

Cita bibliográfica: Binimelis Espinoza, H., Guarda Cerón, D. y Vivero Arriagada, L. (2021). La transformación tecnológica del trabajo social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 271-297. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.2.06>

LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DEL TRABAJO SOCIAL EN EL SUR DE CHILE. PRÁCTICAS FORMALES E INFORMALES DE USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS PROFESIONALES

DIGITAL TRANSFORMATION IN SOCIAL WORK IN SOUTHERN CHILE. FORMAL AND INFORMAL INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES USE PRACTICES AND PROFESSIONAL CONSEQUENCES

HELDER BINIMELIS ESPINOZA

Departamento de Trabajo Social – Núcleo de Investigación en Estudios Interétnicos e Interculturales
Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile
hbinimelis@uct.cl

 <https://orcid.org/0000-0001-5626-0109>

DINA GUARDA CERÓN

Departamento de Trabajo Social
Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile
dguarda@uct.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-6207-0384>

LUIS VIVERO ARRIAGADA

Departamento de Trabajo Social
Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile
lvivero@uct.cl

 <https://orcid.org/0000-0002-6459-1386>

Resumen

Introducción. El uso de tecnologías de información y Comunicación (TIC) se ha extendido como una necesidad inevitable para el desempeño profesional del trabajo social, por ello, este trabajo presenta una aproximación que busca describir y comprender críticamente estas transformaciones, a

Abstract

Introduction. Information and communication technologies (ICT) have become an inevitable part of social work. This article seeks to describe and gain a critical understanding of the transformations involved, based on the experiences of social workers in southern Chile. *Methodology.* An exploratory and

Recibido: 21/06/2020

Aceptado: 26/03/2021



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

partir de las experiencias de trabajadoras y trabajadores sociales en el sur de Chile. *Metodología.* Se efectuó una investigación exploratoria y crítica por medio de entrevistas en profundidad considerando criterios de paridad de género, ámbitos de desempeño profesional diversos, así como también considerando experiencias profesionales en sectores rurales y urbanos. *Resultados.* Se describen las experiencias de uso de TIC en el ejercicio profesional, organizadas en cinco categorías: identificación de aplicaciones y dispositivos utilizados, uso de Sistemas de Gestión de Información (SGI), uso de redes sociales en el ámbito profesional, una descripción de brechas digitales, y finalmente de procesos de alfabetización digital. *Discusión.* Se discute sobre las consecuencias de las transformaciones, especialmente orientadas hacia una pérdida de la autonomía y una reducción o limitación de funciones, especialmente aquellas que implican diferencias contextuales socioculturales, o de una mayor dependencia de un conocimiento técnico orientado más por una lógica de control de la información que por la búsqueda de eficiencia, lo que se potencia además por el uso de redes sociales. El uso de tecnologías ocurre en un contexto social asimétrico, por ello, las habilidades técnicas, funcionales y profesionales, son ampliamente valoradas, aunque al mismo tiempo, se convierten en una barrera que imposibilita avanzar hacia usos de TIC más complejos y críticos orientados a la transformación social y profesional. *Conclusiones.* A partir de las experiencias analizadas, se ha podido destacar la relevancia de la utilización de SGI en el ejercicio profesional, y de sus efectos sobre el trabajo social, que tiende hacerse menos flexible y a generar mayores procesos de control sobre los profesionales y sobre los sujetos sociales atendidos. Por otra parte, la extendida difusión en el uso de redes sociales hace difícil establecer límites entre la vida profesional y la vida privada, lo que trae consigo desafíos éticos tanto para las personas como para las instituciones. Finalmente, el reconocimiento de que estas transformaciones ocurren en un contexto donde existen amplias brechas digitales, algunas de ellas causadas por las propias decisiones de política, hace indispensable pensar en la relevancia de la alfabetización digital como una dimensión relevante del futuro del trabajo social.

Palabras clave: Trabajo Social; digitalización; medios sociales; gestión del conocimiento; brecha digital; alfabetización informacional.

critical study was conducted, involving in-depth interviews covering a variety of areas of professional work in both rural and urban contexts. The study sample included an equal number of men and women. *Results.* Interviewees described their use of ICT in their work, and their experiences fell into five categories: identification of applications and devices used; use of Management Information Systems (MIS); use of social media in the workplace; the digital divide; and processes of digital literacy acquisition. *Discussion.* The consequences of the transformations are discussed. They include a perceived loss of autonomy and a reduction or limitation of professional functions, in particular those relating to socio-cultural contextual differences. Furthermore, an increasing dependence on technical knowledge tends to be driven by a logic of information control rather than by efforts to improve efficiency, an issue that is exacerbated by the use of social media. The use of technologies occurs in an asymmetrical social context. This means that while technical, functional and professional skills are highly valued, they also hinder the progression towards more complex and critical uses of ICT relating to social and professional transformation. *Conclusions.* The experiences analysed reveal the implications of using MIS for professional activities, as well as their effects on social work, which tends to suffer from a lesser degree of flexibility and from a greater control over professionals and service recipients alike. Furthermore, the extensive use of social media makes it difficult to establish boundaries between professional and private life, a scenario that presents ethical challenges to both people and institutions. Finally, the acknowledgment of the fact that these transformations occur in a context of broad digital divides – some of which are generated by political decisions – highlights the urgent need to consider the vital role of digital literacy in the future of social work.

Keywords: Social Work; digitisation; social media; knowledge management; digital divide; digital literacy.

1. INTRODUCCIÓN: TECNOLOGÍAS EN EL ÁMBITO LABORAL Y EN EL TRABAJO SOCIAL

El uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha extendido como una necesidad inevitable a las especificidades laborales de diversos campos de acción profesional. El desempeño profesional del trabajo social no es ajeno a este proceso de integración de tecnologías distinguiéndose al respecto dos manifestaciones fundamentales. Según Mishna, Fantus y McInroy (2017), existe una adopción de tecnologías promovida institucionalmente, la que habitualmente se vincula con políticas sociales que utilizan sistemas de gestión de información social (Burton y Van den Broek, 2009; Devlieghere, Bradt, y Roose, 2017a; 2017b; Gillingham, 2015; 2019), que fijan marcos legales y de implementación de procesos de intervención ampliamente centrados en la recopilación de información socio-económica de carácter individual. Según expresan Raffini, Giampellegrini y Pirni (2019), este modelo se presenta discursivamente como una política de Open Government, es decir, promoviendo cuestiones como la efectividad, transparencia, participación y sostenibilidad, constituyéndose en una nueva forma de relación entre los individuos y las instituciones sociales.

Por otra parte, las TIC forman parte de una amplia experiencia de interacción y comunicación centrada en el uso de redes sociales y dispositivos móviles, aunque esta práctica es todavía incipiente en organismos estatales y en el sector social (Goldkind, 2015). Por ello, se estaría produciendo una adopción informal que traería consigo una serie de desafíos éticos a la intervención social (Beaumont, Chester y Rideout, 2017), así como también planteando la necesidad de introducir innovaciones sociales y técnicas en el ejercicio profesional (Castillo de Mesa, Palma García y Gómez Jacinto, 2018).

Reflexiones teóricas e investigaciones prácticas en el área se han centrado fundamentalmente en el proceso que rodea la gradual adopción de TIC en diversas formas de intervención social (Chan, 2016; Chan y Holosko, 2016; De la Fuente y Martín, 2017; Goldkind, Wolf y Jones, 2016; López Peláez y Marcuello-Servós, 2018) y los desafíos éticos que esta transformación produce (Boddy y Dominelli 2017; Lopez, 2014). En el actual contexto de pandemia ha surgido la preocupación por indagar respecto a cómo contribuyen las competencias digitales en el desempeño profesional del trabajador social y en el bienestar de los profesionales (Castillo de Mesa, Gómez-Jacinto, López Peláez y Erro-Garcés, 2020; López Peláez, Erro-Garcés y Gómez-Ciriano, 2020). Por otro lado, se ha prestado escasa atención a los efectos más estructurales, especialmente, tendencias hacia una burocratización que prioriza la recopilación de información social y posterga la comprensión de la desigualdad y la exclusión,

y de los procesos de acción profesional necesarios para eliminar, o reducir sus orígenes sociales, culturales, políticos y económicos (Burton y Van den Broek, 2009; Raya Díez, 2018).

En Iberoamérica, aunque hay un reconocimiento de que estas transformaciones están en curso, la investigación empírica sobre el trabajo social es prácticamente inexistente. Es posible identificar los trabajos de CEPAL que describen experiencias de implementación de políticas sociales por medio de TIC, aunque tienen una clara orientación a la promoción de lógicas de eficiencia, modernización y mejora en la gestión pública (Mariscal, Lepore y Carvalho De Lorenzo, 2012; Vásquez y Comisión Económica para América Latina, 2005). Por otra parte, una lectura crítica de esas mismas políticas por sus efectos de transformación de las profesiones del área de la intervención, así como también por su orientación a reducir las relaciones sociales y la pobreza a un plano de necesidades individuales, obviando sus orígenes estructurales (De Martino Bermúdez, 2015); o la interpretación desarrollada por Pombo, Gupta y Stankovic (2018), en el que identifican los potenciales de implementación de tecnologías emergentes en los ámbitos de salud, educación, género, diversidad, empleo y protección social, aunque considerando las profundas desigualdades de acceso a conectividad de la región.

En este contexto, se busca describir y comprender críticamente estas transformaciones técnicas y sus consecuencias en la experiencia profesional de trabajadoras y trabajadores sociales chilenos. Orientándose desde la teoría crítica de la tecnología, se parte con una discusión respecto a las formas en que el capitalismo informacional afecta la organización del trabajo y el consumo promoviendo diseños y usos específicos de TIC (Sevignani, 2017), así como también, la posible aparición de resistencias o formas alternativas de uso de tecnología orientadas por otros valores e intereses (Feenberg, 2012). En este sentido, el trabajo empírico presentado permite avanzar hacia un análisis crítico de una transformación de la experiencia profesional del trabajo social situada en un contexto de cambio técnico mucho más amplio, y que afecta prácticamente todas las dimensiones de la vida en sociedad, a partir de una concepción de la tecnología como un proceso abierto, ambivalente y no neutral de vinculación con construcciones ideológicas y estructuras de poder, como ocurre en el caso concreto de la experiencia profesional del trabajo social y su relación con las políticas sociales. Debido a ello, aunque los resultados presentados corresponden a un contexto local específico, se puede apreciar que las experiencias descritas y analizadas pueden contribuir a la reflexión crítica sobre la práctica profesional del trabajo social no solo en Chile, sino en diversas partes del mundo donde se están desarrollando similares procesos de transformación.

Se describe posteriormente la propuesta metodológica de la investigación, así como los resguardos éticos, para luego presentar los principales resultados y una discusión respecto a sus consecuencias. A continuación, se desarrolla una breve interpretación teórica sobre la forma en que se organizan las relaciones sociales y laborales en torno a la tecnología en la actualidad.

1.1 Producción y consumo: el contexto del cambio tecnológico

El desarrollo de una nueva tecnología no está limitado, pero sí condicionado, por el capitalismo, ya que sus diseños e implementaciones sociales se orientan desde los intereses de regulación y organización de la producción y el consumo. Estos buscan incrementar la eficiencia en el trabajo o los beneficios monetarios de los intercambios económicos en el mercado (Feenberg, 2012; Santos, 2003), lo que se acrecienta aún más en los actuales contextos de la digitalización productiva. Debido a ello, las formas de trabajo capitalistas mediadas técnicamente reducen o eliminan la toma de decisiones de las y los trabajadores, al mismo tiempo que promueven la autonomía operacional del sector gerencial, es decir, la capacidad:

...de tomar decisiones independientes sobre cómo llevar a cabo las actividades de organización que supervisa, sin tomar en cuenta las opiniones o intereses de los actores subordinados y de la comunidad que constituye su entorno. (Feenberg, 2012:40).

Un proceso equivalente ocurre en relación al consumo, que pasa de mercados físicos abiertos y competitivos a procesos de consumo en línea con características monopólicas u oligopólicas. Tal como se propone en las discusiones sobre capitalismo de la vigilancia, por medios técnicos se recopila información detallada sobre las pautas de comportamiento de los posibles clientes, constituyéndose una economía de la vigilancia digital que se orienta al seguimiento y la datificación de la información de uso de dispositivos digitales por parte de los supuestos consumidores (Barassi, 2019; Clarke, 2019; Zuboff, 2019).

Adicionalmente, estas formas de organizar el trabajo y el consumo aprovechan solo parcialmente una de las características más relevantes de las TIC: su interactividad. Las posibilidades de intercambio activo de ideas y de adaptación contextual de prácticas, no están disponibles para beneficiar o generar oportunidades a personas trabajadoras o consumidoras, sino todo lo contrario. Terminan operando en la práctica como formas de división del trabajo entre el saber gerencial y experto en tecnología (quienes toman las decisiones) y los trabajadores-consumidores, a quienes corresponde aceptar un ordenamiento técnico que solo comprenden funcional y superficialmente. Más allá de ese núcleo central del capitalismo la vigilancia, estas orientaciones de diseño e

implementación de tecnologías se han trasladado a ámbitos laborales como el del trabajo social (y otras profesiones con una clara connotación social), pero sin consideraciones específicas sobre cuestiones ético-políticas, democráticas, participativas, o de su relación con el respeto a los derechos humanos o sus efectos en las políticas sociales.

Lo anterior se debe a que la organización tecnológica del trabajo y el consumo por medios técnicos implica una limitación de la experiencia laboral y del intercambio económico ya que requiere «la simplificación y la estandarización» (Feenberg, 2012:181) en la búsqueda de eficiencia, debido a que no todas las experiencias sociales pueden ser completamente adaptadas a un contexto técnico. La utilización de TIC podría implicar la pérdida o reducción de experiencias, la ausencia de saberes y prácticas no considerados como existentes desde una limitada visión económica de la vida social, del trabajo y del intercambio económico (Santos, 2005; 2009).

Sin embargo, esta situación de control técnico no puede interpretarse como un destino inevitable. Al menos, potencialmente, es necesario indagar sobre las resistencias posibles:

...si la dominación tecnológica es, más que un destino del ser, una hegemonía que puede refutarse, podría esperarse que estuviera asociada con formas específicas de oposición y resistencia. ¿Qué significaría realizar un uso contrahegemónico del conocimiento o de la tecnología? (Feenberg, 2012:136).

Frente a visiones habitualmente tecnopositivistas, se propone acá una interpretación de la tecnología como un espacio ambivalente de posibilidades, situado entre las tensiones que impone el proyecto capitalista dominante, y las posibilidades técnicas de alternativas emancipatorias. Esta ambivalencia implica que en el trabajo social, y en realidad, en cualquier ámbito de desarrollo profesional o disciplinar, una tecnología nunca opera de forma neutral.

2. METODOLOGÍA

Como se ha planteado en la discusión previa, se puede constatar que una notoria ausencia de investigaciones empíricas sobre las consecuencias laborales, sociales y ético-políticas de la incorporación de TIC en el trabajo social en Iberoamérica y en Chile en particular. Al mismo tiempo, en el ámbito más general de la incorporación de TIC a las políticas sociales (y a los procesos de modernización del Estado), se aprecia una tendencia a concentrarse en la lógica de la eficiencia (Heeks y Bailur, 2007; Yıldız y Saylam, 2013), dejando de lado sus consecuencias sociales y el examen crítico de experiencias contextualizadas de cambio tecnológico.

En este sentido, el objetivo de la investigación fue describir y comprender críticamente las transformaciones de la experiencia laboral de trabajadoras y trabajadores sociales en Chile debido a la incorporación de TIC en su desempeño profesional. Teniendo en cuenta que no hay investigaciones previas sobre la materia pareció relevante aproximarse al tema desde una perspectiva cualitativa exploratoria (orientada al conocimiento de un área para el desarrollo de una investigación posterior más amplia: Baškarada, 2014) y crítica (orientada a la comprensión e identificación de ausencias y emergencias de aquello que permanece habitualmente invisibilizado: Santos, 2005; 2009), debido a que posibilita valorar experiencias y contextos sociales (que las generalizaciones no distinguen), al mismo tiempo que permite la falsación de los supuestos de la discusión teórica o de las propias construcciones conceptuales del equipo de investigación (Flyvbjerg, 2006).

Se procedió a efectuar una serie de entrevistas en profundidad, orientadas a la descripción del uso y la comprensión de las TIC en la experiencia profesional de trabajadoras y trabajadores sociales egresados durante en los últimos cinco años (el trabajo de campo y posterior análisis se efectuó desde mediados de 2018 a fines del 2019), procurando considerar criterios de paridad de género, así como también buscando diversidad en los ámbitos de desempeño laboral (área de trabajo y empleadores), incluyendo profesionales que se desempeñaran tanto en el ámbito urbano como rural. La muestra estuvo constituida por egresados del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco, que ejercían en diversos lugares de la de la región de la Araucanía, en el sur de Chile.

De esta forma, los criterios de definición muestral estuvieron encaminados hacia la generación de información a partir de casos críticos de «importancia estratégica en relación al problema de investigación.» (Flyvbjerg, 2006: 229), es decir, profesionales que utilizan TIC de forma intensiva en su experiencia laboral, así como también por casos paradigmáticos, es decir, que revelan las características generales del trabajo social como profesión. El contacto con las posibles personas entrevistadas se efectuó por medio de correo electrónico enviados por el equipo de investigación a partir de datos proporcionados por informantes clave. Se contactó a las personas interesadas que cumplieran los criterios de búsqueda y que aceptaron participar del proceso, procediendo posteriormente a la realización de entrevistas en profundidad (ver Tabla 1 y Anexo 1). El análisis posterior presenta una descripción de las tecnologías utilizadas, para posteriormente centrarse en tres fenómenos fundamentales: la emergencia de la utilización de sistemas de gestión de información, las nuevas

formas de comunicación y el auge de las redes sociales, y las tensiones entre brecha y alfabetización digital.

Tabla 1:
Descripción de la Muestra

| Identificador | Ámbito Desempeño | Género | Año de Egreso |
|---------------|---------------------|-----------|---------------|
| Entrevista 1 | Infancia | Femenino | 2016 |
| Entrevista 2 | Educación | Femenino | 2014 |
| Entrevista 3 | Familia e Inclusión | Masculino | 2014 |
| Entrevista 4 | Educación/Rural | Masculino | 2016 |
| Entrevista 5 | Justicia | Femenino | 2014 |
| Entrevista 6 | Salud/Rural | Femenino | 2014 |
| Entrevista 7 | Infancia | Femenino | 2014 |
| Entrevista 8 | Educación Superior | Masculino | 2016 |
| Entrevista 9 | Situación de Calle | Masculino | 2016 |

Fuente: Elaboración propia.

En todo el proceso desarrollado se tuvieron en cuenta los criterios éticos establecidos en la Declaración de Singapur sobre la Integridad de la Investigación (World Conferences on Research Integrity, 2010).

3. RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación se organizan en cinco categorías que se reseñan brevemente a continuación. En primer lugar, una descripción general de prácticas de uso de dispositivos y aplicaciones, a partir de lo cual fue posible precisar aquellas que emergen como las más relevantes en la experiencia profesional de las personas entrevistadas. En segundo lugar, la descripción en torno a la experiencia de uso de sistemas de gestión de información (SGI), es decir, plataformas que operan en redes públicas o privadas orientadas a recopilar y usar información para la toma de decisiones institucional (Aja Quiroga, 2002; Lagsten y Andersson, 2018). En tercer lugar, las transformaciones comunicacionales y de colaboración en la práctica profesional asociadas al uso de redes sociales y dispositivos móviles (Cardoso, Boudreau, y Carvalho, 2019; Gallardo del Puerto y Gamboa, 2009). En cuarto lugar, la brecha digital, entendida como la existencia de barreras espaciales, culturales/generacionales/educativas, y económicas, que limitan o impiden el uso de TIC (Yu, Ndumu, Mon y Fan, 2018; Binimelis Espinoza, 2008), las que se manifiestan como

limitaciones al acceso y como limitaciones al uso de tecnologías. Finalmente, la alfabetización digital, referida a los conocimientos o competencias digitales para usar TIC, los que pueden ser funcionales (como la navegación básica de sitios web o utilización de redes sociales), laboral y social (como el uso en el trabajo, en trámites públicos o en consumo), y avanzada, es decir, creación o adaptación de tecnologías orientados desde múltiples intereses definidos por los propios creadores/usuarios (Bhatt y MacKenzie, 2019; Binimelis Espinoza, 2008).

3.1 Tipos de TIC descritos: dispositivos y aplicaciones

El computador y el teléfono móvil son los dispositivos más mencionados en las entrevistas, y este último se ha transformando en una herramienta indispensable capaz de efectuar varias de las funciones de un ordenador portátil, ocupando un lugar preponderante en la mayoría de las conversaciones sostenidas. En menor medida se mencionan otros dispositivos como tabletas, proyectores, cámaras fotográficas (muchas veces reemplazadas por las cámaras de los teléfonos), además de la utilización de escáneres e impresoras.

Por otra parte, se mencionan tres grandes grupos de aplicaciones: aquellas que utilizan de forma local en computadores tales como programas de ofimática, edición de fotografía o programas de investigación, entre las que se destacan especialmente las planillas de cálculo. Las aplicaciones que funcionan conectadas a internet o redes locales (intranet) como navegadores, buscadores web y SGI. Finalmente, aplicaciones usadas exclusiva o principalmente a través de equipos móviles como redes sociales y programas de georeferenciación y comunicación.

En las siguientes secciones se describen y analizan las experiencias de uso a partir de dos ámbitos de desempeño profesional, debido a su presencia preponderante y transversal en las conversaciones: los sistemas de gestión de información, y el uso profesional de TIC y redes sociales.

3.2. Sistemas de gestión de información: ¿eficiencia y control?

Respecto a los SGI, las descripciones de las personas entrevistadas indican que su uso principal es como mecanismo de control de información y revisión de antecedentes de los sujetos sociales atendidos, corroborando datos económicos, beneficios sociales previos, entre otros datos:

...llega alguien a hacerme una consulta y de acuerdo a lo que esta persona me indica, yo tengo que verificar a través de internet, a través de un portal, si el estudiante cuenta o no con el beneficio indicado, si es que está actualizada esa información. Son un sinfín de cosas que me van mencionando y yo las

tengo que ir verificando en el sistema a través de internet o a través del sistema interno y posteriormente a la atención, se hace un registro que también es a través del computador. (Entrevista 8: educación superior).

Como se indica en la cita previa, en un segundo momento, se debe subir información a los SGI de acuerdo a los parámetros definidos desde la política social o exigencias establecidas institucionalmente. Esta función se manifiesta en la práctica como una demandante actividad laboral, que es percibida como una tarea mecánica y rutinaria: «...subir la información, subir datos y eso queda ahí, nadie lo va a conocer, nadie lo ve, nadie sabe qué pasa con eso (...) se sube y se hace, te lo verifican, te lo aprueban y uno sube el otro...» (Entrevista 9: situación de calle).

En otros casos, aparece una discordancia entre los datos solicitados por medio de estas plataformas y la experiencia laboral cotidiana. Una entrevistada, que comenta las instrucciones que reciben para subir información a una plataforma, indica que esto podría deberse a que los SGI son creados monodisciplinariamente desde la ingeniería, de forma centralizada y no atendiendo a las condiciones sociales y culturales de las diversas zonas del país:

...un documento que es como la guía técnica en donde aparecen los pasos, pero muchas veces no se entiende, porque no sé quién hará esas modificaciones y quién diseña la plataforma. Muchas veces son ingenieros o son personas profesionales que están fuera del área de las ciencias sociales, entonces lo que dice no se ajusta a la realidad ni de nosotros ni de las personas con las que se está interviniendo. (Entrevista 1: infancia).

Adicionalmente, las entrevistas dan cuenta de la necesidad de avanzar hacia una mayor preocupación por los derechos digitales, especialmente en relación a los datos personales y el uso ético de la información disponible, tanto de los propios trabajadores/as sociales como de los sujetos sociales de atención, ya que: «Se puede generar mucha información, se puede descargar, demasiada información privada de los usuarios y está disponible a discreción de ti como profesional, en cómo la utilices porque se pueden sacar muchas cosas.» (Entrevista 5: justicia).

Más allá de estos efectos sobre la experiencia de trabajo, la tendencia a la datificación de la experiencia profesional parece inevitable. Quienes trabajan en instituciones con bajo desarrollo de TIC, lo perciben como una necesidad: «...podríamos tener una plataforma, una nube con las intervenciones de todos los usuarios y no necesariamente multiplicar el papel.» (Entrevista 5: justicia). En otros casos, deben asumir las decisiones institucionales y aceptar que la experiencia laboral está en transformación:

...vamos a empezar a implementar un [sistema] estadístico, todavía no tiene nombre, pero lo vamos a empezar a implementar y precisamente es un desafío porque yo voy a estar a cargo (...) Es como el Senainfo de SENAME¹, pero va a ser interno (...) donde vamos a tener que registrar todos los datos... (Entrevista 7: infancia).

3.3. Comunicación, colaboración y el auge de WhatsApp

El uso de TIC ha facilitado la realización de tareas de comunicación y colaboración entre profesionales, instituciones y sujetos sociales de atención. El dispositivo técnico fundamental para ello es el teléfono (fijo y móvil), y aunque las personas entrevistadas usan habitualmente teléfonos institucionales, hay también un uso informal y poco regulado del teléfono móvil personal (como, por ejemplo, ser integrados sin previa consulta a grupos en redes sociales, principalmente WhatsApp, y en menor medida Facebook), recibir instrucciones e información mediante mensajes de texto y redes sociales, o recepción de correos y llamadas. Por ello, es relevante considerar que, debido a las propias características de estas aplicaciones y dispositivos, las distinciones entre una experiencia profesional de comunicación y una social, tienden a difuminarse.

Respecto a las redes sociales, una de las formas más habituales de comunicación es la utilización de la aplicación WhatsApp para el vínculo formal e informal con colegas:

Más que grupos de WhatsApp, es la interacción directa con los colegas porque con los grupos a veces se presta para mucho spam, mucha información basura con los grupos, entonces es mejor la línea directa con los colegas: «Necesito esto, ¿tú lo tendrás?» «Sí, yo tengo la información.» O «¿tú tienes el vehículo hoy día?» «Sí.» «¿Me llevarías hasta este lugar? Te queda de pasada.» «Sí, ningún problema. ¿A qué hora te paso a buscar de vuelta?» «Dame una hora». El WhatsApp sí es una herramienta cotidiana. (Entrevista 3: familia e inclusión social).

Un grado mayor de complejidad se manifiesta en la utilización del teléfono personal y de redes sociales en el vínculo con los sujetos sociales atendidos. Por una parte, aparece una actitud comprensible de rechazo a dar el número personal, aunque posteriormente surgen condiciones excepcionales que lo hacen aparentemente inevitable, como puede apreciarse en estas dos citas que corresponden al mismo entrevistado:

1 Senainfo es un SGI del Servicio Nacional de Menores (SENAME), organismo público dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familias en Chile, cuya labor principal es desarrollar políticas de protección de la infancia.

...no me comunico a través de WhatsApp. Tampoco a través del celular, sino que directamente del teléfono de la oficina y del correo electrónico que es de la institución. (...)

Cuando he tenido que salir a terreno y, no sé, la persona no está en la casa, ahí tomo mi celular, la llamo y le pregunto «Hola, ¿sabe qué? estoy acá, ¿qué pasó? ¿Va a llegar?», pero esos son casos excepcionales. (Entrevista: 8: educación superior).

En este sentido se destaca la falta de definición de procedimientos institucionales de comunicación o vinculación con la población atendida. ¿Cómo se programa o se llega al lugar de una visita domiciliaria, qué hacer si los sujetos solicitan información? En todos esos casos, es posible identificar la necesidad de uso de TIC en cuestiones como programar encuentros, utilizar georeferenciación, buscar información en internet durante las visitas domiciliarias:

...uno tiene que llegar por cuenta de uno a terreno porque, como la carga de familia que tiene esta comuna al ser tan grande, son bastantes familias por asistente social. Somos varios en el equipo y los convenios no incorporan eso. Incorpora el vehículo una vez al mes por asistente, entonces tenemos que ir rotando el vehículo y a veces no lo tenemos, entonces, tenemos que ir por cuenta de nosotros. Lo mismo con el teléfono y los pasajes. (Entrevista 3: familia e inclusión social).

La necesidad de usar el teléfono personal responde también a las condiciones materiales de las instituciones en las que se trabaja, donde es frecuente encontrar oficinas compartidas, o teléfonos ubicados en espacios donde no es posible tener conversaciones privadas. Llama la atención la total naturalización de la utilización de WhatsApp y las llamadas telefónicas, lo que además puede traer consigo costos económicos para los profesionales:

...subí mi plan [telefónico] por lo mismo porque a veces hay señoras que uno llama para saber cómo está el estudiante, por ejemplo. Igual llamo cuando los niños faltan mucho para saber qué pasó y ahí te cuentan su vida, su historia, sus problemas y ahí uno igual les da orientación de cómo podría ayudarles o para que vayan a la escuela, pero todo lo hago directo yo. (Entrevista 2: educación, paréntesis nuestro).

Por otra parte, un problema reiterado en relación a la convivencia es la utilización del teléfono móvil personal y redes sociales en reuniones generando una sensación de desconexión de las demás personas y de falta de participación. Esto se da tanto entre los usuarios, como entre los mismos profesionales. Puede apreciarse aquí un efecto de incomunicación, debido a la concentración en los dispositivos tecnológicos, y especialmente las redes sociales, que impide o dificulta la comunicación presencial entre colegas, así como también en el vínculo con los sujetos atendidos. Este tipo de prácticas es asociado por otros

entrevistados a la justificación de comportamientos como retrasos o inasistencia a reuniones, y en general, a una cierta pérdida de formalidad y de atención:

Las conductas de las personas igual eran diferentes: «A tal hora nos juntamos y nos vemos», la gente era más puntual, ahora no, es como «voy atrasado 15 minutos» ¿Y cómo se avisa? Por WhatsApp. Si uno hacía esperar 15 minutos, se iba la otra persona. Antes las interacciones eran más fluidas también, ahora nos sentamos y todos estamos con el teléfono, incluyéndome. En los consejos (...) también, la mayoría con el teléfono y una persona hablando, es una falta de respeto, pero igual lo hacemos. (Entrevista 4: educación).

Llama la atención la escasa mención de otras redes sociales o sitios web institucionales. Sólo una entrevistada señaló que en su lugar de trabajo existe una política institucional que posibilita su utilización:

Una forma de difundir información es por medio de Facebook, de hecho, estamos autorizados por el servicio para hacer ese tipo de difusión para comunicar, para hacer alguna convocatoria, para entregar información... (...)...si nosotros queremos difundir alguna actividad (...) lo hacemos por Facebook, la gente tiene acceso, se entera, si de repente hay paro o si la gente quiere consultar respecto a algo, lo puede consultar por Facebook. No es un Facebook personal, sino que es un Facebook [de la institución]... (Entrevista 6: salud, paréntesis nuestro).

Una dimensión relevante del desempeño profesional de los trabajadores sociales es la realización de talleres, actividades grupales o procesos de atención y entrevistas personales. En todos esos casos aparecen las TIC como apoyo para hacer presentaciones; otorgar respuestas inmediatas a dudas de los sujetos, consultando por internet, llamando o enviando mensajes a colegas u otros funcionarios:

Rescato elementos de la entrevista y rescato cosas que me brinda la tecnología, pero para poder entregárselas a la persona que me viene a hacer la consulta, no es para mí, sino que es para la atención que estoy realizando. Y el otro uso de la tecnología, para hacer las consultas necesarias a algún colega, por ejemplo, a través de un llamado telefónico para gestionar algo. (Entrevista 8: educación superior).

Finalmente, el uso de TIC para trabajar colaborativamente tiene una mención marginal, donde únicamente dos entrevistados señalan que se reúnen con otros colegas para hacer búsquedas de materiales e información por internet (especialmente artículos científicos), o participando en grupos de Facebook en los que intercambian materiales con colegas. El uso del teléfono y redes sociales aparece como una decisión individual tomada por los profesionales y que, en la mayoría de los casos, no está regulada institucionalmente.

3.4. Tensiones sociales en torno a la brecha digital

En relación al trabajo social, las entrevistas dan cuenta de la existencia de múltiples brechas digitales. Una de las más relevantes es la que afecta a los sujetos sociales atendidos debido a una exigencia creciente de uso de tecnologías para vincularse con organizaciones sociales e instituciones públicas, o las de acceso, que se hacen más evidentes en sectores rurales o con baja conectividad debido a carencias socioeconómicas.

En ocasiones, son las mismas instituciones, por medio de las políticas sociales las que originan la brecha digital asociando la atención o postulación a beneficios a plataformas en línea, en contextos donde por cuestiones económicas o de accesibilidad, una parte significativa de la población no puede postular, poniendo de manifiesto una compleja desconexión entre las políticas sociales y los contextos de la acción profesional, debido a la estandarización de los procedimientos técnicos, como el caso que se describe a continuación, en que un organismo público no toma en cuenta evidentes diferencias de acceso:

...se me viene a la cabeza el tema del correo [risas]. Yo creo que ese ejemplo es clave, yo realmente creo que ese ejemplo es clave. Que para postular para un fondo de [nombre de la institución] destinado a personas de calle, [nombre de la institución] estaba diciendo que no, que no pueden postular porque no tiene correo electrónico, y esa era la traba para que estas personas postulen. (Entrevista 9: situación de calle, paréntesis nuestros).

Por otro lado, hay barreras al interior de grupos o comunidades sociales, en los que las TIC se transforman en válvulas de acceso identitarias que incluyen o excluyen de la participación o de la integración social. Esto último es especialmente notorio en los relatos de quienes se desempeñan profesionalmente en el ámbito educacional. Un entrevistado expresa que:

Hay niños de campo que no tienen teléfono y que para ellos no es necesario, pero hay otros niños que tienen un teléfono de \$500.000[547 €], un iPhone del año, y ellos tienen su grupito aparte, y son niños todavía. (...). Claro, yo tengo un teléfono nuevo, entonces calzo en este grupo, no en el grupo que no tiene nada (...), yo soy superior y eso es algo excluyente. (Entrevista 4, Educación, paréntesis nuestro).

En este mismo ámbito, los trabajadores sociales deben vincularse no solo con estudiantes, sino también con madres y padres afectados por las diferencias generacionales en el uso de tecnología, y que muchas veces no saben cómo lidiar con estas nuevas experiencias que afectan sus relaciones familiares y el desarrollo de sus hijas e hijos.

Un segundo ámbito de manifestación de la brecha digital es al interior de las instituciones en las que las y los trabajadores sociales se desempeñan

profesionalmente, pudiendo comparar entre «...fundaciones e instituciones con muchos recursos» (Entrevista 5: ámbito judicial) y otras experiencias laborales en las que «...nosotros ni siquiera tenemos computadores para todas las estudiantes que van, tenemos que estar prestando.» (Entrevista 5: ámbito judicial).

Esta experiencia de recursos limitados, y por tanto también de falta de regulación de las condiciones en las que se trabaja, no impiden que las instituciones exijan resultados asociados al uso de TIC, tal como relata una trabajadora social entrevistada: «Yo no tengo un computador y a mí me sirve, por ejemplo, yo atendí a una persona en la mañana y necesitaba tener acceso a internet para sacar el número de un teléfono.» (Entrevista 6: salud).

La actualización constante de las TIC debería considerar personal técnico que facilite la alfabetización digital al interior de las organizaciones, sin embargo, sucede lo contrario, ya que se reduce el personal, generando sobrecarga e impidiendo acoger las demandas de los funcionarios:

...lamentablemente hay una sola [técnica en computación]. Antes había dos, pero la que sabía utilizar todo eso se retiró, entonces la niña que tenemos de informática solamente se puede enfocar en prender los computadores, instalar algunos programas y cuando hay actividades de audio, instalar los equipos y nada más. (Entrevista 2: educación, paréntesis nuestros).

Ello implica que, aunque al interior de las organizaciones existen profesionales expertos en TIC, habitualmente están en una situación de sobrecarga laboral, y por ello, debido a las dificultades para recibir apoyo o soporte técnico, aparece como una necesidad la alfabetización digital:

...sistematizar la información, si yo supiera trabajar con Excel o en SPSS, no sé, estadísticas sobre la inserción, estadísticas sobre la intervención, las reincidencias, cuántos internos van a intervención y cuántos de esos reincidieron, en cuánto tiempo. Generar información tangible para ir conociendo cómo van cambiando las dinámicas delictivas o el tema de la incidencia criminal en nuestro país o en la región (...) si yo quiero hacer un trabajo más técnico, más profesional, de reflexión, tengo que tener otras competencias para poder levantar la información... (Entrevista 5: ámbito judicial).

Esto lleva a que las instituciones asuman que deben empezar a gestionar los datos y reconocer sus límites institucionales, de formación y de capacidad de gestión, iniciando procesos de modernización técnica y capacitación:

...se empezó a capacitar a los coordinadores técnicos en base a eso y se dieron cuenta que no era suficiente y se empezó a incorporar a otros profesionales. La última capacitación se hizo hace muy poquito y ahí es donde se decidió que se debía incorporar a alguien del equipo técnico y ahí se me propuso a mí. (Entrevista 7: infancia).

Por ello, emerge como un tercer ámbito de manifestación de la brecha digital, el del propio ejercicio profesional, donde emergen significativas diferencias entre quienes aprenden lo mínimo indispensable y quienes buscan adquirir competencias digitales específicas, como en este ejemplo referido a los SGI:

...hay cosas que mis colegas no saben hacer. Yo llevo dos años, ellas llevan mucho más tiempo y no saben ocupar estos filtros amplios, por ejemplo. Se pueden hacer muchas cosas y una como es curiosa, las descubre. Pero no hay una capacitación, no se saca todo el provecho que se puede sacar. (Entrevista 5: ámbito judicial).

Estas diferencias producen reacciones tanto de colaboración como de tensión. Profesionales que buscan cooperar y formar a quienes no tienen conocimiento, aunque al mismo tiempo, personas que se resisten a utilizar TIC o a promover su incorporación, lo que podría estar asociado a la fragilidad de las fuentes laborales.

La experiencia de la brecha digital en el trabajo social, que aparece transversalmente en las entrevistas, hace que un profesional con competencias digitales sea bien valorado por colegas e instituciones ya que posee capacidades prácticas que generan estatus laboral: «él es el trabajador social de la escuela, pero sabe tecnología, maneja el computador y todo eso...» (Entrevista 4: educación), lo que, a su vez, posibilita avanzar laboralmente:

...me lo planteó de esa manera como para que yo me desafie más. En realidad, yo no lo voy a tomar por ese lado, sino que por el aprendizaje que conlleva porque yo creo que todos aspiramos a acceder a un puesto mejor de trabajo algún día, nadie va a decir: «No, yo me quiero quedar siempre ahí.» Entonces eso me serviría a mí también para decir: «Yo manejo esto.» Y podría ser como un plus. (Entrevista 7: infancia).

3.5 Los límites de la alfabetización digital

Las personas entrevistadas reconocen haber recibido alfabetización digital en su formación universitaria, especialmente, asociada a procesos de investigación social, pero sus conocimientos se desactualizan rápidamente debido a que no se usan habitualmente en sus experiencias laborales. Por otra parte, es en la propia experiencia profesional donde emergen nuevas necesidades tecnológicas:

...uno tiene que interiorizarse igual, no se puede quedar atrás con esos temas. Lo otro de tratar de ocupar instrumentos nuevos como Prezi. Acá nadie sabía lo que era eso, entonces yo hice presentaciones para los cursos como más modernos y a los niños igual le llama la atención eso porque, obviamente, los profesores que son más antiguos ocupan PowerPoint con una lámina blanca, figuritas y nada más y ese sí es un instrumento bueno y que no todos lo saben ocupar. (Entrevista 4: educación).

Se había señalado previamente que es posible distinguir tres niveles de alfabetización digital. Las entrevistas dan cuenta de prácticas asociadas a los dos primeros, es decir, a una alfabetización funcional que permite desempeños básicos como buscar en Google o utilizar redes sociales; y una alfabetización laboral, que implica el aprendizaje de herramientas que emergen de la exigencia profesional, como los ya mencionados SGI, planillas de cálculo y bases de datos.

¿Qué ocurre, entonces, con el tercer nivel donde emerge la posibilidad de crear o adaptar tecnologías? Aunque en principio no es posible identificar prácticas asociadas a este nivel, algunas de las personas entrevistadas vislumbran esa opción como una posibilidad asociada al desarrollo profesional del trabajo social:

Me imagino que uno como trabajador social igual puede plantearse nuevos temas o crear cosas porque hoy en día todos tienen teléfono, todos tienen computador, pero uno sí podría crear nuevas aplicaciones para ayudar a algo. Por ejemplo, aplicación para las familias, una aplicación de cómo manejar el tema del consumo de algo por medio del teléfono. Es algo práctico, es algo que podría tener un enganche para la gente y serviría también, sería un buen instrumento, pero ¿cómo lo hacemos? Yo creo que buscando no más, pero sí se podría hacer algo con el teléfono. (Entrevista 4: educación).

En este sentido, aunque las entrevistas dan cuenta de sobrecargas laborales que limitan o impiden prácticas profesionales reflexivas y complejas, es posible identificar discursos que dan cuenta de una lectura crítica de sus experiencias profesionales, así como de la necesidad de generar alfabetización digital en la población:

...lo que falta es espacio de alfabetización digital (...) Como la mayor parte de la población con la que trabajo es adulto mayor y no tienen acceso, entonces no están alfabetizados digitalmente. Se han hecho programas municipales para alfabetizar de carácter gratuito, pero yo creo que han sido... si bien fueron una buena apuesta, pero fueron muy pocos. Creo que hay que ir más profundo, desde lo más básico también para el uso y ahí surge de nuevo esta discusión, del uso adecuado de las tecnologías. (Entrevista 9: situación de calle).

4. DISCUSIÓN: UNA EXPERIENCIA LABORAL EN TRANSFORMACIÓN

Se ha podido constatar mediante la descripción previa, un creciente uso de TIC en el desempeño laboral del trabajo social que está produciendo una profunda transformación de las prácticas profesionales.

Hemos señalado que un ámbito de desempeño central es el vinculado con los SGI que, de acuerdo a las entrevistas, se vincula con políticas sociales y plataformas gubernamentales chilenas del ámbito de protección social

como el Registro Social de Hogares (Binimelis Espinoza, 2018) o Senainfo (Schöngut-Grollmus, 2017), además de otros sistemas, con diversos grados de actualización y capacidades técnicas, implementados por instituciones públicas o privadas. Sin embargo, el rol profesional de las personas entrevistadas respecto a ellos, es limitado, ya que ni las instituciones, ni las políticas sociales han desarrollado mecanismos efectivos de retroalimentación en torno a los datos, o el salto analítico hacia la generación de conocimiento que oriente mejores procesos de intervención social, que coincide con la experiencia laboral en otras investigaciones (Lagsten y Andersson, 2018).

En este sentido parecen ponerse de manifiesto los procesos de autonomía operacional descritos por Feenberg (2012), en los que hay un sector gerencial que define los diseños de las plataformas y su orientación, sin considerar procesos de retroalimentación o sus consecuencias sociales en contextos específicos, en este caso, las experiencias de trabajadoras y trabajadores sociales o de la ciudadanía.

La gestión de datos es comprendida en su nivel funcional como trámites, metas mensuales, procesos de registro y, especialmente, control de los propios profesionales y de los sujetos sociales que reciben atención, es decir, cumpliendo una función ideológica, instrumental y tecnocrática (Guerra, 2017; Vivero Arriagada, 2016; 2019; 2020).

Las entrevistas dan cuenta de una transformación de la experiencia laboral hacia una pérdida de la autonomía, una reducción o limitación de funciones, especialmente aquellas que implican diferencias contextuales socioculturales, y de una mayor dependencia de un conocimiento técnico que se orienta por una lógica de control de la información más que por una supuesta búsqueda de eficiencia. Una transformación que incorpora importantes transformaciones técnicas, pero que deja de lado muchas dimensiones fundamentales, especialmente, las posibilidades de retroalimentación o innovación abierta (Lorne, 2020), considerando los conocimientos prácticos de las personas atendidas y de las y los trabajadores sociales.

Por otra parte, el teléfono móvil y especialmente WhatsApp han pasado a ocupar un lugar central en los procesos de comunicación mediados por TIC, relegando al correo electrónico a un papel de comunicación formal (para generar acuerdos, entregar información al interior de una institución, o vincularse con otros actores e instituciones).

Como se expresó previamente, las redes sociales y muchas funciones de la telefonía móvil han sido pensados desde una lógica económica orientada a recopilar patrones de consumo de quienes utilizan estos dispositivos. Esta capacidad es traspasada a la experiencia laboral de las y los trabajadores sociales, no

como la observación permanente, propia de la economía de la vigilancia digital (Barassi, 2019; Clarke, 2019; Zuboff, 2019), pero sí limitando la desconexión laboral (Cialti, 2017), en relación a los empleadores o los sujetos sociales de atención. Esta preocupación por los derechos laborales aparece como un tema emergente de preocupación debido a la creciente digitalización y la contratación de empleados temporales (Webster, 2016; Pulignano, 2019).

Todas estas situaciones desafían a pensar una línea de desarrollo profesional del trabajo social orientada desde las necesidades de la brecha digital, que afectan de forma diversa a los sujetos sociales atendidos, es decir, la preocupación por el bienestar digital tanto de los profesionales como de los sujetos atendidos (López Peláez, Marcuello-Servós, Castillo de Mesa y Almaguer Kalixto, 2020). Dificultades para vincularse con los servicios públicos, dificultades de acceso por razones geográficas, de infraestructura o socioeconómicas. Pero también las propias barreras identitarias asociadas a la supuesta pertenencia al grupo de los nativos digitales (Fajardo, Villalta y Salmerón, 2015), y sus consecuencias en relaciones familiares y sociales.

Aparece finalmente como una preocupación el problema de la brecha y las necesidades de alfabetización de los propios profesionales del trabajo social, la que se manifiesta tanto como un problema estructural, es decir, de las condiciones de trabajo y la falta de regulaciones de la política social respecto al uso de TIC, como a los desafíos ético-políticos que surgen de la discusión previa (Binimelis Espinoza, 2017).

5. CONCLUSIONES

El diseño de aplicaciones y dispositivos, orientados a facilitar su disponibilidad y su utilidad en una diversidad de ámbitos de la vida social, dificulta establecer límites entre el ámbito laboral, en este caso del trabajo social, y otros espacios de experiencia social. Por la amplitud de este fenómeno que se manifiesta hoy en día globalmente, nos parece que las conclusiones de la presente investigación pueden ser relevantes más allá del caso chileno específico.

A partir del análisis previo, se pueden distinguir procesos de cambio técnico orientados desde políticas sociales y decisiones institucionales, que están alterando significativamente la acción profesional. Los SGI fueron originalmente diseñados como parte de procesos productivos capitalistas, y ahora aplicados en el ámbito del trabajo social y de las políticas sociales, continúan cumpliendo una función orientada al control de procesos y a la regulación tanto de la acción profesional como de los sujetos sociales atendidos. En este sentido es posible apreciar también la rigidez institucional y de las propias políticas que tienen serias limitaciones para adaptarse a contextos sociales y

culturales diferentes, o simplemente para implementar mecanismos efectivos de interacción y retroalimentación participativos y democráticos.

Los profesionales entrevistados deben cumplir, en la mayoría de los casos, funciones técnicas: corroborar y registrar información, sin dar el salto hacia fases analíticas o la posibilidad de proponer formas de acción profesional a partir de la nueva información existente. Las capacidades complejas tales como conocimientos teóricos, investigación social y capacidad de análisis de la realidad social, pasarían a un segundo plano, ya que los SGI utilizados no han avanzado hacia una integración horizontal de plataformas y datos, es decir, hacia una información que pueda ser utilizada por diversos actores al interior de una institución, e incluso en contexto interinstitucionales, posibilitando la mejora de procesos de intervención social (Gil-García y Luna-Reyes, 2006). En este sentido, parece relevante profundizar en los resultados y distinguir si los vacíos observados se derivan de procesos de modernización todavía inconclusos o si efectivamente hay una lógica de diseño de tecnologías sociales que potencia relaciones de control de los sujetos y relaciones clientelares con la ciudadanía.

En todo contexto de límites difusos resulta complejo regular y organizar adecuadamente experiencias sociales. Por ello, debido a la falta de regulación institucional conviven en la práctica formas de comunicación mediadas por TIC con características formales e informales, afectando la ética y la convivencia entre colegas, empleadores y también con los sujetos sociales que emergen en los procesos de atención social.

Sin llegar a manifestarse procesos de vigilancia, sí es posible señalar que un efecto del uso de redes sociales es la (aparente) disponibilidad constante de las y los profesionales, que pueden ser contactados informalmente por estas vías, sin que se hayan detectado políticas institucionales de comunicación que busquen regular estas prácticas. Otro ámbito que requiere discusión, debido a sus consecuencias deontológicas, es el de las distracciones que implica el uso de redes sociales durante las jornadas laborales y sus consecuencias en la convivencia laboral o en la atención de sujetos sociales. En este sentido aparece como necesidad profundizar la reflexión profesional sobre regulaciones legales del uso de redes sociales y aplicaciones en instituciones públicas, los resguardos de identidad de los profesionales involucrados y de los sujetos sociales de atención, y la existencia o no de preocupaciones éticas de los colegios profesionales referidas al uso de TIC o en relación a los derechos digitales de los sujetos involucrados.

Finalmente, la experiencia de uso de tecnologías ocurre en un contexto social plagado de asimetrías, en el que la brecha y la alfabetización digital

emergen como problemas y necesidades en diversas dimensiones de la acción profesional del trabajo social. Por una parte, la necesidad de investigar respecto a las brechas y necesidades de alfabetización de los sujetos sociales de atención, posibilitando que puedan integrarse y beneficiarse de los cambios técnicos.

Por otra parte, aparece también como una necesidad investigar respecto a las condiciones institucionales y las exigencias de política social, para conocer más efectivamente la amplitud de las diferencias entre empleadores (económicas, de infraestructura, contextuales), así como también los procesos de cambio técnico inconclusos, y que puedan afectar negativamente el ejercicio profesional. Por último, las brechas y necesidades de alfabetización de las y los trabajadores sociales, donde aparece necesario indagar sobre las nuevas exigencias profesionales que emergen del cambio técnico, como las habilidades técnicas, funcionales y profesionales existentes, y las necesidades y posibilidades de avanzar hacia desempeños técnicos en trabajo social con mayores grados de autonomía profesional.

6. FUENTES DE FINANCIACIÓN

Resultados del proyecto «Retroalimentando el perfil de egreso profesional de la carrera de trabajo social en los ámbitos de gestión del conocimiento y uso de TIC, desde las experiencias de sus egresados», financiado por la Dirección de Docencia de la Universidad Católica de Temuco, Chile. Código: 411-3692.

7. BIBLIOGRAFÍA

- AJA QUIROGA, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 7-8. Recuperado de <http://ref.scielo.org/85mqyp>
- BARASSI, V. (2019). Datafied Citizens in the Age of Coerced Digital Participation. *Sociological Research Online*, 24(3), 414-429. <https://doi.org/10.1177/1360780419857734>
- BAŠKARADA, S. (2014). Qualitative case studies guidelines. *The Qualitative Report*, 19(40), 1-25. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2559424>
- BEAUMONT, E., CHESTER, P. y RIDEOUT, H. (2017). Navigating Ethical Challenges in Social Media: Social Work Student and Practitioner Perspectives. *Australian Social Work*, 70(2), 221-228. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1274416>
- BHATT, I. y MACKENZIE, A. (2019). Just Google it! Digital literacy and the epistemology of ignorance. *Teaching in Higher Education*, 24(3), 302-317. <https://doi.org/10.1080/13562517.2018.1547276>
- BINIMELIS ESPINOZA, H. (2008). La Sociedad Civil y las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. En C. Livacic, A. Meneses y J. Gómez (comps.),

- Gestión y organizaciones: una mirada innovadora* (pp. 173-215). Osorno: Universidad de Los Lagos. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.14331113.v1>
- BINIMELIS ESPINOZA, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20(3), 448-457. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- BINIMELIS ESPINOZA, H. (2018). Modernización del Estado, Sistemas de Gestión de Información y la transformación de las políticas sociales. En V.R. Silva, V.M. Ribeiro Nogueira & M.R. Acosta de Medeiros (Eds.), *Políticas sociais na América Latina: Retrocessos e resistências* (pp. 145-159). Curitiba: Apriss.
- BODDY, J. y DOMINELLI, L. (2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space. *Australian Social Work*, 70(2), 172-184. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
- BURTON, J. y VAN DEN BROEK, D. (2009). Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326-1342. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn027>
- CARDOSO, A., BOUDREAU, M.-C. y CARVALHO, J. A. (2019). Organizing collective action: Does information and communication technology matter? *Information and Organization*, 29(3), 100256. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.100256>
- CASTILLO DE MESA, J., PALMA GARCÍA, M.O. y GÓMEZ JACINTO, L. (2018). Analysis of social innovation on social networking services. *European Journal of Social Work*, 21(6), 902-915. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1461067>
- CASTILLO DE MESA, J., GÓMEZ-JACINTO, L., LÓPEZ PELÁEZ, A. y ERRO-GARCÉS, A. (2020). Social Networking Sites and Youth Transition: The Use of Facebook and Personal Well-Being of Social Work Young Graduates. *Frontiers in Psychology*, 11, 230. <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00230>
- CHAN, C. (2016). A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263-276. <https://doi.org/10.1080/23761407.2015.1052908>
- CHAN, C. y HOLOSKO, M. (2016). A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26 (1), 88-100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- CIALTI, P. (2017). El derecho a la desconexión en Francia: ¿más de lo que parece? *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (137), 163-81. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552301>
- CLARKE, R. (2019). Risks inherent in the digital surveillance economy: A research agenda. *Journal of Information Technology*, 34(1), 59-80. <https://doi.org/10.1177/0268396218815559>
- DE LA FUENTE ROBLES, Y. y MARTÍN CANO, M.C. (2017). Las nuevas formas de intervención social. Las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social.

- Interaccion y Perspectiva*, 7(1), 80-90. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5859944>
- DE MARTINO BERMÚDEZ, M.S. (2015). La tecnificación del trabajo asistencial. *Prisma Social: revista de investigación social*, (15), 492-525. Recuperado de http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/numeros/15/secciones/abierta/a_02_trabajo-asistencial.html
- DEVLEIGHIERE, J., BRADT, L. y ROOSE, R. (2017a). Policy Rationales for Electronic Information Systems: An Area of Ambiguity. *British Journal of Social Work*, 47(5), 1500-1516. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw097>
- DEVLEIGHIERE, J., BRADT, L. y ROOSE, R. (2017b). Governmental Rationales for Installing Electronic Information Systems: A Quest for Responsive Social Work. *Social Policy & Administration*, 51(7), 1488-1504. <https://doi.org/10.1111/spol.12269>
- FAJARDO, I., VILLALTA, E. y SALMERÓN, L. (2015). ¿Son realmente tan buenos los nativos digitales? Relación entre las habilidades digitales y la lectura digital. *Anales de Psicología*, 32(1), 89. <https://doi.org/10.6018/analesps.32.1.185571>
- FEENBERG, A. (2012). *Transformar la tecnología: Una nueva visita a la teoría crítica*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- FLYVBJERG, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- GALLARDO DEL PUERTO, F. y GAMBOA, E. (2009). The evaluation of computer-mediated technology by second language teachers: Collaboration and interaction in CALL. *Educational Media International*, 46(2), 137-152. <https://doi.org/10.1080/09523980902933268>
- GIL-GARCÍA, R. y LUNA-REYES, L.F. (2006). Integrating Conceptual Approaches to E-Government. En M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce* (pp. 636-643): Hershey: Idea Group Reference.
- GILLINGHAM, P. (2015). Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598-1613. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu030>
- GILLINGHAM, P. (2019). Big data in social welfare. En J. Storm Pedersen & A. Wilkinson (eds.), *Big Data. Promise, Application and Pitfalls* (pp. 245-263). Cheltenham: Elgar.
- GOLDKIND, L. (2015). Social Media and Social Service: Are Nonprofits Plugged In to the Digital Age? *Human Service Organizations Management Leadership & Governance*, 39(4), 380-396. <https://doi.org/10.1080/23303131.2015.1053585>
- GOLDKIND, L., WOLF, L. y JONES, J. (2016). Late Adopters? How Social Workers Acquire Knowledge and Skills About Technology Tools. *Journal of Technology in Human Services*, 34(4), 338-358. <https://doi.org/10.1080/15228835.2016.1250027>

- GUERRA, Y. (2017). *Trabajo Social: Fundamentos y Contemporaneidad* (4.^a ed.). La Plata: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado de: <https://catspba.org.ar/wp-content/uploads/2019/05/IV.-Fundamentos-1ra-reimpresion-WEB.pdf>
- HEEKS, R. y BAILUR, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243-265. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.06.005>
- LAGSTEN, J. y ANDERSSON, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850-862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- LOPEZ, A. (2014). Social Work, Technology, and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers' Technology Standards. *Social Work in Health Care*, 53(9), 815-833. <https://doi.org/10.1080/00981389.2014.943454>
- LÓPEZ PELÁEZ, A., ERRO-GARCÉS, A. y GÓMEZ-CIRIANO, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: The role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825-842. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- LÓPEZ PELÁEZ, A. y MARCUELLO-SERVÓS, C. (2018). e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- LÓPEZ PELÁEZ, A., MARCUELLO-SERVÓS, C., CASTILLO DE MESA, J. y ALMAGUER KALIXTO, P. (2020). The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746-752. <https://doi.org/10.1177/0020872820959365>
- LORNE, C. (2020). The limits to openness: Co-working, design and social innovation in the neoliberal city. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(4), 747-765. <https://doi.org/10.1177/0308518X19876941>
- MARISCAL, J., LEPORÉ, W. y CARVALHO DE LORENZO, M. (2012). *Impactos del gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta*. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3967>
- MISHNA, F., FANTUS, S. y MCINROY, L. B. (2017). Informal Use of Information and Communication Technology: Adjunct to Traditional Face-to-Face Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 45(1), 49-55. <https://doi.org/10.1007/s10615-016-0576-3>
- POMBO, C., GUPTA, R. y STANKOVIC, M. (2018). *Servicios sociales para ciudadanos digitales: Oportunidades para América Latina y el Caribe*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0001105>

- PULIGNANO, V. (2019). Work and Employment under the Gig Economy. *Partecipazione & Conflitto*, 12(3), 629-639. <https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p629>
- RAFFINI, L., GIAMPELLEGRINI, P.P. y PIRNI, A. (2019). Transformación digital y e-gobierno. Para una agenda de investigación sobre la región de Liguria. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 14(2), 471-490. <https://doi.org/10.14198/OBETS2019.14.2.07>
- RAYA DIEZ, E. (2018). e-Inclusion and e-Social work: New technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work*, 21(6), 916-929. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469472>
- SANTOS, B. (2003). *Crítica de la Razón Indolente. Contra el desperdicio de la experiencia.: Vol. I. Para un nuevo sentido común: La ciencia, el derecho y la política en la transición paradigmática*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- SANTOS, B. (2005). *El milenio huérfano. Ensayos para una nueva cultura política*. Madrid: Trotta.
- SANTOS, B. (2009). *Una epistemología desde el Sur*. México: CLACSO – Siglo XXI.
- SCHÖNGUT-GROLLMUS, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa del Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1049>
- SEVIGNANI, S. (2017). Surveillance, Classification, and Social Inequality in Informational Capitalism: The Relevance of Exploitation in the Context of Markets in Information. *Historical Social Research-Historische Sozialforschung*, 42(1), 77-102. <https://doi.org/10.12759/hsr.42.2017.1.77-102>
- VÁSQUEZ, Á. y CEPAL (2005). *Experiencias de uso de tecnologías de información y comunicación en programas de protección social en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas – CEPAL. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5139>
- VIVERO ARRIAGADA, L. (2016). El Trabajo Social en la era neoliberal: Desafíos para una neo-Reconceptualización. En P. Vidal (Ed.), *Trabajo Social en Chile: Un siglo de trayectoria* (pp. 175-195). Santiago: RIL Editores. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/142313>
- VIVERO ARRIAGADA, L. (2019). El imaginario crítico del Trabajo Social chileno post-dictadura: Avances, tensiones y desafíos. En Castro-Serrano, B. y Flotts, M., (Eds.), *Imaginario de Transformación: el Trabajo Social revisitado* (pp. 131-158.). Santiago: RIL Editores.
- VIVERO ARRIAGADA, L. (2020). Condiciones para una Neo-Reconceptualización del Trabajo Social en Chile, Latinoamérica y el Caribe. *PROSPECTIVA. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, (29), 193-212. Recuperado de <https://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/%20article%20view%20/8241>

- WEBSTER, J. (2016). Microworkers of the Gig Economy: Separate and Precarious. *New Labor Forum*, 25(3), 56-64. <https://doi.org/10.1177%2F1095796016661511>
- WORLD CONFERENCES ON RESEARCH INTEGRITY (2010). *Singapore Statement on Research Integrity*. Recuperado de <https://wcrif.org/guidance/singapore-statement> (enero de 2020).
- YILDIZ, M. Y SAYLAM, A. (2013). E-government discourses: An inductive analysis. *Government Information Quarterly*, 30(2), 141-153. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.007>
- YU, B., NDUMU, A., MON, L. M. y FAN, Z. (2018). E-inclusion or digital divide: An integrated model of digital inequality. *Journal of Documentation*, 74(3), 552-574. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2017-0148>
- ZUBOFF, S. (2019). Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action. *New Labor Forum*, 28(1), 10-29. <https://doi.org/10.1177/1095796018819461>

Anexo I. Guion de entrevista

El formato de las entrevistas fue abierto, estas son orientaciones generales y no necesariamente reflejan el contenido final de las entrevistas.

Respecto al uso de TIC:

Descripción de usos profesionales de TIC

- Descripción de usos sociales de TIC, ¿se relacionan con los anteriores?
- Conversación sobre los avances TIC y la necesidad de actualizarse.
- Opinión sobre los efectos de las TIC en cambios sociales: especialmente en relación a cambios en el ejercicio de su profesión.

Aplicaciones y recursos tecnológicos:

- Consultar por necesidades profesionales de búsqueda de información y qué herramientas TIC utiliza.
- Consultar por necesidades profesionales de generar conocimiento y qué herramientas TIC utiliza.
- Consultar por necesidades profesionales de comunicación y qué herramientas TIC utiliza.
- Consultar por necesidades profesionales de colaboración y qué herramientas TIC utiliza.
- Distinguir en las preguntas anteriores en relación a las aplicaciones o programas y el uso de internet.
- Distinguir en las preguntas anteriores niveles de dominio de TIC para búsqueda, procesamiento, comunicación y colaboración.

Consecuencias Legales:

- ¿Aparecen en la conversación discusiones sobre leyes vinculadas al uso de TIC? Por ejemplo: propiedad intelectual, protección de datos personales, derecho a la información, etc.

Consecuencias Éticas:

- ¿Aparecen en la conversación discusiones sobre cuestiones éticas? Por ejemplo: piratería, plagio, protección de datos personales e institucionales.

Consecuencias sociales y culturales:

- ¿Aparecen en la conversación discusiones sobre efectos sociales y culturales de las TIC? Por ejemplo, alienación, inclusión y exclusión digital, facilita o dificulta las relaciones cotidianas entre otros.
- ¿Aparecen en la conversación expresiones como sociedad del conocimiento, información? Pedir una definición o descripción. Si es así, ¿cómo se relacionan con este tipo de sociedad en términos identitarios? ¿forman parte de ella o están excluidos? En relación a las personas con las que trabajan, ¿los comprenden en situación de inclusión o exclusión digital?
- ¿Aparecen expresiones como modernización del Estado u otros equivalentes? Pedir una definición o descripción.
- ¿Aparecen expresiones como gobierno electrónico, digital u otras equivalentes? Pedir una definición o descripción.

