

## **"Servicio Social, esa forma científica y moderna del altruismo". Visitadoras sociales, género y pobreza en Santiago de Chile, 1925-1940.**

**Resumen:** Este artículo estudia el rol de las visitadoras sociales chilenas en la producción y aplicación de conocimiento sobre la realidad social en las décadas de 1920 y 1930. Fue una profesión que indagó científicamente e intervino directamente en los problemas de las familias más pobres, pero, aunque utilizó métodos rigurosos de investigación, el oficio no ha tenido un lugar en la historia de las disciplinas académicas y su contribución a la comprensión de la pobreza y la desigualdad ha permanecido en la oscuridad. Su trabajo fue apreciado desde estereotipos de género, valorándose principalmente las cualidades personales, sentimentales y morales de las visitadoras, olvidando su aporte intelectual.

**Palabras Clave:** visitadoras sociales, servicio social, ciencia, género, Chile, mujeres intelectuales

## **"Social Service, that Scientific and Modern Form of Altruism". Social Workers, Gender, and Poverty in Santiago de Chile, 1925-1940.**

**Abstract:** This article investigates the role of Chilean social workers in the production and application of knowledge about social reality in the 1920s and 1930s. It was a profession that scientifically investigated and intervened directly in the problems of the poorest families, but although it used rigorous research methods, the profession has no place in the history of academic disciplines, and its contribution to the understanding of poverty and inequality remains in obscurity. Her work was appreciated through gender stereotypes, valuing mainly the personal, sentimental and moral qualities of the female visitors, forgetting their intellectual contribution.

**Keywords:** social workers, social work, science, gender, Chile, intellectual women

## **"Serviço Social, essa forma científica e moderna de altruísmo". Visitadoras sociais, gênero e pobreza em Santiago do Chile, 1925-1940**

**Resumo:** Este artigo investiga o papel das visitadoras sociais chilenas na produção e aplicação de conhecimentos sobre a realidade social nas décadas de 1920 e 1930. Sendo uma profissão que investigou cientificamente e interveio diretamente nos problemas das famílias mais pobres, embora tenha utilizado métodos de investigação rigorosos, não teve um lugar na história das disciplinas acadêmicas e sua contribuição para a compreensão da pobreza e da desigualdade permaneceu na obscuridade. Seu trabalho foi apreciado através de estereótipos de gênero, valorizando principalmente as qualidades pessoais, sentimentais e morais das trabalhadoras sociais, esquecendo-se sua contribuição intelectual.

**Palavras-chave:** assistentes sociais, serviço social, ciência, gênero, Chile, mulheres intelectuais

**Cómo citar este artículo:** Maricela González Moya, "Servicio Social, esa forma científica y moderna del altruismo". Visitadoras sociales, género y pobreza en Santiago de Chile, 1925-1940", *Trashumante. Revista Americana de Historia Social* 22 [2023]: 180-201.

**DOI:** 10.17533/udea.trahs.n22a08

**Fecha de recepción:** 6 de septiembre de 2022

**Fecha de aprobación:** 12 de diciembre de 2022



**Maricela González Moya:** Doctora en Historia. Académica Investigadora en la Facultad de Salud y Ciencias Sociales, Universidad de las Américas, Chile.

**Correo electrónico:** magonzalezm@udla.cl

 <https://orcid.org/000-0002-7025-7077>

## “Servicio Social, esa forma científica y moderna del altruismo”. Visitadoras sociales, género y pobreza en Santiago de Chile, 1925-1940\*

Maricela González Moya

### Introducción

“El Servicio Social ha llegado a ser un arte y una ciencia; tiene sus escuelas y sus instituciones de investigación, sus asociaciones profesionales, sus revistas, sus tratados, sus congresos. Se ha instalado en las administraciones públicas, como en las obras religiosas, políticas o neutrales, en la ciudad y en el campo, en las fábricas, las habitaciones obreras, los hospitales, los tribunales, las prisiones, las escuelas, las bibliotecas”.<sup>1</sup>

René Sand, autor del epígrafe que inicia el presente artículo, fue un médico belga, presidente de la Cruz Roja Internacional y gran impulsor del trabajo social profesional a nivel mundial. Sand proclamaba el progreso que había mostrado el servicio social y destacaba sus innumerables logros, pues los problemas sociales podían ser resueltos con la aplicación de los mismos métodos que usaba la medicina, pero transportados a factores humanos. Dichos métodos resultaban eficaces si se los practicaba con rigurosidad y se los dirigía a desentrañar las causas de la miseria. Por eso, el servicio social era “un arte y una ciencia”, pues había dado racionalidad, previsión y organización a la ayuda.<sup>2</sup>

El trabajo social se constituyó como un oficio esencialmente *femenino* y *mediador*, ideado para ser ejercido por mujeres —las visitadoras sociales—<sup>3</sup> que se ubicarían *entre* los organismos de asistencia y sus beneficiarios. Por un lado, se

\* Este artículo ha sido escrito en el marco de los proyectos Fondecyt Iniciación N°11191080 y Fondecyt Regular N°1230605, ambos financiados por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).

1. René Sand, “Servicio Social”, *Servicio Social* IV.2 (1930): 102.
2. René Sand, “El Servicio social y la lucha contra la miseria”, *Revista de Beneficencia Pública* IX.1 (1925): 64.
3. En 1950 cambió la denominación a “asistentes sociales” y en la actualidad se las conoce como “trabajadoras sociales”.

dirigía a atender necesidades sociales urgentes y, por el otro, pretendía conocer las razones que subyacían a dichas necesidades, desentrañar "la causa que ha originado el problema [...] con inteligencia, educación y preparación especiales".<sup>4</sup> Como sostenía también Leo Cordemans de Bray, primera directora de la Escuela de Servicio Social de la Beneficencia en Santiago de Chile, era "la unión entre el asistido y la obra".<sup>5</sup>

La historiadora María Angélica Illanes<sup>6</sup> ha planteado que la visitación fue parte de un proyecto político-estratégico de mediación asistencial ejecutado por el Estado chileno a través de profesionales, principalmente médicos y trabajadoras sociales, que operó como un campo de interrelación y seducción a partir del encuentro directo entre la visitadora y la mujer popular, buscando fortalecer el vínculo social que se hallaba debilitado.<sup>7</sup>

Para complementar esta perspectiva, en el presente artículo se explorará una nueva arista del tema al considerar a las visitadoras no sólo como ejecutoras de políticas asistenciales, sino como intelectuales que transfirieron conocimientos, normas y valores en varias direcciones<sup>8</sup> y que facilitaron el encuentro entre los sectores populares y los nuevos símbolos culturales que se asociaban con la higiene moderna, la organización racional de los espacios domésticos y los hábitos adecuados de alimentación, salubridad, temperancia y orden.

El desarrollo de esta hipótesis requiere cuestionar algunas tradiciones perpetuadas, pues la historiografía del trabajo social en Chile ha presentado a las visitadoras como mujeres conservadoras, asistencialistas, proclives a adaptarse a las condiciones sociopolíticas y carentes de espíritu crítico.<sup>9</sup> Además de discutir esta aproximación, el artículo plantea que las visitadoras tuvieron un genuino deseo de poner fin a toda práctica caritativa que surgiera de un humanismo intuitivo y dar a su acción una fundamentación científica acorde con el ideario que fundó a esa primera escuela y con el rumbo que seguían las ciencias sociales en la época.

4. Carmen de Canguilhen, "La encuesta social", *Servicio Social* VI.2-3 (1932): 247.

5. Leo Cordemans, "Algunas características del Servicio Social", *Servicio Social* II.1 (1928): 7.

6. María Angélica Illanes, *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las visitadoras sociales en Chile, 1887-1940* (Santiago: LOM, 2007).

7. Illanes 37.

8. Para una visión del papel de los intelectuales como productores de sentido y no como genios que portan la alta cultura situados en la vanguardia de las ideas, ver: Alessandro Rasteli y Lídia Cavalcante, "Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas", *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 19.39 (2014): 45-46. Pascal Ory y Jean-François Sirinelli, *Los intelectuales en Francia. Del caso Dreyfus a nuestros días* (Valencia: Publicacions Universitat de València, 2007). Angela Gomes y Patricia Hansen, *Intelectuais mediadores: práticas culturais e ação política* (Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016) 10-19.

9. Por ejemplo, ver: Nidia Aylwin, "Evolución histórica del Trabajo Social", *Antología del Trabajo Social chileno*, ed. Mario Quiroz (Concepción: Universidad de Concepción, 1998). Norberto Alayón, "Del asistencialismo a la post-reconceptualización: las corrientes del Trabajo Social", *Revista de Trabajo Social* 42 (1984): 15-18. Ana Luisa González y María Ruby Rotondo, "Visión global del servicio social chileno y su evolución histórica", *Revista de Trabajo Social* 23 (1977): 24-35.

Este “espíritu científico” es clave para documentar la intervención social y el trabajo intelectual que desarrollaron las visitadoras, a fin de entender cuál fue el sentido de su acción y los objetivos que buscaron cumplir. Por una parte, ejercieron una tarea pedagógica<sup>10</sup> al acercar las políticas asistenciales a usuarios frecuentemente desvalidos y vulnerables. Fueron verdaderas traductoras de las indicaciones médicas o los mandatos legales a un lenguaje comprensible y cercano. Al mismo tiempo, fueron moralizadoras de hábitos y vigilaron de cerca el cumplimiento de las normas higiénicas y legales puesto que, como ha dicho Vincent Dubois<sup>11</sup> eran y son quienes “de primera mano” conocen las transformaciones sociales y, en particular, la precarización de una fracción creciente del espacio social.

Una segunda línea de trabajo, que nutre a la anterior, es ubicar estas prácticas en una perspectiva de género, analizando a las visitadoras como mujeres que estudiaron y ejercieron un oficio femenino.<sup>12</sup> Este eje permite entender por qué sus experiencias de trabajo han sido ignoradas por la historia de la generación de conocimiento de lo social, e incluso se ha degradado su aporte y se han desestimado los métodos empleados y la producción científica generada.<sup>13</sup> En la actualidad, cuando se ha originado en el saber sociológico y antropológico una revalorización de los métodos narrativos<sup>14</sup> y el giro práctico de la filosofía<sup>15</sup> ha puesto de relieve

10. Maricela González y Carla Petautschnig, “Enseñar a Ser. Servicio Social, espectacularización y políticas sociales en Chile, 1952-1973”, *Ciencias en Escena. Saberes científicos y espectáculo en América Latina, siglos XIX y XX*, ed. María José Correa, Andrea Kottow y Silvana Vetö (Santiago: Ocho Libros Editores, 2016).
11. Vincent Dubois, *Sujetos en la burocracia. Relación administrativa y tratamiento de la pobreza* (Santiago: Universidad Alberto Hurtado, 2020).
12. La historiografía y la sociología feministas introdujeron la perspectiva de género al estudio de las profesiones y reunieron, como señaló María Pozzio, dos campos de estudio divorciados hasta hace algunas décadas. Ver: María Pozzio, “Análisis de género y estudios sobre profesiones: propuestas y desafíos de un diálogo posible —y alentador—”, *Sudamérica. Revista de Ciencias Sociales* 1 (2012): 99-129.
13. Acerca de la relación entre el género y la producción científica, puede revisarse: Evelyn Fox Keller, *Reflexiones sobre género y ciencia* (Valencia: Edicions Alfons El Magnánim, 1991). Marta González y Natalia Fernández, “Ciencia, tecnología y género. Enfoques y problemas actuales”, *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad* 11.31 (2016): 51-60. Teresa Ortiz y Gloria Becerra, eds., *Mujeres de ciencias. Mujer, feminismo y ciencias naturales, experimentales y tecnológicas* (Granada: Universidad de Granada, 1997). Shirley Strum y Linda Fedigan, eds., *Primate Encounters. Models of Science, Gender and Society* (Chicago: University of Chicago Press, 2000). Vicky Singleton, “Feminism, Sociology of Scientific Knowledge and Postmodernism: Politics, Theory and Me”, *Social Studies of Science* 26.2 (2004): 445-468. Londa Schiebinger, “Gendered Innovations: Integrating Sex, Gender, and Intersectional Analysis into Science, Health & Medicine, Engineering and Environment”, *Tapuya: Latin American Science, Technology and Society* 4.1 (2021): 1-16.
14. Hayden White, “The Value of Narrativity in the Representation of Reality”, *Critical Inquiry* 7.1 (1980): 5-27. Donald Polkinghorne, *Narrative Knowing and the Human Sciences* (Albany: State University of New York Press, 1987). Paul Ricœur, *Time and Narrative* (Chicago: University of Chicago Press, 1984). Jerome Bruner, “Life as Narrative”, *Social Research* 71.3 (2004): 691-710. Catherine Riessman, *Narrative Methods for the Human Sciences* (London: Sage, 2008).
15. Theodore Schatzki, *Social Practices. A Wittgensteinian Approach to Human Activity and the Social*

los "modos de hacer" de los actores sociales,<sup>16</sup> los relatos de las asistentes sociales cobran una vigencia portentosa y nos conducen a un cuestionamiento acerca de los sesgos con los que ha operado la construcción de las profesiones.<sup>17</sup> Dichos sesgos han sido examinados poniendo el análisis de género al centro de la discusión sobre las profesiones, la ciencia y las políticas de Estado.<sup>18</sup>

Aunque el objeto de estudio no es la pobreza, se propone su comprensión teórica e histórica desde una perspectiva crítica y situada; como lo señaló Mónica Bolufer, en el punto preciso de confluencia entre la historia social y la historia cultural.<sup>19</sup> En ese sentido, se rechazan las explicaciones economicistas y obreristas del fenómeno<sup>20</sup> y se las reemplaza por una aproximación basada en tres ejes: la pobreza derivada de la penetración capitalista y, por ende, fuertemente vinculada con la aparición de un pauperismo estructural que derivó del aumento de la urbanización y la incorporación precaria de la fuerza laboral al sistema productivo.<sup>21</sup> En segundo lugar, la pobreza estrechamente vinculada con la asistencia, entendida como modos de relación entre aparatos administrativos, agentes y usuarios. Finalmente, la pobreza entendida desde el género, dado que gran parte de la relación entre las visitadoras y el mundo popular fue una relación *entre* mujeres —usuarias y asistentes— y tuvo como marco el papel central que el género jugó en la edificación del Estado contemporáneo y, específicamente, de las políticas de asistencia y bienestar.<sup>22</sup>

Las nociones de pobreza, asistencia, género y mediación científica han impulsado un abordaje metodológico que rescata las voces de las visitadoras a través de fuentes escritas que incluyen artículos de la revista *Servicio Social*, memorias de titulación y otras monografías de su producción intelectual. A lo anterior se suman

---

(Cambridge: Cambridge University Press, 2008).

16. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), *Informe de desarrollo humano 2009. La manera de hacer las cosas* (Santiago: PNUD, 2009).
17. Estela Grassi, *La mujer y la profesión de asistente social. El control de la vida cotidiana* (Buenos Aires: Humanitas, 1989); Belén Lorente, "Trabajo social y ciencias sociales. Poder, funcionarización y subalternidad de saberes", *Trabajo Social* 4 (2000): 41-59.
18. Mary Daly y Jane Lewis, "The Concept of Social Care and the Analysis of Contemporary Welfare States", *British Journal of Sociology* 51.2 (2000): 281-298. Celia Davies, "The Sociology of Professions and the Profession of Gender", *Sociology* 30.4 (1996): 661-678.
19. Mónica Bolufer, "Entre historia social e historia cultural: la historiografía sobre pobreza y caridad en la época moderna", *Historia Social* 43 (2002): 105-127.
20. Pedro Carasa, "Límites de la historia social clásica de la pobreza y la asistencia en España", *Revista de História da Sociidades e da Cultura* 10.II (2010): 569-591.
21. Mariano Esteban de Vega, "Nuevas formas de hacer historia de la pobreza y de la beneficencia", *Minius* 20 (2012): 53.
22. Jane Lewis, "Gender and the development of welfare regimes", *Journal of European Social Policy* 2.3 (1992): 159-173. Ana Paula Martins, "Género e assistência: considerações histórico-conceituais sobre práticas e políticas assistenciais", *História, Ciências, Saúde-Manguinhos* 18.1 (2011): 15-34. Theda Skocpol y Gretchen Ritter, "Gender and the Origins of Modern Social Policies in Britain and the United States", *Studies in American Political Development* 5.1 (1991): 36-93.

publicaciones periódicas de carácter médico, revistas de beneficencia y asistencia, reportes de reuniones científicas y congresos, entre otras. Este espectro amplio de fuentes se ha hecho desde un análisis heurístico y cualitativo, explorando tópicos y proponiendo redes de significados triangulados entre la evidencia disponible y la producción historiográfica previa.

El análisis se centra en la ciudad de Santiago, pues fue la única, hasta la década de 1940, que tuvo escuelas de servicio social. En el periodo estudiado, Santiago era una capital en plena expansión urbana y sus habitantes casi se habían duplicado entre 1920 y las dos siguientes décadas, llegando a 952 075 en 1940.<sup>23</sup> Se trataba también de una urbe segregada, con un pequeño centro opulento y otra gran masa de ciudadanos miserables,<sup>24</sup> cuyas malas condiciones de vida empeoraron debido a la crisis del salitre de 1914 y la Gran Depresión de 1930. En ese escenario actuaron las visitadoras sociales. Trataron de comprender y remediar los agudos problemas que presentaban los más pobres, aquellos a quienes no los cubría el sistema previsional (que tenía un carácter eminentemente obrero), y cuyas costumbres no hacían más que empeorar las altas tasas de desnutrición, mortalidad y morbilidad que padecían.<sup>25</sup>

Más que describir la pobreza urbana de la época, la presente investigación ha indagado en los instrumentos y objetivos que tuvieron las visitadoras para acercarse a esa realidad, pues aunque los problemas sociales eran descritos por los cronistas, la prensa y la literatura, las ciencias sociales chilenas no se habían desarrollado todavía empíricamente<sup>26</sup> y, por ende, los equipos sanitarios y los agentes del Estado requerían de un acercamiento al mundo popular que estaba todavía en pleno proceso de construcción.<sup>27</sup>

23. Roberto MacCaa, comp., *Chile, XI Censo de Población (1940). Recopilación de cifras publicadas por la Dirección de Estadística y Censos* (Santiago de Chile: Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE), s.f.)

24. Armando de Ramón, *Santiago de Chile. Historia de una sociedad urbana* (Santiago: Catalonia, 2007) 188 y ss.

25. Salvador Allende, *La realidad médico-social chilena* (Santiago: Lathrop, 1939).

26. Recién en 1946 se crea la carrera de Psicología en la Universidad de Chile y ese mismo año se funda el Instituto de Investigaciones Sociológicas (posterior Instituto de Sociología). José Joaquín Brunner, *Los orígenes de la sociología profesional en Chile* (Santiago: FLACSO, 1985).

27. Aunque no existiera sociología empírica, sí hubo pensamiento social sobre problemas públicos. Según lo planteado por Sergio Grez, su presencia se puede rastrear desde fines del periodo colonial en el intelectual Manuel de Salas, pero tomó fuerza durante el siglo XIX y alcanzó gran desarrollo a partir de la cuestión social. Por otro lado, lo más cercano a una estadística social —más bien, laboral— fueron las monografías obreras escritas por funcionarios de la Oficina del Trabajo a contar de 1907; en ellas se estudiaba la evolución de los ingresos y gastos de una familia tipo y particularmente el gasto en alimentos, del cual podían deducirse otros rasgos del grupo. Ver: Sergio Grez, *La "cuestión social" en Chile. Ideas y debates precursores (1804-1902)* (Santiago: Dirección de Archivos, Bibliotecas y Museos, 1995). Juan Carlos Yáñez, *La intervención social en Chile, 1907-1932* (Santiago: RIL editores, 2008).

El artículo se estructura en dos apartados. En el primero se describen los principios científicistas que inspiraron al servicio social chileno y la forma en que se plasmaron a través de la aplicación de encuestas sociales y la realización de visitas domiciliarias. En el segundo apartado se muestran las contradicciones que tuvieron los profesionales que estuvieron a cargo de consolidar el Estado asistencial chileno, al haber defendido un programa racional y modernizante, y a la vez haber suscrito estereotipos sobre el rol de las mujeres en las políticas públicas, ligados a un sentimentalismo caritativo, inscrito en los dones naturales de la naturaleza femenina y alejados de la producción científica tradicional.

## 1. Las visitadoras sociales y su espíritu científico. Conocimiento, encuesta y visita

En 1925 se fundó en Santiago la primera Escuela de Servicio Social chilena. El plan de estudios era de dos años y, al finalizar la formación, las estudiantes recibían el título de "visitadoras sociales". La Escuela contaba con subvención estatal, pero se encontraba al alero de la Junta de Beneficencia, entidad filantrópica que tenía a su cargo los hospitales, casas de socorro, asilos y hogares de menores del país.

Las primeras visitadoras tituladas, cuya historia ha sido contada recurrentemente desde una perspectiva tradicionalista, conservadoras en su ideología y asistencialistas en su práctica, fueron en realidad mujeres carismáticas<sup>28</sup> que encabezaron el movimiento de modernización de la asistencia<sup>29</sup> y que adhirieron a los principios declarados en la primera reunión internacional de Servicio Social, donde se afirmaba: "El trabajo social es una ciencia y [...] la Visitadora Social es una personalidad científica, versada en sociología, economía, psicología, antropología y muchas otras materias que el Servicio Social ha tomado cuando se elevó de simple caridad a la altura de estatutos de una profesión"<sup>30</sup>.

Las propias visitadoras se sintieron parte de una especie de renovación científica de lo social. Leo Cordemans declaraba la obsolescencia de la caridad porque buscaba el alivio precipitado del sufrimiento, y proclamaba su reemplazo por la asistencia, "verdadera ciencia que encierra las reglas del diagnóstico social, las del tratamiento basadas sobre las medidas preventivas o curativas"<sup>31</sup>. Esta ciencia se dedicaba a la búsqueda de las "causas" de la miseria, convirtiéndose en una especie de "sociología práctica" que aplicaría "al niño, a la familia, al ser desamparado, los

28. Maricela González y María Soledad Zárata, "Profesionales, modernas y carismáticas: enfermeras y visitadoras sociales en la construcción del Estado Asistencial en Chile, 1900-1930", *Tempo* 24.2 (2018): 369-387.

29. Teresa Matus, Nidia Aylwin y Alicia Forttes, *La reinención de la memoria: indagación sobre la profesionalización del Trabajo Social chileno, 1925-1965* (Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, s.f.).

30. "Comentarios de prensa a propósito de la Quincena internacional", *Servicio Social* II. 4 (1928): 310.

31. Leo Cordemans, "De la caridad al Servicio Social", *Servicio Social* I.1-2 (1927): 7.

conocimientos suministrados por los progresos realizados en las diferentes ramas del saber humano”.<sup>32</sup>

Este espíritu científico, sustentado en fundamentos positivistas y funcionalistas, imprimió en el servicio social un firme ideal civilizatorio, en el cual la pobreza y la enfermedad se concebían como “estados de deficiencia” a superar.<sup>33</sup> A través de un “estudio cuidadoso hecho por un especialista”, se buscaba desentrañar las “causas cercanas o remotas, intrínsecas y extrínsecas de este estado anormal y que encuentre los remedios apropiados a las deficiencias encontradas”.<sup>34</sup>

Este emplazamiento hizo eco en las primeras visitadoras sociales chilenas, que formaban parte de una pequeñísima élite de mujeres ilustradas que habían continuado estudios superiores y habían engrosado una categoría ocupacional muy incipiente, la de profesionales de clase media. Según el Censo de la República de 1930, existían 269,619 mujeres trabajando,<sup>35</sup> lo que constituía un 19.6% de la población femenina de 15 años o más. Las principales ocupaciones eran oficios manuales y las mujeres profesionales eran escasas:<sup>36</sup> había 11,633 profesoras, 1,139 matronas, 445 farmacéuticas, 118 dentistas, 56 médicas, 34 abogadas, 4 químicas, 3 ingenieras y 2 arquitectas.<sup>37</sup> En el mismo año del Censo, existían 99 visitadoras sociales tituladas en las tres promociones de egresadas desde la Escuela de la Beneficencia, 81 de las cuales se encontraba trabajando.<sup>38</sup> Habían sido formadas y luego reclutadas por el Estado chileno para implementar el paquete de leyes sociales aprobadas a mediados de la década de 1920. Se integraron a instituciones vinculadas al amparo materno-infantil, la protección de menores y, sobre todo, a la red de consultorios y hospitales que creció significativamente cuando se creó la Caja del Seguro Obligatorio, una entidad previsional que brindó prestaciones de seguridad social y salud a los obreros y sus familias.

El progreso de la profesión fue creciente y en la medianía del siglo XX había cerca de 1 500 tituladas, pues se habían abierto otras escuelas de servicio social

32. “La Escuela de Servicio Social de Santiago de Chile”, *Servicio Social* I.1-2 (1927): 8.

33. Monografía de la Escuela de Servicio Social de la Junta de Beneficencia de Santiago de Chile (Santiago: Imprenta Universitaria, 1929) 3.

34. Monografía 4.

35. Felicitas Klimpel, *La mujer chilena. El aporte femenino al progreso de Chile, 1910-1960* (Santiago: Editorial Andrés Bello, 1962) 151.

36. Dirección General de Estadísticas República de Chile, *Resultados del X Censo de la Población* (Santiago: Imprenta Universo, 1931) XVII.

37. Una profesión femenina emergente era la enfermería, pero la estimación de profesionales es más compleja, pues el Censo de 1930 consigna un número de 2 181. Esta cifra agrupaba un conjunto heterogéneo de personas que se desempeñaban en los recintos sanitarios (practicantes, ayudantes, camilleros, veladores, entre otros) y que recibían la denominación de “enfermeros”. Dentro este grupo, la cifra más cercana que tenemos de enfermeras propiamente profesionales es la que proporcionaba el médico Eugenio Díaz, que las contabiliza en cerca de 100 hacia el año 1918. Eugenio Díaz, “La Escuela de Enfermeras de Santiago”, *Revista de la Beneficencia Pública* II.2 (1918): 126.

38. Monografía 28-29. “Las actividades de las Visitadoras Sociales”, *Servicio Social* III.4 (1929): 322-323.



de carácter laico y católico, tanto en Santiago como en otras regiones del país.<sup>39</sup> Desde mediados de la década de 1940 aparecen documentados los estudios de algunas visitadoras en el extranjero, como fue el caso de María Eugenia Hunneus en el Simmon's College de Boston, Norma Ives en la School of Social Work de la Universidad de Louisiana, Elena Varas en la Universidad de Nueva Orleans y Rina Vallejo, que obtuvo el primer Master en Servicio Social en la Universidad de California del Sur en el año 1945.

Las visitadoras chilenas tuvieron también un gran liderazgo a nivel latinoamericano. Laura Vergara Santa Cruz fue comisionada por la ONU para establecer y echar a andar la Escuela de Servicio Social de Guatemala, por expresa petición del Presidente de ese país.<sup>40</sup> También realizó la asesoría técnica para la creación de la Escuela de Servicio Social de La Paz.<sup>41</sup> Raquel Zamora, funcionaria de las Naciones Unidas, participó en la creación de la Escuela de Servicio Social de El Salvador<sup>42</sup> y fue secundada por otras asistentes sociales que trabajaron en ella en los años siguientes.<sup>43</sup>

En su ejercicio laboral, las asistentes se dirigieron a realizar una acuciosa caracterización de los sectores populares y sus condiciones de vida.<sup>44</sup> Leo Cordemans,

---

39. Ministerio de Salud Pública-Consejo Nacional Consultivo de Salud, *Recursos Humanos de Salud en Chile* (Santiago: Ministerio de Salud Pública, 1970). Lucy Gómez, *Génesis y Evolución de los 70 años del Trabajo Social en Chile* (Santiago: UTEM, 1995).

40. Laura Vergara, "Resumen del informe presentado a la administración de asistencia técnica de las Naciones Unidas, sobre la labor realizada como experto en Servicio Social, ante el gobierno de Guatemala", *Servicio Social* XXVI.1 (1952): 10-14.

41. "Crónica", *Servicio Social* XXXIII.3 (1959): 32.

42. Raquel Zamora, "Discurso de inauguración de la Escuela de Servicio Social de El Salvador", *Servicio Social* XXVII.2 (1953): 41-43.

43. También desempeñaron cargos de asesoría en diversas escuelas y otros organismos latinoamericanos. Valentina Maidagán y Rebeca Bustos apoyaron a la Escuela del Ministerio de Salud Pública de Uruguay, así como Laura Vergara hizo lo propio en la Escuela Nacional de Servicio Social de Ecuador. Leonor Mardones participó en la Unión Panamericana como experta en servicio social y trabajó en Venezuela para el Consejo de Defensa Venezolano del Niño. Alicia Petit fue contratada por la Dirección de Escuelas de Argentina y colaboró con el Círculo de Visitadores y Asistentes Sociales de la ciudad de Mendoza para la creación del Colegio de Asistentes Sociales argentino. Todas las referencias se encuentran en: Luz Tocornal, "Seminario de Enseñanza del Servicio Social", *Servicio Social* XXXI.3 (1957): 37-39. Aurora Henríquez, "Conversando con Leonor Mardones", *Servicio Social* XXXI.3 (1957): 40-41. "Crónica", *Servicio Social* XXXVI.1 (1962): 46-48. "Crónica", *Servicio Social* XXXVII.1-2 (1963): 32-34.

44. La mayor parte de las descripciones de la pobreza chilena, urbana, rural y minera, las habían realizado algunos intelectuales en el *peak* de la cuestión social a comienzos del siglo XX. Como hemos señalado anteriormente, se trataba fundamentalmente de crónicas o artículos de prensa. Ver: Patricio Valdivieso, "Cuestión social y doctrina social de la Iglesia en Chile (1880-1920). Ensayo histórico sobre el estado de la investigación", *Historia* 32 (1999): 553-573. En Hernán Godoy, *Estructura social de Chile* (Santiago: Editorial Universitaria, 1971), se reproducen textos de Valentín Letelier, Hernán Ramírez, Enrique Mac-Iver, Alejandro Venegas, Luis Emilio Recabarren, Juan Enrique Concha, entre otros profesionales e intelectuales que analizaron la cuestión social y la pobreza urbana. También podemos citar a Cristian Gazmuri, *Testimonios de una crisis, Chile 1900-*

en su exposición para la primera Conferencia Nacional de Servicio Social llevada a cabo en 1927, señalaba que la recolección y entrega de información que efectuaban las visitadoras era “indispensable” para los otros profesionales. Ponía el caso de las enfermeras y los médicos, que se “limitaban a hacer cumplir las prescripciones” sanitarias, pero que desconocían las condiciones sociales y económicas en las cuales se desarrollaban las vidas de los pacientes.<sup>45</sup> Observaba que las familias habitaban “conventillos miserables”, que los niños “no poseían cama individual”, que vivían rodeados de otros enfermos y que la leche que se les repartía “debían dividirla entre sus hermanos y hermanas”. Eran realidades, sostenía Cordemans, que no eran conocidas por el resto de los equipos de salud “porque el tiempo no les alcanza y porque esta acción se escapa al dominio de su especialidad”.<sup>46</sup>

Las visitadoras ocuparon ese espacio que quedaba desprovisto de relato a través de una narración cotidiana pero precisa. Entre 1927 y 1940 publicaron más de sesenta artículos en la revista *Servicio Social*, además de algunas memorias editadas como pequeños folletos anexos a la *Revista de Asistencia Social* y otras publicadas por la Imprenta Universitaria. ¿Qué testimoniaban estos documentos? La mayor parte de ellos relataban crónicas de la situación del servicio social en diversos hospitales, casas de menores, industrias, escuelas y otros organismos de asistencia. Podían incluir análisis estadísticos de problemas o atenciones,<sup>47</sup> casos resueltos y recopilación teórica sobre un ámbito específico. A su vez, hubo documentos que entregaban un panorama sociológico general de un problema, como el trabajo de Teresa Pinto, “Observaciones sobre las condiciones de la vida de la infancia en Antofagasta”,<sup>48</sup> el de María Benavides, “Madres solteras, pequeña contribución al estudio de este problema”<sup>49</sup> o el de Flora Covarrubias, “Características de la población infantil aislada en la Población Cochrane”.<sup>50</sup>

---

1925 (Santiago: Editorial Universitaria, 1980) y Armando de Ramón y Patricio Gross, “Algunos testimonios de las condiciones de vida en Santiago de Chile, 1888-1918”, *EURE* 11.31 (1984): 67-74.

45. Leo Cordemans, “Acción social en las diversas obras de Santiago”, *Servicio Social* I.3-4 (1927): 143.

46. Cordemans, “Acción social”, 144.

47. Se les denominaba “atenciones” a las entrevistas que las visitadoras realizaban a los usuarios. No sólo recopilaban información, sino que gestionaban recursos para resolver problemas que les presentaban dichos usuarios (cesantía, escolaridad, salud, etc.). Como principalmente se desempeñaban en el ámbito médico, usaban la expresión “atenciones” para hacerlas equivalente a las que también realizaban médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud.

48. Teresa Pinto, “Observaciones sobre las condiciones de la vida de la infancia en Antofagasta”, *Servicio Social* IX.1 (1935): 18-35.

49. María Benavides, “Madres solteras, pequeña contribución al estudio de este problema”, *Servicio Social* IX.1 (1935): 11-17.

50. Flora Covarrubias, “Características de la población infantil aislada en la Población Cochrane”, *Servicio Social* XII.3 (1938): 105-113.

Una ilustración de estos estudios la encontramos en la investigación realizada por la alumna Berta Carreño,<sup>51</sup> quien presentó un completo informe donde describía las condiciones de vida de la familia Aliaga Elgueta, un grupo compuesto por cinco personas que habitaban una pequeña casita alejada del centro urbano santiaguino. "El camino es pésimo, hay mucha tierra, y en los días de lluvia debe ponerse intransitable", escribía Carreño, y detallaba a continuación las características de los miembros de la familia, de la vivienda, las costumbres, ingresos y deudas, gastos mensuales y pertenencias. La presentación contenía un recuento del menaje e incluía una inspección del orden y aseo de la vivienda, que era descrito como "menos que regular".<sup>52</sup> El presupuesto familiar enumeraba el consumo familiar en varios rubros y finalizaba con un juicio profesional que sostenía que no había "exageración en los gastos", había "que rescatar las ropas empeñadas [y] adquirir vestuario", a la dueña de casa no le faltaba "iniciativa ni espíritu de economía", pero era "algo dejada respecto al aseo de su hogar".<sup>53</sup>

Vale la pena mencionar también el trabajo metodológico llevado a cabo por la visitadora Betty Woscoboinik,<sup>54</sup> quien escribió una monografía referida a todas las fuentes de información que podían ser de utilidad para "conocer la historia y personalidad" de los usuarios y así "romper el estrecho horizonte de nuestro punto de vista personal, ampliando la visión del problema".<sup>55</sup> Al estilo de las mejores etnografías modernas, Woscoboinik recomendaba reconocer cuáles eran las fuentes de información útiles para cada caso a partir de "la primera conversación con el cliente y con el grupo familiar".<sup>56</sup> Betty Woscoboinik analizaba, así, seis posibles fuentes y ponderaba cada una de ellas de acuerdo con sus ventajas y desventajas, con el tipo y calidad de la información que podían proporcionar, los sesgos en los cuales incurrían y el grado de accesibilidad y pertinencia que tenían. Incluía como testigos a parientes, vecinos e incluso a la mayordoma de los conventillos, y también a representantes institucionales como médicos, profesores y patrones. A los parientes, por ejemplo, los consideraba ricas fuentes para documentar la historia del asistido y ser potenciales cooperadores en la intervención posterior;<sup>57</sup> creían conocer "a fondo la personalidad y problema de nuestro cliente",<sup>58</sup> cuando en realidad en raras ocasiones manejaban la información completa. Los vecinos podían representar un mayor "peligro de parcialidad en favor o en contra, y aún motivos de venganza", pero sin duda constituían un recurso para "la protección legal o

51. Berta Carreño, "Estudio de la situación de una familia", *Servicio Social* IX.4 (1935): 309-316.

52. Carreño 310.

53. Carreño 314.

54. Betty Woscoboinik, "Fuentes de información", *Servicio Social* XIII.1 (1939): 46-57.

55. Woscoboinik 46.

56. Woscoboinik 46.

57. Woscoboinik 50.

58. Woscoboinik 49.

física de alguien cuyo bienestar está seriamente comprometido”.<sup>59</sup> Por último, los patrones, utilizados frecuentemente “con el objeto de atestiguar si los clientes eran sujetos de mérito o no, trabajadores flojos, sobrios o borrachos”, podían “servir para verificar si el individuo trabaja realmente donde dijo que trabajaba”,<sup>60</sup> y a través de ellos se trataba de averiguar los motivos de una cesantía y atestiguar algunas condiciones en las que se desempeñaba un trabajador.

Una parte importante de estos y otros testimonios se recogieron utilizando una “encuesta social”. Esta encuesta, que “no era un interrogatorio cualquiera”,<sup>61</sup> brotaba de un acucioso trabajo de indagación, de preguntas y observación, cuyo objetivo era “individualizar al cliente, reconocer sus caracteres propios, lo que son sus distintivos personales”.<sup>62</sup> La visitadora recopilaba y entregaba información y la encuesta le ayudaba a activar su memoria, le “daba claridad a las reflexiones sobre los problemas que se presentaban en el trabajo” y otorgaba “material de enseñanza y de investigación”.<sup>63</sup>

La encuesta fue “...el instrumento *productivo* por excelencia de las visitadoras de la Escuela, a través del cual ellas generaban el flujo de información acerca de ‘lo real-popular’ poniéndolo a disposición de las instituciones asistenciales”.<sup>64</sup> Los administradores de los recintos, y en particular los médicos y los abogados, valoraban estos reportes como un complemento necesario y auxiliar que brindaba información útil para la toma de decisiones. Enrique Laval sostenía que la colaboración de una “buena visitadora social” era de primera necesidad y servía al trabajo médico tanto como lo hacían “los rayos o el laboratorio para precisar un diagnóstico”.<sup>65</sup> Y lo mismo opinaba Arturo Baeza, que calificaba al servicio social como un “centinela de avanzada, siempre alerta, [un] investigador incansable que todo lo ve, lo oye, lo analiza y aprecia en su verdadera magnitud”<sup>66</sup> y que “por medio de sus encuestas e informes realizados con admirable escrupulosidad, proporciona resultados completos y exactos a las autoridades encargadas de resolver problemas cada día más serios y complicados”.<sup>67</sup>

En un sentido inverso, las visitadoras también llevaron a las familias un saber científico sobre las enfermedades, las normas higiénicas, los sistemas legales y otra serie de recursos, tanto para socorrerlas en sus necesidades, como para instruir las acerca de hábitos que se consideraban adecuados y sanos. Como afirmaba Graciela Lacoste: “Junto con hacer un trabajo informativo, la Visitadora trata de solucionar

59. Woscoboinik 50.

60. Woscoboinik 55.

61. Canguilhen 247.

62. Canguilhen 247.

63. Luisa Fierro, “Organización del Servicio Social en los hospitales”, *Servicio Social* IV.4 (1930): 300.

64. Illanes 279.

65. Enrique Laval, “Qué es un hospital moderno”, *Revista de Asistencia Social* IV.4 (1935): 629-646.

66. Arturo Baeza, “El servicio social en el hospital”, *Servicio Social* III.3 (1929): 171.

67. Baeza 171.

los problemas que afligen ese hogar, que pueden ser de distintos caracteres: económicos, morales, sociales, etc."<sup>68</sup>

Y así como la encuesta fue el principal instrumento para recoger información y entregarla a los servicios, la visita al domicilio fue el vehículo de llegada e ingreso a los hogares. Se depositaba fe en que la presencia de la asistente podía constituir "un lazo espiritual utilísimo entre el Estado y la familia proletaria", pues "la llegada al hogar pobre en forma de un funcionario cariñoso, amable, humanitario, sensible, dispuesto siempre a remediar en lo posible la desgracia de su condición",<sup>69</sup> podía asegurar que las personas se sintieran alentadas a progresar y experimentar el estímulo que brindaban las políticas de protección social.

Como señalaba Leo Cordemans, la visitadora llevaba "un poco de bienestar a la familia, aliviándola de las cargas... [Es ella] quien deberá animar a los enfermos a cuidarse, a los adultos válidos a encontrar una ocupación que les permita vivir, a hacer que los niños asistan a la Escuela o taller y a enseñar a la dueña de casa a saber organizar la vida práctica de la familia".<sup>70</sup>

La visitadora se introducía en los hogares pobres y podía allí "recomendar algunos preceptos higiénicos, tan poco conocidos y menos practicados por nuestro pueblo".<sup>71</sup> Proporcionaba a las parturientas las enseñanzas para evitar los riesgos en el alumbramiento; señalaba a las madres de niños pequeños la importancia de examinarlos para "tener hijos sanos y fuertes" y evitar los "enfermizos y raquíticos". De esta manera, procuraba detener "la mortalidad infantil y la decadencia de la raza".<sup>72</sup> A los tuberculosos se les hacía ver "con mucho tino y delicadeza el peligro en que se encuentran los demás que viven con ella y el cuidado estricto que hay que tener para evitar el contagio".<sup>73</sup> En definitiva, "...al visitarle en su domicilio, se vigila y aconseja, la habitación ventilada, el 19cuidado especial, la alimentación adecuada del niño".<sup>74</sup>

Así, la visita y la encuesta ofrecían una panorámica de la familia y armaban un cuadro de causas que permitían comprender el origen de una enfermedad, el abandono de un niño o un comportamiento delictivo. Bien lo expresaba la visitadora Luisa Fierro, cuando señalaba que, al recoger datos para el médico, pensaba en "ayudarlo a descubrir la naturaleza de la enfermedad en presencia de la cual se encuentra", no solo para confirmar el examen clínico, sino a través de "obser-

68. Graciela Lacoste, "Las visitadoras sociales", *Servicio Social XIV.3* (1940): 132.

69. Eugenio Cienfuegos, "El Servicio Social en la protección del escolar", *Servicio Social I.3-4* (1927): 162.

70. Cordemans, "Acción social", 144.

71. Rebeca Jarpa e Inés Jarpa, "El Servicio Social en la Oficina de Informaciones de la Escuela", *Servicio Social II.1* (1928): 35.

72. Luisa Fabres, "El Servicio Social en la Maternidad 'Carolina Freire' del Patronato Nacional de la Infancia", *Servicio Social II.1* (1928): 49.

73. Fabres 50.

74. Berta Recabarren de Abadie, "El servicio social en el establecimiento de la CÍA minera e industrial de Chile", *Servicio Social II.2* (1928): 118.

vaciones recogidas en el medio familiar, que son muy a menudo antecedentes secretos o desconocidos”.<sup>75</sup>

En síntesis, las visitadoras sociales chilenas estuvieron permeadas de un espíritu científico, expresado en un ideario modernizante y racional, procurando desligarse de la caridad tradicional y adoptando el modelo de asistencia racional y preventiva. También lo plasmaron en su ejercicio profesional, pues fueron productoras de un saber acerca de la realidad popular. Más que ninguna otra profesión, estuvieron involucradas en los modos de vida de las familias más pobres. Por otro lado, llevaron conocimiento científico hacia los usuarios, utilizando las visitas domiciliarias como vehículo de observación y transmisión de conocimiento sobre higiene, buenas costumbres y hábitos morales.

## 2. “A medio camino entre la tarea intelectual y el amor”

En el mes de julio del año 1928 se organizó en París la Primera Conferencia Internacional de Servicio Social, que formó parte de la *Quincena Social Internacional*. El evento, que congregó a 2.350 participantes y al que asistieron delegados de 43 países,<sup>76</sup> incluyó también al abogado Moisés Poblete y a la visitadora Luz Tocornal, representantes chilenos que fueron escogidos en la Conferencia Nacional de Servicio Social realizada en octubre de 1927.<sup>77</sup>

La Conferencia mostró el incondicional compromiso que el servicio social internacional mantenía con el programa científico de las sociedades industriales. Según Mary Pepper, representando a la revista *Welfare* de Chicago, “El programa entero de la Quincena estaba penetrado del concepto de que el trabajo social es una ciencia y que la Visitadora Social es una personalidad científica”.<sup>78</sup> En el mismo sentido, René Sand afirmaba que el “servicio social incluye la caridad, socorro y filantropía, pero se distingue de estos por su carácter científico y sistemático, por su insistencia para indagar las causas, y por el criterio que lo guía en sus campos de estudio y de acción”.<sup>79</sup>

La profesión participaba con las otras ciencias sociales de un origen común y de un deseo compartido por explicar y reformar los acontecimientos sociales, políticos y económicos que se habían sucedido vertiginosamente en el mundo occidental a partir de la segunda mitad del siglo XVIII.<sup>80</sup> Las ciencias tuvieron un papel destacado en estos cambios y se pusieron al servicio de la república, pues los

75. Fierro 308.

76. René Sand, “La Conferencia Internacional de Servicio Social”, *Servicio Social* II.4 (1928): 250.

77. “Quincena Social Internacional de París y Conferencia Nacional de Servicio Social”, *Servicio Social* I.1-2 (1927): 90-91.

78. “Comentarios de prensa” 310.

79. “Comentarios de prensa” 309.

80. Anthony Giddens, *Sociology: A Brief but Critical Introduction* (London: Macmillan, 1986) 4.

científicos participaron activamente del poder político y los revolucionarios deseaban que el conocimiento se expandiera hacia todo el género humano.<sup>81</sup>

Las ciencias sociales nacieron de este mismo tronco y crecieron infundidas del valor de la científicidad y, a la vez, del compromiso con el cambio social. La sociedad moderna, que mostraba el mayor despliegue de fuerzas productivas jamás conocido y que deslumbraba con aceleradas innovaciones tecnológicas, exhibía al mismo tiempo cordones de pobreza irreductibles, nuevas desigualdades entre las clases sociales y peligrosas formas de alienación humana.<sup>82</sup> En otras palabras, se trataba de conocer científicamente a la sociedad a fin de eliminar los males que no habían sido aún derrotados. La sociología convivió, pues, con una especie de "pauperología" y la teoría social se reconcilió con una ciencia comprometida con los valores de la justicia y la igualdad proclamados por el ideal revolucionario.<sup>83</sup>

Pero en las primeras décadas del siglo XX la unidad original de las ciencias sociales se fue escindiendo hasta agrupar las disciplinas científicas en dos grandes bloques, las masculinas, racionales, por un lado, y las profesiones femeninas, prácticas, aplicadas, por el otro.<sup>84</sup> Al alero de esta división, aunque las visitadoras estuviesen inspirándose en los ideales de la ciencia, en la práctica se situaron a medio camino entre "la tarea intelectual y el amor", entre "la ciencia que cada uno sirve con las facultades de su cerebro", sin perder "su carácter de obra al servicio de la cual cada uno se entrega con todo su corazón".<sup>85</sup>

La ciencia fue, así, connotada como fría e insensible y, como afirmaba Arturo Baeza, médico pediatra del Hospital de Niños Manuel Arriarán, le hacía falta bondad, siendo la tarea de la visitadora "hacerla más humana y adaptarla a las realidades de la vida".<sup>86</sup>

La Visitadora Social ha venido a servir de lazo de unión entre la ciencia y la caridad. Ha venido a cubrir la fría desnudez de la verdad científica envolviéndola en el manto de su simpatía encantadora, con su inteligencia y con su bondad. Es la luz que viene a iluminarnos en las tinieblas de la miseria, de la incultura y de la ignorancia, y que va dejando en pos de sí la estela luminosa que sigue a todos aquellos que van por la vida sembrando el bien.<sup>87</sup>

81. Fernando Álvarez-Uría y Julia Varela, *Sociología, capitalismo y democracia* (Madrid: Ediciones Morata, 2004) 37-38.

82. Miguel Miranda, "Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas" (Tesis Doctoral, Departamento de Antropología Social y Filosofía, Universitat Rovira i Virgili, 2003) 34.

83. Álvarez-Uría y Varela 37-38.

84. Una excelente recopilación de estudios y reflexiones sobre esta dicotomía se puede leer en Ma. Ángeles Durán, *Mujeres y hombres en la formación de la teoría sociológica* (Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1996).

85. Cordemans, "Algunas características", 9.

86. Baeza 178.

87. Baeza 183.

Confinadas a dirigir actividades prácticas que se consideraban muy femeninas, las visitadoras sociales estuvieron permanentemente sometidas a la mirada y escrutinio de otros saberes profesionales y, en particular, al de los médicos. El discurso de estos fue muy ambiguo respecto del verdadero estatus disciplinario del servicio social, principalmente a partir de asignaciones de género. De modo ilustrativo, el médico Richard Cabot, algunos de cuyos escritos sobre trabajo social hospitalario fueron traducidos y publicados en la revista *Servicio Social*, señalaba del modo más claro la conexión entre tres elementos: trabajo doméstico, visitadoras sociales y capacidades femeninas innatas:

Estamos de acuerdo con que las más importantes cualidades para el éxito de las Visitadoras Sociales en los hospitales son aquellas con las cuales se nace. Aptitudes naturales, idoneidad e inclinación, son de importancia primordial. La necesidad principal es que la Visitadora sienta un impulso particular para ayudar al que esté en aflicción, que le sea fácil de entrar en agradables y amistosas relaciones con los extraños, que pueda comprender fácilmente y hacerse comprender ella misma. Deberá tener genio para simpatizar y para discernir las intenciones de las personas, aunque sean expresadas muy imperfectamente. Deberá tener buena salud, mental, física, ser una persona de costumbres regulares y prudentes, verídica, inteligente y, sobre todo, de corazón compasivo. Sin estas cualidades, ninguna enseñanza es capaz de producir una buena Visitadora Social.<sup>88</sup>

Las ideas de Richard Cabot fueron muy influyentes en el servicio social chileno y cuando los médicos de la Beneficencia acordaron establecer en cada hospital una sección especial denominada “Acción Social”, quisieron que esta quedara “a cargo de una mujer de especiales condiciones de carácter y de inteligencia, a la cual se le facilitarán los medios necesarios para la eficacia de su acción”.<sup>89</sup> Lo mismo pensó Germinal Rodríguez, cuando en su extenso artículo sobre “Pauperismo, previsión y asistencia”, sostenía que “la visitadora social debe ser siempre una mujer porque [...] ella tiene bien desarrollado el sentido de la caridad y pone en sus actos familiares el corazón de madre”.<sup>90</sup>

La posición sobre el aporte que podían realizar las visitadoras en el proceso asistencial fue siempre ambivalente. A este se lo consideraba un avance racional y moderno y la asistencia era entendida como la ciencia del cambio, pero a las visitadoras, que eran su principal agente en terreno, se les atribuía un aporte reducido a la expresión de sus cualidades personales. Como decía el médico Julio Schwarzenberg, la visitadora era “el alma” de los servicios de salud. Debían procurársele las condiciones y comodidades para que ejerciese sus funciones adecuadamente,<sup>91</sup>

88. Richard Cabot, “El Servicio Social en los hospitales y dispensarios”, *Servicio Social* IV.2 (1930): 151.

89. Alejandro Del Río, “Proyecto de bases para la preparación de los reglamentos internos de los hospitales de la Junta de Beneficencia de Santiago”, *Revista de Beneficencia Pública* V.2 (1921): 116.

90. Germinal Rodríguez, “Pauperismo, previsión y asistencia”, *Servicio Social* V.2 (1931): 130.

91. Julio Schwarzenberg, “El servicio social de nuestros hospitales”, *Revista de Asistencia Social* II.2 (1933): 251.



pero no debía exigírsele elevados conocimientos científicos ni excesivas competencias teóricas, pues una instrucción "con exceso de meticulosidad, con detalles en demasía sobre problemas médicos o relacionados con la medicina",<sup>92</sup> podían estorbar para la comprensión general de la condición del enfermo. Y Gabriel Amunátegui, refiriéndose a la acción de las visitadoras en el campo jurídico, aconsejaba que estas "se despojen en lo posible de sus conocimientos del código: que no lleven junto a sus carteritas, junto con sus adminículos de toilette, tal o cual disposición legal y que en vez del pañuelito vaya a despuntar el papel sellado".<sup>93</sup> En su reemplazo, proponía: "Que sean unas verdaderas hermanas de asistencia jurídica que aporten una palabra de concordia y un consejo discreto y no los abogados de una de las partes que vayan a ahondar los conflictos engendrados por la ignorancia y la miseria".<sup>94</sup>

Los médicos y abogados que se expresaban en estos términos apreciaban el trabajo de las visitadoras y se referían a ellas con palabras elogiosas e instaban a los diversos servicios sociales y sanitarios a incorporar sus aportes en los equipos. Sin embargo, operaban con la idea de que las profesiones se dividían de acuerdo con el género y que, amén de dicha división —que además distribuía jerarquías—, el rol de las mujeres profesionales surgía de atributos inscritos en su naturaleza. Como ha mostrado la historiografía feminista, la escisión mantuvo en la penumbra una desvalorización del trabajo femenino, escondido siempre detrás de una cierta indulgencia y una exaltación de las virtudes morales de las mujeres, pero creando "culturas de género" hacia las profesiones feminizadas, que implicaban una supervisión permanente de su trabajo, una dependencia cerrada hacia la jefatura masculina y, en general, una clausura hacia los puestos de poder en las organizaciones.<sup>95</sup>

En la misma dirección operaba el halago de las virtudes que debían poseer las visitadoras, descritas como "ángeles",<sup>96</sup> cuyo paso "es marcado con un soplo de ternura, de humildad, de bienestar"<sup>97</sup> y cuya "simple presencia y una acción llena de tacto"<sup>98</sup> entregan "una tranquila seguridad y sin pretensiones, pero con un gran tino".<sup>99</sup>

¡Qué obra más hermosa la que estáis llamadas a hacer en nuestra patria! ¡Qué misión más grande que la vuestra, solo inferior en sacrificio y en grandeza a la maternidad! Pero es que también vuestra misión es maternal; vais a llenar el lado del triste y del envilecido el hueco que dejó vacío

92. Schwarzenberg 249.

93. Gabriel Amunátegui, "El servicio social ante la asistencia jurídica", *Servicio Social* III.1 (1929): 40.

94. Amunátegui 40.

95. Belén Lorente, "Género, ciencia y trabajo. Las profesiones feminizadas y las prácticas de cuidado y ayuda social", *Scripta Ethnologica* 26 (2004): 44.

96. Eugenio Cienfuegos, "Asistencia social", *Revista de Beneficencia Pública* VIII.2 (1924): 109.

97. Fernando Rodríguez, "El procedimiento jurídico en relación con el trabajo profesional de las visitadoras sociales", *Servicio Social* X.1-2 (1936): 54.

98. Schwarzenberg 250.

99. Schwarzenberg 247-248.

una madre que no se conoció, o que, más triste todavía, no supo ser madre, no comprendió su misión exenta de formar seres morales y útiles.<sup>100</sup>

Muchas visitadoras refrendaron estas apreciaciones y también fundamentaron la femineidad de su oficio en el predominio moral de las mujeres. Raquel Carrasco, egresada de la primera promoción de la Escuela de la Beneficencia, describía su trabajo como la suma de esfuerzos que conducían a una grata recompensa, “fruto de la acción silenciosa y tenaz de cada día, de cada hora”.<sup>101</sup> El servicio social estaba dotado de cualidades superiores: “paciencia sin límites”, “abnegación y amor infinitos”<sup>102</sup> y las visitadoras se asemejaban a una abeja que “va y viene el día entero [...] de flor en flor, hasta que triunfa, hasta que consigue el fin deseado [...] dispuestas a todo, al sacrificio de sus gustos y comodidades, a la renunciación de todo lo que pudiera halagar, al olvido de sí mismas para dedicarse de lleno y por entero, a la satisfactoria tarea que reconforta el espíritu y que engrandece el alma”.<sup>103</sup>

No obstante, con el correr de los años el desarrollo técnico e intelectual de las visitadoras convirtió estas virtudes emocionales en principios éticos profesionales. Y por eso, en el discurso que dio Luz Tocornal, directora de la Escuela de Servicio Social, en la inauguración de la Tercera Conferencia Nacional de Servicio Social en 1939, planteaba la necesidad de fortalecer “la formación moral” de las aspirantes, pues los valores en juego —abnegación, rectitud y honorabilidad— no eran condiciones personales, sino atributos que se encontraban en el corazón del ejercicio laboral y, por ende, la formación debía incluir un curso de ética profesional.<sup>104</sup> Y como afirmaría Anna Mac Auliffé un par de años después, el servicio social había dejado de ser “una mera ayuda que pueda traducirse en un consejo o en la donación de un socorro; no se trata ya de sentido común ni de buena voluntad: se trata de una profesión”.<sup>105</sup>

Como sostenía la visitadora Juana Aguiló, la profesión de servicio social había devuelto a las mujeres su dignidad. La mujer chilena, sostenía, había participado históricamente en la vida social realizando diversos aportes “como obrera, como esposa, como madre”;<sup>106</sup> pero si en muchas de estas actividades su aporte sobrevivía “lánguidamente, perdiéndose en obras intrascendentes y rutinarias”,<sup>107</sup> el servicio social les había dado la oportunidad de realizar una “asistencia social racional y laica”, abriéndoles “un horizonte de preparación científica y emancipación

100. Fernando Rodríguez 54.

101. Raquel Carrasco, “Reflexiones de una iniciada en el servicio social”, *Servicio Social* II.1 (1928): 11.

102. Carrasco 11.

103. Carrasco 11.

104. Luz Tocornal, “Servicio Social”, *Servicio Social* XIII.4 (1939): 189.

105. Anna Mac Auliffé, “El servicio social, colaborador de ciencias penales”, *Servicio Social* XV.1-2 (1941): 15.

106. Juana Aguiló, “El servicio social. Obra del Dr. Alejandro del Río”, *Servicio Social* XIII.1 (1939): 10.

107. Aguiló 9.

económica"<sup>108</sup> fundado en el compromiso social y embebido de la trascendencia que lograba alcanzar su acción en el campo de los problemas sociales.

En resumen, la inspiración y el actuar científicista de las asistentes se desarrollaron sobre un telón de fondo lleno de tensiones, cuya mejor expresión estuvo representada por las contradicciones que tuvieron los cuadros profesionales que construyeron el Estado social chileno: de una parte, defendieron una noción de asistencia racional y moderna que dejaba atrás el voluntarismo de la caridad; y, por la otra, esperaron que sus ejecutantes, las visitadoras, desplegaran cualidades personales y naturales sostenidas por sentimientos morales altruistas y tradicionales.

## Conclusiones

Como se ha podido apreciar en las páginas precedentes, el servicio social jugó en la historia chilena un rol de primera importancia para allegar a los más desposeídos una serie de recursos y normas que mejoraban sus condiciones de vida y los integraban al modelo de desarrollo productivo y a las políticas asistenciales modernas. Las visitadoras sociales enseñaron a los sectores populares a participar de un nuevo vínculo con la cultura y la política que fue generando, con el tiempo, no solo acceso a mayores beneficios, sino también la conciencia de derechos sociales y políticos.

Su "forma moderna y científica de altruismo"<sup>109</sup> brindó también descripciones agudas sobre las familias pobres a partir de un trabajo realizado de manera sistemática con procedimientos de encuestaje y entrevista rigurosos y analíticos. Su orientación ética, que en los primeros años de ejercicio ocupacional fue igualado al amor maternal, más adelante fue resignificado racionalmente y pasó a constituirse en un impulso moral constitutivo de los valores del servicio social. De esta manera, bondad y ciencia se reconciliaron.

Al tratarse de un oficio feminizado, la cultura patriarcal utilizó representaciones vigentes sobre las mujeres, para asignarles un rol educativo, maternal y afectivo, sin que se les reconociera su aporte intelectual. No obstante, las asistentes forjaron una identidad fuerte y se abrieron espacio para ganar autonomía profesional, ingresar a la vida universitaria e integrarse al trabajo asalariado, creyendo firmemente que estaban ejecutando un programa científico. En ese sentido, no parecen haber resentido el trato condescendiente con que se las trataba y, antes bien, se situaron en ese lugar con propiedad, generaron conocimiento valioso sobre la realidad social y transmitieron saberes a los sectores populares, convencidas de su tarea histórica.

---

108. Aguiló 9.

109. *Monografía* 4.

## Fuentes

### Impresas

- Allende, Salvador. *La realidad médico-social chilena*. Santiago: Lathrop, 1939.
- Dirección General de Estadísticas República de Chile. *Resultados del X Censo de la Población*. Santiago: Imprenta Universo, 1931.
- MacCaa, Roberto (recopilador). *Chile, XI Censo de Población (1940). Recopilación de cifras publicadas por la Dirección de Estadística y Censos*. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE), s.f.
- Ministerio de Salud Pública-Consejo Nacional Consultivo de Salud. *Recursos Humanos de Salud en Chile*. Santiago de Chile: Ministerio de Salud Pública, 1970.
- Monografía de la Escuela de Servicio Social de la Junta de Beneficencia de Santiago de Chile*. Santiago: Imprenta Universitaria, 1929.

### Periódicos y revistas

- Servicio Social* (Santiago), 1927-1965.
- Beneficencia Pública* (Santiago), 1917-1929.
- Asistencia Social* (Santiago), 1930-1950.

### Bibliografía

- Alayón, Norberto. “Del asistencialismo a la post-reconceptualización: las corrientes del Trabajo Social”. *Revista de Trabajo Social* 42 (1984): 15-18.
- Álvarez-Uría, Fernando; Varela, Julia. *Sociología, capitalismo y democracia*. Madrid: Ediciones Morata, 2004.
- Aylwin, Nidia. “Evolución histórica del Trabajo Social”. Ed. Mario Quiroz. *Antología del Trabajo Social chileno*. Concepción: Universidad de Concepción, 1998.
- Bolufer, Mónica. “Entre historia social e historia cultural: la historiografía sobre pobreza y caridad en la época moderna”. *Historia Social* 43 (2002): 105-127.
- Brune, Jerome. “Life as Narrative”. *Social Research* 71.3 (2004): 691-710.
- Brunner, José Joaquín. *Los orígenes de la sociología profesional en Chile*. Santiago: FLACSO, 1985.
- Carasa, Pedro. “Límites de la historia social clásica de la pobreza y la asistencia en España”. *Revista de História da Sociedades e da Cultura* 10.II (2010): 569-591.
- Daly, Mary; Lewis, Jane. “The Concept of Social Care and the Analysis of Contemporary Welfare States”. *British Journal of Sociology* 51.2 (2000): 281-298.
- Davies, Celia. “The Sociology of Professions and the Profession of Gender”. *Sociology* 30.4 (1996): 661-678.
- Dubois, Vincent. *Sujetos en la burocracia. Relación administrativa y tratamiento de la pobreza*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado, 2020.
- Durán, Ma. Ángeles. *Mujeres y hombres en la formación de la teoría sociológica*. Madrid: Centro

- de Investigaciones Sociológicas, 1996.
- Esteban de Vega, Mariano. "Nuevas formas de hacer historia de la pobreza y de la beneficencia". *Minius* 20 (2012): 51-60.
- Gazmuri, Cristian. *Testimonios de una crisis, Chile 1900-1925*. Santiago: Editorial Universitaria, 1980.
- Giddens, Anthony. *Sociology: A Brief but Critical Introduction*. London: Macmillan, 1986.
- Godoy, Hernán. *Estructura social de Chile*. Santiago: Editorial Universitaria, 1971.
- Gomes, Angela; Hansen, Patricia. *Intelectuais mediadores: práticas culturais e ação política*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2016.
- Gómez, Lucy. *Génesis y Evolución de los 70 años del Trabajo Social en Chile*. Santiago: UTEM, 1995.
- González, Ana Luisa; Rotondo, María Ruby. "Visión global del servicio social chileno y su evolución histórica". *Revista de Trabajo Social* 23 (1977): 24-35.
- González, Maricela; Petautschnig, Carla. "Enseñar a ser. Servicio Social, espectacularización y políticas sociales en Chile, 1952-1973, ed., María José Correa, Andrea Kottow y Silvana Vetö. *Ciencias en Escena. Saberes científicos y espectáculo en América Latina, siglos XIX y XX*. Santiago de Chile: Ocho Libros Editores, 2016.
- González, Maricela; Zárata, María Soledad. "Profesionales, modernas y carismáticas: enfermeras y visitadoras sociales en la construcción del Estado Asistencial en Chile, 1900-1930". *Tempo* 24.2 (2018): 369-387.
- González, Marta; Fernández, Natalia. "Ciencia, tecnología y género. Enfoques y problemas actuales". *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad* 11.31 (2016): 51-60.
- Grassi, Estela. *La mujer y la profesión de asistente social. El control de la vida cotidiana*. Buenos Aires: Humanitas, 1989.
- Grez, Sergio. *La "cuestión social" en Chile. Ideas y debates precursores (1804-1902)*. Santiago: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, 1995.
- Illanes, María Angélica. *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las visitadoras sociales en Chile, 1887-1940*. Santiago: LOM, 2007.
- Keller, Evelyn Fox. *Reflexiones sobre género y ciencia*. Valencia: Edicions Alfons El Magnánim, 1991.
- Klimpel, Felicitas. *La mujer chilena. El aporte femenino al progreso de Chile, 1910-1960*. Santiago: Editorial Andrés Bello, 1962.
- Lewis, Jane. "Gender and the Development of Welfare Regimes". *Journal of European Social Policy*, 2.3 (1992): 159-173.
- Lorente, Belén. "Trabajo social y ciencias sociales. Poder, funcionarización y subalternidad de saberes". *Trabajo Social* 4 (2000): 41-59.
- Lorente, Belén. "Género, ciencia y trabajo. Las profesiones feminizadas y las prácticas de cuidado y ayuda social". *Scripta Ethnologica* 26 (2004): 39-53.
- Martins, Ana Paula. "Género e assistência: considerações histórico-conceituais sobre práticas a políticas assistenciais". *Historia, Ciências, Saúde-Manguinhos* 18.1 (2011): 15-34.
- Matus, Teresa; Aylwin, Nidia y Fortes, Alicia. *La reinención de la memoria: indagación sobre la*

- profesionalización del Trabajo Social chileno, 1925-1965*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, s.f.
- Miranda, Miguel. “Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas”. Tesis inédita de Doctorado, Departamento de Antropología Social y Filosofía, Universitat Rovira i Virgili, 2003.
- Ortiz, Teresa; Becerra, Gloria, eds., *Mujeres de ciencias. Mujer, feminismo y ciencias naturales, experimentales y tecnológicas*. Granada: Universidad de Granada, 1997.
- Ory, Pascal; Sirinelli, Jean-François. *Los intelectuales en Francia. Del caso Dreyfus a nuestros días*. Valencia: Publicacions Universitat de València, 2007.
- Polkinghorne, Donald. *Narrative Knowing and the Human Sciences*. Albany: State University of New York Press, 1987.
- Pozzio, María. “Análisis de género y estudios sobre profesiones: propuestas y desafíos de un diálogo posible —y alentador—”. *Sudamérica. Revista de Ciencias Sociales* 1 (2012): 99-129.
- Ramón, Armando de. *Santiago de Chile. Historia de una sociedad urbana*. Santiago: Catalonia, 2007.
- Ramón, Armando de y Patricio Gross. “Algunos testimonios de las condiciones de vida en Santiago de Chile, 1888-1918”. *EURE* 11.31 (1984): 67-74.
- Rasteli, Alessandro; Cavalcante, Lídia. “Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas”. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação* 19.39 (2014): 43-58.
- Ricoeur, Paul. *Time and Narrative*. Chicago: University of Chicago Press, 1984.
- Riessman, Catherine. *Narrative Methods for the Human Sciences*. London: Sage, 2008.
- Schatzki, Theodore. *Social Practices. A Wittgensteinian Approach to Human Activity and the Social*. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.
- Schiebinger, Londa. “Gendered Innovations: Integrating Sex, Gender, and Intersectional Analysis into Science, Health & Medicine, Engineering and Environment”. *Tapuya: Latin American Science, Technology and Society* 4.1 (2021): 1-16.
- Singleton, Vicky. “Feminism, sociology of scientific knowledge and postmodernism: politics, theory and me”. *Social Studies of Science* 26.2 (2004): 445-468.
- Skocpol, Theda; Ritter, Gretchen. “Gender and the origins of modern social policies in Britain and the United States”. *Studies in American Political Development* 5.1 (1991): 36-93.
- Strum, Shirley; Fedigan, Linda (eds.). *Primate Encounters. Models of Science, Gender, and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 2000.
- Valdivieso, Patricio. “Cuestión social y doctrina social de la Iglesia en Chile (1880-1920). Ensayo histórico sobre el estado de la investigación”. *Historia* 32 (1999): 553-573.
- White, Hayden. “The Value of Narrativity in the Representation of Reality”. *Critical Inquiry* 7.1 (1980): 5-27.
- Yáñez, Juan Carlos. *La intervención social en Chile, 1907-1932*. Santiago: RIL Editores, 2008.