



Documentos

Publicación del Centro de Estudios de
Sociología del Trabajo

Nro 32 - Mayo-Junio de 2001

EL ROL DE LAS ORGANIZACIONES CARITATIVAS EN EL CAMPO DEL EMPLEO EN ARGENTINA*

Mirta Vuotto y María Cristina Acosta

- Ponencia presentada en *ISTR Fourth International Conference* "The Third Sector: For What and For Whom?". Trinity College, Dublin, Ireland July 5-8, 2000

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

EL ROL DE LAS ORGANIZACIONES CARITATIVAS EN EL CAMPO DEL EMPLEO EN ARGENTINA

Mirta Vuotto y María Cristina Acosta

Introducción

La perspectiva organizacional considera que las asociaciones responden a ciertas necesidades específicas de la sociedad que evolucionan según las épocas y de un país a otro. Al priorizar su función social es posible identificar cinco roles fundamentales¹.

En primer lugar la *apertura de nuevos espacios a través de una acción* que en general precede a la intervención de los poderes públicos. En este ámbito, las asociaciones actúan habitualmente en dos instancias: la formulación de reivindicaciones y propuestas y la respuesta directa a las necesidades y expectativas que frecuentemente son intuitas, más que analizadas de manera racional.

El segundo rol es el de *operador-administrador*. Este rol es discutido cuando se trata de la gestión de servicios colectivos. Para algunos autores el sector asociativo se debería limitar a la función de vocero de los usuarios ya que está en condiciones de tomar en cuenta las singularidades individuales y colectivas a las cuales se confronta. El rol de decisor, consistente en determinar una política, en regular y controlar su puesta en marcha, es competencia de la autoridad pública.

El tercer rol asignado a las asociaciones se relaciona con su capacidad para generar espacios *de intercambio y relaciones* que juegan un importante papel de socialización y de regulación social. Esto contribuye a desarrollar una sociabilidad basada en un contrato que se apoya en la aspiración a relaciones más libres y más abiertas.

La formación de *lugares de encuentro* en que se desarrollan relaciones electivas y contractuales es el cuarto rol, vinculado con el tipo de relaciones propias de las asociaciones. Estos constituyen pequeños espacios de una vida microsocial en la que se elaboran modelos de acción colectiva más participativos. A diferencia de los modelos de comportamiento tradicionales e impuestos que generan restricciones, el compromiso asociativo permite satisfacer la necesidad de expresión y de reconocimiento del individuo. También ofrece la posibilidad de articular proyectos particulares en un proyecto común.

El último rol consiste en relacionar mundos diferentes que frecuentemente se cierran unos a otros. De esta forma las asociaciones cumplen una función de mediación y de unión. Por una parte permiten la interpenetración entre funciones de expresión y de educación y por otra, funciones de producción y

¹ THERY, H. *La place et le rôle du secteur associatif dans le développement de la politique d'action éducative, sanitaire et sociale*. Conseil économique et social, Paris, juin, 1986.

de gestión. En su interior se ubican los voluntarios que ejercen una actividad benévola y los rentados que tienen una actividad profesional.

De este modo, las asociaciones cumplen una función de mediación entre la sociedad civil y el Estado, y en ellas se entrelazan diferentes dinámicas sociales. Esta función es tan importante que podría afirmarse que una sociedad no puede vivir sin grupos intermedios que aseguren en su estructura un cierto número de articulaciones y que mantengan una continuidad entre el individuo y el Estado.

A fin de apreciar la contribución de las asociaciones y su rol en el desarrollo de proyectos solidarios, analizaremos las dinámicas organizacionales características de un conjunto de asociaciones vinculadas con la Iglesia Católica para mostrar el aporte y alcance de su actividad, tomando como referente la prestación de un servicio en el ámbito del empleo.

El análisis está basado en la realización de entrevistas en profundidad aplicadas durante los meses de marzo y abril de 2000 a los responsables del servicio de empleo de las parroquias de la Ciudad de Buenos Aires.

1. Las asociaciones caritativas

En Argentina, han sido identificadas 51.750² asociaciones entre las que se incluyen las vinculadas con las instituciones caritativas. Estas asociaciones no necesariamente sirven de manera exclusiva al interés de sus miembros³, tienen otros fines que se consideran más importantes y a los que su membresía "debe" adherir, ya que su adhesión les ayuda y mejora su posición.

Se trata de un tipo especial de organizaciones que se inscriben en el sector sin fines de lucro. Sus miembros encuentran la razón de ser de estas asociaciones en motivos filantrópicos vinculados con:

- la creencia en que la institución religiosa a la que pertenecen es responsable y solidaria ante las necesidades de los más desposeídos
- la convicción de que cada miembro en su condición de pertenencia a la institución religiosa debe contribuir a resolver esas necesidades en función de sus talentos y de los medios de que dispone
- la certeza de que todo trabajo realizado por el bien común constituye un valor en sí.

En su carácter de asociaciones humanitarias presentan compromisos estructurales y objetivos claramente complementarios de los ideales sociales de igualdad de derecho y oportunidades⁴ y su principal contribución consiste en crear las condiciones para la expresión de una solidaridad en lo cotidiano que se inscribe en un movimiento que tiene sentido colectivamente y al interior de la institución religiosa.

² ROITTER M., RIPETTOE R., SALAMON I., *Descubriendo el sector sin fines de lucro en Argentina. Su estructura y su importancia económica*. CEDES, Johns Hopkins University, Buenos Aires, 1999.

³ OLSON M. *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1965

⁴ ROCK, C. & KLINEDINST, M.. *La economía social en los Estados Unidos. Criterios y Organizaciones*. en "Revista de debate sobre economía pública, social y cooperativa", CIRIEC, España, 1995.

Se sostienen en algunos casos con contribuciones y donaciones de diversas instituciones y en general, si bien mantienen dependencia en lo doctrinario con la institución religiosa a la que pertenecen, son autónomas en el sentido que no existe control directo sobre su gestión por parte de administradores o de donantes.

Según el cuerpo de Leyes Canónicas⁵ los fieles tienen la facultad de constituir asociaciones⁶ para “fomentar una vida más perfecta, promover el culto público o la doctrina cristiana, realizar iniciativas para la evangelización, realizar obras de piedad o caridad y la animación del orden temporal con el espíritu cristiano”.

Es decir, las asociaciones privadas de fieles tienen sus propios estatutos y están sometidas a la vigilancia de la autoridad eclesiástica, tienen la atribución de dictar normas peculiares respecto de la asociación, celebrar reuniones y designar a los presidentes, oficiales, dependientes y administradores de los bienes⁷. Son reconocidas en la Iglesia sólo si la autoridad competente revisa sus estatutos.

2. La dimensión organizacional

Estas asociaciones tienen metas y objetivos múltiples. En cuanto a su institucionalidad formal, en general se corresponde con los requisitos legales de una asociación civil y contempla dos aspectos: la adopción de una figura legal y el cumplimiento de procedimientos y acciones desarrolladas por la organización de acuerdo a la normativa que la reglamenta.

El servicio de empleo que analizaremos en este estudio se desarrolla en tres organizaciones de la Iglesia Católica: Cáritas, La Liga de Madres de Familia y las comunidades parroquiales. Haremos una breve referencia a estas organizaciones para destacar su grado de institucionalidad formal.

- Cáritas Argentina fue fundada en 1956 y es miembro de Caritas Internationalis. Es un organismo de la Iglesia Católica que trabaja en la ayuda material y espiritual de los más necesitados a través de 63 Cáritas diocesanas ubicadas en 8 regiones que conforman un Consejo Federal, ofreciendo una red de servicios solidarios que cubre todo el país. El cuerpo directivo está integrado por un Presidente y un vicepresidente que se renuevan cada 3 años y un director. El primero es un obispo, el segundo arzobispo y ambos son elegidos por la Conferencia Episcopal. El director nacional es un laico elegido por el Consejo Federal.

Los servicios de acción directa de esta asociación, constituyen diferentes respuestas orientadas a la atención de necesidades y problemáticas de la población pobre o excluida. Esas respuestas se traducen en una ayuda inmediata que se expresa en servicios de carácter permanente y en la

⁵ CONFERENCIA EPISCOPAL ARGENTINA, *Código de derecho canónico promulgado por S.S. Juan Pablo II*. 2ª edic. corregida y aumentada con la Legislación complementaria de la Conferencia Episcopal Argentina. Buenos Aires. 1972

⁶ CONFERENCIA EPISCOPAL ARGENTINA, Libro II. Parte I. Título V. Capítulo I. De las asociaciones de los fieles. Código op. cit.

⁷ Los fieles que forman parte de esas asociaciones privadas pueden contraer obligaciones en conjunto y adquirir y poseer bienes como copropietarios y co-poseedores, independientemente de que la asociación privada no esté constituida como persona jurídica.

asistencia a las innumerables necesidades humanas que surgen durante grandes emergencias, por catástrofes naturales o en zonas de conflicto. A ellas se agrega un conjunto de actividades vinculadas con la promoción humana y el desarrollo.

Cáritas Buenos Aires, así como la arquidiócesis de Buenos Aires, está dividida operativamente para todas sus tareas en las cuatro Vicarías de Belgrano, Centro, Devoto y Flores. En la dimensión organizacional, existe una casa de la caridad en cada vicaría con la finalidad de animar y coordinar el trabajo de las Cáritas parroquiales, de las Iglesias barriales.

En conjunto, esos esfuerzos tienen como objetivo mejorar la calidad de vida, luchando por un mundo más justo y fraterno.

- La Liga de madres de familia es una organización que actúa en ayuda y protección de la familia sosteniendo como principal compromiso la defensa de la indisolubilidad del matrimonio y la integridad de la familia. Cuenta con diversas secciones que funcionan en parroquias, una comisión directiva y desarrolla una serie de servicios sociales orientados a las madres con la finalidad de ayudarlas a resolver los problemas y dificultades que encuentran. Según los principios de la organización, el conjunto de iniciativas que desarrolla está sustentado en el principio de “formar un mundo mejor”.
- Las comunidades parroquiales son asociaciones de fieles acompañadas en su trabajo por sacerdotes o religiosos de distintas congregaciones, como palotinos, trinitarios, vicentinos, etc. En algunos casos, el servicio cuenta con el asesoramiento de instancias eclesiales que funcionan como un órgano consultivo. En su mayoría no tienen personería jurídica de asociación civil y se vinculan con la actividad de numerosas instituciones religiosas que están revisando sus acciones y deciden progresivamente orientar sus recursos a emprendimientos vinculados con la pastoral social más que con la liturgia y la catequesis.

Focalizaremos el análisis del servicio de empleo vinculado con esas organizaciones en un conjunto de parroquias de la Ciudad de Buenos Aires, tratando de identificar algunos indicadores relevantes para caracterizar los objetivos de rendimiento, de sistema y de producción⁸, y dar cuenta de la manera en que los valores de cada organización contribuyen a delinear los rasgos propios de cada servicio, moldeando su carácter distintivo.

Acerca de la Ciudad de Buenos Aires

En el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, con un total de 3.046.662 habitantes en una superficie de 202 Km², existen más de 70 mil hogares con necesidades básicas insatisfechas. Durante la década del 90 los principales indicadores laborales y socioeconómicos se deterioraron de manera muy pronunciada de modo que el desempleo alcanza actualmente al 9,5%, el subempleo al 11,6% y el 29% de los asalariados ocupados tiene empleos “no registrados”. Entre 1990 y 2000 el desempleo en la ciudad se duplicó y se multiplicó casi por tres entre los jefes de hogar.

⁸ Utilizaremos como referencia la caracterización de los objetivos de la organización realizada por Charles Perrow en *Análisis de la organización. Aspecto Sociológico*. Ed. CECSA, México, 1982

Del total de 180 parroquias de la Iglesia Católica ubicadas en la ciudad, sólo 19 cuentan con servicio de empleo. Este servicio se vincula con Cáritas en 10 parroquias, con la Liga de madres de familia en 3 casos y en 2 con las comunidades parroquiales.

3. Los objetivos operativos

A fin de describir la dinámica de los servicios bajo estudio, se utilizará el enfoque desarrollado por Ch. Perrow⁹ cuando considera que en toda organización la distinción entre los tipos de objetivos radica en dilucidar la cuestión de a quién pertenece el punto de vista que se reconoce: a la sociedad, al beneficiario, al donante, a los ejecutivos de máximo nivel o a los demás. Desde esta óptica, los objetivos de las organizaciones no sólo son múltiples sino también conflictivos y se pueden alcanzar todos a la vez, o bien de acuerdo con cierta secuencia.

El autor define los *objetivos de rendimiento* destacando que conciernen al sector general de la sociedad a quienes están destinados los bienes o productos. En particular, el servicio social de las iglesias bajo estudio está orientado a proveer bienes materiales a las personas que no pueden cubrir sus necesidades básicas. Dentro del mismo se incluye el servicio de empleo en que las organizaciones actúan como intermediarias entre la oferta y demanda de empleo.

En general, en esas iglesias la actividad de promoción social comenzó a partir de distintas iniciativas orientadas hacia poblaciones con necesidades básicas urgentes (alimentos, ropa, medicamentos, etc.)¹⁰ y con posterioridad se agregó la bolsa de trabajo. Cabe destacar que Cáritas central dispuso que las parroquias deben contar con farmacias para asistir a las personas que no pueden comprar medicamentos aunque no todas brindan esta prestación.

El servicio de empleo atravesó distintas etapas: en un período inicial, en algunas iglesias, a comienzos de la década del ochenta la oferta y la demanda de empleo estaban casi equilibradas, aunque a fines de esa década y especialmente durante los años 90, los principales indicadores laborales y socioeconómicos se deterioraron de manera pronunciada dando lugar a actitudes proactivas por parte de los responsables de algunas organizaciones para dar respuesta a demandas crecientes.

Los servicios sociales que han podido identificarse en las entrevistas son los siguientes: comedores, con una frecuencia de atención variable, en los que se ofrece desayuno, merienda o en el caso de los mas completos dos comidas diarias -desayuno y la cena-; la farmacia, que entrega medicamentos ante la

⁹ PERROW, CH. *Análisis de la organización: aspecto sociológico*, C.E.C.S.A., México. 1972. Con fines analíticos el autor distingue cinco tipos de objetivos: sociales, de rendimiento, de sistemas, de producto y los derivados.

¹⁰ Respecto a esas iniciativas es interesante mencionar el caso del santuario San Cayetano que inicia sus actividades de promoción social durante el terremoto que se produce en Perú en 1970. En esa oportunidad, se propone a los fieles el lema "Cambie sus promesas de velas y flores por alimentos y ropa para los hermanos peruanos" y luego de haber sugerido el cambio de promesas, el primer 7 de agosto (día del aniversario de San Cayetano), se reciben aproximadamente 30 toneladas de alimentos. Finalizada la ayuda al Perú, se modifica el lema y las promesas de velas y flores se cambian en este caso por alimentos y ropa "para los hermanos que sufren".

presentación de recetas de hospitales y de Programa Asistencial Médico Integral (PAMI); albergue; centros infantiles maternales, que atienden niños de hasta 3 años mientras la madre consigue trabajo o se capacita; apoyo escolar; atención médica especializada, educación formal para completar la escolaridad primaria en adultos, capacitación en oficios, catequesis y actividades recreativas.

En los casos analizados la dinámica de la acción permite establecer que las diferencias más acentuadas en cuanto a la prestación de los servicios provienen de la forma en que se brindan, más que de la finalidad de los mismos y de los sectores a los que se orientan.

De manera simplificada estas diferencias se traducen en objetivos de rendimiento cuya resultante se ubica entre dos polos: el expresivo, que acentúa la importancia de la adhesión a un proyecto y refuerza los lazos de cooperación internos y externos a la organización, y el instrumental basado en las realizaciones concretas y los resultados tangibles. Si bien no existe una disociación completa entre ambos ya que la eficacia instrumental se apoya en la capacidad expresiva de los miembros, el primer polo aparece más nítido en el caso de los servicios de las comunidades parroquiales y de Cáritas, mientras que la capacidad expresiva está más presente en los desarrollados por la Liga de Madres¹¹.

Los objetivos de rendimiento, se definen y estructuran acentuando la importancia de dar respuesta a necesidades de diversa índole y coinciden con la incorporación de servicios complementarios, que añaden nuevos objetivos de rendimiento a la organización. La mayor complejidad en la estructura de la oferta de servicios y el agregado de actividades conexas no equivale, para estas asociaciones, a un cambio en cuanto al objetivo de rendimiento aunque sí permite comprender sus relaciones con el medio y facilita mayores grados de adaptabilidad.

Estos objetivos nos permiten hacer referencia a la prestación concreta de servicios, para destacar que se confunden con la razón de ser de la propia institución: la resolución de una imperiosa necesidad material, la prioridad en la búsqueda de respuestas concretas y urgentes a demandas individuales y colectivas en que se privilegian, como destinatarios o beneficiarios principales a los sujetos con mayores necesidades.

En cuanto a los *objetivos de sistema*, expresados en las modalidades de funcionamiento propias del servicio bajo estudio, es necesario destacar la diversidad de encuadres operativos del trabajo y mencionar que, en general, se presenta una división del trabajo simple, con tareas precisas y acotadas.

Trataremos de considerar su particularidad, a partir de la estructura de las organizaciones a las que pertenece, focalizando la diferenciación existente entre los servicios de empleo, aún en el caso de los de una misma organización. Esta diferenciación va desde la disponibilidad horaria de la

¹¹ Se exceptúa el caso de una parroquia atendida por la Liga de Madres en la que se ha desarrollado un proyecto piloto integrado en dos etapas y orientado a la recuperación de 20 deambulantes. En la primera etapa el proyecto desarrolló actividades de recuperación, brindando alojamiento, alimentos, atención médica y psicológica, y capacitación permanente para el trabajo. En la segunda, se orientó a la inserción laboral del deambulante. De las 20 personas iniciales, en un período de seis meses, 5 consiguieron trabajo permanente y 5 trabajos temporales. Cabe destacar que en el proyecto la atención de los deambulantes está a cargo de 22 personas.

parroquia para asignar un espacio para el funcionamiento y la propia de las personas que atienden el servicio hasta la importancia que la organización le asigna a esas actividades.

En el conjunto, un número minoritario atiende diariamente, solo en dos casos cuatro días en la semana, seis días entre tres y dos y mayoritariamente (ocho parroquias) 1 vez en la semana. Las horas en que la bolsa está abierta varían entre 4 y 1, aunque el promedio es de dos horas en la semana. Esta variedad está relacionada con la disponibilidad de la propia parroquia y la de los responsables del servicio. Así, algunos manifiestan “yo elegí el día de atención según mis posibilidades de tiempo y mi capacidad de contención, frente a la realidad propia de los que acuden al servicio”; mientras que otros señalan que “se adaptan al horario y los días de la bolsa establecidos por Cáritas”.

El servicio funciona en su casi totalidad con personal voluntario, característica esta que agrega una nueva diferenciación ya que en algunas parroquias “los voluntarios vienen cuando pueden, trabajan un rato”, mientras que en otras “se les exige una cantidad determinada de horas, por ejemplo, si es un voluntario para la bolsa, la condición es que esté presente cuando funciona la bolsa” y finalmente algunos manifiestan “me llevo trabajo a casa porque sigo pensando cómo puedo mejorar esto o aquello, cómo buscar recursos” o “como no tengo computadora en la Iglesia, completo en mi casa los informes, preparo folletos etc.”. Es importante destacar que no obstante el margen de libertad de los responsables dentro del servicio, siempre existe la consulta con el Párroco.

Así como sucede en cualquier organización, el primer y probablemente el mayor problema humano consiste en reclutar empleados, seleccionarlos, entrenarlos, socializarlos y asignarlos al cargo para asegurar la mayor eficiencia¹². Estos aspectos, introducen una nueva heterogeneidad dadas las modalidades de reclutamiento y desempeño de los recursos humanos, en su mayoría comprometidos con la institución religiosa.

En los servicios analizados, los principales canales de reclutamiento provienen de las acciones desarrolladas en el marco de la pastoral social ya sea por el párroco, como por organizaciones de laicos, aunque también por contactos con personas de la institución religiosa. Algunos responsables expresaron que “en una misa se convocó para que la gente se acercara si tenía interés en hacer alguna actividad y había distintas áreas a elegir tales como catequesis, promoción social”, otros que “en una oportunidad se abrió un registro de voluntarios” o “fui convocada por el párroco que me dijo que organizara una bolsa como la de San Cayetano” y en pocos casos “por conocer a una persona que trabajaba en la Liga”.

En cuanto a la selección y asignación de tareas, existe una diversidad asociada al tamaño del servicio medido en términos de personas, días y horas de atención. Al respecto, cuanto mayor es su complejidad, la responsable de su coordinación cumple un rol fundamental en la selección del voluntario, que hasta llega a incluir una entrevista personal realizada por la responsable del área social para evaluar sus potencialidades, mientras que en los casos de servicios atendidos por una o dos personas, el párroco tiene mayor injerencia en cuanto a la selección y asignación de tareas.

¹² MAYNTZ, R. *Sociología de la Organización*. Alianza editorial. Madrid. 1972

Los criterios de socialización y las exigencias planteadas a quienes se incorporan también aparecen vinculados con el grado de complejidad de las tareas. De esta forma se distinguen tres situaciones:

- La de mayor complejidad, en cuyo caso es indispensable “tener un cierto conocimiento de lo que se va a hacer, una experiencia previa y similar”, dado el carácter de la responsabilidad que está en juego y porque “se trata de una tarea muy específica, con pautas determinadas que no la puede hacer cualquier persona”.
De los testimonios surge que se requieren aptitudes y disposición en la relación con quienes asisten al servicio: pobres, inmigrantes, deambulantes, etc. Así, algunos entrevistados sostienen que “para nosotros es fundamental cómo se considera a la gente” destacando que por lo general “se trata de personas que ya han trabajado en Cáritas y conocen la problemática social de las personas necesitadas”.
- La correspondiente a un nivel medio en que como comportamientos esperados, se menciona que “se les pide algún compromiso mínimo en cuanto a un horario fijo para asistir”, o que “si se comprometen a hacer algo, que lo cumplan o que avisen cuando no pueden” sin que esto signifique “hablar de un contrato”.
- La de menor complejidad en que no existen exigencias, para los voluntarios en cuanto a condiciones personales, disponibilidad, compromiso sostenido en el tiempo, etc. La organización de las tareas está a cargo de los responsables del servicio, que asumen la mayor carga de trabajo.

Independientemente de las exigencias planteadas y de las condiciones y aptitudes personales, se impone un criterio selectivo natural dado por la apremiante condición de los que asisten al servicio. La idea que mejor resume esta situación ha sido expresada por una entrevistada en estos términos: “los voluntarios son muy buenos hasta que se encuentran con la realidad, es muy difícil trabajar con el rostro de la pobreza, le puedo asegurar que a ninguno le tuve que pedir que se vaya, se van solos. Cuando recién empiezan a trabajar, se pone en evidencia el aplomo o el nerviosismo”.

El total de los que se desempeñan en los servicios de empleo son mujeres que mayoritariamente han concluido su vida laboral activa -actualmente son jubiladas que se desempeñaron como docentes, comerciantes, empleadas- y también amas de casa. Un grupo reducido lo constituyen mujeres ocupadas en el mercado laboral que dedican algunas horas a tareas voluntarias. Un trabajo ocasional, acotado en el tiempo y en las funciones es desempeñado en algunos servicios por pasantes universitarios.

Dado su carácter de asociaciones voluntarias, el vínculo de los miembros con la organización, en cuanto a la disponibilidad horaria, es relativamente débil ya que los responsables de la organización tienen un poder de disposición muy limitado sobre los miembros, excepto en el caso de personal rentado.¹³

Aunque los miembros de la organización no estén ligados a ella de manera contractual, ni existe en el servicio una estructura jerárquica cuyos objetivos pueden separarse en tareas constantes y previsibles a largo plazo, el

¹³ MAYNTZ, R. *Sociología de la Organización*. Op.cit.

funcionamiento continuado de la organización exige como condición previa, una cantidad mínima de reglas establecidas.

El personal rentado que se desempeña en los servicios es minoritario y respecto a esta condición se presentaron opiniones divergentes por parte de los entrevistados. Algunos expresaron que el trabajo en el servicio debe ser rentado “si la persona lo necesita” mientras que otros lo consideran inconveniente ya que “si uno viene por un sueldo, no se da de corazón sino porque cobra”. Más allá del carácter rentado o voluntario todos han destacado el valor del “compromiso” por parte de los miembros.

Finalmente en cuanto al análisis del desempeño de roles se deberían destacar:

- Las presiones provenientes del propio servicio, el estar en contacto con necesidades apremiantes y demandas impostergables,
- Las variables de personalidad que ponen de manifiesto convicciones, motivaciones y rasgos básicos de los miembros del servicio,
- Las relaciones interpersonales en el grupo de trabajo, los lazos emotivos que surgen del desempeño conjunto de tareas bajo condiciones ambientales similares,
- Los márgenes de acción que permiten reelaborar el rol asignado y la conducta esperada por aquéllos con quienes se comparten las tareas,
- La sobrecarga del rol cuando la cantidad de demandas exceden las posibilidades de cumplimiento de acuerdo con las capacidades y recursos disponibles.

4. ¿Quiénes acuden al servicio de empleo?

Al tomar en cuenta las características sociodemográficas de los que buscan empleo, se debe destacar que la mayoría de las bolsas inscriben sólo mujeres debido a las ocupaciones para las que los empleadores recurren a las Iglesias y cuando se presentan hombres se derivan hacia otras bolsas.

En algunas entrevistas se hace referencia a la relación de las mujeres con el perfil solicitado en la zona/barrio como por ejemplo trabajo doméstico con cama y atención de personas enfermas. En otros casos se diferencian las inscripciones propias, de las que corresponden al Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua (SIPAM)¹⁴, en que se anotan personas de ambos sexos en la misma proporción.

El promedio de las mujeres que buscan trabajo es de treinta años si bien a las de 18 años o menos, que a veces se presentan, en general no se las inscribe ya que no cuentan con experiencia. La edad máxima corresponde a personas de 75 años. En el tramo de más de 65 años se presentan aquellos que han trabajado a lo largo de toda la vida, aunque por no contar con los aportes previsionales necesitan un ingreso para poder sostenerse. En este tramo también se encuentran los que perciben jubilaciones o pensiones mínimas (U\$S150), a quienes se inscribe, pero difícilmente puedan ser contratados. Así,

¹⁴Organización que se basa en el principio cristiano ecuménico y esta formada por instituciones de las Iglesias Católica, Metodista y Anglicana. Su misión esta orientada a lograr que los servicios sociales que prestan las parroquias integrantes de la red sean complementarios. En 1980 las organizaciones que constituyen el SIPAM comenzaron a relacionarse entre sí aunque en 1987 se organizaron como red. El accionar de la organización está dirigido a deambulantes de la Ciudad de Buenos Aires registrándose en 10 años un total de 11.000.

se refiere un entrevistado a “la actual situación, en la que por distintas razones, la desocupación se ha concentrado en las personas con más de 45 años y que han quedado fuera del mercado laboral”.

Respecto a la nacionalidad, en Argentina se presenta en los últimos años “una situación llamativa relacionada con numerosa presencia de extranjeros”. “Entre los hombres, predominan los bolivianos, peruanos y paraguayos aunque también europeos del este, y entre las mujeres, las de países limítrofes y de Perú”. Dado que en general se trata de indocumentados, el servicio social los deriva a una parroquia apoyada por el equipo arquidiocesano para iniciar las gestiones.

Los proyectos personales de los extranjeros se diferencian en que, “los ucranianos han venido para quedarse, es gente que vendió todo para venir acá y en su tierra no les queda nada, mientras que los paraguayos, los bolivianos y los peruanos quieren ganar dinero para poder volver a su país con su familia”. “Son trabajadores golondrina, es decir no son personas estables y el empleador eso lo sabe”.

En cuanto al origen de los nativos, se presentan jóvenes provenientes del interior del país, de Salta y Jujuy particularmente “vienen a Buenos Aires porque en sus provincias son muy limitadas las posibilidades laborales”. Ante la falta de documentación, se los deriva a los Centros de Gestión y Participación dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con una carta donde se solicita que sean eximidos del pago para realizar el trámite.

Respecto a las ocupaciones, la mayoría de las mujeres se proponen para tareas de servicio doméstico: limpieza, planchado, cuidado de niños y de ancianos, aunque también se presentan enfermeras matriculadas y acompañantes terapéuticos. Como planchadoras se registran algunas de más de 65 años y otras se ofrecen para desarrollar trabajos administrativos aunque sin conocimientos de computación, lo que constituye una limitación importante.

En cambio los hombres se ofrecen mayoritariamente para el desempeño de distintos oficios: albañiles, electricistas, pintores, plomeros, choferes y en menor proporción algunos profesionales, operarios y técnicos.

Es de destacar que también se registran perfiles administrativos, “hay personas que manejan muy bien todos los recursos, incluso sistemas como el de liquidación de sueldos. En general son personas de más de 45 años con algunas capacidades pero que, por su edad, quedaron fuera del mercado”.

Respecto al nivel educativo, la mayoría de las mujeres tiene escolaridad primaria o secundario incompleto, aunque algunas son maestras. Los extranjeros, en general los peruanos, tienen mejor nivel educativo, secundario completo y hasta terciario y universitario incompleto.

En algunas iglesias, para las mujeres sin escolaridad primaria completa se difundió un plan de alfabetización para que todas puedan acceder a un certificado habilitante.

5. Tipos de empleadores

Los empleadores son mayoritariamente particulares, solicitan personal para tareas generales del hogar o para el cuidado de personas mayores, de personas que viven solas o que están enfermas u hospitalizadas, para el cuidado de niños y para desempeñarse como encargados y porteros. Con respecto a estas ocupaciones, también se presentan algunos requisitos, en lo referido al personal para servicio doméstico, por ejemplo, se solicita con edades inferiores a los 40 años, que no tengan hijos ni familia a cargo.

En casos de agencias de limpieza y grandes empresas los requisitos son mayores, “piden personas con primaria completa o, por lo menos, alfabetizada”, por este motivo “el servicio incentiva a los postulantes a que asistan a cualquier institución pública para obtener un certificado de séptimo grado en poco tiempo”.

Aunque en menor proporción que las solicitudes de particulares se destacan las demandas de empresas (ver cuadro): “En este momento, por ejemplo, tenemos un pedido para la empresa de limpieza que ganó una licitación en los neuropsiquiátricos”; “nos pidieron gente para hacer guardias en una inmobiliaria que tuviera buena presencia y buen trato”. Algunos empleadores tienen muchas exigencias, con respecto a las características físicas: “no quieren personas muy gordas para hacer la limpieza porque pueden tener problemas”.

Empresas	Solicitudes
Empleo temporario	Limpieza
Constructoras	Peones, albañil, electricista, gasista, pintor
Comercios	Atención al público
Restaurantes	Cocineras/os, limpieza, choferes
Metalmecánica	Técnicos con orientación mecánica
Automotriz	Técnicos
Geriátricos	Mucamas, enfermeras
Salón de fiestas	Limpieza

Entre los motivos para explicar la insuficiencia de la demanda por parte de las empresas pocos entrevistados mencionan “la escasa confianza en la bolsa como intermediaria entre la oferta y demanda de personal”. No obstante esta apreciación, las restricciones en la demanda estarían relacionadas con la evolución del empleo durante los años 80 en Argentina, la que se caracterizó por la expulsión de trabajadores de la industria y de la mayoría de las grandes empresas, junto con la reducción del empleo en el sector público.

6. El desempeño cotidiano

Para la inscripción de los postulantes, algunos servicios sociales cuentan con un área de recepción para atender a las personas que se acercan. Allí se verifica que posean la documentación básica de identificación argentina que les posibilite inscribirse en el servicio de empleo. En otros casos el responsable de la bolsa les entrega un formulario preimpreso para ser completado y esto responde a dos motivos: ahorro de tiempo y verificación de los conocimientos de lectoescritura. En la entrevista se trata de detectar las potencialidades y los datos son ampliados por el responsable del servicio.

Junto con la ficha se solicita la presentación de documentos, referencias, libreta sanitaria y certificado de domicilio. En este último caso esta constancia es un elemento que favorece la posición del postulante aunque no se les exige a todos ya que su costo es de U\$S 20.

En las parroquias donde se desempeñan más personas, las reglas relativas a las tareas a desempeñar en el servicio se han modificado de modo que “ha cambiado la forma de organización interna y se buscó que haya funciones específicas”. Se han diferenciado los roles y “dos personas registran todo lo relativo al servicio doméstico, y otra se dedica a los oficios y profesiones y vuelca la información de las fichas a la base de datos de la vicaría correspondiente o a la base propia”.

A fin de responder a las demandas de los empleadores particulares, se derivan a estos tres personas para que las entrevisten y decidan su contratación. En el caso de las empresas por ejemplo, se envían más postulantes, dependiendo del número y la especialidad solicitada y los requisitos de edad y sexo.

Es importante destacar que siempre se da respuesta a las demandas, ya sea a través del banco de datos propio o recurriendo a otras bolsas con las que están vinculadas aunque la selección la realiza el empleador tanto particular como empresa, y la bolsa actúa como intermediaria entre la oferta y la demanda.

Al concretarse la contratación, en aquellas parroquias en que se ha sistematizado la mecánica del seguimiento se instrumentan diferentes sistemas:

- En algunos casos se comunican con la casa o empresa para recibir información sobre la permanencia y el desempeño, registrando en las fichas el comportamiento de la persona empleada “se considera si la persona es conflictiva, si es buena, si es responsable, o si es faltadora”.
- En otros se llama sistemáticamente al empleador “en la primera semana, para verificar el desempeño inicial del contratado y al mes para saber cómo evoluciona”.
- Finalmente se registra un seguimiento espontáneo cuando los propios contratados son los que llaman al servicio para agradecer por el trabajo.

Sin embargo, las bolsas que no tienen instrumentada la modalidad de seguimiento sólo reciben información si el empleador se comunica con el servicio.

La evaluación de los responsables de las bolsas sobre el desempeño del postulante empleado se mueve entre dos extremos: el de aquellos que expresan que “jamás tuvimos problemas con la gente que enviamos” hasta los

que mencionan la publicación de listas donde figuran los datos de aquellas personas que no deben recomendarse.

La contribución material por el servicio de búsqueda solicitado, presenta una diversidad de situaciones: no se le cobra “absolutamente nada a nadie”, “está estipulada una suma fija”, y situaciones intermedias en que se deja librado “a la voluntad del empleador”. Para quienes buscan o consiguen empleo no se exigen contribuciones.

El pronunciado deterioro de los principales indicadores laborales y socioeconómicos durante la década del 90 y el incremento de los niveles de desempleo ha llevado a que numerosas parroquias pongan en marcha proyectos y estrategias que expresan una actitud proactiva por parte de los responsables del área laboral. Al respecto, algunos entrevistados han manifestado que “todos buscamos a los empleadores y nos conectamos a través de distintas áreas” o bien que “cada uno se vincula con alguna red y va averiguando”.

Entre los recursos utilizados para esa tarea se menciona “un banco de datos con numerosos perfiles diferenciados” que posibilita “competir con los avisos del diario y con consultoras que buscan personal”, como también “la conexión con cooperativas de trabajo” o la solicitud al párroco para que en las misas “convoque a los empleadores para que recurran a los postulantes de la bolsa de trabajo”.

Una modalidad complementaria para conseguir empleadores consiste en vincularse con las parroquias incorporadas al SIPAM ya que éste tiene un acuerdo con numerosas empresas y éstas fijaron los límites de edad: los hombres desde los 18 hasta los 55 años, las mujeres desde los 18 hasta los 50 o a veces un poco más, “no es un límite exacto, fijo, porque ellos piden que igual mandemos personas cuando se ve que están en buenas condiciones, que se conservan bien”. Dado que el accionar del SIPAM está dirigido a deambulantes¹⁵ de la Ciudad de Buenos Aires, se presenta como problema “el deterioro físico y espiritual de las personas que hace muchos años que están sin trabajo y uno se da cuenta de que van al fracaso seguro”.

A través de este mecanismo la responsable de la bolsa de trabajo de una parroquia mencionó una oportunidad en que “nos pidieron gente de ambos sexos con determinadas características, pero nosotros encontramos en nuestros registros una sola persona con los requisitos que ellos nos pedían”. Los entrevistados vinculados con el SIPAM, manifiestan su preocupación por los pocos pedidos que les llegan.

7. Vinculaciones solidarias

La inserción del servicio de empleo en las “casas de la caridad” de las cuatro vicarías presenta las ventajas de un trabajo en red, agrega valor al desempeño de las distintas unidades y servicios, coordinando y representando a sus integrantes, evita superposición de trabajos, amplía las posibilidades de un servicio de mediación laboral y permite al mismo tiempo superar el eventual aislamiento.

¹⁵ El SIPAM tiene un registro computarizado de deambulantes con el nombre, número de documento y parroquia que lo asiste. El registro se depura una vez por año.

Estas ventajas han sido reconocidas en las entrevistas al destacar que “las distintas parroquias pasan la información al banco de datos de la vicaría que corresponde a la zona y si sale algún trabajo, nos avisan”, o “me quedo tranquila ya que trabajamos en conjunto desde hace cuatro años, o “para mí es una contención el hecho de tener el respaldo del banco de datos al que recurrimos habitualmente”. Cabe destacar que el trabajo en red se hace extensivo a otro tipo de servicios tal como se expresa en algunas entrevistas: “si nos entregan alimentos, nosotros los vamos juntando y luego se los damos a las parroquias más necesitadas” y al mismo tiempo incluye instituciones tales como la asociación mutual israelita argentina (AMIA), la Comunidad Religiosa Judía Bet-EL y grupos metodistas, luteranos y anglicanos.

Otras características se relacionan con el espacio físico que en la mayoría de los casos se va acondicionando para las tareas que se desarrollan. Pertenecen a la parroquia, aunque no siempre es para uso exclusivo del servicio y su equipamiento es el mínimo requerido para garantizar su funcionamiento. Estas características no impiden que la continuidad y desarrollo de los servicios que ofrecen responda a procedimientos básicos de planificación: se definen estrategias de acción, se establecen previamente los modos de ejecución de actividades, se prevén recursos y tiempos y se distribuyen responsabilidades. Al respecto, una evaluación realizada por un sacerdote destaca que dada la capacidad de las personas que se desempeñan no es conveniente aumentar el número ya que lo importante es contar con “un grupo chico, fusionado y que funcione como corresponde”.

El proceso de toma de decisiones tiene un ritmo expeditivo, ya que las cuestiones administrativas a resolver no son numerosas. La autoridad se basa en la confianza mutua y la reciprocidad, sin embargo “el párroco es el dueño de casa, no se hace nada sin que él lo sepa, él es quien decide, nosotros le llevamos nuestras inquietudes y problemas pero él tiene la última palabra”. El principio de coordinación, que expresa el compromiso de sus miembros, se nutre de una lógica solidaria en que se conoce y comparte la ética sustantiva involucrada en la situación.

Con respecto a las *objetivos de producto*, en este caso los concernientes a los atributos de los servicios de las asociaciones religiosas, podría afirmarse que la confianza que sus actividades generan produce un reconocimiento social que es independiente de la gama de actividades que se pueden desarrollar. En las organizaciones caritativas, la confianza del servicio entre oferentes y demandantes, y la índole de una prestación no-arancelada permiten destacar el grado de estabilidad y la difusión del servicio.

Como resultado de la mediación laboral, en algunos casos se sistematiza la información sobre los postulantes a través de modalidades variables almacenándose en las bases de datos de las vicarías o de las parroquias, o simplemente registrándose en un cuaderno. Los ficheros cuentan con registros de entre 100 y 1000 personas inscriptas. Una de las bases de datos de un servicio tiene registrados 352 oficios y 500 personas para servicio doméstico. Con la excepción de un grupo reducido que consideró que ubican al 25% de los inscriptos, el resto no puede detallar el porcentaje de los ubicados en el mercado laboral.

Al respecto han sido mencionados los problemas provenientes de la mayor cantidad de gente que asiste y el escaso tiempo destinado por los responsables para encontrar empleadores: “el año 1994 fue bastante productivo en materia de empleo, porque contábamos con una empresa que tomaba a casi todas las personas”. “El año pasado no estuvimos conformes con lo que pudimos dar y en lo que va de este año tampoco”.

Conclusión

Los aspectos considerados en el análisis para describir el rol de las asociaciones caritativas han permitido descubrir la coherencia del funcionamiento en una organización con múltiples objetivos. A través de las dimensiones analíticas referidas a los objetivos operativos del servicio social se describió el nivel de recursos disponibles y las estrategias adoptadas por las organizaciones en un contexto de progresivo deterioro de las condiciones económico sociales.

No obstante los grados de diferenciación encontrados, los servicios de empleo generan actividades con resultados de corto plazo, en forma paralela a la relación individual que se establece con las personas que recurren al servicio y al desarrollo de un trabajo centrado en ellas y sus necesidades. Además del rol de mediación laboral, cuya incidencia en términos de colocaciones es reducida, se deben destacar las actividades de capacitación para la inserción laboral y para adquirir experiencia en aquellos que se incorporan por primera vez al mercado de trabajo.

Junto con esas actividades se ponen en marcha proyectos y estrategias más elaboradas, largas y concertadas tales como la alfabetización, la recuperación de deambulantes y el inicio de microemprendimientos productivos. De esta forma, los procesos tienen efectos positivos en la búsqueda de oportunidades para las personas particularmente discriminadas a causa de su edad, sexo, nacionalidad o falta de formación.

En cuanto al modo de organización interna de los grupos para alcanzar los objetivos, es importante destacar que la coordinación se efectúa por el juego de la reciprocidad y/o la puesta en marcha de una norma y esto se produce porque sus miembros tienen confianza mutua, y/o porque responden a una presión social que los lleva a actuar de manera solidaria.

Finalmente debemos subrayar la importancia de las reglas morales que configuran el objeto normativo particular de la asociación, el compromiso constitutivo de la acción que relaciona a los individuos entre sí, destacando su carácter intersubjetivo y la generosidad como una primordial razón para actuar. A estas dimensiones se agrega el sentido de libertad dado por la elección de un trabajo voluntario.