permitan darles herramientas para la promoción de sus autonomías y no respuestas paliativas que reproducen la pobreza de las poblaciones? ¿Por qué no pensar en políticas de cuidado para todas aquellas madres que se ven desprovistas de redes para la crianza de sus hijos? Por qué no pensar en otras políticas, que no sean meras reproductoras de la existencia, que ni siquiera llegan a poder cubrir los gastos de un alquiler, de la alimentación diaria.

La población de los barrios populares está lastimada, desde hace un año que las madres lloran por no poder darles de comer a sus hijos, por no poder pagar el alquiler, por no conseguir trabajo. Están cansadas de estar de oficina a oficina. Me han llamado contándome cómo vuelven llorando de ANSES por no tener respuesta ante situaciones donde tienen que pagar una cantidad de plata para poder acceder a la Asignación Universal por Hijo porque sus exparejas tienen deudas de monotributo. Les adultes no pueden salir a trabajar, porque o no hay trabajo o no tienen con quién dejar a sus hijos.

Hace un año que se decretó el A.S.P.O y las ollas populares siguen siendo quienes sostienen la alimentación de los barrios populares. ¿No tuvimos el suficiente tiempo para pensar otras respuestas a la situación como Estado? Frente al aumento de la pobreza, de los fallecimientos por COVID - 19, de las situaciones de violencia de género ¿no podremos poner como Estado recursos humanos y económicos para poder sostener a estas personas? En vez de expulsarlas con papeles con referencias a sitios web, ¿por qué no abrir las oficinas estatales con los protocolos y las condiciones laborales dignas para les trabajadores?

El 31 de marzo terminó el decreto que prohíbe los desalojos, que no por ello dejaron de existir. Frente al desborde que se presenta ¿la única respuesta va a ser dos números de WhatsApp para que las personas informen sobre su situación? Ante la cantidad de solicitudes en Pavón y Entre Ríos por el subsidio habitacional debido al agravamiento de la falta de vivienda, ¿se va a seguir expulsando y maltratando a las personas? ¿O se van a pensar otras políticas que no sean paliativas?

Frente a un contexto donde las situaciones problemáticas presentan múltiples necesidades, podría pensarse en políticas integrales que restituyan la dignidad de las personas y promuevan su autonomía. Por otro lado, creo que es necesario que el Estado intervenga defendiendo las conquistas ganadas, redistribuyendo ingresos a favor de los trabajadores de la salud y estatales que están siendo precarizados y explotados en las instituciones. Sin trabajadores de Estado con condiciones dignas no se va a poder abrir la atención.

Es necesario que se promueva como política pública la empatía con el otro, “La cercanía, el contacto, es una tendencia, a veces un deseo, o también una necesidad o una condición de posibilidad de la realización tanto de la política como representación, de las políticas públicas como acción, de las políticas sociales como intervención y de la intervención del trabajo social como práctica concreta, cotidiana y realizada” (Bazzalo, 2016, p.20). Es necesario poder construir políticas que puedan contener a esta población que está lastimada, expulsada y en situaciones de vulnerabilidad extrema.

## Reflexiones finales

Por lo que el abandono de las instituciones estatales, y la vulneración de derechos está agravando las condicio-

nes de vida de las personas de nuestro país. No debemos darle la espalda al Estado, debemos reconocer las conquistas ganadas y sostenerlas, luchar por los derechos vulnerados, reivindicar las demandas en favor de los trabajadores y las clases populares, porque no podemos esperar a que termine el sistema capitalista para hacer frente a las múltiples desigualdades y viola-

ciones, que están asesinando a les más vulnerables. Y comprender que el Estado siempre está interviniendo, porque la ausencia también es una manera de intervenir. Entendiendo que por más que sea un Estado que dirija políticas a favor de las clases populares, también es reproductor de un sistema que excluye a las mayorías.

## Bibliografía

Bazzalo, M. A. (2016). *La cercanía y la distancia: los dispositivos y la despolitización de las políticas sociales*. Revista "Debate Público. Reflexión de Trabajo Social". Año 6. Nro 12.

Duschatzky, S. y Corea, C. (2002). *Chicos en banda: los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Digilio, P. (2020). *Apuntes sobre otros escritos El pensamiento que se llevó la pandemia*. En Revista "Debate Público. Reflexión de Trabajo Social". Año 10. Nro 20.

Fleury, S. (1999) *Políticas Sociales y Ciudadanía*. En Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales".

Grassi, E. (2019). *Neoliberalismo, desigualdad y cuestiones de legitimidad*. En Escenarios. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales Universidad Nacional de La Plata, Argentina ISSN: 2683-7684, núm. 30.

Lévy, P. (1999) *¿Qué es lo virtual?*. Editorial Paidós, París.

Morin, E. (2007). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Gedisa.

Parisi, P. A. (2020). *Reflexiones sobre intervención profesional en tiempos de pandemia*. Revista Margen

Pastorini, A.(2000). *Las políticas sociales y el Servicio Social. ¿Instrumento de reversión o mantención de las desigualdades?* En: Montaña, Carlos. La naturaleza del Servicio social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción. San Pablo, Cortez Editora. Pp. 55 a 79.

Rabotnikof, Nora (2005). *En busca de un lugar común. El espacio público en la teoría política contemporánea*. Instituto de Investigaciones Filosóficas - UNAM, México.

Reygadas, L. (2007). *La desigualdad después del (multi)culturalismo*. En ¿Adónde va la antropología? UAM-Iztapalapa, México.

Spinelli, H. (2010). *Las dimensiones del campo de la salud en Argentina*. Buenos Aires, Salud Colectiva.

Thwaites Rey, M. *La autonomía como búsqueda, el Estado como contradicción*. Prometeo Libros, 2004.