

# Uso de TIC en Trabajo Social: Análisis de experiencias del ejercicio profesional

*Use of ICT in Social Work: Analysis of professional practice experiences*

LUIS VIVERO ARRIAGADA

Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile [lvivero@uct.cl](mailto:lvivero@uct.cl)  
[[orcid.org/0000-0002-6459-1386](https://orcid.org/0000-0002-6459-1386)]

HELDER BINIMELIS ESPINOZA

Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile [hbinimelis@uct.cl](mailto:hbinimelis@uct.cl)  
[[orcid.org/0000-0001-5626-0109](https://orcid.org/0000-0001-5626-0109)]

DINA GUARDA CERÓN

Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile [dguarda@uct.cl](mailto:dguarda@uct.cl)  
[[orcid.org/0000-0002-6207-0384](https://orcid.org/0000-0002-6207-0384)]

## RESUMEN

El objetivo de este artículo es “identificar y analizar críticamente el desempeño de la competencia genérica uso de TIC en la acción profesional de las/os trabajadores sociales egresados/as de la Universidad Católica de Temuco”. En términos metodológicos, es una investigación cualitativa, para lo cual se realizó un total de 9 entrevistas en profundidad. El Modelo por Competencias se focaliza en determinados aspectos conceptuales y metodológicos de la educación y la gestión del talento humano, lo cual debería expresarse en desempeños demostrables. Ello no considera una reflexión problematizadora y crítica, que ponga en tensión aspectos estructurales que expliquen las condiciones de desigualdad y exclusión, más bien tenderían a generar desempeños instrumentales y tecno-burocráticos. En el campo del Trabajo Social el uso acrítico de las TIC pone en entredicho su *ethos* transformador.

Palabras clave: competencias profesionales, Tecnología de la Información y de la Comunicación (TIC), investigación cualitativa, educación superior, Trabajo Social.

## ABSTRACT

The purpose of this article is “to identify and make a critical analysis of the performance of the generic ‘use of ICT’ competence in the professional activity of social workers graduated from the Catholic University of Temuco”. In methodological terms, this is a qualitative research project, for which a total of nine in-depth interviews were carried out. The Competence-based Model focuses on certain conceptual and methodological aspects of the education and management of human talent, which should be expressed in verifiable performance. It does not consider a problematising and critical reflection tending to put structural aspects into tension in order to explain conditions of inequality and exclusion, but rather to generate instrumental and techno-bureaucratic performances. In the field of Social Work, the noncritical use of ICT calls into question its transformative *ethos*.

Key words: Professional skills, Information and Communication Technology (ICT), Qualitative research, Higher education, Social Work.

## INTRODUCCIÓN

Este artículo da cuenta de algunos de los resultados del Proyecto de Innovación de la Docencia (Binimelis, Guarda y Vivero, 2017) “Retroalimentando el perfil de egreso profesional de la Carrera de Trabajo Social en Gestión de la Información y el Conocimiento y el Uso de TIC desde la experiencia de los/as egresados/as 2017-2018”. Este proyecto busca generar mecanismos de retroalimentación del perfil de egreso de la carrera, en relación a la inevitable transformación de las profesiones y su integración a la denominada sociedad del conocimiento. En este trabajo nos centramos particularmente en la competencia *Uso de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento* (en adelante TIC) a partir de nueve relatos de egresadas/os de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco. Lo que abordamos en este artículo está referido a uno de los objetivos de la investigación, que busca “identificar y analizar críticamente el desempeño de la competencia genérica uso de TIC en la acción profesional de las/os trabajadores sociales egresados/as de la Universidad Católica de Temuco”.

En términos metodológicos, esta investigación se abordó a partir de un estudio de caso, que consideró la experiencia profesional de trabajadoras y trabajadores sociales formadas/os en el Modelo por Competencias implementado en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco a partir del año 2009. Sin perjuicio que se parta de una experiencia particular, entendemos que ésta tiene determinaciones históricas y estructurales (Guerra, 2015; Yamamoto, 1992, 2003; Lukács, 2013; Netto, 1992, 2012). Por lo tanto, todo conocimiento de los hechos, por muy particulares que sean, “no es posible como conocimiento de la realidad más que en ese contexto que articula los hechos individuales de la vida social en una *totalidad* como momentos del desarrollo social” (Lukács, 2013, p. 99).

Las/os sujetos de estudio corresponden a profesionales egresadas/os de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco, desde el año 2014 en adelante. Se realizó una serie de entrevistas individuales en profundidad, que permita tener una descripción del uso y la comprensión de las TIC en la experiencia profesional. Asimismo, en la definición de las/os entrevistadas/os, se considera como criterio de inclusión, que se hayan formado en el Modelo por Competencias, y que tengan una experiencia profesional de a lo menos un año (Canales, 2006, 2013a, 2013b). Para las entrevistas, se diseñó una matriz de preguntas abiertas, relacionadas con los objetivos, las cuales permitieron la flexibilidad de una conversación guiada en torno a una finalidad investigativa. El contenido de las entrevistas se sometió a un proceso de reducción y selección de textos, desde lo cual se generaron macroestructuras (Canales, 2006, 2013a, 2013b; Van Dijk, 1989).

Sostenemos como hipótesis de análisis que una formación basada en competencias, sin una mirada crítica del contexto socio-histórico y político, estaría contribuyendo a mantener y reproducir las condiciones de desigualdad, reduciendo el ejercicio profesional a una acción de tipo técnico-instrumental.

Esta investigación se terminó poco antes del estallido social en Chile y un año antes de la crisis sanitaria. En el primer caso, el uso de las redes sociales tuvo sin duda un rol importante para la organización y estrategias de luchas sociales populares, y en el segundo caso, generó la necesidad o la obligatoriedad de realizar el trabajo de manera virtual. A pesar que este estudio se realizó antes de estos importantes hechos, nos entrega una serie de elementos que permite discutir los diferentes usos que puedan tener las TIC, en virtud de los contextos históricos particulares y, sin duda, de aspectos ideopolíticos.

En el campo del trabajo, el uso irreflexivo de las TIC puede conllevar a una explotación, en donde la relación espacio/tiempo, ya no es relevante y, por tanto, resulta una justificación para cumplir las exigencias laborales. Ergo, a la luz del contexto de crisis socio-sanitaria, como del nuevo ciclo de luchas encabezadas por las clases subalternas, nos parece necesario abrir un debate en el campo disciplinario, respecto del rol socio-ético político del Trabajo Social y, en particular, del uso de las tecnologías de la información y del conocimiento.

## PRESENTACIÓN GENERAL DEL MODELO POR COMPETENCIAS EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO

Las definiciones y orientaciones del Modelo de Formación por Competencias son considerados, por sus partidarios, como un nuevo paradigma educativo que puede hacer más efectivo el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto actual (Asún, Zúñiga & Ayala, 2013; Tobón, 2006, 2008). De acuerdo con sus precursores, este modelo busca articular el tema de las competencias con el pensamiento complejo (Tobón, 2006, 2008). Esta filosofía, en gran medida, parte de la consideración de que la Universidad debe ser una agencia que

responda a los nuevos retos que le exigen el mercado y las nuevas y complejas demandas de la sociedad. Ergo, “si la universidad forma profesionales, éstos deben estar lo suficientemente preparados para responder a los nuevos desafíos, y es nuestra institución la que debe capacitarlos para llevar a cabo la tarea que, en el Mercado, en general, y en los empleos, en particular, se les va a encomendar” (Sáez, 2009, p. 9).

Por su parte, Tobón (2008) señala que las competencias no son un modelo pedagógico, sino que son un enfoque para la educación, el cual no pretende ser una representación ideal de todo lo que implica el proceso educativo.

La Universidad Católica de Temuco asume el desafío de la implementación paulatina de un modelo educativo basado en competencias, que, a la fecha, incluye el total de las carreras de pregrado de esta casa de estudios. Este proceso se inicia el año 2009, donde la carrera de Trabajo Social fue una de las “pioneras” en la Universidad, en el marco del Proyecto de Desarrollo Institucional 2005-2010, que estaría orientado a tres ámbitos: a) la gestión de la calidad, b) la consolidación de la sociedad del conocimiento y c) la armonización de sistemas educativos de bloques de países a través de las competencias (Dirección General de Docencia, 2006).

En el marco de la implementación del Modelo por Competencias, la Universidad Católica de Temuco entenderá las competencias como,

*un saber actuar movilizando recursos propios y ajenos para resolver problemas reales de manera efectiva y éticamente responsable, con creatividad e innovación. Los recursos se refieren de manera especial a los distintos saberes (ser, saber y saber hacer) que de manera integrada se transforman en dispositivos que serán utilizados por la persona competente (Dirección General de Docencia, 2006, p. 23).*

Lo presentado hasta aquí entrega un marco que nos permite comprender el recorrido histórico y político, de lo que ha sido la incorporación del Modelo por Competencias en la Universidad Católica de Temuco y, en particular, cómo ha ido siendo asumido en el proceso de formación disciplinaria y profesional de la carrera de Trabajo Social.

#### UNA DISCUSIÓN CRÍTICA SOBRE LAS COMPETENCIAS: USODE TIC EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

En este apartado se desarrolla un análisis de la categoría que corresponde a los “usos de TIC en el desempeño profesional”, desde el cual desarrollamos una discusión crítica, en torno a la adquisición de dicha competencia y su desempeño en el campo profesional. De dicha categoría, se desprenden dos subcategorías que corresponden a las siguientes: a) Resguardos éticos y de convivencia derivados del uso de TIC y b) Comunicación y colaboración entre actores de la intervención. Éstas están en coherencia con las competencias específicas

de la carrera y no permiten problematizar y visibilizar en prácticas concretas, de cómo la competencia genérica “uso de TIC” tiene una expresión material y simbólica en la experiencia profesional de trabajadores/as sociales, quienes se formaron bajo el Modelo por Competencias, es decir, egresadas/os.

Nos parece relevante problematizar sobre el uso irreflexivo, acrítico e instrumental de la competencia *uso de TIC* en el desempeño de las/os profesionales. En esta línea, Antonio Schuartz y Helder de Moraes (2020), en su análisis de los planteamientos de Feenberg (2013), sostienen que las TIC pueden contribuir significativamente a la formación y la práctica profesional en el ámbito del Trabajo Social. Las TIC, sin lugar a dudas, están generando una nueva revolución en la sociedad y sus formas de interacción social. Por lo tanto, no es extraño que, en los ámbitos disciplinarios, y en particular en el Trabajo Social, esto haya conducido a cambios en su campo de actuación profesional y de interacción con las personas demandantes de servicios sociales (Binimelis, 2017; Schuartz & De Moraes, 2020). En concreto, sobre el uso de las TIC, resulta necesario superar la idea y riesgos de ubicarlas en un estatus de neutralidad política y axiológica (Binimelis, 2017).

La Universidad Católica de Temuco comprende la competencia genérica uso de TIC como “(...) pertinente, idónea y éticamente en el contexto académico y social para desenvolverse en los diversos ámbitos de su desempeño profesional” (Cuadernos de Docencia, 2016, p. 43). Sin embargo, la sola descripción no garantiza que éstas deben asumirse acríticamente, lo cual genera el riesgo de transformarse en una utilización pragmática, sin que ello implique una comprensión de las condiciones histórico-culturales y estructurales de los contextos y sujetos con los cuales se desarrolla el desempeño profesional (Vivero, 2016, 2018, 2020).

Para Lalangui y Valarezo (2017) es una preocupación visualizar y problematizar de qué manera los avances de la ciencia y la tecnología pueden ser un medio para la dominación de las personas. Por su parte, Binimelis (2017) -siguiendo a Feenberg (2013)- sostiene que la tecnología inicialmente es ambivalente, es decir, puede ser utilizada para muchas posibilidades de acción diferentes, pero, debido a la forma en que contextualmente se organiza la sociedad, se vincula con procesos de dominación ya existentes. En tal sentido, la tecnología también puede asociarse en esos contextos con formas de resistencia a la dominación. Por lo tanto, algo importante para la perspectiva crítica en Trabajo Social es no olvidar que la relación de la tecnología con las formas históricas de producción capitalista, y de dominación, no es algo inevitable, sino que está determinado estructuralmente.

En una perspectiva más bien funcional, para Esteve y Gisbert (2013), la competencia digital en la educación superior debe orientarse a desarrollar habilidades digitales, conocimientos y actitudes hacia el dominio de la tecnología, lo cual se conoce bajo el concepto de competencias digitales. Sin embargo, plantean estos autores que, pese a la importancia de tales competencias, los instrumentos existentes para su desarrollo y evaluación no siempre logran abarcar todas las áreas o dimensiones que involucra esta competencia. En tanto, Binimelis (2017) estima que en estos nuevos espacios de actuación, en que el uso de las TIC se ha

dado como parte de las exigencias básicas, es necesaria la reflexión disciplinar, la cual debe estar orientada a la búsqueda de ampliación de las necesidades sociales e intereses, tanto de parte de las instituciones como de las personas con las cuales se desarrolla la intervención profesional.

Coherente con lo anterior, un estudio realizado en España, en relación a las competencias profesionales en Trabajo Social, plantea entre sus conclusiones que:

*En las asignaturas relacionadas con el perfil de las titulaciones de Trabajo Social que incluyen prácticas en su programación, los estudiantes otorgan importancia mayoritaria a las competencias estudiadas, mientras que los estudiantes de asignaturas no relacionadas directamente con el desempeño profesional del Trabajo Social, más teóricas y sin prácticas en su programación, otorgan menor importancia a dichas competencias (Gómez-Gómez, 2010, p. 60).*

Esto resulta preocupante por el riesgo de la desprofesionalización del Trabajo Social, y nos lleva a preguntarnos si, en el caso de las/os profesionales de Trabajo Social egresadas/os de la Universidad Católica de Temuco, las competencias de uso de TIC responden a estos mismos imaginarios instrumentales y pragmáticos.

A continuación, desarrollamos un análisis de los contenidos de los relatos que nos entregan las/os entrevistadas/os en este estudio.

#### *Resguardos éticos y de convivencia derivados del uso de TIC*

En términos más prácticos e instrumentales, algunos de los relatos refieren a ciertos requerimientos de manejo de TIC en su inserción institucional, y cómo enfrentaron este proceso:

*Cuando llegué acá tuve que aprender a utilizarla, pero tampoco me costó tanto (E, 1).*

*También las utilizo para llevar el tema logístico. Utilizamos internet, mapas, Google Maps y después, cuando ya llevamos trabajando un par de meses con las familias, empezamos a trabajar en sus metas y sueños (E, 2).*

*Las principales son las computacionales, el Word, Excel (...) El correo electrónico y todo lo que tiene que ver con la comunicación, las llamadas telefónicas incluso (E, 5).*

*Yo creo que esto se ve bastante involucrado en el área laboral que yo desempeño porque todos acá trabajamos con algunas bases de datos (E, 6).*

Los relatos hacen referencia a una cuestión que, en los tiempos actuales, resulta normal, como es el uso de TIC. Sin embargo, aparecen rasgos de inseguridad al hablar sobre tecnologías, sobre su manejo y utilidad. Se describe un uso naturalizado, instrumental, pero no conscientemente problematizado, como se esperaría que se diera en profesionales de las ciencias sociales. Si bien en los relatos aparecen elementos críticos, tienen más bien que ver en el cómo afecta su propia vida, y ciertos ámbitos de su desempeño como profesionales, pero no necesariamente es una crítica en el sentido ideológico o estructural. Esto contrasta con el perfil de egreso, que no sólo se orienta en un nivel de tipo operativo, sino que, en términos disciplinarios, se refuerza la dimensión científica y crítica.

Las entrevistas dejan de manifestar tensiones y conflictos asociados a la utilización de TIC en el desempeño profesional, lo cual es interesante, pues esto permite ir identificando los nodos débiles en el proceso formativo. Es decir, a pesar de los esfuerzos que se puedan hacer por darle un sentido menos instrumental y pragmático al uso de las TIC, esto está fuertemente influenciado por el modelo de sociedad individualista y el pragmatismo instrumental que encarna.

*Es que cuando uno firma el contrato por así decirlo, te dicen, en una parte se especifica que la información que tú vas a tener como herramienta para trabajar no tiene que tener un uso malicioso o que pueda dañar la integridad de las personas porque puede involucrarte a ti en algún tipo de problemática. Dentro de la cotidianidad no se especifica ni se te anda siguiendo por eso, pero uno siempre tiene que tener cuidado con respecto a eso (E, 2).*

*Nosotros estamos regidos por el estatuto administrativo que sanciona el uso indebido de la información de los usuarios del sistema público y que también podría constituirse como delito dependiendo de cuál sea el uso que se le dé (...) entonces hay que tener cautela al usar el sistema. Desde ahí, se tomaron medidas de que cada funcionario podía sólo manejar información de la unidad penal en la que trabaja y no nacional porque la colega ni siquiera trabajaba en el mismo penal (E, 3).*

*Hay conflictos de relación entre profesionales y usuarios (...) No existen límites después porque la persona te llama a cualquier hora o estás ocupado con algo y te vuelve a llamar, entonces eso también es un dilema ético porque se pasa de lo institucional (E, 7).*

En los relatos podemos dar cuenta que existe una conciencia del lugar en el cual se está, y la importancia del manejo de cierta información y, por lo tanto, resguardo en el uso que se debe dar a los recursos tecnológicos. También encontramos discursos menos explícitos en cuanto a esto, pero que, de todas formas, permiten reconocer una cierta preocupación por

el uso de las tecnologías y los resguardos que se debe tener, y otros, un poco más explícitos en estos resguardos:

*Cuando llamo a los apoderados, los llamo desde mi teléfono personal porque en la escuela hay un teléfono que está en Secretaría (...) entonces si yo quiero conversar con una apoderada de algo delicado, toda la gente va a escuchar (...) doy mi WhatsApp, algunos apoderados me escriben, pero hablo lo justo (E, 4).*

*Yo al menos no me comunico con las personas que trabajo, con la población objetivo, 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 (...) realizarlo dentro de lo que es el área laboral directamente del teléfono de la oficina y del correo electrónico que es de la institución ( 6).*

El análisis de las entrevistas nos indica que una de las actividades que les demanda mayor uso del tiempo a las/os profesionales tiene que ver con la utilización de sistemas de gestión de información, tales como el Registro Social de Hogares o SENAINFO<sup>1</sup>, entre otros. Estos sistemas de registros no sólo implican un importante gasto de tiempo en ingresar datos, sino que, además, lo que ahí se registra o se solicita no siempre responde con suficiente claridad o pertinencia a las condiciones sociales de las personas, familias y comunidades con las que se trabaja (Binimelis, 2018).

*Llega un documento que es como la guía técnica en donde aparecen los pasos, pero muchas veces no se entiende porque no sé quién hará las 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 (E, 1).*

*Es una limitante fuerte los tiempos, los plazos que se dan, entonces, claro, al final uno se guía por lo que me está diciendo la otra colega no más en el informe, lo que aparece en SENAINFO y con eso ya muchas veces basta y sobra. Si más encima la persona se cita y no viene a la primera sesión, más todavía uno se deja llevar por los informes (...) conversar más tiempo con la persona, pero la verdad tiempo no me alcanza (...) Es mucho el tema administrativo, es mucha la cantidad de hojas que uno tiene que llenar, que completar y a veces la información es redundante (E, 1).*

<sup>1</sup> El SENAINFO es un instrumento con que cuenta el Servicio Nacional de Menores (SENAME) para administrar, gestionar y evaluar su red de atención, el cual contiene una base de datos que registra información de los proyectos y de los niños, niñas y adolescentes atendidos en los programas y en los centros administrados directamente por el Servicio o subvencionados por éste.

*Es que el proceso en sí es burocrático en el sentido de que igual se tiene que revisar que los datos que están ahí sean efectivamente correctos (E, 2).*

*Por la sobrecarga de trabajo que teníamos, nadie tenía el tiempo para decir “ya, en un Excel, voy a ordenar todos los datos estadísticos que tenemos para facilitar el trabajo de todo el equipo” (E, 5).*

Hay una dimensión legal o normativa asociada al uso de TIC en el ámbito profesional y al resguardo de información personal e institucional (Binimelis, 2018). En algunos casos, aparece también el resguardo de la intimidad asociado al uso de redes sociales y el uso de la imagen de personas o instituciones sin autorización.

*Hay muchos protocolos, pero en general, cuando uno ingresa uno firma un resguardo de la información que se maneja (...), pero como nosotros somos un equipo bastante pequeño, se comparte mucho la información debido a que se analizan mucho los casos donde son muy delicados. Todas manejamos la mayoría de los casos, pero yo creo que el resguardo es más que nada de cómo hacer llegar una información a una cuidadora, a un niño, a una familia. Ahí es cuando tenemos más resguardos, de cómo traspasar la información, de qué manera traspasar la información a una familia (E, 5).*

Una de las cuestiones más complejas está vinculada al uso del teléfono personal y de WhatsApp, ya que no hay regulaciones claras sobre los límites entre la vida privada y la experiencia laboral. El dar el número de teléfono y el ser agregado a grupos de WhatsApp es algo que se da con mucha frecuencia, pero no se discute al respecto, más bien se naturaliza e instrumentaliza. Esto provoca tensiones y conflictos éticos, aunque la intención sea un mejor desempeño profesional.

Cabe mencionar que el perfil de la carrera de Trabajo Social es explícito en señalar que no se está formando a un profesional que sólo operacionaliza ciertas herramientas, sino que un científico social. Al respecto, se dice en el perfil que el/la profesional está formado para desarrollar “acciones orientadas a la transformación social y a la producción de conocimiento articulando cosmovisiones, saberes locales y científicos, valorando la diversidad sociocultural, las relaciones interculturales y el medioambiente a través de una relación ético dialógica con los actores sociales” (Carrera Trabajo Social Universidad Católica de Temuco, 2018). Desde una perspectiva crítica, se entiende que el trabajador social es un intelectual que, si bien puede operar en ámbito más concreto o particular de los fenómenos sociales, analiza y comprende el sentido de la intervención y la significancia de las experiencias particulares, como efectos y determinaciones de la estructura social global (Guerra, 2015; Yamamoto, 1992; Netto, 1992, 2012).

### *Comunicación y colaboración entre actores de la intervención*

Se busca identificar la utilización de TIC en procesos de comunicación y colaboración profesional tanto entre el equipo profesional, como en su relación con otros actores del proceso de intervención profesional (Hozven y Baleriola, 2019), ya que la comunicación y colaboración son formas de uso de TIC también. Pero lo que planteamos, no es suficiente sólo pensar las TIC como herramientas para comunicar o comunicarse, sino que, fundamentalmente, deberían contribuir a generar condiciones para la colaboración –solidaria– entre actores.

Algunos de los relatos de profesionales entrevistadas/os dan cuenta de la posibilidad de colaboración colectiva:

*Yo lo veo como un recurso positivo, solamente que no es bien utilizado y no es utilizado. Y en los niños, el tema de WhatsApp (E, 4).*

Al menos en el relato, se puede evidenciar una tensión, entre lo que es el uso de las tecnologías y lo que debería ser, en términos más bien normativos (Hozven & Baleriola, 2019). Pero en la misma entrevista no se logra identificar si ese *deber ser* está pensado en términos críticos, es decir, como posibilidad de utilización en términos colaborativos con un *ethos* emancipatorio, o simplemente como un instrumento para facilitar la comunicación. Otros relatos nos permiten ir dilucidando hasta qué punto el uso de las TIC permite generar dinámicas de comunicación y colaboración entre actores de la intervención.

*Tenemos dos, uno que es para terreno y el otro es de oficina y ahí están todos los números guardados de las personas, de las familias (...) Sobre todo, cuando uno hace las coordinaciones ya sea con municipalidad o con la escuela, queda como respaldo el correo (E, 1).*

*Recurrimos a información presente en informativos de internet, de servicios de internet, a veces algunos colegas que trabajan en ciertos servicios nos facilitan información que nos permite abordar de mejor manera el trabajo con la familia. Entonces, el uso de la tecnología va ligado a eso (E, 2).*

*Primero me coordino con los profesores, les manifiesto una propuesta de, por ejemplo, aprender las relaciones sociales y vemos algunos videos o fragmentos de juegos que muestran conflictos para hacer resolución de conflictos y después nos manifestamos en la sala y se van comentando las experiencias (E, 4).*

Los tres relatos presentados evidencian algunas distinciones importantes a tener en cuenta, que permiten una aproximación comprensiva y crítica respecto de los niveles de colabo-

ración que pueden darse con el uso de las TIC. En los dos primeros relatos aparece un uso pragmático y que, si bien es de utilidad para el desempeño profesional institucional, tiene su límite en un significado de tipo instrumental individual. Ahora, por sí mismo no significa que estos/as profesionales encarnen absolutamente una lógica individualista, pero sí da cuenta de cómo los principios que sostienen la sociedad actual se manifiestan en las prácticas concretas de manera inconsciente e irreflexiva, y con una necesidad de resultados inmediatos e incluso desechables, propios de la modernidad líquida (Bauman, 2007). Y en el ámbito del Trabajo Social, esto puede ir agudizando el germen de la des-intelectualización disciplinaria (Vivero, 2016, 2018, 2020). Por su parte, el tercer relato, si bien se enmarca en una necesidad de trabajo institucional, su utilización podría facilitar la construcción de un espacio colaborativo, reflexivo y crítico. Al menos, en términos metodológicos, permite una experiencia de carácter colectivo, lo cual por sí misma no garantiza que ello pueda transformarse en un espacio colaborativo horizontal y democratizador.

Otros relatos evidencian pocas variaciones, al menos conscientemente expresadas en los discursos, en cuanto a que las TIC puedan ser herramientas no sólo para la comunicación, sino también para la colaboración entre los actores.

*Tengo que vincularme con distintos servicios y mi crítica en este momento es que ahora para trabajar con las personas está el Registro Social de Hogares que es la herramienta base, la herramienta madre de datos y de información, pero ese Registro Social de Hogares no es vinculante entre todas las instituciones (E, 2).*

*Le puedo enseñar a mi colega, entonces, nos facilita en la intervención totalmente. Por ejemplo, en la intervención y el trabajo administrativo (...) es un facilitador de todas maneras (E, 5).*

En los siguientes relatos, lo que se puede ver es que, al menos, aparece explícitamente una valoración, un reconocimiento al apoyo entre profesionales. Se reconoce la necesidad de traspaso de conocimiento y el uso de las TIC. Pero todo ello, aún sigue quedando en el uso pragmático, de intereses que están mediados por las exigencias institucionales.

*Usamos planilla Excel que es lo más común para subir la información, las intervenciones de los distintos programas. De esa forma se sube la información y se da respuesta a nivel central del trabajo que estamos llevando (...) Tampoco se generan más conocimientos a partir de las cosas que nosotros vamos desarrollando, no hay reflexiones, no se hacen jornadas a fin de año (E, 3).*

*Con el Centro de Alumnos igual nos hicimos un grupo de WhatsApp por temas de tiempo porque lamentablemente en la escuela hay tantas actividades para hacer con los niños, pero tampoco te dan el tiempo para sacarlos o para trabajar con ellos (...) En realidad, es mucho más cómodo (E, 4).*

*Fui donde mi colega -la otra trabajadora social- y ella me empezó a explicar de que hay muchas palabras técnicas (...) son cosas que quizás uno las puede interpretar, pero no está segura (...) vienen en los informes, están siempre ahí o están en la página del Poder Judicial (E, 5).*

*El flujo de información más rápido a través del escáner de los documentos, por ejemplo, yo trabajo en un edificio y tengo que enviarle la información a un colega que trabaja en otro campus, entonces se escanea el documento, se envía a través del correo electrónico y así él puede visualizar lo mismo que visualizo yo, a través de su mail (E, 6).*

*Cuando tenemos reuniones comunales entre trabajadores sociales también cambia porque no todos saben utilizar el computador, es increíble porque hay jóvenes de mi edad o un poco mayor y no saben, no saben hacer un PowerPoint (...) Tenemos estos famosos grupos de WhatsApp, los correos electrónicos también que son importantes (E, 7).*

Se observa un avance al considerar que el uso de las TIC puede ser más que sólo un instrumento tecnológico que facilita el trabajo (Binimelis, 2017). Hay algunas ideas planteadas que pueden relacionarse con generar espacios de comunicación, de retroalimentación, espacios de discusión que podrían verse facilitados con las tecnologías. Sin embargo, tal como se sostiene más arriba, estos planteamientos quedan en un nivel pragmático/operativo.

*Antes no sé cómo habrá sido el tema, quizás no era tan necesario porque era una relación más directa. 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 (E, 7).*

*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 del Cesfam (...) Ocupamos la radio comunitaria en caso de las postas que, como no hay señal de teléfono, no hay internet, hay que buscar la forma de cómo llegar a la población (...) en algunos casos se requiere este proceso de retroalimentación o de solicitud de información, puede ser de nosotros al hospital o del hospital a nosotros. Claramente sirve para un trabajo colaborativo (E, 8).*

En estos últimos relatos hay un giro un poco más claro a pensar las TIC como posibilidad de comunicación, de transferencia de conocimientos. Pero, asimismo, resulta interesante la reflexión que se hace, en cuanto a que ciertas tecnologías podrían estar reforzando la falta de consideración por los tiempos de los otros.

## CONCLUSIONES

El modelo basado en competencias apunta a un proceso formativo, centrado en el/la estudiante, y enfatiza en la formación de actitudes y valores, los cuales, articulados con los conocimientos teóricos y prácticos, se deben traducir en un/a profesional competente. Sostenemos que esta premisa, en sí misma, deja un campo abierto para reproducir justamente esos valores que hoy llevan a formar sujetos competitivos, individualistas y que aspiran más bien al éxito personal, que contribuir al bienestar colectivo.

La formación de competencias, y en particular las referidas al uso de TIC, no puede pensarse sólo en adquisición mecánica de ciertas habilidades o conocimientos. El saber, el saber hacer y el saber ser, pueden constituirse en una práctica dialéctica, siempre y cuando se sostengan sobre la base de un análisis histórico crítico que permita develar las condiciones estructurales de desigualdad social. En tal sentido, consideramos fundamental plantear como desafío ético y político, que los procesos formativos no se limiten solo a la adquisición de competencias en uso de TIC, sino que éstas deben sostenerse a partir de una comprensión crítica respecto del saber ser y hacer. Asimismo, en cuanto a sus efectos, ya sea en los ámbitos de intervención y/o de investigación social.

La formación y el ejercicio profesional lo asumimos como un proceso dialéctico, por lo tanto, implica poner en cuestionamiento el uso mecánico y abusivo de ciertos conceptos que luego se usan instrumental y acríticamente en el desempeño profesional. Si bien es cierto, la competencia en uso de TIC tiene un lugar muy relevante en la experiencia profesional, a la atención directa de las personas, ello aún no logra superar el nivel técnico-operativo, asociado ya sea a las necesidades propias del/la profesional y/o a los intereses institucionales.

En los relatos de los/as profesionales entrevistados/as, se evidencia el predominio de un discurso poco reflexivo, acrítico, con vacíos de contenido político e histórico respecto del uso de las TIC. Más bien, bajo la falsa idea de absoluta inocuidad y neutralidad, alimentan los discursos profesionales sobre el uso de las tecnologías de la información en sus ámbitos institucionales y de actuación cotidiana. En este sentido, a lo que más hacen referencia las/os entrevistados es al uso práctico de las TIC, sin profundizar mayormente en las condiciones estructurales, históricas e ideológicas, que determinan mayormente el uso instrumental de las tecnologías, en función de ciertos intereses relacionados con la reproducción del capital.

Por otro lado, estas condiciones estructurales quedan de manifiesto en diferentes brechas en el manejo y uso de TIC. En los equipos profesionales, no todas/os tienen las mismas competencias, haciendo notoria esta diferencia en términos generacionales, donde los

profesionales más jóvenes poseen más competencias en el uso de tecnologías. En cuanto a las/os usuarias/os, se repiten las brechas marcadas por grupos etarios, en donde las personas adultas mayores presentan más dificultades que los jóvenes. Asimismo, a quienes viven en los sectores rurales, se les suma el problema de conectividad, lo que dificulta muchas veces el poder acceder a diferentes sitios web para postular a beneficios sociales, para comunicarse con las instituciones y/o profesionales que están relacionados con la implementación de políticas sociales.

Cabe considerar que esta investigación termina antes que se produzca el estallido social popular en Chile, en el mes de octubre de 2019, y antes de producirse la crisis social y sanitaria producto de la pandemia del coronavirus (COVID-19). De todas formas, nos parece fundamental cerrar este trabajo con algunas reflexiones y nuevos aprendizajes, producto de dicho contexto, por cuanto el uso de las TIC se transformó en un recurso para generar redes de comunicación, de resistencia y también para facilitar acciones de solidaridad, en términos materiales, como subjetivo.

En el caso particular del estallido social popular, el uso de las TIC facilitó la rápida denuncia de la represión y violación sistemática de los DD.HH. por organismos del Estado de Chile (Carabineros, FF.AA. y Policía de Investigaciones), según lo denunció el Instituto Nacional de Derechos Humanos, y otros organismos internacionales de Derechos Humanos<sup>2</sup>. Aquí el uso de las TIC constituye formas, no sólo de comunicación rápida, sino también éstas fueron fundamentales para articular acciones colectivas de resistencia social. De igual forma, el contexto de crisis sanitaria ha obligado al uso de TIC para desarrollar formas de intervención por medio de teletrabajo y otras formas de vinculación por redes sociales, lo que ha permitido mantener los vínculos con los sujetos de atención. Pero, por otro lado, ha visibilizado con mayor crudeza las contradicciones y brechas de desigualdad generadas por el modelo económico neoliberal. En este sentido, el desafío como científicos sociales es no caer en el error de considerar el coronavirus (COVID-19) como el único responsable de la crisis económica que está viviendo la humanidad y que, sin duda, se agudizará en el presente año. Por el contrario, sin perjuicio de reconocer el COVID-19 como un serio problema de salud pública, las diferencias en sus efectos sociales y económicos tienen bases estructurales, arraigadas en el modelo de desarrollo neoliberal que se expandió como tal cual lo ha hecho esta pandemia. El acceso a las TIC y su nivel de manejo son apenas una expresión concreta de la desigualdad, pero a la vez, su uso, particularmente las redes sociales, se ha transformado en el nuevo espacio de encuentro, la nueva polis para el debate, la denuncia y la propuesta de nuevos proyectos de sociedad. Una vez superada la crisis sanitaria, estaremos frente al dilema de seguir como hemos vivido (una sociedad caracterizada por un consumismo desenfrenado, individualista y desigual) o aventurarse a un cambio radical.

<sup>2</sup> Para esto, recomiendo ver el Informe del INDH ( <https://www.indh.cl/indh-califica-violaciones-a-los-ddhh-como-graves-y-multiples-y-critica-excesiva-demora-de-carabineros-en-tomar-medidas-para-evitar-nuevas-vulneraciones/>). Asimismo, el informe de la ONU sobre la crisis en Chile, en el cual describe múltiples violaciones de derechos humanos (<https://acnudh.org/chile-informe-describe-multiples-violaciones-de-derechos-humanos-y-llama-a-reformas/>)

Las TIC por sí mismas no generan ni la dominación, ni la emancipación, sino el uso que se les dé. Por ello es que el Trabajo Social, en su sentido dialéctico (disciplinario/profesional o teórico/práctico), tiene el imperativo ético de contar con una formación que fortalezca el análisis y reflexión teórica, lo cual permitirá iluminar los senderos de la acción. Sin esa fortaleza teórica, en el campo de la intervención, las TIC fácilmente se podrían transformar sólo en una herramienta de control/dominación. Por ello es que las/os profesionales trabajadoras/es sociales deben tener los elementos teóricos que le permitan problematizar críticamente los usos de las TIC, para identificar cuando están siendo utilizadas sólo como herramientas para el control y la dominación o, por el contrario, cómo darles una utilidad en aras de generar condiciones para la construcción de una sociedad más democrática, justa e igualitaria.

#### REFERENCIAS

- Asún, R., Zúñiga, C. y Ayala, M. C. (2013). La formación por competencias y los estudiantes: confluencias y divergencias en la construcción del docente ideal. *Calidad En La Educación*, 38, 277-304. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652013000100008>
- Bauman, Z. (2007). *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. España: Editorial Gedisa.
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálisis*, 20(3), 448-457.
- Binimelis, H., Guarda, D., y Vivero, L. (2017). *Retoolimentando el perfil de egreso profesional de la Carrera de Trabajo Social en Gestión de la Información y el Conocimiento y el Uso de TIC desde la experiencia de los/as egresados/as 2017-2018*. Proyecto de Innovación de la Docencia (PID). Universidad Católica de Temuco.
- Binimelis, H. (2018). Modernización del Estado, Sistemas de Gestión de Información y la transformación de las políticas sociales. En Vani Rabassa da Silva, Vera María Ribeiro Nogueira y María Rosange Acosta de Medeiros (Org.), *Políticas sociais na América Latina: retrocessos e resistências* (pp. 145-159). Curitiba: Apriss Editora.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Chile: Editorial Lom.
- Canales, M. (2013a). *Escucha la escucha. Análisis e interpretación en la investigación cualitativa*. Chile: Editorial Lom.
- Canales, M. (2013b). *Investigación social. Lenguaje del diseño*. Chile: Editorial Lom.
- Carrera Trabajo Social Universidad Católica de Temuco (2018). Informe perfil profesional. Proceso de acreditación. Universidad Católica de Temuco.
- Cuadernos de Docencia (2016). *Competencias genéricas para la formación de profesionales integrales*. Chile: Ediciones Universidad Católica de Temuco, Dirección General de Docencia.
- Dirección General de Docencia (2006). *Modelo Educativo UC Temuco Principios y Lineamientos*. Universidad Católica de Temuco. Disponible en: <https://uct.cl/archivos/modeloeducativo.pdf> (consulta: 14 de septiembre de 2018)

- Esteve, F. y Gisbert, M. (2013). Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 10 (3), 29-43.
- Gómez-Gómez, F. (2010). Competencias profesionales en trabajo social. *Portularia*, X (2), 51-63.
- Guerra, Y. (2015). *Trabajo Social: Fundamentos y contemporaneidad*. Buenos Aires: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.
- Hozven, R. O. y Baleriola, E. (2019). Trabajo social enacted: el rol mediador de normas y decretos legales. *Revista Sophia Austral*, 24, 145-158. Recuperado a partir de <http://www.sophiaaustral.cl/index.php/shopiaaustral/article/view/156>
- Iamamoto, M. (1992). *Servicio social y División del Trabajo*. Sao Paulo: Editorial Cortez.
- Iamamoto, M. (2003). *Servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional*. Sao Paulo: Editorial Cortez.
- Lalangui, J. y Valarezo, J. (2017). El aprendizaje, la era del conocimiento y las TIC ante la realidad Universitaria Ecuatoriana. *Revista Atenas*, (2) 38, 51-65.
- Lukács, G. (2013). *Historia y conciencia de clases*. Buenos Aires, Argentina: Editorial R y R.
- Netto, J. P. (1992). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. Sao Paulo: Editorial Cortez.
- Netto, J. P. (2012). *Trabajo Social: Crítica de la vida cotidiana y método en Marx*. La Plata Argentina: Productora del Boulevard.
- Sáez, J. (2009). El enfoque por competencias en la formación de los educadores sociales: una mirada a su caja de herramientas. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 16, 9-20.
- Schuartz, A. y De Moraes, H. (2020). Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) e processo de ensino. *Revista Katálisis*, 23 (3), 429-438.
- Tobón, S. (2006). Aspectos Básicos de la formación basada en competencias. Talca, Informe Proyecto Mesesup.
- Tobón, S. (2008). *La formación basada en competencias en la educación superior: El enfoque complejo*. Bogotá: Instituto Cife.ws.
- Van Dijk, T. (1989). *La ciencia del texto*. Barcelona: Paidós.
- Vivero, L. (2016). El Trabajo Social en la era neoliberal: Desafíos para una neo-reconceptualización. En Paula Vidal Molina (Coord.), *Trabajo Social en Chile: Un siglo de trayectoria*. Santiago: RIL Editores.
- Vivero, L. (2018). El imaginario crítico del Trabajo Social post dictadura: Avances, tensiones y desafíos. En Borja Castro-Serrano y Marcela Flotts de los Hoyos, *Imaginarios de cambio: el trabajo social revisitado* (pp. 131-158). Santiago: Editorial RIL.
- Vivero, 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.

*Codificación entrevistadas/os*

- Entrevista 1: Mujer, se desempeña en área de Infancia, egresó el año 2016  
Entrevista 2: Mujer, se desempeña en área Educación, egresó el año 2014  
Entrevista 3: Hombre, se desempeña en área Familia e Inclusión, egresó el año 2014  
Entrevista 4: Hombre, se desempeña en área de Educación/Rural, egresó el año 2016  
Entrevista 5: Mujer, se desempeña en área Justicia, egresó el año 2014  
Entrevista 6: Mujer, se desempeña en área Salud/Rural, egresó el año 2014  
Entrevista 7: Mujer, se desempeña en área Infancia, egresó el año 2014  
Entrevista 8: Hombre, se desempeña en área Educación Superior, egresó el año 2016