



**SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y TRABAJO SOCIAL**

**Seminario de Título para optar al Grado Académico de
Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de
Asistente Social.**

Institución Patrocinante:

Dirección de Gestión de la Calidad. Universidad de Valparaíso.

Profesora Guía:

Sra. Patricia Castañeda Meneses.

Equipo Seminarista:

Rodrigo Alberto Castillo Vivanco

María Francisca Román Vargas.

2006

Universidad de Valparaíso
CHILE
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BIBLIOTECA

ABSTRACT

1. PRESENTACIÓN

SEMINARIO DE TÍTULO:	“Sociedad de la Información, Tecnologías de la Información y Comunicación y Trabajo Social”
EQUIPO SEMINARISTA:	Rodrigo Alberto Castillo Vivanco María Francisca Román Vargas
DOCENTE GUÍA:	Profesora Patricia Castañeda Meneses.

2.- FUNDAMENTACIÓN

La inserción profesional del Trabajo Social en el ámbito tecnológico obedece a un progresivo proceso de incorporación de reciente data y cada vez con una mayor presencia. Los escenarios laborales vigentes han influido en el interés de los y las profesionales de Trabajo Social por insertarse en el ámbito tecnológico, como una respuesta a las necesidades de fortalecimiento de intervención social y en los procesos de gestión social en espacios de intercomunicación institucional que, dentro de los fenómenos tecnológicos actuales, emergen como problemáticas y necesidades, para los que el o la profesional necesita de amplias competencias para poder abordarlas.

3.- REFERENTES TEÓRICOS

El Seminario de título se basa en dos conceptos, el primero corresponde a **Sociedad de la Información**, entendida como “aquella comunidad que utiliza extensivamente y de forma optimizada las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones como medio para el desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos miembros” (Gobierno Vasco en su Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información para el período 2000-2003).

El segundo concepto se refiere a **Tecnologías de la Información y Comunicación**, definida como “aquellas herramientas computacionales e informáticas (computadores y programas) que procesan, convierten, almacenan, administran, sintetizan, recuperan y transmiten información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales” (<http://es.wikipedia.org>)

4.- OBJETIVO

Caracterizar y analizar comparativamente la incorporación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el desempeño de Trabajo Social, desde la perspectiva de los colectivos de profesionales autoprogramables y genéricos titulados en Escuelas de Trabajo Social de las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores.

5.- METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología utilizada corresponde a Investigación cualitativa, ya que busca obtener el conocimiento de los significados, sentidos, opiniones y experiencias de los sujetos de la investigación, desde una perspectiva subjetiva. Asimismo, es definida como exploratoria y descriptiva. Además posee el carácter de comparativa, ya que persigue realizar un proceso de análisis comparado entre colectivos profesionales definidos desde su vinculación a la tecnología como autoprogramables y genéricos, respecto a la incorporación de las TICs en Trabajo Social.

6.- RESULTADOS

Sentidos y Significados atribuidos a las TIC`s

Se evidenciaron definiciones, ventajas y desventajas adjudicadas por ambos colectivos de investigación.

Implicancias del manejo de hardware y software en el desempeño profesional de Trabajo Social

Se caracterizaron por medio de la utilización, acceso, nivel de manejo, propiedad, cualidades propias, conocimiento y valoración de las herramientas tecnológicas, entre ambos colectivos de investigación.

Implicancias del repertorio sincronía espacio-tiempo en el desempeño profesional de Trabajo Social

Los colectivos de investigación se caracterización por medio de la clasificación del repertorio sincronía espacio- tiempo, correspondiente a: a) Diferente tiempo – Diferente Lugar, b) Mismo tiempo – Diferente Lugar y c) Mismo Tiempo – Mismo Lugar

Oportunidades de desarrollo profesional de Trabajo Social desde la incorporación de las TIC`s

Los y las profesionales de Trabajo Social declararon como oportunidades para el desempeño laboral, las siguientes categorías:

- a) Inserción de Trabajo Social ante las transformaciones tecnológicas, b) Áreas emergentes de intervención para Trabajo Social, c) Nuevos requerimientos en formación profesional de pregrado, d) Optimización de recursos, e) Cambios en gestión social, f) Sobrevaloración de lo presencial por sobre lo virtual,
- g) Valoración en la utilización de las TIC`s, h) Ejercicio profesional y TIC`s, e
- i) Límites profesionales

7.- CONCLUSIONES

Conclusiones en torno a la incorporación de las Tecnologías de la información y comunicación y Trabajo Social:

Se considera que los referentes conceptuales de las tecnologías de la información y comunicación se están constituyendo en una percepción que se ha ido incorporando paulatinamente al desempeño profesional, estableciendo nuevos espacios laborales.

Conclusiones en torno a la metodología de la investigación

El diseño metodológico se caracterizó por el ordenamiento y la organización que planteó al equipo seminarista, tanto en la recolección de los datos, como en su posterior exposición y reflexiones profesionales. A raíz de esto, las experiencias originadas por el colectivo de investigación permitieron el aprendizaje de referentes técnicos y operativos de Trabajo Social en relación a los nuevos escenarios laborales caracterizados por la incorporación tecnológica.

Conclusiones en torno al Trabajo Social en el contexto de la Sociedad de la información.

Dentro de la actual Sociedad de la Información se han generado nuevos perfiles laborales y nuevas características en los entornos de trabajo, requiriéndose profesionales con cualidades, habilidades y competencias pertinentes para una inserción satisfactoria a estos nuevos espacios y escenarios institucionales, marcados por la incorporación de las tecnologías en el desempeño y la adaptación a las constantes transformaciones.

INDICE

Presentación.....	3
CAPÍTULO I	
CONTEXTOS DE LA EXPERIENCIA.....	5
Contexto Institucional.....	6
Contexto Académico.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO DE REFERENCIA.....	14
Sociedad de la Información.....	16
Tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s).....	25
Trabajo Social.....	42
CAPÍTULO III	
DISEÑO METODOLÓGICO.....	47
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	54
Sentidos y significados atribuidos a las TIC´s.....	55
Software Informático y Hardware.....	72
Sincronía espacio – tiempo para Trabajo Social.....	118
Oportunidades de desarrollo profesional.....	158
CAPITULO V	
REFLEXIONES PROFESIONALES Y CONCLUSIONES FINALES.....	175
Reflexiones Profesionales.....	176
Conclusiones finales.....	187
BIBLIOGRAFÍA.....	193

PRESENTACIÓN

La Sociedad de la Información, se ha transformado en un sistema económico y social donde la generación, procesamiento y distribución del conocimiento e información constituyen la fuente fundamental de productividad, bienestar y poder. En este aspecto, comprende la utilización masiva de los medios electrónicos para difundir la información, el conocimiento y los intercambios en una sociedad.

Así se identifica un nuevo ambiente donde la comunidad está inmersa, un “hábitat informático” que obliga a la nueva sociedad a desarrollarse de una nueva manera y, a sus actores, a transformarse. El Estado, la relación ciudadano – Estado, las organizaciones, el sistema productivo, el comercio y la creación y difusión del conocimiento se modifican.

Este entorno no es ajeno a la profesión de Trabajo Social. Encarna Guillén Sadaba y Clarisa Ramos Feijóo (1999), plantean que “Trabajo Social define su concepto en función de los contextos históricos donde se va desarrollando. Desde esta línea de análisis es imposible que la revolución de la información no le toque y muy de cerca tratándose justamente de la información que es una de las funciones básicas del Trabajo Social”

En este marco, los avances tecnológicos pueden aportar grandes ventajas para la formación de los nuevos profesionales. Por ejemplo, la posibilidad de metodologías de aprendizajes dinámicas, que incorporen sistemas de autoevaluación favorece una formación previa a la incorporación en la práctica mediante la simulación de casos. El intercambio de información a través de los foros de debates, la posibilidad de trabajo en equipo, independientemente del lugar en que se encuentran las personas involucradas, potenciarán la posibilidad de actividades de investigación comparadas de fundamental importancia para la conformación de teorías propias de la disciplina.

A partir de lo anterior, parece posible afirmar que el desarrollo del software en temas sociales avanzará a pasos que superan los ritmos actuales, por eso es tan importante el desarrollo de competencias y habilidades ligadas al

ámbito de las TICs que puedan potenciar la tarea profesional, sin que por ello se pierda la calidad de atención a la dimensión humana.

Para ello es imprescindible una revalorización del quehacer de Trabajo Social. Asimismo, el/la trabajador/a social debería aprovechar al máximo las ventajas de estas nuevas herramientas y adaptarlas al servicio de la profesión. Trabajo Social no es una disciplina antagónica al desarrollo tecnológico, antes bien incluso podría avanzar en su potenciación.

Por lo tanto, la experiencia a desarrollar se plantea como desafío, una redefinición del concepto de Trabajo Social en el nuevo e incierto contexto de la sociedad de la información.

De este modo, en un primer capítulo se desarrollan los Contextos de la Experiencia, entregando los fundamentos que respaldan la realización del presente Seminario de Título, sus principales implicancias, su conexión con fenómenos de carácter global y los referentes institucionales en los cuales se inserta la experiencia.

Un segundo capítulo da cuenta del Marco de Referencia utilizado en la experiencia, presentando las perspectivas teóricas y conceptuales en que se inscriben los referentes de análisis que posibilitan del desarrollo del proceso de investigación.

El tercer capítulo aborda el Diseño Metodológico donde se define los marcos metodológicos en que se configuran y desarrolla la investigación.

El cuarto capítulo desarrolla el Análisis de la Información, en donde se establecen los principales resultados obtenidos a través del proceso de levantamiento de información primaria.

En el quinto capítulo son presentadas las Reflexiones Profesionales y Conclusiones del equipo seminarista, en relación a la experiencia realizada y el impacto de sus hallazgos para Trabajo Social.

CAPITULO I
CONTEXTOS DE LA EXPERIENCIA



Frontis de la Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaíso

A. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Dirección de Gestión de Calidad, Universidad de Valparaíso.¹

La Universidad de Valparaíso se concibe como una institución de giro educacional. Formadora de personas, con capacidades profesionales y técnicas, con profundos valores éticos, consecuentes con la nueva sociedad.

Dicha institución es preferentemente académica, de carácter público, vinculada al bien común y comprometida con el desarrollo, tanto nacional como regional y que se encarga de cultivar en un nivel superior la docencia, la investigación, la extensión académica y científica, la creación artística y la difusión de la cultura.

La actividad académica de la Universidad de Valparaíso se desarrolla a través de nueve facultades, la que a su vez, se dividen organizacionalmente en escuelas e institutos los que imparten un total de 42 carreras de pregrados y un programa de Bachillerato.

En este sentido, la Universidad de Valparaíso se ha comprometido con su desarrollo institucional, incorporando dentro de sus lineamientos el aseguramiento de la calidad de los programas de pre y post grados que imparte y de gestión institucional.

De esta forma, el año 2004 se crea la **Dirección de Gestión de la Calidad** (DIRCAL), la que tiene por misión: “implantar en la Universidad de Valparaíso procesos de mejoramiento continuo de la calidad, en todos los niveles y ámbitos, con el propósito de aumentar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia del quehacer institucional en el cumplimiento de su misión”

¹ Universidad de Valparaíso. Oficina de AutoEvaluación Institucional. Documento de circulación interna. 2003. Citado en Del Real Bastías Marcela, “Competencias Profesionales y Trabajo Social: Análisis de las Prácticas Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, durante el período 1998-2004”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2004.

Esta misión institucional se materializa a través de los siguientes objetivos:

- ✓ Estimular el establecimiento de procesos de autoevaluación en todos los ámbitos y niveles de la universidad, académicos, administrativos y servicios de apoyo.
- ✓ Facilitar los procesos de Acreditación Institucional de la Universidad y de las carreras de PreGrado y PostGrado, manteniéndolas a través del tiempo.
- ✓ Construir indicadores que faciliten las evaluaciones, análisis y mediciones de los procesos evaluativos y el diseño de proyectos orientados a la mejora.
- ✓ Promover la formulación de proyectos de mejoras tendientes al aseguramiento de la calidad y al fortalecimiento institucional, que atraigan recursos externos que sustenten la actualización permanente de la institución.
- ✓ Promover una filosofía de calidad al interior de la Universidad
- ✓ Diseñar e implementar estrategias educativas orientadas a la formación de las personas.
- ✓ Promover estudios e investigaciones que faciliten el aprendizaje organizacional, generen nuevos conocimientos y sustenten el proceso de cambio institucional.

De esta forma, la DIRCAL cumple su Misión en base a 3 procesos:

- ✓ Procesos de impulso, asesoría y seguimiento de procesos evaluativos.
- ✓ Procesos de sustento informativo, construcción de indicadores, asesoría y seguimiento de planes y proyectos.

- ✓ Procesos de impulsos del aprendizaje organizacional, excelencia en la gestión institucional, fomento de la cultura evaluativo, formación y difusión de la calidad.

Para el efectivo cumplimiento de las labores que derivan de sus cometidos, la DIRCAL, cuenta con la siguiente estructura organizacional, la que cumple las siguientes funciones:

Dirección: ejerce distintas funciones, las que ejerce de acuerdo a:

- ✓ *En relación a su superior:* principalmente le corresponde asesorar al Rector en el área de la calidad.
- ✓ *En relación a los comités de calidad institucional, Comité de Evaluación de PostGrado y Comité de Evaluación e PreGrado:* proponer políticas de calidad a las instancias correspondientes para su aprobación, las acciones correspondientes para implantación en el marco de esas políticas, desarrollar y proponer indicadores que permitan medir y evaluar el cumplimiento de las políticas de calidad institucional en los distintos niveles.
- ✓ *En relación a la DIRCAL:* Centralmente le corresponde planificar, organizar y dirigir la DIRCAL y adoptar las decisiones necesarias para el ejercicio de sus atribuciones para el logro de los objetivos estratégicos de la Universidad, entre otros.
- ✓ *En relación a otros órganos de la Universidad:* requerir los planes de desarrollo y velar por su coherencia, congruencia y cumplimiento, de acuerdo a las políticas institucionales de calidad en la Universidad de Valparaíso, entre otras.
- ✓ *En relación a organismos externos en el área de la calidad:* representar a la Universidad en tema de calidad y/o cuando el Rector lo solicite. Específicamente ante la CNAP.

Unidad de Procesos de Evaluación: Su tarea es promover el mejoramiento continuo y la acreditación.

Unidad de Seguimiento de Planes, Proyectos y construcción de Indicadores: Su tarea es situar los procesos académicos y administrativos de la Universidad en los mayores grados de pertinencia social, eficiencia y eficacia para el logro del mejoramiento continuo.

Unidad de Estudios y Aprendizajes Organizacional: Su tarea se relaciona con ofrecer en forma sistemática los sustentos informativos y cognitivos, orientados a generar y potenciar la mentalidad del cambio, necesaria en la comunidad universitaria para facilitar a la institución enfrentar los nuevos desafíos de gestión de excelencia. Ejerce funciones de educación y socialización, estudios y investigación, información y difusión.

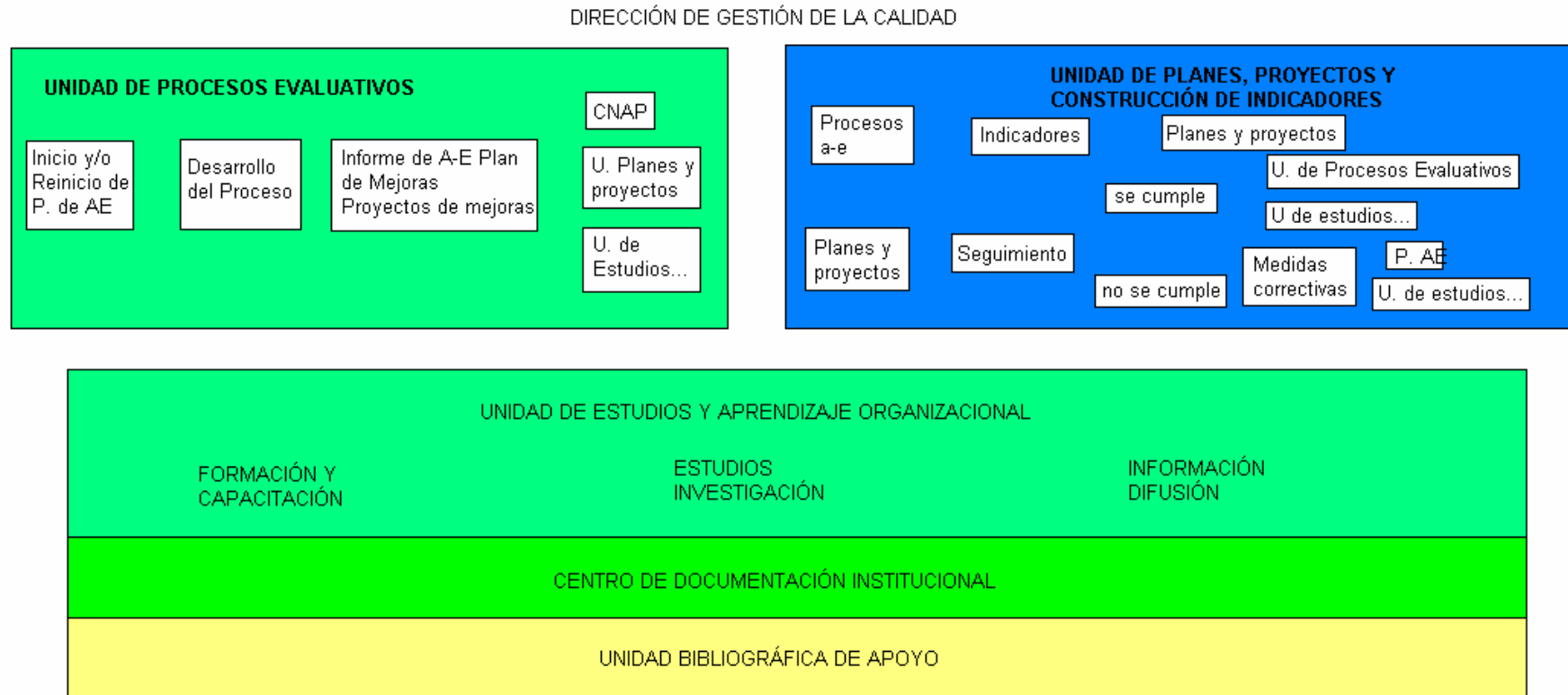
Además considera la:

Unidad de Apoyo Bibliográfico y Centro de Documentación Institucional: Constituirá un soporte actualizado y especializado para las actividades de calidad y gestión institucional. Será la memoria histórica de la organización en el ámbito de la calidad y desarrollo institucional.

Secretaría Administrativa: Tendrá como tareas: Ejecución de labores de computación, en apoyo de todas las unidades de gestión de la DIRCAL, de control de asuntos pendientes y organización de archivos, de sistema de control del curso de la documentación general, entre otras funciones administrativas generales.

A modo de clarificar la estructura organizacional de la DIRCAL, se adjunta el siguiente organigrama: (Cuadro 1)

Cuadro 1.



B. CONTEXTO ACADÉMICO

Reseña Histórica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso².

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso fue fundada el 28 de Septiembre de 1945, constituyéndose como la primera escuela formadora de Asistentes Sociales con Rango Universitario de Chile, gracias al decreto N°0999 que avala su creación y que, a su vez, determina su dependencia académica a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile.

“La Dirección de la Escuela, en ese entonces, estuvo a cargo de la Asistente Social y Pedagoga en Francés, Sra. Luz Olguín de Sepúlveda, quien para desarrollar sus funciones contó con una Jefe de Práctica, una secretaria y un Cuerpo Docente formado por profesores universitarios, Asistentes sociales y otros profesionales.” En sus inicios, la carrera tenía una duración de tres años, haciendo requisitos para ingresar: Bachillerato o Sexto Año de Humanidades, Salud compatible con el desempeño de la profesión y acreditar antecedentes morales irreprochables.

Se debe considerar que, debido a la fecha de su fundación la Escuela de Trabajo Social de La Universidad de Valparaíso, obtiene la sexta antigüedad a nivel nacional y se posiciona como una de las ocho escuelas fundacionales de la profesión en Chile, que lideraron la formación hasta el año 1981.

De igual manera, “es también la primera escuela a nivel regional, exclusividad que mantendrá hasta el año 1956, año de fundación de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Valparaíso. Desde ese año, ambas casas de estudios superiores compartirán, colaborativamente, el espacio regional en el desarrollo de sus actividades académicas y en la inserción laboral de sus profesionales.”

Con motivo de la reforma que afectó al ámbito universitario en 1981, la Universidad de Chile – Sede Valparaíso pasa a constituirse en la Universidad de Valparaíso la que funciona de manera autónoma.

² Op. Cit. N°1

El funcionamiento ininterrumpido de la Escuela de Trabajo Social, durante los años transcurridos a partir de su fundación, a permitido la formación de un número importante de Asistentes Sociales, los que han logrado desempeñarse profesionalmente en contextos regionales como nacionales.

Número de Asistentes Sociales Titulados.

Universidad de Chile – Sede Valparaíso		Universidad de Valparaíso	
Año	Cantidad de Titulados	Año	Cantidad de Titulados
1948	16	1981	11
1949	18	1982	17
1950	16	1983	22
1951	5	1984	16
1952	3	1985	2
1953	4	1986	7
1954	10	1987	13
1955	7	1988	17
1956	0	1989	3
1957	7	1990	29
1958	9	1991	27
1959	17	1992	5
1960	11	1993	23
1961	5	1994	46
1962	17	1995	27
1963	4	1996	50
1964	17	1997	48
1965	11	1998	32
1966	14	1999	42
1967	31	2000	36
1968	14	2001	34
1969	26	2002	47
1970	17	2003	46
1971	28	2004	50
1972	70	2005	45
1973	44	2006	61
1974	7		
1975	31		
1976	37		
1977	30		
1978	29		
1979	32		
1980	3		
TOTAL	590	TOTAL	756

En las décadas anteriores a 1981, el número de titulados/as de la Escuela de Trabajo Social alcanzan un total de 590. Esta cifra se ve ampliamente acrecentada a partir de la creación de la Universidad de Valparaíso, donde el número de Asistentes Sociales formados/as en dicha escuela también sufre un incremento a través del paso de los años.

CAPITULO II

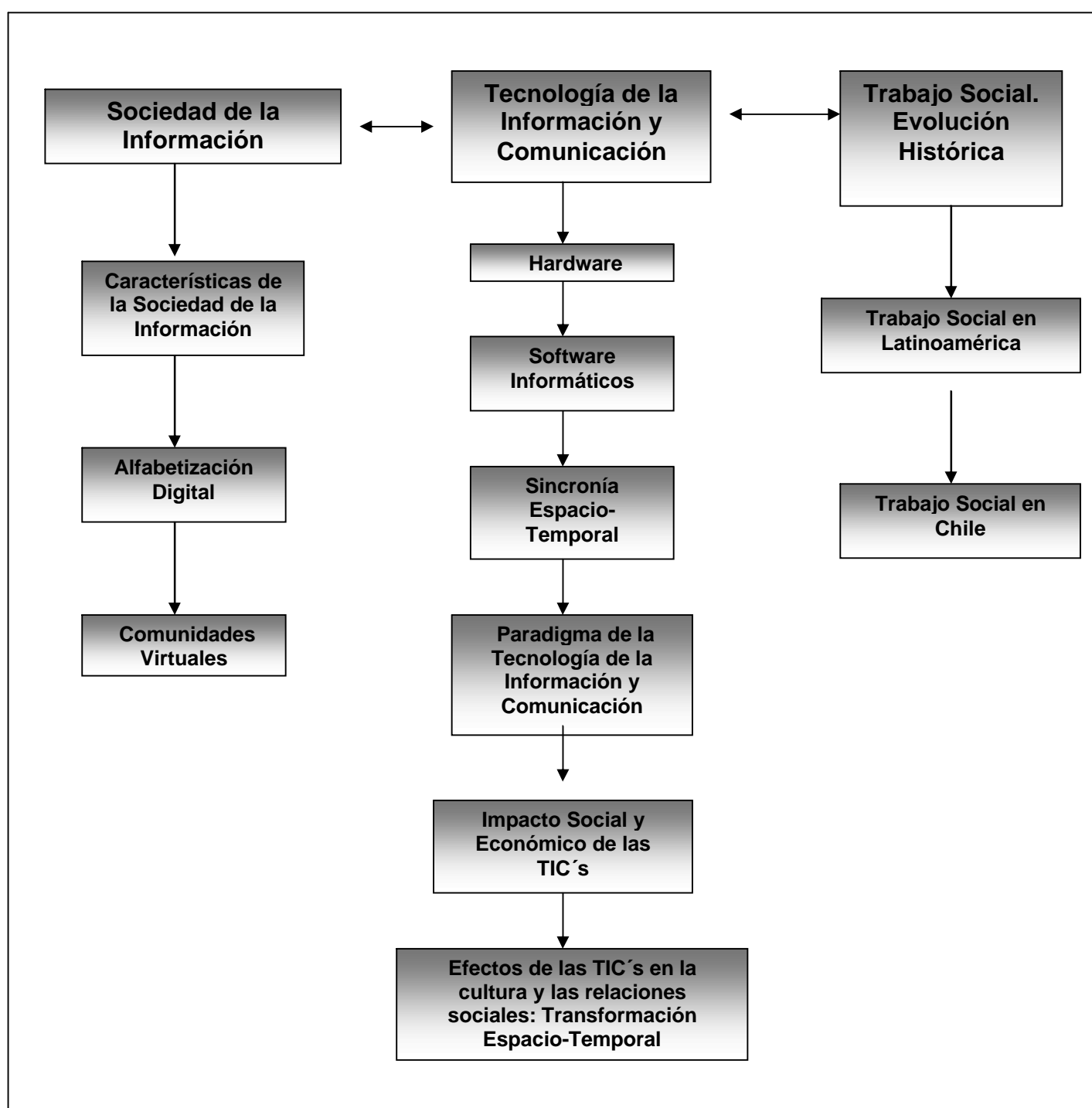
MARCO DE REFERENCIA



Sala de Computación Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaíso

Presentación

En el presente capítulo se presentan los referentes teóricos y conceptuales en que se enmarca la presente investigación. Con el objeto de facilitar la comprensión de los conceptos descritos en el Marco Referencial, se presentará un esquema sobre las temáticas a abordar y sus respectivos conceptos, las cuales giran en torno a tres grandes ejes como son Sociedad de la Información, Tecnología de la Información y Comunicación y por último, Trabajo Social en su evolución histórica.



2.1.- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

No existe un concepto universalmente aceptado de lo que se llama "Sociedad de la Información", pero un gran porcentaje de autores está de acuerdo en que a principios de la década de los '70 se inicia un cambio en relación a las formas en que las sociedades funcionan. Este cambio se refiere fundamentalmente a que los medios de generación de riqueza progresivamente se están trasladando de los sectores industriales a los sectores de servicios. En síntesis, se supone que en las sociedades modernas, la mayor parte de los empleos ya no estarán asociados a las fábricas de productos tangibles, sino a la generación, almacenamiento y procesamiento de todo tipo de información. Se destinará a "*producir*" bienes ligados a la educación, la salud, la información, el medio ambiente, el ocio, entre otras áreas. Y que configuran a grandes rasgos lo que se ha dado en llamar sociedad post-industrial. Los sectores relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desempeñan un papel particularmente importante dentro de este contexto.

Esta "*sociedad de la información*" se va a definir en relación a mecanismos como la producción, el tratamiento y la distribución de la información. Va a exigir desde un punto de vista técnico, la infraestructura necesaria para su utilización en todos los ámbitos de la economía y de la vida social, haciendo que muchas de nuestras acciones se conformen en torno a ésta.

De hecho, muchas de las tentativas de conceptuar han devenido en decadencia, pero dentro de las que se encuentran vigentes están las de Masuda, quien comenta el concepto desde un enfoque humanista. Por otra parte, existe una definición menos descriptiva, la enunciada en el Libro Verde sobre la Sociedad de la Información.

Por último, se señala una connotación desde una perspectiva de política pública que tiene el Gobierno Vasco en su Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información para el período 2000-2003.

Diversas Definiciones de Sociedad de la Información			
Autores	Masuda ³ ,	Libro Verde sobre la Sociedad de la Información ⁴	Gobierno Vasco en su Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información para el período 2000-2003 ⁵
Definición	<i>“la sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material”.</i>	<i>“se refiere a una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos”.</i>	<i>“aquella comunidad que utiliza extensivamente y de forma optimizada las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones como medio para el desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos miembros”</i>

Hoy día, en la sociedad occidental en la cual se esta inmerso se ofrece la información como un elemento accesible, que se puede poseer, que da poder, que da conocimiento. Sin embargo, no se considera que la información tenga carácter informativo, por el simple hecho de ser poseída; o de poder ser asimilada por un sujeto. Se ha producido un cambio en el concepto de la información.

³ Citado en: Reusser Mónsalvez, “Revista Chile de Derecho Informático”. Artículo ¿Qué es la Sociedad de la Información?. Chile.

⁴ Comisión de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencias de Portugal. “Libro Verde”, Portugal, 1997. Documento extraído desde Internet.

⁵ Definición extraída desde Internet: <http://funredes.org/socinfodo/pres/DP2.doc>

Muchos críticos han señalado que la llamada “Sociedad de la Información” no es sino una versión actualizada del imperialismo cultural ejercido desde los países ricos hacia los pobres, especialmente porque se favorecen ambientes de dependencia tecnológica.

Quienes están a favor de la “Sociedad de la Información” sostienen que la incorporación de las TIC en todos los procesos productivos, ciertamente facilitan la inserción a los mercados globales, donde la intensa competencia obliga a reducir costos y a ajustarse de manera casi inmediata a las cambiantes condiciones del mercado⁶.

Las sociedades de la información surgen con el uso e innovaciones intensivas de las tecnologías de la información y las comunicaciones, donde el aumento en la transferencia de información modificó en muchos sentidos la forma en que se desarrollan muchas actividades en la sociedad moderna. Sin embargo, es necesario destacar que, información no es lo mismo que conocimiento, ya que la información es efectivamente un instrumento del conocimiento, pero no es el conocimiento en sí. El conocimiento obedece a aquellos elementos que pueden ser comprendidos por cualquier mente humana razonable, mientras que la información son aquellos elementos que a la fecha obedecen principalmente a intereses comerciales, retrasando lo que para muchos en un futuro será la sociedad del conocimiento⁷.

Como consecuencia, algunos autores afirman que no es algo que exista actualmente, es más bien un ideal o una etapa evolutiva hacia la que se dirige la humanidad, una etapa posterior a la actual era de la información, y hacia la que se llegará por medio de las oportunidades que representan los medios y la humanización de las sociedades actuales, mientras la información sólo siga siendo una masa de datos indiferenciados (hasta que todos los habitantes del mundo no gocen de una igualdad de oportunidades en el ámbito de la educación para tratar la información disponible con discernimiento y espíritu crítico, analizarla, seleccionar sus distintos elementos e incorporar los que estimen más interesantes a una base de conocimientos), entonces se seguirá estando en una sociedad de la información, y no se habrá evolucionado hacia lo que serán las sociedades del conocimiento.

⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n

⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_del_conocimiento

Al mismo tiempo, la información ha pasado a ser un bien de consumo. Pero no sólo este producto entra dentro de esta categoría sino que los modos de vida de las personas de los países más desarrollados se han transformado de una manera radical. Se está asistiendo al nacimiento de una nueva sociedad donde la calidad, la gestión y la velocidad de la información se convierten en factor clave de la competitividad tanto para el conjunto de los oferentes como para los demandantes. Las tecnologías de la información y comunicación condicionan la economía en todas sus etapas. Por todo ello la información, es controlada por las condiciones del mercado. Éstas determinan por un lado, quienes tienen acceso a ella y por otro, qué o quiénes controlan su creación y su disposición⁸.

A. CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

En este escenario mundial, Caspar⁹ ha expuesto como principales características de esta Sociedad de la Información, los siguientes enunciados:

- ✓ *Aceleración del cambio*, ligado a la explosión de ciencias, tecnologías y técnicas.
- ✓ *Desarrollo de la complejidad* generadora de nuevos comportamientos socio profesionales.
- ✓ *Desmaterialización de los intercambios y de los sistemas de producción*, acompañada de la importancia creciente de actividades de creación, dirección y gestión.
- ✓ *Internacionalización de las relaciones y construcción de la Unión Europea* con crecientes redes de conexión, de las cuáles dependen muchos de los actores implicados en cualquier actividad socio laboral.
- ✓ *Profundas transformaciones en el mercado laboral*, con menos puestos de trabajo estable. Mayor flexibilidad laboral y emergencia de nuevas formas sociales de trabajo: autoempleo, teletrabajo, etc.

⁸ <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/43.html>

⁹Citado en: Castañeda Meneses, Patricia; Salamé, Ana María. Competencias Profesionales de Trabajo Social. Cuaderno de Trabajo Social N° 1 Dirección de Desarrollo Comunitario I. Municipalidad de Viña del Mar – Universidad de Valparaíso, 2004.

- ✓ *Continua Evolución de los puntos de referencia*, con el subsiguiente riesgo de pérdida de identidad grupal e individual, entre medio de los fenómenos de “globalización” y “glocalización” definitorios de la era digital.
- ✓ *Intensa búsqueda de mayor y de más amplia competencia socio profesional*, dentro de un mundo donde la movilidad se impone como cultura.

De este marco, se desprenden tres grandes transformaciones que se encuentran en pleno proceso de generación de crisis y cambios, y que comprenden¹⁰

a) Transformaciones Tecnológicas: Las transformaciones tecnológicas - principales impulsoras de las modificaciones que la sociedad humana vive hoy en día – pueden organizarse de acuerdo a dos grandes vertientes:

- ✓ Revolución Biológica, que abarca los campos de la biotecnología y la ingeniería genética.
- ✓ Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Manuel Castells¹¹ señala que éstas (TIC’s) corresponden al conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (maquinas y software), las telecomunicaciones/televisión/radio y la optoelectrónica.

Ambas, en su desarrollo e implementación, están generando efectos insospechados, modificando los sentidos y trascendencias del conocimiento y sus efectos en la vida humana.

b) Transformaciones Económicas: En un mundo estrechamente comunicado e interdependiente, emergen dos fenómenos económicos:

- ✓ Globalización de las economías nacionales con la constitución de mercados que permiten intercambios comerciales a niveles regionales o continentales.
- ✓ Glocalización: Valorización y rescate de la situación local en el contexto global

¹⁰ Echeverría, B. Op. cit. Pág. 4 y siguientes.

¹¹ Castells, Manuel. (2001) *La Era de la información: La Sociedad Red*. Alianza Editorial, Madrid, España.

Ambos fenómenos coexisten, dando cuenta de las paradojas y tensiones entre un sistema económico globalizante y economías locales con dinámica productiva propia y diferenciada.

c) Transformaciones Sociales: Resultantes de las transformaciones económicas y tecnológicas, se manifiestan en fenómenos emergentes, que complejizan y modifican la realidad social de las últimas décadas, entre los que destacan:

- ✓ Pobreza y Exclusión Social en niveles que tensionan y colapsan los sistemas de bienestar público imperantes tradicionalmente.
- ✓ Cambios Demográficos asociados al Descenso de las Tasas de Natalidad y Aumento de la Esperanza de Vida de la Edad Adulta.
- ✓ Desempleo Estructural.
- ✓ Movimientos Migratorios

Estos fenómenos tienden a manifestarse de manera interdependiente y presentan alta complejidad en su comprensión y en sus propuestas de intervención.

B. ALFABETIZACIÓN DIGITAL.

En la Sociedad de la Información no basta saber leer y escribir, sino que es un imperativo social el conocimiento y dominio de las nuevas formas de alfabetización más acordes con los complejos entornos de información, lo que se evalúa a través de una serie de indicadores internacionales que miden, comparan y proyectan la incorporación y uso efectivos de las Tic`s, incluyendo su influencia sobre factores educacionales, de democratización, desarrollo económico, etc., pues el sistema global funciona sólo en la medida todas las personas tengan acceso a la red para convertirse en focos de opinión e influencia¹².

¹² Op. Cit. N°3

Los promotores de la Sociedad de la Información postulan que ésta incluso da mejores posibilidades de integración e igualdad de oportunidades a los discapacitados respecto de cualquier otra etapa en la historia del hombre.

Lo ideal para el modelo es que todos estén alfabetizados digitalmente, es decir, que las personas comunes tengan conocimientos en el uso de tecnologías, como computación, telefonía móvil, cajeros electrónicos, operación de lavadoras automáticas, Internet, etc.

Sin embargo, este aspecto también ha generado factores externos negativos, pues el desconocimiento de ciertas herramientas de desarrollo por las personas han hecho surgir nuevas formas de discriminación en que se distingue respecto de quienes están alfabetizados digitalmente y quienes no, alzándose barreras en el acceso al mercado del trabajo¹³.

C. COMUNIDADES VIRTUALES¹⁴

Según el autor Manuel Castells (1997:407) "...lo que caracteriza el nuevo sistema de comunicación basado en la integración digitalizada e interconectada de múltiples nodos de comunicación es su capacidad de inducir y abarcar todas las expresiones culturales"; puesto que permite cubrir e integrar la diversidad de intereses, valores e imaginarios y de construir propósitos compartidos aunque a veces sólo la comunicación sea la meta. Pero en esas experiencias compartidas los sujetos conforman su identidad y su diferenciación con sus congéneres digitales y con los otros del mundo real, y se establecen nuevas formas de comunidad.

En el mundo real, la gente se socializa interactuando en un entorno local: el pueblo, la ciudad, los suburbios residenciales y, a partir de experiencias compartidas, tejen redes sociales que abren paso a la formación del sentido de comunidad (Castells, 1998). Con la aparición de la sociedad en red se producen nuevas formas de sociabilidad que ya no requieren de espacios geográficos. En el mundo reticular, la peculiar interacción social mediada por la máquina, otorga

¹³ Op. Cit. N°3

¹⁴ Bermúdez Emilia, Martínez Gildardo "Los Estudios Culturales en la Era del CiberEspacio, Universidad de Zulia, Venezuela.

al individuo una nueva dimensión experiencial que trastoca también el sentido tradicional de comunidad localizada. Aparecen las comunidades virtuales, las que inauguran nuevas formas de interacción, de agrupar intereses y compartir experiencias en el ámbito de la comunicación interactiva. Surge un nuevo sentido de la idea de comunidad. En un mundo virtual esas comunidades pueden entenderse como las agregaciones sociales mediadas por computadoras y redes de telecomunicaciones, que posibilitan la producción de un bien común (Smith, 1992). No obstante el nuevo terreno de congregación, en los espacios virtuales pueden encontrarse los elementos sociales, económicos, políticos y culturales que constituyen los distintos dominios de una comunidad. Esas nuevas formas de sociabilidad surgen de experiencias compartidas en el ciberespacio, en que el intercambio simbólico de valores éticos y estéticos, imágenes, informaciones, conocimientos y hasta necesidades afectivas conforman una nueva manera de satisfacer las necesidades gregarias del hombre y de estar juntos en un territorio, no ya geográfico, sino simbólico¹⁵.

Las comunidades virtuales inauguran una nueva dinámica del surgimiento de ideas compartidas, puesto que los grupos de interés se conforman a partir de afinidades que hablan de la presencia del sentido de pertenencia que se construye a través de las redes, y crean ritos y reglas propias de interacción para el ir y venir de la interacción comunicativa¹⁶.

Al igual que las comunidades locales territoriales, las comunidades virtuales crean sus propias reglas y códigos de interacción social. A falta del contacto visual que implica la comunicación cara a cara imperante en el mundo real, sin la presencia de los modos acostumbrados de intercambio simbólico como los gestos y el tono de voz, las comunidades en la red han sido capaces de desarrollar códigos para transmitir afectos, emociones y sentimientos que también constituyen elementos importantes en la configuración de la identidad de los habitantes de los espacios desterritorializados¹⁷.

Dentro de las reglas y códigos de interacción social de cada comunidad virtual surge un concepto importante en este lenguaje virtual, como es el de comunidad discursiva, el cual corresponde a un conjunto de actores sociales que persigue una agenda específica y que a través del diálogo desarrolla un

¹⁵ Op. Cit. 14

¹⁶ Op. Cit. 14

¹⁷ Op. Cit. 14

discurso común alrededor de esta agenda y las reglas de interacción para desarrollarla. La creación de una comunidad discursiva alrededor de la formación de profesionales de lo público en la región puede contribuir a reforzar la identidad de la disciplina y a legitimar su autonomía con relación a otras áreas del conocimiento, contribuyendo así a su fortalecimiento y consolidación¹⁸.

¹⁸ <http://www.clad.org.ve/rev10/rev10n3.html>

2.2.- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC'S)

Dentro de esta Sociedad de la Información juegan un rol trascendental las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's). Si bien, hace un par de décadas éstas eran conocidas por una pequeña proporción de los habitantes, hoy existe una masificación en el acceso a las herramientas originadas por la transformación tecnológica, las que se encuentren presentes en los más variados ámbitos de la vida.

Por Tecnologías de la Información o Tecnologías de la Información y la Comunicación se entiende un término difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos.

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas (computadores y programas) que procesan, convierten, almacenan, administran, sintetizan, recuperan y transmiten información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales¹⁹.

El autor Manuel Castells incluye entre las Tecnologías de la información, el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática (máquinas y software). Las telecomunicaciones/televisión/radio y la optoelectrónica²⁰

Algunos ejemplos de estas tecnologías son la telecomunicación móvil, la pizarra digital (computador personal + proyector o DataShow), e Internet (blogs, correos electrónicos, páginas web, entre otros).

¹⁹http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%Ada_de_la_informaci%C3%B3n

²⁰ Castells, Manuel. (2001) *La Era de la información: La Sociedad Red*. Alianza Editorial, Madrid, España.

A. HARDWARE.

Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un computador. Hardware también son los componentes físicos de una computadora tales como el disco duro, CD-Rom, floppy, etc. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.

El hardware se refiere a todos los componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón (mouse), impresora, placas, chips y demás periféricos.²¹

B. SOFTWARE INFORMÁTICOS

a) Office

Es un paquete integrado de programas informáticos diseñados para el trabajo de oficina, realizado por Microsoft, que incluye aplicaciones como Word (procesador de texto), Excel (planilla de cálculo), Outlook, y opcionalmente otras como Access o Publisher.²²

- **Word:** Un tipo de aplicación informática que permite escribir textos de todo tipo, desde cartas hasta libros. Hoy en día es frecuente que permitan usar distintos tipos de letra, incluir imágenes y tablas de datos, escribir en columnas, añadir ecuaciones matemáticas, etc.²³
- **Excel:** Aplicación informática que permite manipular datos numéricos: hacer todo tipo de operaciones con ellos, mostrar gráficos, etc.²⁴

²¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Hardware>

²² <http://usuarios.lycos.es/Resve/diccioninform.htm>

²³ <http://www.proclave.com/esp/cursos/glosario.htm#ProcTexto>

²⁴ <http://www.proclave.com/esp/cursos/glosario.htm#HCalculo>

- **PowerPoint:** Es un programa diseñado para hacer presentaciones prácticas con texto esquematizado, fácil de entender, animaciones de texto e imágenes, imágenes prediseñadas o importadas desde imágenes de la computadora. Se le pueden aplicar distintos diseños de fuente, plantilla y animación. Este tipo de presentaciones suele ser muy llamativo y mucho más práctico que los de Microsoft Word.²⁵

- **Outlook:** es un programa de agenda ofimática y cliente de email de Microsoft, y forma parte de la suite Microsoft Office. Puede ser utilizado como aplicación independiente, o junto con Microsoft Exchange Server para dar servicio a múltiples usuarios dentro de una organización, tal como buzones compartidos, calendarios comunes, etc.²⁶

- **Access:** Es el programa de administración de bases de datos de Microsoft Office. Permite crear bases de datos para organizar, analizar y compartir información.²⁷
Permite el ingreso de datos de tipos: Numéricos, Texto, Fecha, Sí/No, OLE, Moneda, Memo y Boolean. Pueden desarrollarse aplicaciones completas basadas en Microsoft Access, pues trae consigo las herramientas necesarias para el diseño y desarrollo de formularios para el ingreso y trabajo con datos e informes para visualizar e imprimir la información requerida.²⁸

- **Publisher:** es un programa de auto-edición con el cual se pueden hacer diferentes presentaciones, principalmente es usado por aquellos que inician en el diseño, se pueden realizar diferentes tipos de cosas ya sea: tarjetas de presentación, diplomas, tarjetas, trípticos, etc.
Sirve para crear material de publicación y marketing. La presentación y los materiales con los que cuenta el programa son fundamentales para la realización de presentaciones. Diseña, crea

²⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/Powerpoint>

²⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Outlook

²⁷ <http://www.microsoft.com/spain/office/products/access/default.aspx>

²⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Access

y publica internamente material de marketing y comunicación con un aspecto profesional.²⁹

b) S.P.S.S

El SPSS (Statistical Product for Service Solutions) es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y empresas de investigación de mercado.

Originalmente SPSS era el acrónimo de "Statistical Package for the Social Sciences". En la actualidad la sigla designa tanto el programa como la empresa que lo produce.³⁰

c) Internet

Internet es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de redes que use las mismas tecnologías que Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada³¹.

Al contrario de lo que se piensa comúnmente, Internet no es sinónimo de World Wide Web. Ésta es parte de aquella, siendo la World Wide Web uno de los muchos servicios ofrecidos en la red Internet. La Web es un sistema de información mucho más reciente (1995) que emplea la red Internet como medio de transmisión.

Algunos de los servicios disponibles en Internet aparte de la Web son el acceso remoto a otras máquinas (SSH y telnet), transferencia de archivos (FTP), correo electrónico (SMTP), boletines electrónicos (news o grupos de noticias), conversaciones en línea (IRC y chats), mensajería instantánea (MSN Messenger, ICQ, YIM, AOL, Jabber), transmisión de archivos (P2P, P2m, Descarga Directa), etcétera³².

²⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Publisher

³⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/SPSS>

³¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Internet>

³² Op. Cit. 31

Dentro de los servicios de Internet se encuentran un conjunto de productos o herramientas orientados al trabajo en grupo, las cuales han sido denominadas como "GroupWare"³³

C. SINCRONÍA ESPACIO - TEMPORAL³⁴:

a) Diferente tiempo – Diferente Lugar:

- **Correo Electrónico:** Es el intercambio de mensajes almacenados en computadora por medio de las telecomunicaciones. Los mensajes de correo electrónico se codifican por lo general en formato de texto ASCII. Sin embargo, se pueden también enviar archivos en otros formatos, tales como imágenes gráficas y archivos de sonidos, los cuales son transferidos como archivos anexos en formato binario. El correo electrónico representa una de las primeras aplicaciones del Internet y sigue siendo la de mayor uso³⁵
- **NewsGroup y Comunidades en Red:** es el diálogo acerca de un tema en particular que consiste de notas escritas en un sitio central de Internet y redistribuidas a través de Usenet, una red mundial de grupos de diálogo de noticias.³⁶ Éstos poseen registros históricos de mensajes, manteniéndose en línea las últimas semanas de discusión.

b) Mismo tiempo – Diferente Lugar:

La interacción entre usuarios en diferente lugar, pero al mismo tiempo tiene unas posibilidades extraordinarias. La probabilidad de que distintas personas en diferentes rincones del planeta puedan colaborar en la solución de un problema nos hace pensar en la realidad de lo que se suele denominar "La aldea Global".

³³ Ortega Cantero Manuel, Bravo Rodríguez José "Sistema de Interacción Persona-Computador"

³⁴ Op. Cit. N° 33

³⁵ <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dcorreo>

³⁶ Definición extraída de Internet: <http://www2.terra.com/informatica/que-es/newsgrou.cfm>

Entre esos se encuentran:

- **Editores Sincrónicos distribuidos.**
- **Entornos de Trabajo**
- **Chat:** es el nombre genérico de una herramienta que simula la comunicación que facilita el teléfono entre dos o más usuarios. Solo que en este caso la interacción no se produce mediante la voz sino escribiendo en el computador. Dependiendo del número de usuarios cada uno de ellos escribe en una zona diferente de cada una de las pantallas y la red de computadores transporta los caracteres a los demás usuarios. Internet Relay Chat (IRC) es la versión multiusuario para Internet y ha permitido un mundo de relaciones en las que los usuarios, ya no son reales y cada uno utiliza un sobrenombre (nick) y escenifica un papel³⁷.
- **Videoconferencia:** consiste en un servicio multimedia que permite a varios usuarios mantener una conversación a distancia en tiempo real con interacción visual, auditiva y verbal. ³⁸ Esto es en realidad un Videoteléfono. La Videoconferencia de Escritorio, permite compartir la información, los apuntes de un curso y poder visionar la sala donde se encuentra el otro usuario de forma sencilla.
- **Telefonía:** El teléfono es un dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir conversación por medio de señales eléctricas.

El teléfono móvil o celular, es un dispositivo de comunicación electrónico con las mismas capacidades básicas de un teléfono de línea telefónica convencional. Además de ser portátil es inalámbrico al no requerir cables conductores para su conexión a la red telefónica.

La red de telefonía móvil o celular consiste en un sistema telefónico en el que mediante la combinación de una red de estaciones transmisoras-receptoras de radio (estaciones base) y una serie de

³⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Chat>

³⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Videoconferencia>

centrales telefónicas de conmutación, se posibilita la comunicación entre terminales telefónicos portátiles (teléfonos móviles) o entre terminales portátiles y teléfonos de la red fija tradicional.³⁹

c) Interacción Cara a Cara. Mismo Lugar- Mismo Tiempo.

- **Pantalla compartida Para Explicaciones:** Se utiliza un proyector y los alumnos escuchan las explicaciones al tiempo que pueden observar la pantalla donde se presentan los conceptos. Ejemplo: Una presentación con Microsoft PowerPoint con un proyector.
- **Utilidades con Respuesta de la Audiencia:** En este caso existe un sistema de voto informático. Ejemplo: los programas de televisión que miden mediante un mando a distancia lo que piensa la audiencia que se encuentra en el propio programa⁴⁰.
- **Estaciones de Trabajo con envío de texto.**
- **Entornos de Conversación y tormenta de Ideas:** Un ejemplo de estos sistemas es Groupsystem Electronic Meeting. En ellos se ha comprobado que se eliminan los problemas de timidez en la expresión de ideas por parte de los subordinados, por lo que la solución adoptada a un determinado problema es más democrática⁴¹.

³⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Telefon%C3%ADa_m%C3%B3vil

⁴⁰ Op. Cit. 33

⁴¹ Op. Cit. 33

D. EL PARADIGMA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La noción de paradigma tecnológico ayuda a organizar la esencia de la transformación tecnológica actual en su interacción con la economía y la sociedad.

Los rasgos que constituyen su núcleo, y que en su conjunto constituyen la base de la sociedad red, serían los siguientes⁴²:

- ✓ La información es su materia prima: son tecnologías para actuar sobre la información, no solo información para actuar sobre la tecnología. En las sociedades post-industriales, se asume el conocimiento como objeto de producción tecnológica. El saber se produce, almacena y usa industrialmente para producir más saber.
- ✓ La capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías. Puesto que la información es una parte integral de toda actividad humana, todos los procesos de nuestra existencia individual y colectiva están directamente moldeados por el nuevo medio tecnológico.
- ✓ La lógica de interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan estas nuevas tecnologías de la información.
- ✓ El paradigma de la tecnología de la información se basa en la flexibilidad. No solo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes.
- ✓ La convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas se vuelven prácticamente indistinguibles.

⁴² Castells, Manuel. "La Era de la Información: La Sociedad Red". Alianza Editorial. Madrid, España, 2001

E. IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS TIC'S.

Debido a su influencia en la sociedad, es importante considerar que el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación surge gracias a tres factores fundamentales:

- ✓ el político (una acción deliberada por parte de los países más desarrollados para establecer un nuevo marco de actuación liberalizado en el sector de las telecomunicaciones),
- ✓ el tecnológico (la aparición de nuevas tecnologías, lo cual generó una cantidad muy grande de nuevos servicios circulando por las redes de telecomunicación)
- ✓ el estratégico o de reorganización sectorial (que supone la convergencia de diversos sectores que venían operando separadamente: informática, telecomunicaciones, medios de comunicación, ocio).

Esta convergencia ha sido posible gracias al cambio tecnológico. Con él, el sector afectado por las TIC's pasa a ser hegemónico en cualquier país y su valor estratégico se convierte en indiscutible. Las nuevas tecnologías, constituidas entonces como sistemas que procesan información estratégica para la toma de decisiones (productivas, financieras, políticas, sociales), se convierten en el paradigma en torno al que se fijan las representaciones sobre el saber socialmente valorado como necesario⁴³.

Por lo anteriormente indicado, es importante expresar que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación designan a un conjunto de innovaciones tecnológicas, pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC's afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión. Un buen ejemplo de la influencia de las TIC's sobre la sociedad es el gobierno electrónico. Como contraparte a los progresos que aportan, las TIC's crean nuevas formas de exclusión social por la aparición de una "brecha digital"⁴⁴.

⁴³ Domínguez Sánchez Mario. "Las Tecnologías de la Información y la Comunicación: sus opciones, sus limitaciones y sus efectos en la enseñanza, Revista Nómadas N°8, 2003

⁴⁴ Op. Cit. 43

a) Agenda Digital ⁴⁵

La Agenda Digital (AD) es el resultado de un trabajo iniciado en abril del año 2003, con la constitución del Grupo de Acción Digital (GAD), presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, y un grupo público-privado conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado.

El 17 de marzo de 2004 entregaron al Presidente de la República los 34 puntos que contempla la Agenda Digital 2004-2006, que es el fruto del trabajo realizado por el Grupo de Acción Digital, conformado por 170 líderes de 50 instituciones representativas del sector público y privado.

Su objetivo es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios. Las TIC no son un fin en sí mismas. Son instrumentos para modernizar el Estado, incrementar la productividad y acortar las diferencias entre grandes y pequeñas empresas, mejorar la eficiencia de las políticas sociales, disminuir las disparidades regionales de desarrollo y aumentar la equidad. De esta forma, la Agenda Digital busca poner a las TIC's al servicio de estos objetivos nacionales.

⁴⁶

El resultado de este esfuerzo es un amplio acuerdo público y privado sobre una estrategia país, mirando a la celebración del Bicentenario en 2010, y un Plan de Acción para el período 2004-2006, que contempla 34 iniciativas separadas en 6 puntos principales: ⁴⁷

➤ **Masificación del Acceso a Internet:**

- Consolidar las medidas que facilitarán el acceso individual y comunitario a la banda ancha para todas las chilenas y chilenos.
- Promover el desarrollo de Infocentros como centros de servicios.
- 900 mil hogares y 150 mil empresas conectadas a Internet para el año 2006.

⁴⁵ <http://www.atinachile.cl/node/3694>

⁴⁶ Grupo de Acción Digital, "Agenda Digital te acerca el Futuro" Febrero 2004.

⁴⁷ <http://www.atinachile.cl/node/3694>

➤ **Educación y Capacitación:**

- Alfabetización digital para medio millón de chilenas y chilenos.
- Despegue de la certificación de habilidades en TIC.
- Promoción de escuelas conectadas y equipadas.
- Integración de TIC en las prácticas curriculares.
- Impulsar la formación técnico-profesional en TIC.
- Promover contenidos de calidad mundial.
- Dominio de inglés básico e instrumental para todas las escuelas.

➤ **Estado en Línea:**

- Plataforma de servicios electrónicos para trámites.
- Red digital de banda ancha para el sector público (Ruta 5D).
- Plataforma electrónica para Chile Solidario y las políticas sociales.
- Desarrollo de tecnologías digitales en el sector salud.
- Desarrollo digital de gobiernos regionales y municipios.
- Aumentar la métrica y la eficiencia del gasto público en tecnologías de información.
- Mejoramiento de la seguridad de estructuras de información esenciales para el sector público.

➤ **Desarrollo Digital de las Empresas:**

- Masificación de la factura electrónica.
- Consolidación y expansión del uso de ChileCompra.
- Simplificación y puesta en línea de trámites empresariales.
- Boleta electrónica de honorarios e inicio de actividades en línea.
- Desarrollo de medios de pago para el comercio electrónico e impulso y consolidación del Portal de Pagos del Estado.
- Ventanilla electrónica y marketplace de comercio exterior.
- Profundizar la adecuación de los Instrumentos de Fomento.

➤ **Despegue de la Industria TIC:**

- Identificación de oportunidades y focalización de esfuerzos para el desarrollo de la industria TIC
- Asegurar la calidad a través de la certificación de empresas
- Intensificar el programa de Atracción de Inversiones Extranjeras de Alta Tecnología.
- Fortalecer la promoción de la investigación y desarrollo (I+D) en TIC.

- Facilitar el proceso de exportación de la industria TIC.
- Financiamiento para crear y emprender.

➤ **Marco Jurídico:**

- Eliminación de obstáculos y fomento del uso de documento y firma electrónica.
- Título ejecutivo de factura electrónica.
- Derechos del consumidor en el comercio electrónico.
- Actualización de la legislación para la protección de la propiedad intelectual.

a) Brecha Digital

La Brecha Digital es una expresión que hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen Internet y aquellas que no. Se trata de una cuestión de alcance político y social⁴⁸.

Este término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC's de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no.

Otros autores extienden el alcance de la Brecha Digital para explicarla también en función de lo que se ha denominado "*analfabetismo digital*", consistente en la escasa habilidad o competencia de una gran mayoría de miembros de las generaciones nacidas antes de los años sesenta para manejar las herramientas tecnológicas de computación y cuyo acceso a los servicios de Internet es por ende muy limitado⁴⁹.

⁴⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital

⁴⁹ Op. Cit. No 48

b) Nuevos Escenarios Laborales

En torno a la transformación de la nueva economía (en cuyo proceso las TIC's tienen una vital importancia) se transforman también los procesos de trabajo. El nuevo trabajo se caracteriza por la autonomía del trabajador en la toma de decisiones y en la relación con otros trabajadores funcionando en la red. Esto exige al trabajador saber qué hacer con la información que necesita, dónde buscarla, cómo relacionarse con otros elementos en red y tomar decisiones en tiempo real⁵⁰.

Actualmente el trabajo se caracteriza, por una separación fundamental entre dos tipos. Uno, es el llamado (por el autor Manuel Castells) trabajo autoprogramable y, el otro, trabajo genérico⁵¹.

Por una parte, el trabajo autoprogramable es el que desarrolla aquel trabajador que tiene una capacidad instalada en él o ella de poder tener la posibilidad de redefinir sus capacidades conforme va cambiando la tecnología y conforme cambia a un nuevo puesto de trabajo; dentro un proceso cada vez más acelerado, tanto en lo tecnológico como en lo organizativo. El trabajador "autoprogramable", debe tener la capacidad para definir objetivos y fuentes de recursos, y de procesarlos. Se trata de un profesional autónomo, flexible, capaz de definir objetivos y de transformarlos en tareas⁵².

Por otro lado, el trabajo genérico es la gente que simplemente tiene sus capacidades humanas con un nivel de educación más o menos básico; que simplemente recibe instrucciones y ejecuta órdenes y que incluso no le dejan hacer más que eso.

Este tipo de trabajo es el que efectivamente puede ser eliminado fácilmente en función de una alternativa desde el punto de vista del trabajo, desde el punto de vista de la empresa⁵³.

Por lo anterior, es posible afirmar que más que la repetición de conceptos, se requiere una nueva educación, que apunte a procesos de

⁵⁰ <http://www.analitica.com/cyberanalitica/matriz/5563413.asp>

⁵¹ Manuel Castells "Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa", Revista La Factoría N°7

⁵² Op. Cit. No 51

⁵³ Op. Cit. No 51

constante actualización y la estimulación de un aprendizaje crítico, creativo y constructivo, utilizando la información disponible para construir nuevo conocimiento.

F. EFECTOS DE LAS TIC'S EN LA CULTURA Y LAS RELACIONES SOCIALES: TRANSFORMACIÓN ESPACIO – TEMPORAL.

Las TIC's requieren de la ampliación de la capacidad humana para codificar, almacenar, procesar y transmitir todo tipo de información, lo cual supone la transformación radical de dos condicionantes fundamentales en la comunicación: el espacio y el tiempo. Las nuevas tecnologías han desmaterializado, deslocalizado y globalizado la información. En la base de estos procesos se encuentra, la separación espacio/tiempo construida por la modernidad. Sólo mediante un largo proceso de destradicionalización de la sociedad, con la ruptura de los contextos locales de referencia y la correspondiente reconstrucción de marcos y contextos de referencia universalizados, es posible establecer marcos de intercomunicación genéricos, que hagan posible la comunicación como un flujo amplio e indiferenciado (Giddens, 1993:28-32)⁵⁴.

La universalización supone la indiferenciación de los espacios (a partir de entonces, la noción de localidad se separa de su adscripción a un lugar específico, en tanto se trata de una localidad ubicada dentro de la red). A la par, los tiempos y coordenadas son uniformados. La revolución tecnológica produce el acortamiento de distancias/tiempos en las comunicaciones, posibilitando la interactividad de los comunicantes y su conexión en "tiempo real": simultaneidad de procesos y por tanto inclusión de todos los espacios en un mismo tiempo indiferenciado (Giddens, 1993: 28). La conversión progresiva de los procesos en una amplia red, en flujos de información, promueve la desmaterialización de las relaciones, la pérdida de referentes de territorialidad. En ese sentido, se habla de una sociedad red. No se trata con ello de negar la materialidad de las sociedades, sino de subrayar que sus dimensiones de sentido, sus criterios básicos de orientación, no pasan ya fundamentalmente por la materialidad. Se trata más bien de interacciones y flujos: relaciones

⁵⁴ Op. Cit. No 51

indiferenciadas, sistemas abstractos, medios simbólicos generalizados de comunicación, redes y flujos de información, que sustituyen las determinaciones de tipo personal o regional⁵⁵.

Las TIC's impulsan un carácter global diferente al que se conocía a través de los modos tecnológicos tradicionales de transporte y comunicación, en donde la movilización de objetos y sujetos estaban circunscritos a los marcos definidos por los límites de un Estado nación. Las TIC's desbordan los límites jurídicos, políticos y territoriales del Estado nación y relativizan la distinción entre lo próximo y lo lejano, acercando las distancias. Al usar el término "desanclaje" (disociación de tiempo y espacio) de Giddens (1990), es posible decir que la cultura nacional pierde en el ciberespacio el lazo orgánico con el territorio y con la lengua y se alteran las formas tradicionales de entender las identidades nacionales.

El ciberespacio da lugar a una representación cultural distinta a la representación geográfica del espacio territorial en el mundo real. Todo está dominado por la desterritorialización de los lugares, por la existencia de "no-lugares" (Augé, 1992). Las interacciones socioculturales se desenvuelven en un nuevo espacio caracterizado por la desterritorialización y la inmaterialidad, dando lugar a una dimensión experiencial novedosa dominada por la simulación y en donde los individuos son liberados de toda carga de identidad interpeladora y exigidos únicamente de interacciones con informaciones o textos⁵⁶.

Con la velocidad de los cambios que implican las nuevas tecnologías, las experiencias históricas no pueden ser pensadas como referentes fijos y la estructuración de las relaciones sociales ya no tienen el mismo tiempo; situación que obliga a repensar los cambios en las lógicas de construcción de las tramas simbólicas que se entretajan en las relaciones sociales. Esa nueva lógica temporal es denominada por Castells como "tiempo atemporal", ya que se trata de la configuración de diversos tiempos que crean un universo expansivo, usado por la tecnología para escapar de los contextos y ofrecer un presente eterno (Castells, 1997).

⁵⁵ Op cit No 51

⁵⁶ Op. Cit. No 51

El concepto de "tiempo atemporal" que acuña Manuel Castells, es una lente para observar y entender los cambios que se presentan en la sociedad red en diversos tiempos, espacios y ritmos. Es una nueva categoría de temporalidad que domina la realidad social en la era de la información, a través de la inclusión y la exclusión selectivas de funciones y gente en marcos temporales y espaciales diferentes. En este sentido, la sociedad red, dice Castells, "se caracteriza por la ruptura de la ritmicidad, tanto biológica como social, asociada con la noción de un ciclo vital"(Castells, 1999, p. 480); consecuentemente, la mayoría de la gente y de los espacios viven en una temporalidad diferente socialmente determinada⁵⁷.

Esta temporalidad se presenta en el paradigma de la información y en la sociedad red cuando sus características provocan una perturbación sistémica en el orden secuencial de los fenómenos realizados en ese contexto. La eliminación de la secuenciación crea un tiempo indiferenciado, que es equivalente a la eternidad. La atemporalidad pertenece al espacio de los flujos, en contraposición al tiempo social que caracteriza a los lugares de todo el mundo. No obstante que en la sociedad el espacio determina al tiempo, con el tiempo atemporal se invierte esta tendencia histórica: ahora los flujos inducen el tiempo atemporal y los lugares se circunscriben al tiempo ¿Por qué surge el tiempo atemporal en la sociedad de la información? En la sociedad red de finales del siglo XX aparece un paradigma tecnológico que se vincula con el desarrollo de las comunicaciones, transformándolas en poderosos instrumentos para la obtención y el control del poder. Se transita desde las maneras tradicionales de comunicación en un mismo lugar y en un mismo tiempo, para ofrecer multiplicidad de planos espaciales y temporales donde el tiempo de la naturaleza y de la sociedad que parecían ser específicos de un contexto determinado, el tiempo local, se transforman en un nuevo régimen del tiempo⁵⁸.

Además, las nuevas formas de sociabilidad que se desarrollan a través del uso de las TIC's revolucionan las formas tradicionales de comunicarse cara a cara, de encontrarse físicamente en el lugar y de interactuar simbólicamente. El cuerpo no precisa permanecer en el lugar donde antes lo necesitaba para la interacción, es reemplazado por el texto y/o el correo electrónico, por lo que la sincronización para el encuentro cara a cara se torna innecesaria. Desaparecen estigmas asociados con las personas: raza, género, edad; aspectos difíciles de

⁵⁷ <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/seducion/2003/junio.html>

⁵⁸ Op. Cit. 51

ocultar en la vida cotidiana están ausentes en el espacio reticular, estamos ante un orden social incorpóreo, en donde las interacciones significativas tienen lugar en un espacio inmaterial y donde las personas y los objetos no son tales, sino sus simulaciones (Piscitelli, 1995)⁵⁹.

⁵⁹ Op. Cit. No 46

2.3.- TRABAJO SOCIAL

A. EN LATINOAMÉRICA. EVOLUCIÓN HISTÓRICA⁶⁰.

En 1925 se crea la primera escuela de Latinoamérica en Santiago de Chile, con orientación “paramédica”. De aquí a 1960 el servicio social latinoamericano estará influenciado y dirigido por EEUU, sobre todo en los aspectos metodológicos y técnicos.

Pablo Freire (pedagogo) influye en la enseñanza a partir de 1960 aportando un nuevo método de enseñanza a adultos, especialmente pobres. Este método, caracterizado por la reflexión y concienciación de la realidad se infiltrará en el servicio social.

Como consecuencia, de 1962 a 1965 se realizan encuentros de profesionales hasta la formación del movimiento llamado generación del 65. La generación del 65 tiene su origen en la *10ª conferencia Internacional del servicio social* en Brasil de 1962. Allí se manifiesta la necesidad de abandonar la influencia norteamericana y desarrollar una orientación propia para la intervención.

Afirman tres ideas:

- ✓ Su contexto cultural, social, económico y político es diferente que el de los países desarrollados.
- ✓ Sus experiencias de intervención se resumían en: dependencia, injusticia, miseria y opresión
- ✓ Rechazaban la metodología y técnicas estadounidenses por ajustarse a un país distinto y desarrollado.

Hacia los '70 se considera el movimiento de reconceptualización latinoamericano fundamentado en nuevos principios y procedimientos con la influencia de Paulo Freire. Hablarán del nuevo servicio social llamando tradicional al influenciado por métodos y técnicas norteamericanas.

⁶⁰ Figueroa Silva, Angélica, “Evolución del servicio social profesional en Chile durante el período comprendido entre los años 1925 y 1975”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 1976.

A nivel de principios supone una separación de las corrientes funcionalistas que pretendían una adaptación del hombre a la sociedad sin hacer una crítica de esta.

En cuanto a los procedimientos rompe con los métodos anteriores que consideran departamentos aislados y plantean, la búsqueda de un método que aglutine los diferentes departamentos.

Plantean un cambio:

- ✓ *Del profesional hacia el cliente:* cambiar la actitud meramente descriptiva del profesional y pasiva del cliente por una postura activa y consciente de las situaciones del último ayudado por el profesional.
- ✓ *Del enfoque de la intervención profesional:* cambiar el profesional paternalista, superior al cliente y su relación vertical por una relación horizontal, de igualdad y diálogo, una búsqueda conjunta de soluciones.
- ✓ *El criterio metodológico:* Supone una crítica a los métodos clásicos: trabajo social con casos, de grupos y de comunidad. Adaptados a la situación de Norteamérica y además creaban dependencia adaptando a la fuerza al individuo en la sociedad.

El cambio que propugna el nuevo servicio social es la transformación de la sociedad para que el individuo se adapte.

Buscan un único método, científico y operativo para su objetivo. Debe adaptarse a tres niveles de intervención: individual, de grupo o de comunidad variando sólo las técnicas.

B. TRABAJO SOCIAL EN CHILE⁶¹

La revisión histórica de su desarrollo profesional en el país, fija su inicio con la Fundación de la Escuela, “Dr. Alejandro del Río”, en el año 1925, considerada como el primer centro especializado de formación profesional en Chile y América Latina. A partir de allí, pueden identificarse cuatro etapas en su devenir histórico, claramente influenciadas por las condiciones sociales, históricas y políticas del país y de América Latina.

➤ *Primera Etapa: Del Voluntariado a la Profesionalización*

Comprende el período entre 1925 a 1960. Su principal referente lo constituyen principios filosóficos y cristianos de ayuda al necesitado. La formación profesional en este período recoge, en un inicio, la tradición europea y, posteriormente, los aportes de las escuelas norteamericanas. Dado su carácter paramédico y parajurídico, su curriculum tiende a preparar profesionales que actúen en el campo médico social y en organismos públicos de asistencia y seguridad social. Las modalidades de intervención de Trabajo Social de esa época se centran en la persona y su familia, con un carácter eminentemente asistencialista. Posteriormente, en 1945 se incorpora el nivel de intervención en Grupo, con la misma impronta asistencialista que caracteriza el período.

➤ *Segunda Etapa: Del Asistencialismo a la Promoción*

Abarca el período comprendido entre 1960 a 1973. Los referentes profesionales se trasladan al contexto de los movimientos sociales que, inspirados en principios filosóficos del materialismo dialéctico y materialismo histórico, buscaban provocar profundos cambios en las estructuras vigentes en la época. En este período, a nivel latinoamericano, la profesión se vuelca en una profunda autocrítica, en un proceso denominado Reconceptualización, en el que se cuestiona el rol profesional y, como consecuencia de ello, las metodologías y los niveles de intervención; el carácter asistencialista de las prácticas sociales y, asimismo, las teorías, conceptos y marcos valóricos que

⁶¹ Castañeda Meneses, Patricia; Salamé, Ana María. Competencias Profesionales de Trabajo Social. Cuaderno de Trabajo Social N° 1 Dirección de Desarrollo Comunitario I. Municipalidad de Viña del Mar – Universidad de Valparaíso, 2004

sustentan el quehacer profesional. Debido a lo anterior, la formación profesional se ve transformada por la incorporación de asignaturas profesionales, fundamentalmente, de la línea de las Ciencias Sociales e Investigación Social. Los niveles de intervención de Caso Social y Familia y Grupos son cuestionados en su dimensión asistencial y se incorpora como nivel de intervención la Organización y Desarrollo Comunitario, reforzando, complementariamente, con asignaturas profesionales destinadas a fortalecer los campos de acción profesional: vivienda, previsión social, menores en situación irregular, entre otras. Durante este período hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas municipales, sindicales, poblacionales y rurales.

➤ *Tercera Etapa: Trabajo Social y Gobierno Militar*

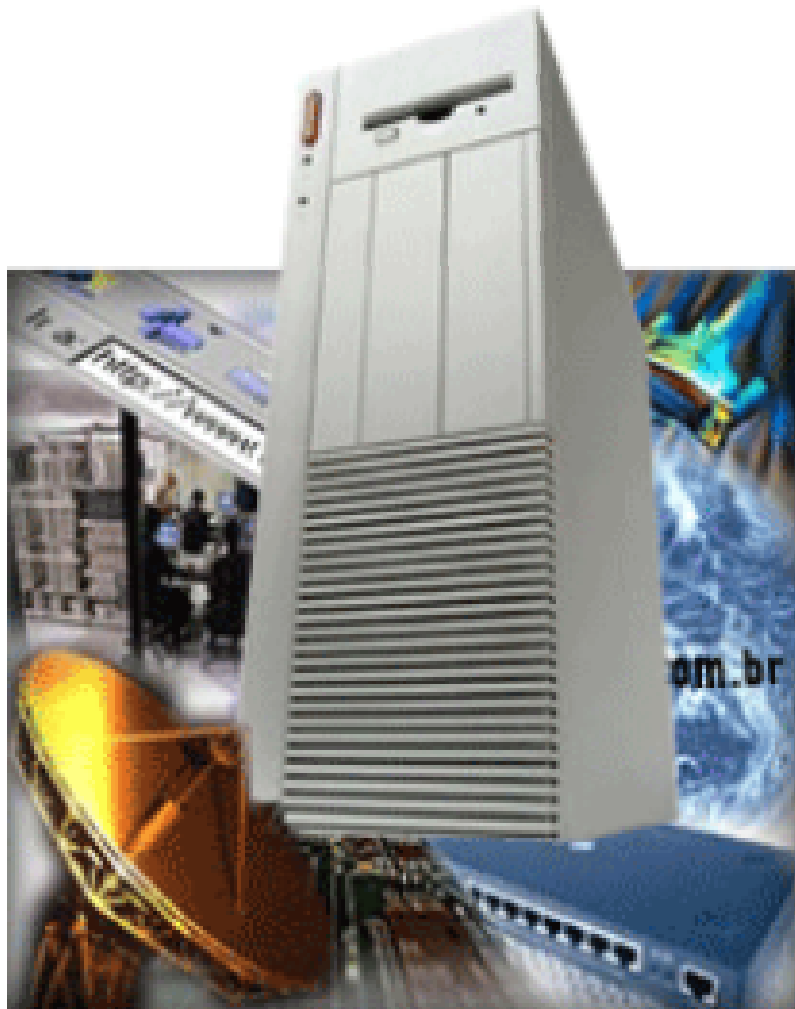
Este período se inicia con el Golpe de Estado y se extiende desde Septiembre de 1973 a Marzo de 1990. Se detienen abruptamente los procesos iniciados en la etapa anterior, con el cierre de escuelas, expulsión de profesionales y alumnado y limitaciones en el número de vacantes. Se rediseñan los currículum, incluyendo redefiniciones de los objetivos, objeto y metodologías profesionales, planteando una formación tecnológica, cuya característica central es la desideologización de la práctica social, rescatando como valor la neutralidad en los procesos de intervención. En el ejercicio profesional, se asigna un énfasis paternalista y asistencialista, priorizando la atención individual en desmedro de la atención grupal y comunitaria. Dado el contexto socio político represivo, el campo profesional sufre una fuerte contracción, disminuyendo el número de cargos y desestimándose nuevas contrataciones. Paralelamente, en el contexto no oficial, se consolida un grupo de profesionales que comienzan a construir un trabajo social ligado al respeto a los derechos humanos, a la promoción de la participación de las personas y al desarrollo de formas democráticas de convivencia, principalmente, a través del fortalecimiento de las organizaciones y de la educación social.

➤ *Cuarta Etapa: Continuidad, Cambios y Desafíos*

Período que se inicia con el retorno de la Democracia y que se extiende a nuestros días. La profesión focaliza sus esfuerzos en construir saberes que integren las experiencias de las etapas anteriores, que permitan generar nuevo conocimiento profesional y la resignificación de las metodologías de intervención. Los temas centrales en este período están enfocados a la Superación de la Pobreza y el aporte profesional en el Desarrollo Económico con Justicia Social que se impulsa desde círculos oficiales. Todo ello plantea la necesidad de revisión de las mallas curriculares. El número de profesionales aumenta significativamente, en atención a la apertura de nuevas escuelas en Universidades Privadas. La inserción laboral se mantiene en las áreas tradicionales y se integran los escenarios generados por los proyectos sociales de Fondos Públicos y Privados, orientados a la Promoción Social.

Finalmente, a partir del análisis precedente, es posible proponer que las actuales condiciones de formación y ejercicio profesional sugieren la configuración de una quinta etapa en la historia del Trabajo Social chileno. Sus características se vinculan a las exigencias derivadas de un mundo globalizado - con transformaciones estructurales en curso – que en el ámbito de la formación de profesionales se ha caracterizado, inicialmente, por la formación de pre grado a partir de modelos de competencias profesionales insertos en procesos de innovación curricular; la demanda de procesos de autoevaluación institucional y proposición de estándares de calidad para la acreditación en la formación de pre y post grado; junto a un creciente reconocimiento de las condiciones de incertidumbre en la estabilidad laboral y transdisciplinariedad en la inserción profesional. Así, entonces, emerge una nueva etapa: *De la tradición profesional a la transformación de la profesionalidad*, en cuyos aportes, avances y contradicciones, se orientará el desarrollo de la historia profesional contemporánea.

CAPITULO III
DISEÑO METODOLÓGICO



Presentación.

En el presente capítulo se plantean los referentes metodológicos a partir de los cuales se desarrolla la presente experiencia de Seminario de Título. Se presentan los componentes de métodos y rigor científico que respaldan y fundamentan las decisiones tomadas durante el desarrollo de la investigación y asociadas a los procesos de definición de dimensiones de estudios, selección de participantes, levantamiento de información primaria, análisis de los datos y procedimientos de respaldo de los resultados obtenidos.

A. Tipo de Investigación

La investigación se define como cualitativa, ya que busca obtener el conocimiento de los significados, sentidos, opiniones y experiencias de los sujetos de la investigación, desde una perspectiva subjetiva. Se pretende entender y conocer los fenómenos que son núcleo del estudio desde la perspectiva de quienes lo vivencian, resaltando lo que ellos señalan como significativo y relevante⁶²

Asimismo, es definida como exploratoria y descriptiva por cuanto no existe otra investigación similar que aborde al colectivo en estudio en la temática seleccionada, y descriptiva en tanto busca identificar y describir elementos de preponderancia en torno a la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño profesional de Trabajo Social.

Simultáneamente, posee el carácter de comparativa, ya que persigue realizar un proceso de análisis comparado entre colectivos profesionales definidos desde su vinculación a la tecnología como autoprogramables y genéricos, respecto a la incorporación de las TICs en Trabajo Social.

⁶² Carrasco Páez, Pablo. Morales Parra, Andrea. "Aprendizajes relevantes al egreso de la formación profesional en trabajo social universitario: análisis de las experiencias de seminarios de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003, desde el enfoque de competencias profesionales". Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2003. Pág. 96.

B. Propósito

Caracterizar y analizar comparativamente la incorporación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el desempeño de Trabajo Social, desde la perspectiva de los colectivos de profesionales autoprogramables y genéricos titulados en Escuelas de Trabajo Social de las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores.

C. Preguntas de Investigación

Desde la perspectiva de los colectivos de investigación:

1. ¿Qué sentidos y significados se atribuyen a los procesos de incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en Trabajo Social?
2. ¿Qué implicancias tiene el acceso y/o manejo de hardware y software para el desempeño profesional de Trabajo Social?
3. ¿Qué implicancias tiene el repertorio de sincronía espacio tiempo en el desempeño profesional de Trabajo Social?
4. ¿Qué oportunidades de desarrollo profesional emergen para Trabajo Social desde la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación a su desempeño profesional?

D. Descripción de la Estrategia de Investigación

a) Dimensiones del estudio

- ✓ Sentidos y significados de incorporación de las TICS a Trabajo Social y trabajadores/as sociales autoprogramables.
- ✓ Sentidos y significados de incorporación de las TICS a Trabajo Social y trabajadores/as sociales genéricos.
- ✓ Implicancias del acceso y/o manejo de hardware y software para el desempeño profesional de Trabajo Social y trabajadores sociales autoprogramables.

- ✓ Implicancias del acceso y/o manejo de hardware y software para el desempeño profesional de Trabajo Social y trabajadores sociales genéricos.
- ✓ TICS, Trabajo Social, sincronía espacio tiempo y trabajadores/as sociales autoprogramables.
- ✓ TICS, Trabajo Social, sincronía espacio tiempo y trabajadores sociales genéricos.
- ✓ TICS, desarrollo profesional de Trabajo Social y trabajadores/as sociales autoprogramables.
- ✓ TICS, desarrollo profesional de Trabajo Social y trabajadores/as sociales genéricos.

b) Colectivos:

Los colectivos en estudio están conformado por Trabajadores/as Sociales titulados en Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores y que ejerzan profesionalmente en servicios públicos de la V Región. La vinculación profesional con las TICs, será definida tomando como referencia la propuesta conceptual de Castells⁶³, de acuerdo a la siguiente tipología:

- ✓ **Trabajador/a social autoprogramable:** Aquel trabajador social o trabajadora social que tiene una capacidad instalada que le posibilita redefinir sus capacidades conforme va cambiando la tecnología y conforme cambia a un nuevo puesto de trabajo; dentro un proceso cada vez más acelerado, tanto en lo tecnológico como en lo organizativo. Sus capacidades están asociadas a la definición de objetivos y fuentes de recursos, y sus procesamientos correspondientes. Se trata de un/a profesional autónomo/a, flexible, capaz de definir objetivos y de transformarlos en tareas.
- ✓ **Trabajador/a social genérico/a:** Aquel trabajador social o trabajadora social cuyos procesos de intervención y gestión social están basados centralmente en sus capacidades profesionales y humanas, siendo la tecnología y sus procesos asociados requerimientos auxiliares o inexistentes en su puesto de trabajo.

⁶³ Castells, Manuel. Artículo **Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa**. Revista La Factoría No 7. <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells7.htm>

No obstante, pudiera tener capacidad instalada que le posibilita redefinir sus capacidades conforme cambia la tecnología, pero su puesto de trabajo no cuenta con las condiciones que le permitan desplegarlas en plenitud.

c) Selección de la muestra

Los sujetos participantes de la investigación, serán seleccionados a través de un procedimiento de muestro intencional, muestreo teórico o selección basada en el criterio. Su lógica radica en la selección de casos en función de la calidad de la información que aportan para el estudio.

El tamaño de la muestra está vinculado al propósito del estudio, a la técnica de recogida de la información y a la disponibilidad de los casos. El muestro finaliza cuando no se obtiene nueva información de las unidades de análisis. La redundancia o saturación de información se convierte en el criterio principal para dar por finalizado el muestreo.⁶⁴

d) Criterios de inclusión:

- ***Para el colectivo profesional de Trabajo Social autoprogramable.***
- ✓ Trabajadores/as Sociales titulados en Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores
- ✓ Desarrollan ejercicio profesional en instituciones públicas de la V Región.
- ✓ Tienen conocimientos personales respecto a la utilización de las tecnologías de información y comunicación y pueden desplegarlos a plenitud en sus entornos sociolaborales.
- ✓ Expresan el deseo de participar del estudio libre y voluntariamente.

⁶⁴ Guzmán Aguilera, Octavio; Ortiz Castillo, Carla; Uzabeaga Parra, Carlos. "Competencias económicas del trabajo social". Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2004.

- **Para el colectivo profesional de Trabajo Social genérico.**
- ✓ Trabajadores/as Sociales titulados en Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores
- ✓ Desarrollan ejercicio profesional en instituciones públicas de la V Región.
- ✓ Tienen escaso o nulo conocimientos personales respecto a la utilización de las tecnologías de información y comunicación; o teniéndolos, no pueden ser aplicados a plenitud en sus contextos sociolaborales.
- ✓ Expresan el deseo de participar del estudio libre y voluntariamente.

e) Estrategias de recolección de información.

La principal estrategia de recolección de información a utilizar en la presente investigación, corresponde a la **entrevista semiestructurada**, la que tiene como principal característica la posibilidad de conocer con anterioridad las temáticas y asuntos que se van a tratar durante su implementación. En este sentido, el/la entrevistador/a queda libre para adoptar el orden y la forma de las preguntas, lo que facilitaría contar con información homogénea y comparable. Asimismo, está permitido anticipar y cerrar brechas lógicas en la información. Por esta razón, es posible adaptar la fraseología de las preguntas, adaptándola a los contextos en que se realiza una entrevista.⁶⁵

f) Criterios de rigor

ASPECTO (VALOR)	CRITERIO DE RIGOR	PROCEDIMIENTO
Verdad	Credibilidad	Comprobación con los participantes
Aplicabilidad	Transferibilidad	Muestreo teórico
Consistencia	Dependencia	Juicio de expertos
Neutralidad	Confirmabilidad	Proceso de reflexión

⁶⁵ Op. Cit. 62

E. Análisis de la información.

Análisis cualitativo:

- ✓ Segmentación de los datos en unidades relevantes y significativas.
- ✓ Reducción de los datos en sistemas de categorías.
- ✓ Disposición de datos en gráficas descriptivas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN



Exposiciones equipos de Seminario de título bajo la temática de las TIC's y Trabajo Social.
Universidad de la Frontera, Temuco. IX región. Chile

4.1.- SENTIDOS Y SIGNIFICADOS ATRIBUIDOS A LAS TIC'S

De acuerdo a la información entregada por el colectivo profesional, los sentidos y significados atribuidos a los procesos de incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en Trabajo Social están asociados fundamentalmente a las ventajas y desventajas que las TIC's proveen al desempeño profesional.

Tanto las características del proceso de incorporación como la percepción de las propias tecnologías, serán agrupadas de acuerdo a los perfiles profesionales definidos (trabajadores/as sociales autoprogramables y genéricos/as); conforme a los significados y sentidos atribuidos por cada uno de ellos a las TIC's.

➤ **Trabajadores/as Sociales Autoprogramables:**

A. DEFINICIONES DE LAS TIC'S:

A través de la información entregada por los y las profesionales es posible establecer que las tecnologías de información y comunicación son consideradas como medios, instrumentos o herramientas que permiten optimizar el trabajo desarrollado en cada una de las áreas de desempeño laboral. Su función es definida como un apoyo, especificando que deben significar un medio y no un fin en sí mismas.

*“...más allá de ver las TIC's como un medio de trabajo, sino verla como un apoyo a tu desarrollo sin perder tu norte, tu intervención clásica, tradicional, de estar en contacto con las personas”
(Asistente Social 01)*

a) TIC's como Instrumento: Específicamente, las tecnologías son percibidas como instrumentos que permiten establecer y mantener vinculaciones sociales, además de facilitar el acceso a lugares, información y conocimientos que no se podrían obtener de manera física. Asimismo, se expresa que estas herramientas simplifican la ejecución de tareas asociadas al cumplimiento de objetivos laborales, ya que posibilitan que éstas se realicen con una mayor rapidez y efectividad; produciendo la necesidad de establecer

una comunicación permanente a través de la red Internet y otras herramientas tecnológicas.

“Hay muchas gestiones que se hacen a través del teléfono, a través del correo electrónico, buscar información a través de la web, que son cosas que tienes que manejar, tienes que hacer documentos” (Asistente Social 02)

Los y las profesionales declaran que estas tecnologías cumplen dos funciones principales respecto a sus labores profesionales:

- ✓ Permiten ordenar y sistematizar el gran cúmulo de datos existentes al interior de las instituciones en que se desempeñan, (como estadísticas, documentos, intervenciones) y transformarlas en información pertinente y organizada.
- ✓ Mostrar, difundir y comunicar la información.

“Estoy pensando en programas como el PowerPoint, estoy pensando en el Teraprim que lo ocupamos nosotros, que me permiten mostrar la información de manera más ordenada.” (Asistente Social 03)

b) TIC's como oportunidad de aprendizaje: Por otra parte, se establece que la utilidad de estas tecnologías depende de las posibilidades y oportunidades - tanto personales como otorgadas por el entorno laboral - para trascender en su utilización y explorar en nuevas herramientas, nuevos usos y nuevas aplicaciones pertinentes al ejercicio profesional. Respecto a estas posibilidades de exploración y apropiación de las tecnologías, los y las profesionales expresan que dependen en gran medida del tiempo disponible, el manejo desde el ámbito personal, la capacidad de tener niveles básicos de curiosidad y una disposición a establecer procesos de formación constantes y autónomos.

“Todo se sabe, y esta la oportunidad para saberlo. El tema es como lo aprendes también, y si tienes posibilidades efectivas de poder acceder con tiempo a eso.” (Asistente Social 04)

c) TIC's como imposición del medio: Si bien se reconoce el aporte que han realizado las tecnologías al desempeño laboral, también se ha sentido que esta incorporación ha sido de manera coercitiva dentro de un contexto de transformaciones derivadas de la Sociedad de la Información; existiendo permanentes tensiones entre lo ideal, es decir, la amplia utilización de las tecnologías para la comunicación y el desarrollo del trabajo, y lo real, que es el hecho de que no todos profesionales poseen los conocimientos necesarios.

A juicio del colectivo, esta situación se debería, por una parte a que las instituciones educacionales formales aún no poseen la capacidad de instalar y desarrollar a plenitud las TIC's, dentro del proceso de formación. Más bien, se tiende a dar por supuesto que las nuevas generaciones poseen los elementos necesarios desde el ámbito personal para incorporar las TIC's. Por otra parte, las instituciones han impuesto el uso de las tecnologías para el desempeño laboral y no han realizado capacitaciones técnicas paralelamente a esta incorporación.

"...entonces cuando un profesional se inserta en el ámbito laboral, digamos que se encuentra con estas tecnologías y no está cien por ciento preparado, desde mi perspectiva y experiencia, para desarrollar su trabajo integrando las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación" (Asistente Social 05)

En general, los y las profesionales advierten que si bien se incorporan a los escenarios laborales con un manejo aceptable de las herramientas de Office (Word, PowerPoint y en menor medida Excel), van adquiriendo conocimientos de otros programas a medida que las instituciones lo requieran.

"...pero de ahí a complejizar un poco más la tecnología, y utilizar por ejemplo el Intranet de la Universidad, los contactos a través de los correos y otras instancias con otros profesionales de otra institución y otros programas que requieren de conocimientos para poder desarrollar tu trabajo, lo vas adquiriendo a medida de que van apareciendo" (Asistente Social 06)

A su vez, se declara la necesidad de una constante actualización e incorporación de las tecnologías emergentes, lo que permite una validación importante dentro del medio laboral, y en relación con otros profesionales; y a su vez exige nuevas competencias laborales.

"Tú necesitas como, dentro de la validación profesional, de tu preparación, tu formación profesional, al mismo tiempo saber usar las Tecnologías, estar al día en todo lo que esta en vigencia" (Asistente Social 07)

d) TIC's como instrumentos de servicio: Por otra parte, se expresa que las tecnologías son neutras e instrumentos al servicio de las personas, ya que su utilidad depende del sentido y el valor que le otorguen las/os usuarias/os para el logro de sus objetivos. Los y las profesionales refieren que en su opinión, las tecnologías deben ser utilizadas de manera racional y prudente, sin olvidar ni reemplazar la interacción cara a cara.

"...depende del uso, depende de que eso no sea todo, que eso sea un medio, no sea un fin. Tendría que ser un medio, aprovechado de buena manera y sin perder la relación cara a cara con las personas. Si es así, me parece que es solo un instrumento" (Asistente Social 08)

B. VENTAJAS:

Mediante la información proporcionada por el colectivo de profesionales, es posible establecer que las ventajas atribuidas a las tecnologías de información y comunicación, están referidas a tres ámbitos o niveles de desempeño profesional: relaciones intrainstitucionales y desempeño individual, relaciones con otras organizaciones y en relación con los sujetos de atención.

a) Respecto a las relaciones al interior de la institución y desempeño individual: Los y las profesionales, refieren que las tecnologías permiten una optimización de los recursos, lo cual incide en un mejoramiento de la gestión y la organización de las actividades realizadas; además de un mejor acceso a la información al interior de los equipos de trabajo, dinamizando las relaciones.

"...la información llega en el momento que tiene que llegar, no se demora tanto (...) que la información llegue de manera mas pertinente, mas oportuna, es mas oportuno, mas rápido; favorece el trabajo en equipo porque estamos todos comunicados." (Asistente Social 09)

En un aspecto referido al trabajo de los y las profesionales, expresan que las tecnologías posibilitan la digitalización de la información disponible, permitiendo almacenarla, clasificarla, ordenarla y sistematizarla de mejor manera, optimizando espacio físico dentro de la(s) oficina(s) en comparación al formato papel. Además facilita los procesos de conversión de datos en información, como es el caso de los datos estadísticos utilizados cuando las

unidades de intervención están conformadas por poblaciones numerosas y/o en investigaciones de tipo cuantitativo.

“...tienes programas que te facilitan desarrollar fórmulas estadísticas mucho más rápido que estar en el papel, pensando, acordándote de las fórmulas, como aplicarlas, en este caso las tecnologías te las da, tú solamente ingresas los datos, procesan y te dan el resultado, lo que tu necesitas” (Asistente Social 10)

Otra ventaja explicitada es la mayor rapidez en el acceso a la información referida a temáticas específicas de trabajo, tanto en la recepción de correos como en la navegación en páginas web. Existe un reconocimiento de que la información disponible en Internet es detallada y se va actualizando constantemente, produciendo una rápida renovación del conocimiento respecto a temas emergentes, técnicas, teorías y metodologías; y permitiendo una visualización más ágil y global de los escenarios laborales en términos locales y mundiales, optimizando los procesos de toma de decisiones al interior de las instituciones.

“...mantenerte más al día de lo último, las últimas investigaciones de todo lo que se encuentra, porque antes tú tenías que recurrir a las bibliotecas, y ni con eso. A veces las bibliotecas no tenían las últimas ediciones de libros. En cambio tú te metes a las páginas y sacas textos completos de gente que escribe respecto a un tema determinado, o sea, estas al día de todo.” (Asistente Social 11)

b) Respecto a las relaciones con otras organizaciones: Se declara que el uso de las TIC's proporciona mayor inmediatez y viabilidad en el contacto con los distintos estamentos, instituciones y profesionales con los cuales se han establecido redes de trabajo, en comparación a medios más tradicionales, como los documentos escritos en papel. Lo anterior se atribuye al hecho de que ya no se depende de intermediarios institucionales (secretarías, oficina de partes, estafeta) para el envío de información.

Relacionado con lo anterior se encuentra el hecho de que se acortan las distancias físicas, posibilitando el establecimiento de redes institucionales de carácter internacional; cuyo punto de asociación es temático, por sobre lo geográfico.

“La rapidez con que tienes resultados, cuando hablas de comunicación, la posibilidad de interactuar en tiempo real con gente que esta muy lejos.” (Asistente Social 12)

Por otra parte, las tecnologías son medios que permiten demostrar las experiencias profesionales y sus resultados con evidencias concretas, lo que se constituye en un elemento clave para la presentación y validación de las instituciones ante otras organizaciones.

*“La evidencia se refiere a que tenemos fotos y fotos de experiencias que hemos realizado que no se quedan sólo en el relato; tenemos PowerPoint donde hemos sistematizado experiencias profesionales que ya están listos y que se muestran”
(Asistente Social 13)*

c) Respecto a la relación con los sujetos de atención: En lo que concierne a los espacios de intervención y la relación con los y las usuarios/as y beneficiarios/as, se define que la utilización de tecnologías de información y comunicación (como las presentaciones de PowerPoint) generan mayor interés y motivación ante una exposición que otras herramientas o recursos más convencionales.

*“Es muy distinto pararse frente al público con un papelito y hablar súper bien a tener un PowerPoint atrás que te esté apoyando, y ahora ni siquiera una transparencia porque si no colocas un papel de colores con un fondo atractivo, como que no les gusta.”
(Asistente Social 14)*

Los y las profesionales expresaron que estas tecnologías facilitan los procesos de comprensión, entendimiento y apropiación de conceptos y experiencias en sesiones socio educativas; principalmente cuando se interviene en sectores que presentan niveles educacionales bajos y que requieren elementos visuales y concretos por sobre lo escrito y abstracto.

“...tu con monitos o con flechas, con cuadritos vas amononando los textos, las presentaciones y se hacen más fáciles de entender” (Asistente Social 15)

C. DESVENTAJAS:

A partir de los datos recolectados, se manifiesta que las desventajas en relación a las tecnologías de la información y comunicación tienen su concepción en la utilización de ellas en el desempeño profesional, más que en las herramientas y soportes que éstas proveen.

a) Respecto a las relaciones al interior de la institución y desempeño individual: El conocimiento en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación se evidencia como la principal variable que los y las profesionales perciben como dificultad en su utilización, principalmente en programas o software requeridos por las instituciones en las cuales prestan sus servicios profesionales. Además el tiempo de especialización de estos programas computacionales se ve afectado por el factor tiempo, ya que su manejo requiere en un primer momento de una exploración e indagación de las funciones que entregan estas herramientas y soportes computacionales. Sin embargo, debido al escaso tiempo con que cuentan los y las profesionales, no pueden cumplir de manera exclusiva esta tarea de especialización.

“... pero que tienes que meterte y darte el tiempo para explorarlo, indagarlo, utilizarlo, meter las patas al principio y después comenzar a trabajarlo mejor (...) y ese tiempo no lo tengo” (Asistente Social 16)

Respecto al factor tiempo, el colectivo profesional expresa que debido a que una cantidad significativa de coordinaciones y comunicaciones intra e interinstitucionales son realizadas exclusivamente a través de Internet, algunas veces se genera la necesidad de continuar el trabajo en espacios y tiempos externos a los establecidos previamente por la organización en que se desempeña la o el profesional, tornándose difusa la frontera referente al uso de las TIC's en el ámbito laboral y el personal.

“... y te genera también un mayor tiempo de trabajo en tu casa, porque la desconexión pareciera que no termina como nunca (...) entonces eso te pide estar más tiempo conectada y eso significa más horas de pega y es un tiempo que no te das ni cuenta, por ejemplo doce o doce y media estás conectada todavía o el jueves que estuvimos hasta las dos de la mañana...” (Asistente Social 17)

La edad representa un elemento importante en la variable de conocimiento y manejo de las TIC's, ya que se manifiesta que los y las profesionales de Trabajo Social con mayor experiencia laboral, en lo que se refiere a años de servicio, mantienen una menor cercanía con la utilización de estas herramientas tecnológicas. Esta escasa aproximación va generando un incremento en las brechas digitales, manifestándose en un desempeño profesional clásico de Trabajo Social, sin la presencia de estas herramientas computacionales.

"...se asoma un problema, con los colegas que tienen más experiencia, por no decir los más antiguos o los más viejitos, o sea los colegas, que aprendieron a ejercer la profesión sin la presencia tecnológica..." (Asistente Social 18)

Respecto al plano institucional, se perciben dos grandes desventajas. Por un lado la escasa comprensión de las instituciones para la incorporación de herramientas tecnológicas en pos de las funciones de los y las profesionales de Trabajo Social. En ellas las autoridades de cada institución perciben que el uso de herramientas tecnológicas, como por ejemplo, el uso de computador, con sus programas respectivos y el uso de la telefonía fija y móvil; son exclusivos del campo del secretariado u otra disciplina profesional. Sin embargo, los y las profesionales sienten que estas herramientas son necesarias en el campo de Trabajo Social, ya que su utilización facilita tanto el cumplimiento de los fines profesionales, como de coordinación e intercambio de información.

"hay instituciones que no entienden que las tecnologías son importantes no solamente para las secretarias" (Asistente Social 19)

Por otra parte, se declara que el escaso equipamiento tecnológico, no permite que el o la profesional de Trabajo Social cuente con un computador conectado a la red, u otras herramientas tecnológicas para el desempeño de sus funciones profesionales. Las instituciones públicas se ven limitadas en la utilización de este equipamiento, debido a que el número de profesionales demandantes de estos equipos es mayor. Por lo que se evidencia una desventaja en el sentido de los costos económicos que trae consigo la implementación de herramientas tecnológicas en las funciones de los y las profesionales. Además este punto se evidencia en la incorporación de temporizadores en las llamadas telefónicas móviles en los casos de

coordinación, lo que genera que estos gastos se traspasen de lo institucional hacia lo personal.

“nos encontramos con organizaciones que no suele incorporar las tecnologías de ciertos procesos productivos auxiliares” (Asistente Social 20)

Además, se percibe que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación a las funciones profesionales, va generando una sensación de dependencia tecnológica en los y las profesionales, es decir, la elaboración de documentos y presentaciones, las coordinaciones y el intercambio de información gira en torno a la accesibilidad y disponibilidad que se tenga de estas herramientas tecnológicas y, en su defecto, se imposibilita la continuidad de sus funciones profesionales.

“.. por ejemplo hace un rato se cortó la luz y todos ¿que hacemos ahora?, no puedo mandar correos, no puedo despachar esto, tampoco puedo escribir porque ahora no ocupo máquina de escribir, si no ocupo el computador, no opera la impresora ni el computador, nada, o a más de alguno le ha pasado que estaba ingresando información y se corta la luz y se pierde todo...” (Asistente Social 21)

La dependencia tecnológica también se manifiesta en lo que se refiere a las relaciones profesionales entre los miembros de la institución ya que el uso de herramientas como el chat messenger o el correo electrónico va mermando los contactos personales “cara a cara” entre los y las profesionales. La disminución de espacios de discusión se va produciendo a medida que se le otorga mayor valor o significado al contacto a través de las herramientas tecnológicas. Si bien los y las profesionales utilizan estas herramientas debido a su capacidad de simplificar y facilitar el desempeño profesional, a su vez, se pierde la capacidad de diálogo y discusión tanto con sus colegas como con la comunidad objetivo.

“Yo diría que la dificultad pasa por la pérdida del valor que tiene encontrarse con otro, el poder discutir cara a cara, el poder convencer; porque a veces convencer a través de eso es largo y también es mucho tiempo para eso” (Asistente Social 22)

b) Respecto a las relaciones con otras organizaciones: Las desventajas respecto a las relaciones interinstitucionales se refieren principalmente a los contactos que mantienen los y las profesionales por medio de estas herramientas tecnológicas, perdiendo de esta forma los espacios que enriquecen la interacción y la discusión sobre temáticas que aborda la disciplina.

Por otra parte estos contactos virtuales dependerán de la calidad y cantidad de equipos computacionales que adquieran y mantengan las instituciones con las cuales se tengan las coordinaciones o los intercambios de información. Además dicha aclaración se complementa con los puntos enunciados anteriormente, como el manejo y conocimiento que tengan los y las profesionales para mantener este contacto por medio de herramientas tecnológicas.

c) Respecto a la relación con los sujetos de atención: Otro aspecto que los y las profesionales perciben como desventaja, se refiere a que si bien la incorporación de las Tic's se ha masificado rápidamente en los distintos escenarios laborales, éstas no han hecho más que incrementar las diferencias entre los que tienen acceso a las herramientas tecnológicas y los que no. En este contexto la brecha digital existente entre profesionales y población objetivo con la que se relacionan, se expresa en que el uso de las tecnologías se limita a la utilización de presentaciones PowerPoint, por intermedio de Datashow. A su vez, el uso de otras herramientas tecnológicas como el correo electrónico, para la comunicación en la difusión de actividades junto a sus respectivas invitaciones hacia la comunidad se dificulta por el acceso que tienen los diversos actores sociales de la población a estas tecnologías. Desde esta perspectiva las TIC's se constituyen en un factor de discriminación respecto a las personas de la comunidad y profesionales que no poseen acceso a estas herramientas ni conocimientos sobre su utilización.

“Discrimina, discrimina al que no tiene acceso a Internet por ejemplo, discrimina al que no entiende como manejar un PowerPoint y se nota que no sabe, baja su evaluación en términos de sus competencias, se deja fuera al que no se subió al carro de este tema de las Tecnologías y eso se nota” (Asistente Social 23)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as:**

A. DEFINICIONES DE LAS TIC'S:

A través de la información entregada por los y las profesionales es posible establecer que las tecnologías de información y comunicación son consideradas como medios, herramientas o avances cuya función es ayudar y facilitar los procesos laborales al interior de la institución, permitiendo un mejor aprendizaje respecto a distintas temáticas y la ejecución de una mayor cantidad de tareas.

Se reconoce un rechazo o miedo inicial, dando paso a una resignación o aceptación gradual, basada en el descubrimiento de ventajas y atributos.

“cuando nos mandaron a curso de computación, decía ¡que lata!, pero mi hija me decía, pero no mamá si es importante, y yo le decía que estoy a punto de jubilar y que no quiero aprender más, pero después me fui dando cuenta que es necesario, me ha aliviado hartas cosas.” (Asistente Social 24)

El colectivo profesional admite un escaso o precario manejo de las tecnologías. Sin embargo, refiere que se han constituido en herramientas que han permitido y facilitado procesos de comunicación, gestión, obtención de recursos y recepción de información relevante.

“...aunque no las sepa manejar bien, pero es un tremendo aporte. De hecho, incluso a mí que me manejo menos me ha servido muchísimo porque poder contactarte con medio mundo vía Internet te abre muchísimas puertas.” (Asistente Social 25)

a) TIC's como Instrumento: El colectivo profesional las percibe como una herramienta que, si bien apoya fines de coordinación y comunicación entre instituciones, a su vez afirman que las relaciones sociales deben generarse y mantenerse por medio de vías personales y/o presenciales. En relación a la ejecución de las tareas para el cumplimiento de objetivos laborales, son realizadas sin depender de herramientas tecnológicas, y además se señala un uso precario de éstas.

b) TIC's como oportunidad de aprendizaje: Por otra parte, si bien estas herramientas tecnológicas representan una oportunidad de aprendizaje, debido a que significan una novedad; el proceso de acercamiento, exploración y manejo de éstas se reflejan disminuidas respecto al colectivo profesional autoprogramables. Se reconoce un temor frente el equipamiento computacional y la utilización de software y herramientas que permitan un desarrollo en sus funciones profesionales.

c) TIC's como imposición del medio: Se reconoce que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha sido en estos últimos años un proceso masivo dentro de las instituciones del país. No obstante esta incorporación ha sido sujeta a prioridades, debido a diversos factores, dentro de los cuales se caracteriza el económico. En este contexto, las instituciones no cuentan con equipamientos tecnológicos que permita la utilización óptima por parte de los profesionales. Por consiguiente la imposición del medio se manifiesta disminuida en relación al anterior colectivo profesional.

d) TICs como instrumentos de servicio: Respecto a este punto, se expresa que el servicio otorgado por las tecnologías en el plano profesional se advierte como escaso, debido a que manifiestan una clara preocupación por la dependencia de estas herramientas en las funciones de la profesión. Por esta razón, han de priorizar funciones e instrumentos tradicionales de Trabajo Social para la consecución de los objetivos institucionales.

e) TIC's como factor de nuevos escenarios: Por otra parte, los y las profesionales refieren que las TIC's son elementos que configuran escenarios laborales distintos a los tradicionales o históricos, lo cual incide fuertemente en una redefinición del Trabajo Social como disciplina, en lo referente a sus roles y estrategias de intervención. Por esto, se reconoce la necesidad de la incorporación de las tecnologías y un acceso satisfactorio a ellas. Sin embargo, esta tarea es delegada principalmente a las nuevas generaciones de profesionales y no es asumida como un deber profesional propio.

“Antes era como muy claro lo que tenía que hacer el profesional de Trabajo Social, ahora yo creo que la cosa es como mucho mas que eso, mucho mas de lo que decía la Mary Richmond. Entonces, yo creo que ustedes, las generaciones que los sigan a ustedes siempre estén como en la delantera.” (Asistente Social 26)

B. VENTAJAS

a) Respecto a las relaciones al interior de la institución y desempeño individual: En este aspecto, los y las profesionales declaran que el uso de las tecnologías ha permitido un ordenamiento del trabajo, permitiendo que los procesos laborales sean más eficientes; esencialmente en lo que se refiere a la atención de público, mediante la incorporación de programas informáticos internos para la obtención de horas de atención profesional en los centros de salud de atención primaria.

“... yo igual como que me resistí a que me hicieran agendas que era obligatoria para cada profesional, pero sentí que me ha ido ordenando el trabajo, o sea yo veo ahora a la gente agendada (...) esto está más ordenado, porque antes era una cosa que golpeaban todo el día la puerta.” (Asistente Social 27)

A su vez, se reconocen y perciben ventajas asociadas a tareas específicas, como la facilitación en el cálculo de datos estadísticos con mayor rapidez y precisión, aunque se especifica que esto se encuentra supeditado al manejo de los programas pertinentes.

“Permite también sacar datos estadísticos, y aún así con dificultad, porque es lo que comenta el doctor en algunas reuniones, que se les pide algún dato específico y como que les cuesta a los que han aprendido” (Asistente Social 28)

Por otra parte, se menciona que las tecnologías permiten optimizar el uso del tiempo y que la información disponible en paginas web favorece procesos de aprendizaje profesional e intercambio de experiencias.

“...igual lo que uno lee ahí también lo comenta con otra persona, porque puede que la información no esté actualizada, pero te ayuda.” (Asistente Social 29)

b) Respecto a las relaciones con otras organizaciones: El colectivo profesional declara que las tecnologías han posibilitado y facilitado los procesos de contacto y comunicación con otras personas e instituciones relevantes para el logro de los objetivos de las organizaciones en las cuales se desempeñan laboralmente, ya que es posible enviar y recibir información con mayor rapidez.

“...si yo pienso como era antes que yo mandaba una carta y tenías que esperar no sé cuanto la respuesta. Ahora si no te llega la respuesta altiro tu mandas mail de nuevo al día siguiente y te llegan. Es otra cosa.” (Asistente Social 30)

c) Respecto a la relación con los sujetos de atención: La principal ventaja evidenciada por el colectivo profesional, esta referida a la atención de público, ya que la utilización de algunos programas internos en los establecimientos de salud primaria permite que los sujetos de atención o beneficiarios reciban prestaciones a horas y fechas determinadas con anticipación y con cupos establecidos previamente, reemplazándose el antiguo sistema de demanda espontánea y por simple orden de llegada.

“Yo creo que ha ordenado el tema de la citación por agenda, lo que es el Teraprim ha permitido que la persona incorpore que esto está ordenado, que tiene que pedir una hora, que no tenga que llegar a las 3 de la mañana a hacer una fila.” (Asistente Social 31)

C. DESVENTAJAS

a) Respecto a las relaciones al interior de la institución y desempeño individual: Las principales desventajas declaradas por el colectivo profesional están asociadas a las dificultades en el acceso a equipamiento tecnológico al interior de las instituciones, lo cual deriva en que estos sean utilizados por múltiples funcionarios y que los profesionales deban elaborar sus documentos en diversos computadores, no existiendo exclusividad o privacidad de la información registrada.

“La verdad es que tendríamos que tener, ojalá cada uno de nosotros pudiera tener su computador, sería lo ideal. A veces tenemos que esperar que uno se pare para agarrar la silla del computador” (Asistente Social 32)

Otro factor que actúa como una dificultad en la utilización de las tecnologías en el desempeño profesional es la escasa disposición o posibilidad de las instituciones para reparar o actualizar las tecnologías existentes, refiriendo como principal motivo la falta de recursos económicos o la priorización de otras necesidades consideradas de mayor importancia o urgencia.

“Estaba pensando en que de repente se echan a perder y no tenemos como o nos cuesta tener medios para repararlos.” (Asistente Social 33)

Por otra parte, los y las profesionales observan que algunas/os funcionarios utilizan las tecnologías de manera inadecuada, ingresando a programas o páginas que no están relacionadas con el trabajo, desconcentrándose y no cumpliendo sus deberes de manera eficiente; perjudicando e interfiriendo los procesos laborales productivos al interior de la institución. Por lo que la desventaja no estaría centrada en las tecnologías, sino más bien en su empleo, el cual debe ser responsable y con un criterio adecuado, requiriéndose orden y planificación.

“También creo que se hace mal uso del computador, a veces yo observo que bajan cosas en otros horarios, o sea, por ejemplo, en la mañana, yo no tenía agenda, yo no tenía fichas, y llega una persona como las 8 y yo juraba que no tenía citados, entonces no tenía la nómina, no tenía fichas, y eso te retrasa.” (Asistente Social 34)

b) Respecto a las relaciones con otras organizaciones: El contacto interinstitucional se refleja comúnmente por medio de herramientas tecnológicas como la telefonía, correos electrónicos, fax, entre otros. Se percibe como la principal desventaja el equipamiento de estas tecnologías en las instituciones en las cuales se prestan los servicios. En primer lugar en el caso de la telefonía, el escaso tiempo que cuentan en los llamados para efectos profesionales. Respecto a los equipos, como computadores, se percibe como escaso a la demanda requerida por los profesionales, perjudicando los contactos con otras instituciones sobre diversas temáticas de la disciplina.

Por otro lado, se establece que los profesionales de mayor experiencia laboral se presentan a favor de la incorporación de las tecnologías, sin embargo, manifiestan que su utilización está marcando una pauta de dependencia en las tareas profesionales, esto a razón de la facilidad y la comodidad que ofrece este uso tecnológico. Esta aclaración va transformando los contactos interinstitucionales en vínculos virtuales, mermando de esta forma los presenciales y los espacios de discusiones.

c) Respecto a la relación con los sujetos de atención: Si bien se reconoce que las tecnologías han facilitado el ordenamiento en la atención de los beneficiarios, se expresa que el contacto personal es irremplazable en una intervención profesional, ya que es fundamental la observación del lenguaje no verbal al realizar una entrevista, fundamentalmente si esta busca indagar en información importante o establecer procesos de confianza con los/as beneficiarios/as, basándose centralmente en sus capacidades profesionales y humanas.

“Yo creo que es una ayuda, un aporte a lo que es la atención, pero yo creo que el contacto con la persona es más fundamental.” (Asistente Social 35)

Matriz de síntesis

SIGNIFICADOS Y SENTIDOS	CATEGORÌAS	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS
Definiciones	Las TIC's son consideradas como	Herramientas que permiten optimizar el trabajo desarrollado. Es un elemento esencial en el desempeño profesional	Herramientas que facilita el desempeño profesional. Sin embargo, no se sienten cercanos a su utilización.
	TIC's como Instrumento	Complemento en las funciones profesionales	Auxiliar en la funciones profesionales
	TIC's como oportunidad de aprendizaje	Permanente exploración de las herramientas tecnológicas.	Escasa o nula exploración en las herramientas tecnológicas.
	TIC's como imposición del medio	Las instituciones requieren de profesionales con una constante actualización tecnológica.	Profesionales incorporan escasamente las herramientas tecnológicas como necesidades institucionales
	TIC's como instrumento de servicio	Frecuente, dependiendo de la racionalidad en su utilización.	Nulo, el servicio es ofrecido con funciones clásicas de la profesión.

	TIC's como factor de nuevos escenarios laborales	Propicios para profesionales con manejo de herramientas tecnológicas.	Delegada principalmente a las nuevas generaciones de profesionales.
Respecto a las relaciones al interior de la institución y desempeño individual:	Optimización de Recursos	Físicos, materiales, de información y estadísticos, por medio de las TIC's	Por medio de mecanismos tradicionales del ejercicio profesional
	Factores que dificultan la utilización de las TIC's	Poca disponibilidad horaria para la actualización de conocimientos tecnológicos	Escaso manejo de los y las profesionales frente a estas herramientas tecnológicas. Insuficiente equipamiento institucional
Respecto a las relaciones con otras organizaciones	Vínculos por medio de las TIC's	Frecuentes con redes institucionales, las cuales puede ser a nivel comunal, regional, provincial o internacional.	Escasos, limitados a un nivel comunal y regional. Se necesita un conocimiento físico previo para tales contactos.
	Espacios de interacción-discusión presenciales	Escasos, se pierden por los vínculos virtuales.	Predominantes.
Respecto a la relación con los sujetos de atención:	Motivación	Generada fundamentalmente por elementos gráficos y visuales.	Generada principalmente por la capacidad oratoria de el/la profesional.
	Acceso	Existencia de brecha digital de los destinatarios	No existente, debido a la escasa utilización de las TIC's

4.2.- SOFTWARE INFORMÁTICO Y HARDWARE

A. SOFTWARE INFORMÁTICO

A partir de la información proporcionada por los y las profesionales correspondientes a los colectivos de investigación autoprogramables y genéricos/as se estableció la presencia de otras herramientas tecnológicas incorporadas al ejercicio laboral que no integran la clasificación planteada de sincronía espacio – temporal.

Estas herramientas denominadas *Software informático*, se definen según la percepción otorgada por los colectivos profesionales a cada una de ellas, tanto en su manejo como en las ventajas o desventajas respecto al desempeño de Trabajo Social.

Se declara que los softwares informáticos corresponden a los siguientes:

- Navegación de sitios web
- Procesador de textos: Microsoft Word
- Hojas de cálculo: Microsoft Excel
- Programa en red institucional: Teraprim
- Cálculos estadísticos: S.P.S.S.

A continuación se expondrá cada uno de ellos manteniendo la lógica comparativa entre ambos colectivos de investigación.

a) Navegación de sitios web

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza la navegación de páginas web para fines de información.

La navegación de sitios web corresponde a la exploración de páginas pertenecientes a la red Internet, por medio de distintos tipos de navegadores, (Internet Explorer – Mozilla – Firefox, entre otros), Estos sitios corresponden a diversas instituciones o comunidades que prestan sus servicios de información a los usuarios. Existen a la vez páginas que se caracterizan principalmente por entregar servicios de búsqueda de información, la cual entrega rutas para el acceso de portales que contengan la información buscada.

La exploración a los distintos sitios web que pertenecen a la red se basa esencialmente en la búsqueda de información relacionada con temáticas que aborda la profesión como producto de su ámbito laboral. La navegación representa un espacio de mayor rapidez en el quehacer profesional, además de complementar necesidades que otros sectores no satisfacen a los usuarios.

“Entonces la ventaja es que llega más rápido la información que uno solicita, o no sólo la que solicita, sino que a través de la Web, un sitio, donde este toda la información detallada y que se va actualizando constantemente renovando ese material informativo, claro que es mucho más rápido. Esto influye en forma positiva porque la dinámica de trabajo en la oficina de alguna manera se ve más ágil, permite de alguna forma tomar decisiones más rápidamente, poder visualizar que cosas pueden acontecer en el medio” (A.S. 01)

Esta búsqueda de informaciones se realiza ocupando diferentes métodos:

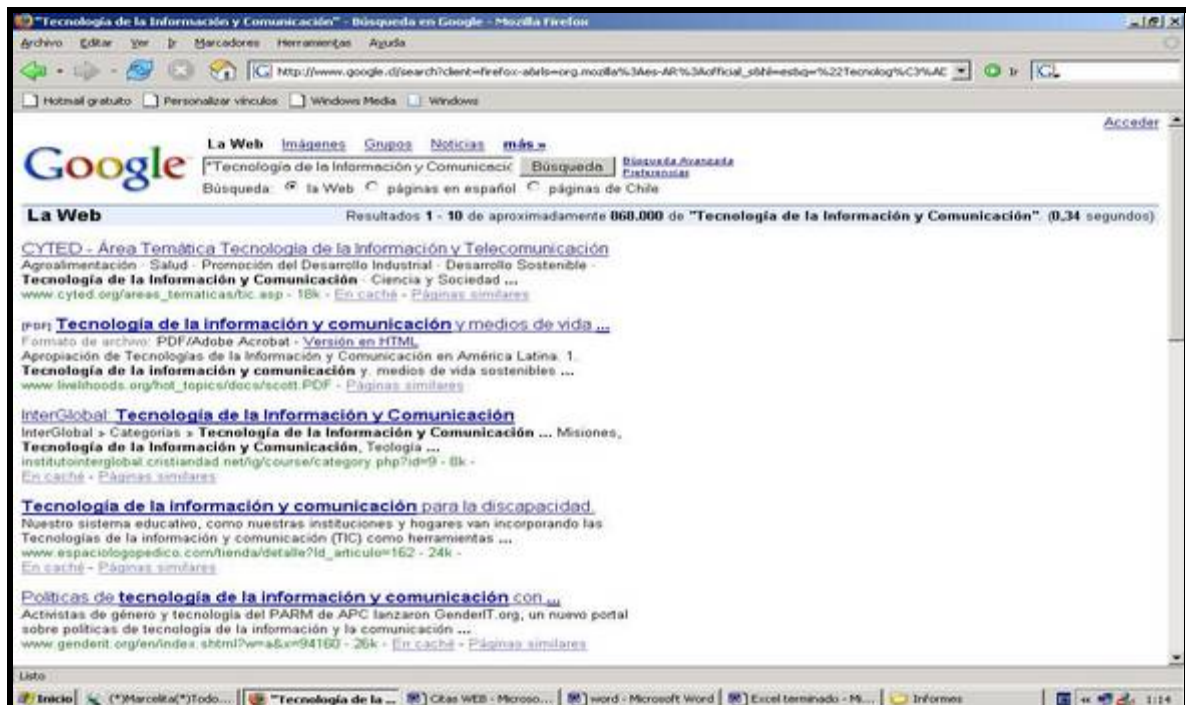
El primero corresponde a la navegación de sitios que se dedican principalmente a la búsqueda de distintos tipos de informaciones, como es el caso del portal <http://www.google.cl>, donde los y las profesionales acceden a la navegación de sitios por medio del ingreso de “*palabras claves de búsqueda*”⁶⁶, dando como resultado, rutas de páginas web que contienen la información sobre las palabras ingresadas (ver cuadro 1). De este modo se evidencia que la navegación de sitios web se orienta principalmente por la temática abordada

⁶⁶ Se refiere a las palabras que ingresa el usuario al buscador, cumpliendo ésta un rol de filtro para encontrar los sitios que contenga la temática que se desee investigar.

por el o la profesional, correspondiendo frecuentemente a las áreas de trabajo en que se insertan los y las profesionales.

“Los buscadores, para mí, mi mejor amigo es el Google. Las temáticas son completamente vinculadas al quehacer.” (A.S. 02)

Cuadro 1



En el cuadro se grafica la funcionalidad del sitio de mayor popularidad en búsqueda de información.

El segundo método de navegación de sitios web, se refiere a páginas que son conocidas por los y las profesionales, vale decir, según las áreas en que presten los servicios será el sitio que visiten para la búsqueda de información, y éstos se refieren principalmente a las páginas web de instituciones pertenecientes al Estado, con el objeto de seguir las políticas que sustentan la labor profesional. Es de interés también, que estos sitios se actualicen periódicamente.

“...en Internet todo lo que son las páginas de Gobierno, de los Ministerios, en el caso mío el Ministerio de Salud, por lo tanto ahí están todos los programas del Ministerio de Salud, en esa pagina tú vas a encontrar las líneas programáticas y por lo tanto cada uno de los programas piden coberturas específicas, tienen un procedimiento específico que hay que seguir y que siempre hay que estar mirando porque van cambiando y todo eso lo vas a encontrar, es igual para todos.” (A.S. 03)

Por otra parte también están presentes en la red, las conocidas “comunidades virtuales”, en donde la interacción del o la profesional es de una mayor dinámica e interacción que en el proceso de la búsqueda de información, debido a que se crean espacios de discusión respecto a temáticas comunes entre distintos usuarios a nivel mundial. Mencionando que estas comunidades también representan una entrega de información y conocimiento para el miembro que la conforma.

“...yo participo en una red que se llama, una red de ciber-sociedad, que es una red de autores e investigadores de América Latina, que se han dedicado en los últimos años a efectuar investigaciones, estudios en torno a la importancia que tiene las tecnologías de la información en lo social, y que incluso tenemos Congresos Virtuales” (A.S. 04)

Respecto a la valoración que el colectivo de investigación tiene de esta herramienta tecnológica, se declaran fundamentalmente 3 ejes centrales:

- ✓ Rapidez para encontrar respuesta satisfactoria a las inquietudes presentadas en su labor profesional.
- ✓ Detalle de la información encontrada, permitiendo un desempeño de mayor eficiencia y conocimiento profesional.
- ✓ Periodicidad en la actualización de los datos

“...Cuando necesito alguna información, ustedes saben, entrar a un buscador y comenzar a investigar, y normalmente uno encuentra lo que quería o algo muy superior a sus propias expectativas. Yo soy bastante usuario de eso, y normalmente manejo harta información que voy bajando; uno se hace habitué de ciertos sitios, de ciertos lugares en que sabes que actualizan información y que tienen novedades así como muy al momento” (A.S. 05)

“...van saliendo información muy rápido también, entonces estamos obligados a ir a sitios web que uno tiene más incorporados o los solicita más seguidos” (A.S. 06)

Por último, el colectivo profesional señala que en materia personal, la navegación de sitios web refleja el interés de conocer temáticas que tienen relación a la actualidad tanto nacional, como mundial. Y que por motivo de responsabilidades laborales no pueden tomar conocimiento de ellos a través de otros medios.

“...entonces al almuerzo nos metemos a leer el diario, ver algunas revistas y enterarse algo del mundo, porque como estamos aquí siempre en temas de educación superior en temas de calidad, llegamos tarde a la casa, uno alcanza a ver las noticias de pasada, más nos sirve ver por acá” (A.S. 07)

A continuación se graficarán dos sitios web que se encuentran instalados en plenitud en el colectivo profesional, respecto a su navegación frecuente, para resolver dudas y actualizar conocimientos referentes a las políticas públicas de dos sectores tradicionales de intervención de Trabajo Social: salud y seguridad social.

NAVEGACIÓN DE SITIOS WEB CON FINES DE BÚSQUDA DE INFORMACIÓN	
Servicio o herramienta	NAVEGACIÓN DE SITIOS WEB (INTERNET)
Fines profesionales	Búsqueda de Información
Contexto profesional en el que se utiliza	Búsqueda de información referente a temáticas pertinentes al ejercicio profesional.
Situación profesional que lo amerita	Adquirir conocimientos con relación a temáticas presentadas en el contexto profesional.

Sitios Web visitados

The image displays two screenshots of web browsers. The top screenshot shows the website of the Chilean Ministry of Health (Ministerio de Salud), with the URL http://www.minsal.cl. The page features a navigation menu on the left, a central news section with a headline 'Autoridades sanitarias llaman a la población a ser donante voluntario de sangre', and a 'Reforma de la Salud' section listing various laws and regulations. The bottom screenshot shows the website of the Chilean Ministry of Labor and Social Security (Ministerio del Trabajo y Previsión Social), with the URL http://www.mtpp.gov.cl. The page has a header with the slogan 'Por un Trabajo Decente' and a news section with a headline 'El Fallo del TC No Afecta el Propósito Esencial del Proyecto de Ley'. Both screenshots show a Windows XP desktop environment with various application icons and a taskbar.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que, de la misma forma que el colectivo anterior, la exploración de sitios web se realiza con el objeto de buscar información acerca de diferentes temáticas relacionadas al ejercicio profesional.

No obstante, la exploración de estos sitios no es utilizado periódicamente por los y las profesionales, mas bien, cuando realmente necesitan encontrar alguna información determinada. Se declara que la prioridad en la búsqueda de datos es influida principalmente por su asistencia a conferencias, seminarios, jornadas y encuentros presenciales con otros u otras profesionales.

La forma de búsqueda de información que posee este colectivo profesional se refiere a sitios web que son conocidos por ellos, los cuales generalmente pertenecen a instituciones del Estado, como los sitios web del área salud, vivienda, previsión social, municipalidades, Gobierno central, entre otros. La finalidad de la exploración de estas páginas web se refiere a la actualización de datos referentes a diversas políticas sociales con las que Trabajo Social sustenta su desempeño profesional y que determinan sus lineamientos de intervención.

Fines profesionales de Búsqueda de información.		
Navegación de sitios Web (Internet)	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Frecuente.	Ocasional
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Pleno	Escaso.
Función	Complementaria al desempeño profesional	Auxiliar en el desempeño profesional
Manejo	Supera lo conocido a nivel general, la búsqueda otorga mayor información	Principalmente en sitios de instituciones estatales.
Valoración	Central en la función profesional	Apoyo en la función profesional.
Propiedad de la herramienta	Plena	Plena

b) Software procesamiento de Texto. Word

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el programa de procesador de texto Word (perteneciente al paquete de Microsoft Office) en términos de elaboración de documentos con fines de información, comunicación y planificación.

Específicamente, esta herramienta es utilizada para la confección de escritos específicos de la institución en la cual se desempeñan los profesionales, tales como oficios, memorandums, informes, fichas y cartas, además de otros instrumentos de registro propios del repertorio de Trabajo Social, como Informes Sociales y planificaciones.

"El Word es un programa súper bueno, se pueden hacer desde casi una presentación hasta cosas más simples como una carta, marco lógico, planificaciones. Para todo eso se utiliza el Word, de repente las fichas, los instrumentos de registro; desde un registro de duchas hasta un presupuesto anual es en Word; cada vez que tu tienes que entregar un documento, Word." (A.S. 01)

Este programa es usado ampliamente, debido al conocimiento generalizado que existe entre los y las profesionales respecto a sus características, usos y funciones principales, siendo considerado un elemento informático básico y teniendo una validación importante al interior de las instituciones. Asimismo se encuentra instalado en todos los computadores de uso laboral y personal.

"...el Word es un programa básico en el cual tenemos que realizar todo tipo de documentos, los anuarios, los informes, los oficios que se despachan, las cartas destinadas a las distintas instituciones y profesionales que queremos acceder para informarnos de algo o para solicitar algún antecedente que necesitemos trabajar..." (A.S. 02)

Generalmente, esta información queda respaldada en los equipos computacionales en que se elaboran los documentos, o en caso de ser trasladados, en otros formatos digitales extraíbles, como CD's o pendrives.

Se declara que la mayor parte de los y las profesionales de este colectivo han adquirido los conocimientos necesarios para su utilización durante la etapa académica de pregrado, debido a la obligación de elaborar trabajos e informes con este programa, principalmente las generaciones de profesionales jóvenes, transfiriendo las competencias necesarias desde el ámbito personal al profesional.

A su vez, se reconoce un conocimiento básico y general respecto a las funciones de Word, ya que el uso de otras aplicaciones más complejas depende de la curiosidad y capacidad de innovación de cada usuario.

“...como sacar el mayor provecho de estas cosas (...)ver cuales son las otras funciones que te puedan hacer los programas (...) Tú sabes que si abres Word puedes escribir una carta, pero el saber como justificarla, como ponerle negritas, como cambiar letras, como numerarla, como poner comentarios al lado.” (A.S. 03)

Entre sus ventajas se destaca la simplicidad y el permitir múltiples usos y aplicaciones que no se limitan a la redacción de documentos, como el tratamiento e inserción de imágenes y la elaboración de textos compatibles con el lenguaje html, el cual es uno de lo más utilizados en Internet.

A continuación se graficarán algunas matrices correspondientes a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales al programa de procesador de texto Word. Cada matriz, además de definir las diferentes utilidades que se dan a esta herramienta, declara los contextos profesionales en los que han sido llevados a cabo.

DOCUMENTO CON FINES DE COMUNICACIÓN	
Servicio o herramienta	Word
Fines profesionales	Comunicación
Contexto profesional en el que se utiliza	Comunicación intrainstitucional entre un/a funcionario/a y la directora de una organización del área salud.
Situación profesional que lo amerita	Solicitar autorización para compensación horaria de integrantes del equipo intrainstitucional
<p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VIÑA DEL MAR, PARA EL DESARROLLO SOCIAL, AREA SALUD. C.D,S.F.G.C.</p> <p style="text-align: right;">Viña del Mar, xx de xxx de xxxx.</p> <p>MEMO N°</p> <p>DE : A.A ASISTENTE SOCIAL</p> <p>A : S.L DIRECTORA C.D.S.F.G.C</p> <p>A través del presente le saludo cordialmente y me permito solicitar a usted autorización para compensar en forma horaria a Funcionarios del Equipo de Salud, quienes trabajarán activamente en el desarrollo de la actividad de cierre Promoción año xxxx, actividad complementaria a la Cicletada. Las personas antes mencionadas trabajarán entre 10:00 y 14:00 horas, el sábado xx de xx de xx en la U Comunal de Juntas de Vecinos de G C, siendo un equivalente a 4 horas en horario extraordinario.</p> <p>Destaco que dichas personas han accedido a concurrir, incluso sin mediar compensación horaria, lo cual resulta mayormente destacable, frente al compromiso demostrado.</p> <p>NOMINA DE EQUIPO CESFAM PARTICIPANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V. D. A - J. N. M - K. C. B - A. M - M. C. M - F. A - A. A <p style="text-align: center;">Saluda Atte. a usted.</p> <p style="text-align: center;">A. A. S ASISTENTE SOCIAL CESFAM G. C</p> <p><u>Distribución:</u> Dirección Archivo Social.</p>	

A partir de lo anterior, es posible establecer que Word es el programa utilizado para elaborar la correspondencia interna en las organizaciones en que desempeñan los y las profesionales, otorgándole un grado de formalidad al escrito y permitiendo, mediante su impresión y archivo, que se conserve una evidencia de lo enviado y recibido.

DOCUMENTO CON FINES DE PLANIFICACIÓN	
Servicio o herramienta	Word
Fines profesionales	Planificación profesional
Contexto profesional en el que se utiliza	Planificación de trabajo anual en un centro de salud.
Situación profesional que lo amerita	Establecer ejes de trabajo, proyecciones y plan de acción referente a un sector de la población beneficiaria.
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE VIÑA DEL MAR PARA EL DESARROLLO SOCIAL C. A. L. T	
<p><u>CONVENIOS COLABORATIVOS 2006:</u></p> <p><u>INICIANDO EL AÑO 2006 Y PROYECCIONES EN EL SECTOR L.P.C. P 11.</u></p> <p>1º Eje de Trabajo: El Consejo Coordinador L. P. C - P 11. El consejo decidió realizar un receso, durante el verano, para iniciar en Abril con las reuniones, las que se están postergando para mediados de Mayo, producto que las dirigencias se están reorganizando frente a la posibilidad de constituirse en unidades vecinales y por otra parte el equipo de salud ha debido volcarse más hacia dentro para consolidar y planificar una atención en salud más integral con perspectiva familiar. Por lo que la planificación y calendarización de trabajo de los representantes de la comunidad está pendiente.</p> <p>2º Eje de Trabajo: Formación Comité Sanitario Ambiental de la P 11. participan los comités de la unificación de la p 11 con asesorías del equipo de salud y de la Seremi de Salud Viña del Mar Quillota. El primer trabajo se enfocó a tomar muestras de la calidad del agua y motivar buenas prácticas del almacenamiento del agua en este sector de tomas de terreno. Por otra parte, está proyectado un trabajo calendarizado por el comité sanitario ambiental y el equipo de salud, para abordar adecuadamente los temas propios de los asentamientos humanos precarios con la realidad de tomas de terreno.</p> <p>3º Eje de Trabajo: Con el objetivo de Crear Redes de Apoyo, el equipo de salud del consultorio promovió en Septiembre y luego en Diciembre del 2005, la constitución de grupos de apoyo, principalmente de mujeres con la finalidad de fortalecer, el auto cuidado en salud y potenciar la organización. Este, es el Eje que se presenta para la realización del convenio colaborativo 2006.</p> <p>En la actualidad existe un grupo de mujeres que funciona en una sede comunitaria con la asesoría del consultorio con el cual se está elaborando un plan de trabajo después de haber pasado por una primera fase de formación, donde el enfoque de trabajo estaba orientado al conocimiento, desarrollo personal, apoyo afectivo y auto cuidado, para pasar a una fase de organización hacia la búsqueda de un rol más pro activo en la vinculación con su comunidad.</p> <p style="text-align: center;"><u>ORGANIZACIÓN – CONVENIO COLABORATIVO.</u></p>	
NOMBRE DEL GRUPO	L. V.
Nº INTEGRANTES MUJERES	30 Inscritas
REUNIONES SEMANALES	Martes 15:00 hrs.
LUGAR	Sede Comunitaria (Nºx C. B, Calle A) sector I. P. C.
INGRESO	Derivación Equipo Salud/ Demanda espontánea/ Por Invitación de sus integrantes.
ASESORÍA	Asistente Social y Psicóloga en Primera Etapa Formación. Participación de Nutricionista en apoyo autocuidado.

Asistente Social etapa organización.				
PLAN DE ACCIÓN GRUPO MUJERES L. V – EQUIPO SALUD C. L. T SECTOR L. P. C P. 11				
Cronograma de desarrollo de actividades en fases de tres meses en el transcurso del año.				
Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades	Productos	Población objetivo
Consolidar el espacio grupal en una organización sustentable en el tiempo con un rol proactivo en su comunidad en el desarrollo de estilos de vida saludable constituyéndose en un eslabón de la red comunitaria.	- Consolidar el espacio grupal en el desarrollo de estilos de vida saludable.	- Desarrollo de instancias educativas que fomenten el autocuidado	- Adherencia a controles de salud.	-El Grupo y familias respectivas de sus miembros.
	- Potenciar el grupo para adoptar un rol proactivo en salud.	- Elaboración mapas redes apoyos. - Participación en las actividades promocionales de salud. - Participación en la celebración del primer año de vida de los nuevos ciudadanos de la comunidad.	- Mapas entregados a las distintas organizaciones. - Mayor adherencia de la comunidad a las campañas de salud. - Desarrollo de vínculo afectivo de la comunidad con sus nuevos ciudadanos.	- La comunidad y sus organizaciones - La comunidad - Familias de los nuevos ciudadanos.
	- Potenciar los derechos ciudadanos.	- Celebración día de la Mujer abierto a la comunidad. -Celebración día de niños y niñas. - Celebración día por la no violencia.	-Reconocimiento y validación conductual de derechos y deberes ciudadanos de comunidad.	- La comunidad
	- Promover la organización y autogestión.	- Constitución de Comisiones de trabajo.	- Constitución inicial de una red de voluntariado activo en salud.	- La comunidad

A partir de lo anterior, es posible establecer que Word es un programa de utilidad para los y las profesionales, debido a que permite elaborar un texto escrito e insertar tablas para realizar una planificación profesional de manera ordenada y clara para el lector, constituyéndose en una herramienta importante de apoyo para el registro de las fases de intervención propias de Trabajo Social.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Considerando que el colectivo profesional genérico es el que tiene un escaso o nulo conocimiento y uso personal respecto a las tecnologías de la información y la comunicación, es necesario señalar que la información entregada indica que el programa Word es utilizado por la totalidad de los y las profesionales, independientemente del conocimiento que tengan de otras herramientas tecnológicas.

Específicamente, esta herramienta es utilizada para la confección de escritos específicos de la institución en la cual se desempeñan los y las profesionales, tales como informes, Ordinarios y cartas, además de otros instrumentos de registro propios del repertorio de Trabajo Social, como Informes Sociales.

“Si, el Word para hacer todos los Ordinarios, todas las correspondencias, la despachada, toda la información que se nos pide uno utiliza el Word.” (A.S. 04)

Estos documentos tienen diversos destinatarios, ya sea a nivel intrainstitucional, como hacia otras redes y los usuarios o beneficiarios de la organización en la cual se desempeñan los y las profesionales.

“Si, todo el tiempo, eso es lo que más uso. Cartas, informes, mas que nada informes, cartas de repente de solicitud, informes a los socios, informe a los familiares. Todo material escrito que uno requiere en cualquier oficina se hace por este medio.” (A.S. 05)

Los conocimientos necesarios para la utilización de este programa han sido adquiridos por los y las profesionales debido a exigencias institucionales, mediante capacitaciones destinadas especialmente a estos fines, en las cuales se han entregado los elementos básicos para la elaboración de textos. O en su defecto, han debido recurrir a la ayuda de terceros, ya sean redes personales o laborales.

Los y las profesionales de este colectivo expresan no tener mayores dificultades en su utilización, en comparación a otras herramientas de Office, como Excel y PowerPoint.

Por otra parte, se observa una tendencia a la duplicación de la información, ya que estos textos no sólo se guardan digitalmente en el equipo computacional en el cual se elaboran, sino que además se imprimen y archivan físicamente, ocupando espacio dentro de la(s) oficina(s).

A su vez, Word uno de los mas programas más conocidos y empleados por este colectivo profesional para la elaboración de textos, reemplazando al anterior formato manuscrito o en máquina de escribir ocupado por los y las profesionales de mayor edad y experiencia laboral.

En términos generales, se aprecia que los y las profesionales de este colectivo no realizan apreciaciones respecto a las características, ventajas y desventajas de este programa, limitándose a describir los tipos de documentos elaborados y sus destinatarios, además del carácter de obligatoriedad conferido a su utilización dentro de los contextos laborales.

A continuación se graficará una matriz correspondientes a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales de este colectivo profesional al programa de procesador de texto Word. Cada matriz, además de definir las diferentes utilidades que se dan a esta herramienta, declara los contextos profesionales en los que han sido llevados a cabo.

DOCUMENTO CON FINES DE INFORMACIÓN	
Servicio o herramienta	Word
Fines profesionales	Información
Contexto profesional en el que se utiliza	Envío de información desde profesionales a director de un establecimiento de salud.
Situación profesional que lo amerita	Informar situación taller “expresión del animo a través de la pintura”
CORPORACIÓN MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL	
C. D. S. D. J. C. B	
Ord.: N° 24 Mat.: informa situación taller expresión del animo a través de la pintura.	
<u>Viña del Mar, xx de xx 200x.</u>	
De: Equipo Psicosocial C de S D. J C B.	
A: Dr. L C L Director C d S Dr. Juan Carlos Baeza.	
A través de la presente informo a Usted la siguiente situación:	
A través del encargado de promoción de área se nos informo la posibilidad de implementar un taller de pintura dirigido a usuarios de nuestro establecimiento, cuyo objetivo era expresar el estado de ánimo a través de la pintura. Esta actividad seria desarrollada por un profesor de la E de B A.	
Al mismo tiempo para el mejor aprovechamiento de los recursos se sugería asociarse con otro establecimiento cercano a fin de disminuir costo en movilización para los participantes; se eligió al C M M estableciéndose la coordinación respectiva número de participantes y lugar de ejecución.	
Al comunicar la presente situación al encargado de promoción se nos informo que ambos establecimientos quedaron fuera por no existir mayor cantidad de horas profesor, y por la demora en establecer la coordinación por parte del equipo organizador.	
Si consideramos que el equipo organizador generó expectativas en estas personas y se utilizaron horas profesionales para establecer coordinación y difusión de la actividad, y posteriormente no ejecutarla. El equipo psicosocial de este establecimiento desea manifestar su molestia a través de la presente, a fin de que situaciones como esta no vuelvan a repetirse.	
Sin otro particular Saludan atentamente a Usted.	
C M A Asistente Social	M P R Asistente Social
M. F M C Psicóloga	C G C Psicólogo

A partir de lo anterior, se observa que la utilización del programa reviste un carácter obligatorio para los y las profesionales que se desempeñan en una institución, ya que, aunque es posible comunicar el mismo mensaje de manera oral durante una reunión o entrevista con el receptor del documento, es preciso mantener correspondencia escrita, lo cual le otorga validez a la información.

Fines profesionales de Información, comunicación y planificación.		
Software de procesamiento de texto. Word	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	Sí.
Tipo de uso	Utilización de múltiples aplicaciones y funciones del programa, como la inserción de imágenes y tablas.	Se limita a la redacción de textos.
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Conocimientos adquiridos durante el desempeño laboral y entregados en capacitaciones organizacionales o por redes personales.
Acceso y uso	Frecuente.	Frecuente, con carácter de obligatoriedad y formalidad.
Valoración	Central en la función profesional	Apoyo a la función profesional.
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Institucional
Soporte de la información	Digital, en los equipos computacionales en que se elaboran los documentos u otros, como CDs o pen drive	Físico, si bien se elabora en formato digital, se imprime y archiva a modo de respaldo

c) Software Hoja de Cálculo. Excel

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el programa de hoja de cálculo Excel (perteneciente al paquete de Microsoft Office) para fines de ordenamiento de datos y realización de operaciones estadísticas básicas, con uso a nivel intrainstitucional.

Este programa permite colocar, ordenar y buscar datos, así como insertar bloques de texto e imágenes.

Concretamente, este software es empleado como una herramienta para elaborar bases de datos, en las cuales se registran algunas intervenciones profesionales, como es el caso de las visitas domiciliarias.

“...el tema de las plantillas de Excel son usadas para llevar un registro de lo que estamos haciendo” (A.S 01)

Otros usos son la tabulación de datos para la realización de evaluaciones anuales, flujos de caja y, en el caso de profesionales que ejercen docencia, elaboración de planillas de asistencia y notas. Esto permite llevar un control de la información ingresada y un constante seguimiento.

“Excel, utilizo mucho el tema de las planillas, ir confeccionando el tema del flujo de la caja chica. Aunque parece como menor es súper importante saber cuanto plata tienes, cuanto gastas y cuanto te queda para gastar, y en eso estoy como trabajando ahora mas que nada en Excel.” (A.S 02)

En cuanto a las razones para su utilización con fines profesionales, se declara que facilita el ordenamiento y manejo de una gran cantidad de datos, numéricos o personales, así como la representación de estos valores de forma gráfica.

“...entendiéndose que para mí es súper importante este manejo estadísticos de los datos, entonces Excel te permite a grueso modo estadísticos o gráficos, por lo menos algo como rápido.” (A.S 03)

Además permite el almacenamiento en formato digital de gran cantidad de información estadística, relativa a censos de la población beneficiaria de las instituciones en que se desempeñan los y las profesionales, optimizando el espacio físico al interior de las oficinas y el uso de recursos materiales fungibles, como el papel.

“...los censos en Excel son mucho más fáciles de hacer, evita el papel.” (A.S 04)

No obstante las ventajas declaradas, algunos/as profesionales expresan que no utilizan con frecuencia este programa, ya que si requieren realizar cálculos matemáticos y estadísticos, prefieren ocupar programas más específicos, actualizados y con una mayor cantidad de funciones.

“...si queremos obtener algún porcentaje u otro dato estadístico, o poder desarrollar tablas, de pronto el SPSS, o el Project. Por lo cual el Excel esta quedando como abandonado y ocupamos otros programas, que de alguna manera agilizan los procesos de resolver algún tipo de cálculo matemáticos o estadísticos y lo da de forma directa” (A.S 05)

Ante esto, es necesario tener instaladas las competencias necesarias para conocer, manejar y utilizar de manera pertinente estos softwares alternativos a Excel. Conjuntamente debe existir la voluntad institucional para adquirirlos, ya que en el caso del SPSS, su costo es bastante elevado.

A continuación se graficará una matriz correspondiente a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales al programa de hojas de calculo Excel. Esta matriz, además de definir uno de los fines para los que se utiliza esta herramienta, declara los contextos profesionales en los que ha sido llevado a cabo.

HOJA DE CÁLCULO CON FINES DE ORDENAMIENTO DE DATOS	
Servicio o herramienta	Excel
Fines profesionales	Ordenamiento de datos
Contexto profesional en el que se utiliza	Registro visitas domiciliarias realizadas por los y las Trabajadores/as Sociales de una institución del área salud

N°	FECHA	P FAM	SECTOR	NOMBRE COMPLETO	RUT
1	09.01.06	1529	Verde	P Z	
2	10.01.06	3387	Amarillo	LM	
3	10.01.06	6695	Verde	YE	
4	12.01.06	2893	Amarillo	AF	
5	12.01.06	6575	Amarillo	JQ	
6	13.01.06	2339	Verde	HT	
7	13.01.06	4005	Amarillo	MM	
8	13.01.06	9864	Azul	MEVV	
9	13.01.06	293	Amarillo	MB	
10	13.01.06	3671	Amarillo	CO	
11	13.01.06	3899	Amarillo	MP	
12	13.01.06	8335	Amarillo	SF	
13	16.01.06	6986	Amarillo	JA	
14	17.01.06	226	Verde	JA	
15	17.01.06	1784	Verde	MPC	
16	17.01.06	1242	Azul	TO	
17	17.01.06	811	Azul	GV	
18	17.01.06	1256	Azul	LG	
19	20.01.06	2667	Amarillo	AMV	
20	20.01.06	3765	Amarillo	PVI	
21	24.01.06	3921	Azul	RD	
22	27.01.06	662	Amarillo	BC	
23	27.01.06	7163	Amarillo	AV	

A partir de lo anterior, es posible evidenciar uno de los usos mas frecuentes otorgados al programa Excel, el cual es la elaboración de bases de datos con información relevante para los y las profesionales y la institución en la cual se desempeñan, en términos de registro y evaluaciones.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Mediante la información entregada por los y las profesionales de este colectivo, es posible afirmar que existe un escaso o nulo uso y conocimiento respecto a las características, utilidades y aplicaciones de este programa.

En términos generales, los principales usos están referidos a la elaboración de planillas mensuales, en las cuales se registra la asistencia de los beneficiarios o usuarios a talleres y actividades realizadas en las instituciones en las cuales se desempeñan los y las profesionales.

“Yo hago las planillas mensuales para el Hospital Salvador, donde se registran los días asistidos de cada uno de los participantes nuestros.” (A.S 06)

En el caso de los y las trabajadores/as sociales que declaran la utilización de Excel, reconocen que esta se limita al ingreso de datos al interior de la hoja de cálculo, necesitando la ayuda de terceros para otras operaciones más complejas, como las funciones matemáticas y estadísticas.

Ante esta dependencia permanente de otras personas para emplear las diversas funcionalidades del programa, se admite que el principal motivo es la comodidad y el poco interés en incorporar nuevos conocimientos referentes al manejo de nuevas herramientas tecnológicas.

“En ese sentido soy muy cómoda también, cuando hay que meter una fórmula a alguien le pido cual es la fórmula” (A.S 07)

En cuanto a las ventajas expresadas, los y las profesionales tienen una actitud pasiva y de observación, manifestando que aunque utilizan Excel de manera muy limitada, destacan que ha facilitado el cálculo de datos numéricos y las operaciones matemáticas básicas, reemplazando a otras herramientas convencionales, como la calculadora.

“...y ahí se empieza a multiplicar todo solo, eso lo encuentro maravilloso, porque antes había que estar con la calculadora.” (A.S 08)

A su vez, existen profesionales que, aunque conocen la existencia de este programa, no lo utilizan. Los motivos esgrimidos aluden a la escasez de tiempo y a la delegación de este tipo de trabajos en otras personas, como los y las alumnos/as que realizan sus prácticas en las instituciones en las cuales se desempeñan y están bajo su supervisión.

“(Entrevistado/a) ¿Utiliza el Excel o el PowerPoint? (Entrevistado/a) El PowerPoint sí, pero el Excel no. Por factor tiempo, yo pido que me hagan el trabajo, doy las indicaciones.” (A.S 09)

Cabe señalar que de los tres programas pertenecientes al paquete Office, Excel es el menos utilizado y el que tiene la menor connotación de obligatoriedad en cuanto a su manejo al interior de las instituciones. Esto se manifiesta en que las capacitaciones se centran en el aprendizaje de Word y PowerPoint.

Fines profesionales de Ordenamiento de datos.		
Software hoja de cálculo. Excel	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	Escasa.
Manejo	Amplio. Utilización de múltiples aplicaciones y funciones del programa	Limitado al ingreso de datos en la hoja de cálculo
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Conocimientos inexistentes o adquiridos durante el desempeño laboral
Acceso y uso	Frecuente.	Escaso o nulo
Valoración	Apoyo a la función profesional	Accesorio o externo a la función profesional.
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Institucional

d) Programas en red institucional: Teraprim

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el programa institucional en red Teraprim para fines de ordenamiento y procesamiento de datos.

Es necesario especificar que este es un programa propio de todos los Consultorios y Centros de Salud Familiar pertenecientes a la Corporación Municipal para el Desarrollo Social, Área Salud, de la comuna de Viña del Mar.

En términos administrativos depende del SOME (Servicio de Orientación Médica y Estadística) de cada centro de salud de atención primaria, el cual genera agendas digitales para cada profesional, estableciendo espacios de horarios de atención con prestaciones tipificadas, pertinentes a cada especialidad. Posteriormente cada profesional administra esta agenda de acuerdo a un cumplimiento de metas, registrando cada una de las prestaciones.

Las principales ventajas atribuidas por el colectivo profesional están referidas a que permite recoger y registrar los datos referentes a las prestaciones que se entregan en Atención Primaria en categorías, lo que a su vez facilita presentar esta información con mayor orden en menor cantidad de tiempo, y posteriormente elaborar censos mensuales de la población beneficiaria y de la prestación profesional desempeñada. Anteriormente, estos censos eran confeccionados en papel, traspasando los datos consignados en los cuadernos de atenciones de cada profesional.

“... antes los censos se hacían en papel y significaba que una vez al mes yo tendría que haber contado cuantas atenciones hice, cuales eran los tipos de atenciones que hice y a cuantas personas beneficié, cuantas Visitas Domiciliarias, cuantas consultas sociales, y si son consultas sociales, cuantas para niños, cuantas para mujeres, cuantas para adultos, cuantas para adultos mayores, cuantas para discapacitados” (A.S 01)

Otra ventaja expresada es que permite una permanente comunicación en red entre todos/as los y las profesionales de una institución en términos de la dación de horas. Es decir, cada funcionario tiene su propia agenda digital de prestaciones y tiene acceso a la agenda de los otros miembros del equipo profesional, con el objeto de realizar derivaciones de los/as pacientes, optimizando el proceso de atención y agilizando los procesos de coordinación e información entre los miembros de cada equipo de profesionales.

“Yo puedo dar mis horas y no utilizo el cuaderno y puedo darles horas para otros profesionales, puedo dar horas a psicólogo, puedo dar horas a médicos, puedo dar horas a nutricionista, puedo saber cual es la carga horaria de un colega, puedo saber cuando tiene hora mi colega para ver, para conversar un sobrecupo, es útil en ese sentido.” (A.S 02)

Uno de sus aspectos destacados es que este programa se encuentra en permanente evaluación y mejoramiento, de acuerdo a las sugerencias realizadas por los y las profesionales que se desempeñan en los Centros de Salud, para adaptar sus funcionalidades de acuerdo a las necesidades reales.

“Entonces el ejercicio que hay que hacer ahora, y en eso hemos estado, es como anotando – el año pasado lo hicimos así – anotamos las prestaciones que no estaban y las agregaron. Entonces es un programa mas o menos flexible, porque esta en permanente reformulación.” (A.S 03)

Una de las modificaciones realizadas, de gran importancia para los y las profesionales, considerando los nuevos enfoques en salud y la perspectiva integral de Trabajo Social, ha sido la transición del programa desde el registro de prestaciones con una lógica biomédica e individual a una biopsicosocial con integración de elementos atingentes al nivel de intervención grupal.

“Entonces yo podía anotar ahí todo lo que era individual: consulta social, Visita Domiciliaria, orientaciones familiares en el caso de nosotros que somos CESFAM. De a poco se fueron sumando intervenciones grupales que hacíamos otros profesionales no médicos: Taller Grupal, se agregaron Informes Sociales, se agregaron intervenciones de desarrollo local, como el Consejo Local y la Comisión Mixta y hasta ahí estamos.” (A.S 04)

Una de las desventajas declaradas apunta a que pese a estas adaptaciones, aún falta incorporar las prestaciones relativas al nivel comunitario de intervención y las actividades con enfoque preventivo y promocional, fortalezas del nuevo enfoque de salud familiar, tendiéndose a una priorización del antiguo modelo de intervención curativo. Por otra parte, tampoco se encuentran tipificadas las reuniones de equipos de trabajo.

"Por ejemplo, si yo voy y llamo por teléfono a un colega del SENAME para un tema de favorecer los derechos de los niños, si yo voy y tengo una reunión que no es de Comisión Mixta ni de Consejo Local de Salud, sino que yo me reúno con los jóvenes del barrio como organización, no están las prestaciones más promocionales comunitarias." (A.S 05)

A su vez, se señala que otra desventaja generada a partir de la utilización de este programa es una relativa pérdida de control para seleccionar y filtrar las demandas de atención de profesionales, ya que anteriormente cada funcionario decidía de manera personal y presencial si la prestación era pertinente, focalizándola de acuerdo a los requerimientos de cada usuario.

"Cuando yo uso el cuaderno, yo selecciono a quien le doy la hora y discuto con la persona si es realmente conmigo con que tiene que pedir hora. Por ejemplo, una señora allá afuera: "necesito conversar con usted porque necesito que me den leche" y todo eso no lo veo yo, lo ve la nutricionista." (A.S 06)

Ante esta situación, los y las profesionales han debido crear e implementar nuevas estrategias de control. Algunas de ellas son tipificar detalladamente las prestaciones de acuerdo a cada uno de los sectores en que se divide la población beneficiaria y cada uno de los programas de salud a los cuales pertenece específicamente la atención.

"Entonces poner "consulta social a embarazada", del sector verde, no del azul; porque nosotras estamos sectorizadas y el Teraprim te permite también eso, ir como identificando, pero la desventaja es que no tiene todas las prestaciones que nosotras como Asistentes Sociales hacemos." (A.S 07)

A continuación se graficará una matriz correspondiente a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales al programa institucional en red Teraprim. Esta matriz, además de definir los fines para los que se utiliza esta herramienta, declara los contextos profesionales en los que ha sido llevado a cabo.

PROGRAMA INSTITUCIONAL EN RED CON FINES DE ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	
Servicio o herramienta	Programa Teraprim
Fines profesionales	Ordenamiento y procesamiento de datos
Contexto profesional en el que se utiliza	Registro prestaciones realizadas por los y las profesionales de una institución del área salud

A partir de lo anterior es posible evidenciar los datos, tanto del paciente como de los funcionarios, que pueden ser consignados en este programa, los que resultan de gran utilidad para los y las profesionales para optimizar sus atenciones; ya que pueden almacenar, procesar y transmitir información en un formato virtual y compartido por los integrantes de los equipos de trabajo al interior de la institución en la cual prestan sus servicios.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

En el caso de este colectivo profesional, es necesario declarar que si bien existe un conocimiento de las características, usos y ventajas del programa Teraprim, no lo tienen incorporado como herramienta tecnológica dentro de su desempeño profesional, así como tampoco han integrado a su repertorio las competencias necesarias para su utilización.

Los motivos aducidos para esta situación están referidos a que el manejo y administración del programa se encuentra a cargo de otra sección del establecimiento de salud, el Servicio de Orientación Médica y Estadística (SOME), que ingresa las prestaciones a la agenda de cada profesional, según la demanda de los usuarios. En este sentido, los y las profesionales asumen un rol pasivo frente a la incorporación de esta herramienta tecnológica y dependen de la eficiencia laboral de terceras personas.

“Yo no uso el Teraprim, eso te puede informar el Jorge que es el Jefe del SOME, sé que por lo que es Teraprim se puede hacer todo lo que citación por agenda a los pacientes, pero eso lo maneja el SOME y quien dirige eso del SOME es J. S. M.” (A.S 08)

En cuanto a las ventajas atribuidas a este programa, se mencionan principalmente dos. Por una parte ha permitido ordenar las prestaciones en una agenda virtual, reemplazando el antiguo sistema de atención por demanda espontánea. Y por otra parte, se menciona que facilita el cálculo de datos estadísticos referidos a estas prestaciones.

“...lo que es el Teraprim ha permitido que la persona incorpore que esto está ordenado, que tiene que pedir una hora, que no tenga que llegar a las 3 de la mañana a hacer una fila.” (A.S 09)

Sin embargo, estos profesionales expresan como desventaja que, aunque otros funcionarios han sido capacitados para el manejo de este programa, estos presentan dificultades para emplear todas sus aplicaciones, lo cual denota una apreciación crítica y externa por parte de este colectivo profesional.

“Permite también sacar datos estadísticos, y aún así con dificultad, porque es lo que comenta el doctor en algunas reuniones, que se les pide algún dato específico y como que les cuesta a los que han aprendido.” (A.S 10)

Fines profesionales de Ordenamiento y procesamiento de datos.		
Programas en red institucional: Teraprim	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	No
Manejo	Amplio. Utilización de múltiples aplicaciones y funciones del programa	Nulo, delegado en funcionarios de otras secciones de la institución
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos adquiridos durante el desempeño laboral	Conocimientos inexistentes
Acceso y uso	Frecuente.	Nulo
Valoración	Central en la función profesional	Apoyo a la función profesional.
Tiempo	Se optimiza	Se ve afectado por la eficiencia laboral de terceros
Propiedad de la herramienta	Institucional	Institucional, pero en secciones institucionales externas a Servicio Social

d) Cálculos estadísticos: SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el programa estadístico informático SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para fines de análisis de datos cuantitativos a nivel intrainstitucional.

Concretamente, este software es usado por los y las profesionales como una herramienta para ingresar y tabular datos cuantitativos obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como la encuesta, y analizarlos mediante funciones estadísticas.

“...por intermedio del SPSS, digitando, tabulando e ingresando los datos, a través de carpetas informativas uno va analizando, sacando porcentajes, gráficos, frecuencias, análisis descriptivos...” (A.S 01)

Respecto a los conocimientos necesarios para el manejo de esta herramienta tecnológica, este colectivo profesional refiere que han sido adquiridos de manera general durante su formación de pregrado, o en su defecto, en el transcurso de su desempeño laboral.

Como principal ventaja, se describe el hecho de que este programa permite analizar gran cantidad de datos, en comparación a otros procedimientos manuales utilizados convencionalmente, como la elaboración de la sábana de datos, economizando el uso de recursos materiales fungibles y optimizando el tiempo.

No obstante las ventajas declaradas, algunos/as profesionales expresan que no utilizan con frecuencia este programa, debido a que su utilidad es pertinente sólo para el análisis de datos cuantificables, desde un paradigma positivista, excluyendo otro tipo de datos propios de enfoques fenomenológicos.

“...y con menor presencia el SPSS, porque generalmente yo me paro desde un paradigma más comprensivo para poder trabajar la información, entonces el SPSS lo utilizo, pero con menos habitualidad que el otro, de hecho no me siento experto en SPSS.” (A.S 02)

En cuanto a sus desventajas, este colectivo profesional refiere que este programa tiene un gran costo económico que no todas las instituciones están dispuestas a asumir, o simplemente no cuentan con los recursos financieros que precisa su adquisición.

“Que no te pueden enseñar a usar el SPSS porque el SPSS es comprar una licencia, que instalarla en un computador te sale \$700.000...” (A.S 03)

Asimismo, se declara que otro factor que dificulta la instalación de este programa a nivel masivo en las instituciones en que los y las Trabajadores/as Sociales se desempeñan laboralmente, está referido a la escasa cantidad de profesionales que cuentan con las competencias necesarias para su óptima utilización, lo cual se explica por ideas preconcebidas y desconocimiento respecto a este software.

“Ahora no todos están capacitados en SPSS, en esta Dirección los que trabajan en él soy yo y la Jenny que está aprendiendo a utilizarlo, pero todavía le falta, el resto del equipo tampoco, pero son cosas mas que nada porque de pronto se ve como que este programa es complicado, que tiene tantas características, y en la verdad te agilizan los procesos.” (A.S 04)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Mediante la información entregada por los y las profesionales de este colectivo, es posible afirmar que existe un nulo uso y conocimiento respecto a las características, utilidades y aplicaciones de este programa.

Este colectivo profesional no hace referencia al programa SPSS, por lo que no existen motivos declarados explícitamente para el hecho de que no se encuentre instalado en estos/as profesionales.

Al no contar con la utilización de esta herramienta tecnológica, como incorporación al desempeño profesional, la propiedad de ésta no se hace presente en lo personal, así como tampoco en el ámbito profesional.

Fines profesionales de Análisis de datos Cuantitativos.		
Programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	No.
Manejo	Amplio y variable. Utilización de múltiples aplicaciones y funciones del programa en algunos profesionales.	Inexistente
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral o adquiridos durante el desempeño profesional.	Nulo
Acceso y uso	Variable, dependiente de los recursos e interés de la institución.	Inexistente
Valoración	Apoyo a la función profesional	Aspecto no explicitado
Propiedad de la herramienta	Institucional	Nula

B. HARDWARE

a) Computadores Personales

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utilizan los Computadores Personales, compuestos básicamente por monitor, Unidad Central de Proceso, ratón y teclado, en términos de ejecutar los programas informáticos necesarios para cumplir los fines profesionales asociados al uso de tecnologías.

En general, los miembros de este colectivo declaran tener acceso, manejo y uso de equipos computacionales al interior de las instituciones en las cuales se desempeñan laboralmente, existiendo una diversidad en lo referente a calidad y cantidad de computadores disponibles.

Los factores que inciden en lo anterior son, principalmente, la prioridad otorgada a la adquisición de equipamiento tecnológico en cada institución y los recursos financieros disponibles para este ítem.

Por una parte, se indica que en algunas organizaciones, con alta priorización y recursos, la totalidad de sus funcionarios/as tiene acceso y uso de un computador personal.

"Y ya masivo para todos, unos cuatro años, que sea un medio no restringido para el Servicio. O sea, hasta el auxiliar tiene computador, tiene un computador compartido con otra persona." (A.S 01)

A su vez, algunos/as Trabajadores/as Sociales tienen acceso y uso de computadores de manera exclusiva, tanto en su entorno profesional como en el ámbito personal.

"...yo tengo acá y en mi casa, aquí estoy conectado todo el día y en mi casa también, o sea, yo llego y puedo estar hasta las 3 de la mañana trabajando allá..." (A.S 02)

Por otra parte, algunos/as profesionales declaran que si bien tienen acceso a un equipo computacional, éste presenta algunas características que dificultan u obstaculizan el cumplimiento eficiente de sus funciones.

“...tengo acceso a un computador que esta en línea. Es un poco lento el computador, el acceso a red es demoroso, lento.” (A.S 03)

En otros casos, aunque los y las profesionales cuentan con un computador propio, deben compartir su utilización con otros/as funcionarios de la institución, evidenciando la insuficiencia de equipos respecto a las necesidades de los distintos profesionales que se desempeñan en la organización.

“...todo lo que es maternal no tiene computador y por eso lo viene a ocupar acá, entonces ahí nos coordinamos cuando lo usa, cuando salgo a terreno, para que pueda ocupar mi oficina...” (A.S 04)

Es necesario indicar que en algunas instituciones, la adquisición de equipos computacionales fue realizada por sugerencia de los y las profesionales en el momento de insertarse laboralmente en la institución, debiendo explicar y evidenciar las ventajas y utilidades de estas tecnologías a sus superiores o encargados de la administración de los recursos financieros.

“Cuando yo llegué no había computadores en el consultorio, la Asistente era súper reacia a trabajar con computadores, por eso yo quería y pedí un computador, pero el Director no sabía mucho de eso, no sabía la utilidad...” (A.S 05)

Una vez que los computadores han sido adquiridos e instalados surgen nuevos requerimientos, con el objeto de que los recursos tecnológicos puedan ser utilizados de manera pertinente, de acuerdo a las distintas funciones profesionales y las herramientas de almacenamiento de información que van apareciendo en el mercado.

“Yo ahora tengo un computador, más o menos decente, que me permite conectarme a la red rápido, tiene banda ancha y en fin todo eso, pero por ejemplo, no tiene puerto USB que me permita conectarme con el PenDrive.” (A.S 06)

Como ventajas se indica que al tener acceso y manejo de un computador personal, es posible digitalizar la información, administrándola y recuperándola con mayor rapidez, ordenando los diferentes documentos en carpetas virtuales y optimizando recursos materiales y espacio físico en la oficina.

“...si tengo esa capacidad de ir guardando, registrando y teniendo orden dentro del computador, no voy a tener problema en encontrar alguna información de lo que estoy trabajando.” (A.S 07)

Como desventaja, se indica la constante obsolescencia de los equipos computacionales, debido a la rápida renovación y actualización de las tecnologías, las que en algunos casos presentan incompatibilidades con las ya existentes en las instituciones, apareciendo nuevas necesidades y características. Esto implica permanentes inversiones financieras por parte de las organizaciones, existiendo un importante factor económico asociado a la incorporación de las tecnologías informáticas.

“Y esto va en un espiral que es continuo porque nunca es lo suficientemente rápido y nunca son lo suficientemente buenas las herramientas, y uno las va cambiando y modernizando. Ustedes han visto que cambiamos de equipos, no hace un año que teníamos los otros equipos y los volvimos a cambiar, porque se estaban haciendo las necesidades más fuertes, más recurrentes.” (A.S 08)

A su vez, existe el computador portátil o notebook. Este hardware es una microcomputadora portátil de gran potencia de cálculo y con batería, que le proporciona la capacidad de trabajo sin estar enchufada a la red eléctrica.

Si bien, no está instalado en términos generales y masivos en el desempeño de los y las profesionales Trabajadores/as Sociales, debido a que las instituciones no privilegian su incorporación para el desempeño de funciones laborales, algunos/as integrantes del colectivo Autoprogramable manifiestan un interés y necesidad de adquirir un computador portátil de manera personal, fundamentalmente para el trabajo realizado fuera de la institución, es decir, el ampliamente nombrado y conocido “trabajo en terreno”, reconociendo sus utilidades para exhibir presentaciones elaboradas con el programa PowerPoint, en capacitaciones, jornadas educativas o de entrega de información.

Por otra parte, se expresa que la utilización de este hardware permite optimizar tiempos de trabajo, ya que es posible elaborar presentaciones, documentos y proyectos durante traslados geográficos.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Considerando que el colectivo profesional genérico es el que tiene un escaso o nulo conocimiento y uso personal respecto a las tecnologías de la información y la comunicación, es necesario señalar que la información entregada indica que los computadores personales son utilizados por la totalidad de los y las profesionales, independientemente del conocimiento que tengan de otras herramientas tecnológicas.

Algunos/as profesionales precisan que, si bien, el computador es una herramienta que debieron incorporar durante su desempeño profesional, de acuerdo a sus posibilidades económicas adquirieron otro, de manera personal, fundamentalmente para la utilización por parte de sus hijos, con fines recreativos o educacionales.

“...de hecho en mi casa cuando tuve la ocasión de comprar un computador fue pensando un poco en mi cabro chico, que tenía 10 años.” (A.S 09)

En cuanto al aprendizaje de los elementos y nociones fundamentales para utilizar un computador, de manera pertinente a las nuevas demandas laborales, los y las profesionales debieron recurrir a la ayuda de compañeros/as de trabajo o redes personales.

“...porque aquí mismo aprendí con mi colega que venía del extranjero y ella sí se manejaba, entonces ahí yo fui aprendiendo. Después un chiquillo que trabajó acá me hizo como unas clases.” (A.S 10)

Respecto al equipamiento disponible en las instituciones, los y las profesionales declaran la existencia de déficit en cuanto a calidad y cantidad, debiendo compartir los computadores con otros integrantes y establecer consensos en tiempos de uso.

“La verdad es que tendríamos que tener, ojalá cada uno de nosotros pudiera tener su computador, sería lo ideal. A veces tenemos que esperar que uno se pare para agarrar la silla del computador.” (A.S 11)

Además, se especifica que las prioridades institucionales para la adquisición de computadores están centradas en profesionales del área administrativa, para funciones financieras o estadísticas, por lo que no existe una percepción generalizada de la incorporación de las tecnologías en el desempeño de Trabajo Social.

“Tenemos más de un computador, pero uno esta destinado a funciones específicas de todo lo que tiene que ver con las finanzas, los sueldos; eso lo ve la secretaria.” (A.S 12)

Por este motivo, en casi la totalidad de las instituciones se produce una subvaloración de las utilidades de un computador para la profesión, haciéndose entrega de equipos de segunda mano y que ya no satisfacen los requerimientos de otras secciones o departamentos. La relación entre tecnologías informáticas y Trabajo Social se encuentra escasamente instalada.

“Así que yo creo que están esperando que lleguen unos computadores más modernos que van a pasar a otras secciones que son las que más lo ocupan, por ejemplo la parte que lleva la Estadística; y esos que van dejando, que no son tan viejos tampoco, nos podrían pasar algo que nos sirviera más a nosotros.” (A.S 13)

También se declara que los procesos de incorporación de los computadores al interior de las instituciones, para el cumplimiento de fines laborales atinentes a Trabajo Social, ha surgido desde la solicitud e iniciativa de los y las profesionales.

“...si prácticamente nosotros no teníamos y yo le decía al doctor “¿cómo no va a haber uno en bodega por ultimo?, viejito, pero lo que sea, por favor necesitamos. Porque antes no teníamos y nos hacía mucha falta para hacer los informes sociales, certificados, todo eso que la gente pide.” (A.S 14)

Como dificultad o desventaja, se señala la constante y rápida obsolescencia de los equipos, reconociendo el alto costo financiero que implica su renovación o actualización, fundamentalmente en instituciones no gubernamentales y financiadas en base a recursos provenientes de fondos concursables.

“Y bueno, a raíz de la falta de recursos no hemos podido como modernizar y actualizar nuestros equipos, pero hemos pedido presupuestos, y estamos como un poco pendientes y atentos de poder hacerlo.” (A.S 15)

Otra desventaja declarada es que, debido a la antigüedad de los equipos, éstos carecen de las características requeridas para utilizar dispositivos de almacenamiento de datos, necesarios para el traslado y respaldo de documentos, principalmente presentaciones elaboradas en PowerPoint.

“...al menos este computador es súper precario y ahí no podemos poner por ejemplo CD, solamente tiene para disquete.” (A.S 16)

Hardware: Computador personal	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLE	TRABAJADORES/A SOCIALES GENERICOS/AS
Utilización	Sí.	Sí.
Tipo de uso	Utilización de múltiples aplicaciones y funciones de los equipos.	Se limita a la elaboración de documentos y uso básico de otros programas.
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Conocimientos adquiridos durante el desempeño laboral y entregados por redes personales.
Acceso y uso	Frecuente.	Frecuente, con carácter de obligatoriedad.
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Institucional y, en algunos casos, familiar.
Soporte de la información	Disquete o CD	Disquete

b) Impresora

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el hardware catalogado como impresora.

Es necesario precisar que la impresora es utilizada por el colectivo profesional como un hardware periférico del computador, cumpliendo la función de traspasar un documento (imagen o texto) desde el equipo, por medio de programas procesadores de texto, bloc de notas, visor de imágenes, entre otros, a un medio tangible, generalmente el papel, mediante el uso de cartuchos de tinta o, en casos de mayor tecnología, el láser.

Se destaca que el presente hardware define su operatividad por medio del uso de un computador, en su defecto, no sería posible la instrucción de impresión de los diversos documentos de los y las profesionales.

“...sino ocupo el computador, no opera la impresora ni el computador” (A.S. 01)

Por otro lado, las instituciones cuentan con impresoras que además de cumplir la función de traspasar los documentos a un formato papel, también comprende otras características, como la impresión de carátulas de discos compactos con los cuales los y las profesionales del colectivo de investigación incorporan en su desempeño laboral.

“...tiene la impresora que además de imprimir las hojas, imprime portadas las carátulas de los CD's” (A.S. 02)

Por último cabe mencionar, que las instituciones en las cuales se desempeñan profesionales de Trabajo Social cuentan con un número variable de computadores, sin embargo la adquisición de un equipo de impresión por cada computador eleva los costos económicos. Debido a lo anterior se ha incorporado servicios de red en estos equipos tecnológicos, permitiendo de esta forma que se presencie exclusivamente una impresora central para las unidades laborales, donde las instrucciones son enviadas por cada computador, independiente del lugar físico en que se ubique.

“...hay una impresora que esta conectada, pero es una impresora inmensa de grande. Estamos en red, entonces uno tira de aquí las hojas y las va a buscar” (A.S. 03)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos**

Se afirma que el presente colectivo de investigación cuenta con este hardware en el ejercicio laboral. Para los y las profesionales que mantienen una mayor trayectoria en los espacios institucionales, la impresora como complemento del computador se transformó en la evolución de la máquina de escribir, como alternativa de traspasar los documentos a papel.

Los y las profesionales no han mantenido un grado de dificultad en su manejo, sin embargo el matiz comparativo con los y las trabajadores/as sociales autoprogramables se origina en los modelos de los equipos de impresión. Si por parte del colectivo anteriormente descrito se utilizaban impresoras polifuncionales, en el presente colectivo de estudio representan un equipamiento de mayor antigüedad, correspondiente a las primeras versiones de impresora, a pesar de esto, se considera un avance contar con su adquisición en el campo profesional.

“...esto para mí es un gran avance y tener la impresora también, aunque sea a punto” (A.S. 04)

Fines profesionales Complementarios a la elaboración de documentos.		
Hardware: Impresora	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Frecuente.	Frecuente
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Escasos conocimientos. Requieren la ayuda de terceros para determinadas impresiones.
Modelos del Hardware	Óptimo, son polifuncionales	Parcial, solamente cumple la función de impresión con una tecnología antigua.
Función	Complemento en la elaboración de documentos.	Auxiliar en la elaboración de documentos.
Propiedad de la herramienta	Institucional, compartida por servicios de red.	Institucional, pero es compartida por varios computadores.

c) Cámara Digital

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

Se afirma que la cámara digital corresponde a un hardware relativamente moderno en el mercado, cumpliendo la función principal de fotografiar en formato digital, además de contar con la posibilidad de la grabación de videos de corta duración y en algunos casos sonidos. Se identifica como la evolución de la máquina fotográfica.

En primer lugar, el presente hardware facilita por un lado, los procesos de evaluación de talleres o actividades desempeñadas por los y las profesionales, ya que representa un medio de verificación de la realización de ellas, como también en los procesos informativos de las respectivas actividades hacia su equipo institucional, interinstitucional o la comunidad.

“...fotografía mucho, fotografías digitales, que después te permiten sobre todo para el tema de la evaluación, para los registros, para los medios de verificación, te ayuda harto; eso es súper rico, es súper rico en términos de la plasticidad que tiene esa información.” (A.S. 05)

Por último se señala que la adquisición de este hardware refleja un costo económico superior a la máquina fotográfica, sin embargo la rapidez para contar con los registros visuales, además de omitir el paso de la revelación de los rollos fotográficos, va provocando a mediano plazo que los gastos realizados en su adquisición sea menor que el método clásico de la máquina fotográfica.

“...porque ya este tema de las cámaras con rollo ya... porque además te abarata costos. La inversión es mayor, de comprarte una cámara digital, pero a futuro te abarata todos los costos” (A.S. 06)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Se indica que el presente colectivo de investigación utiliza la fotografía como medio de verificación de actividades realizadas en su contexto profesional, sin embargo existen ciertos matices en su utilización que diferencia al colectivo autoprogramables.

En primer lugar, la utilización de la fotografía corresponde a un número escaso, sus evaluaciones con sus respectivos indicadores y medios de verificación se utilizan por medio de pautas, y por otro lado los medios de información se realizan por vías escritas como memorándum, entre otros. El número menor de fotografías son realizadas por la tradicional máquina fotográfica, que a diferencia del presente hardware, los registros fotográficos son traspasados a un papel y no tienen la característica de ser visualizados en un computador.

“...porque todavía estamos en el papel fotográfico” (A.S. 07)

El uso de la cámara digital se presenta como escaso o nulo por parte de los y las profesionales que representan este colectivo de investigación, esto se evidencia porque a nivel institucional o personal no cuenta con la adquisición de este hardware, sin embargo, en los casos en que se manifiesta su presencia, el conocimiento en su manejo obstaculiza la óptima utilización de las funciones de la cámara digital.

“...cámara digital y videos, son los que se me van en “collera”, no sé como pasarlos al computador.” (A.S. 08)

Fines profesionales		
Complementarios a la elaboración de documentos.		
Hardware: Cámara digital	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENERICOS/AS
Utilización	Frecuente.	Parcial o Nulo
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Escasos conocimientos. Requieren la ayuda de terceros para determinadas funciones.
Modelos del Hardware	Óptimo.	Parcial, utilización prioritaria de la máquina fotográfica.
Función	Complemento en funciones profesionales.	Auxiliar en funciones profesionales.
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Institucional, sin embargo no todas cuentan con este hardware.

d) Memoria USB o Pendrive

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el hardware memoria USB (Universal Serial Bus), conocido masivamente como Pendrive, como soporte de almacenamiento de datos.

Este dispositivo está siendo utilizado de manera incipiente por algunos Trabajadores/as Sociales, fundamentalmente por las ventajas presentadas respecto a las formas previas de almacenamiento portátil, como los CD y los disquetes.

Entre las cualidades mencionadas, se encuentra su capacidad de almacenamiento. Además posee otras características, como su tamaño y peso reducidos, es desconectable, reescribible y más confiable que los disquetes o CD.

"Hay muchas acá que andamos con el pendrive porque el disquete ya no nos sirve, porque tienen muy poco peso, y es menos seguro para trabajar, porque con los disquetes como que no se abren, los CD's también tienen su porcentaje de fallas..." (A.S 01)

Esto lo hace ideal para el transporte personal de datos o archivos de trabajo desde un lugar a otro. O el transporte de datos personales y profesionales a los que se quiere acceder en múltiples lugares, principalmente presentaciones elaboradas con el programa PowerPoint.

"...más que nada estar en la vanguardia de estas cosas que van saliendo, tratar de incorporarlas, y que una Asistente Social ande con Pendrive no se tiene ser tan raro, porque nuestras presentaciones están todas en PowerPoint" (A.S 02)

A su vez, los y las profesionales mencionan otros usos, como el almacenamiento de imágenes, texto y archivos de audio.

Para conectar este dispositivo a un computador, se requieren equipos con características compatibles a este hardware, como un puerto USB y sistema operativo Windows 2000 o superior.

"Entonces cuando nos demandan pega yo les digo un computador que tenga puerto USB para conectar el pendrive" (A.S 03)

Una desventaja evidenciada por los y las profesionales, no está referida al dispositivo en sí, mas bien alude a que debe ser adquirido de manera personal, y cada funcionario debe cubrir el costo económico en su totalidad, mientras los beneficios se reflejan principalmente en el trabajo realizado en la institución.

“...y todas esas cosas en realidad te van facilitando el trabajo y la resolución te la hacen más rápida y esos son costos, porque por ejemplo aquí no vamos a esperar que el consultorio te ponga un pendrive por programa” (A.S 04)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Mediante la información entregada por los y las profesionales de este colectivo, es posible afirmar que existe un nulo uso y conocimiento respecto a las características, utilidades y aplicaciones de este hardware.

Este colectivo profesional no hace referencia a la memoria USB o Pendrive, por lo que no existen motivos declarados explícitamente para el hecho de que no se encuentre instalado en estos/as profesionales.

Al no contar con la utilización de esta herramienta tecnológica, como incorporación al desempeño profesional, la propiedad de ésta no se hace presente en lo personal, así como tampoco en el ámbito profesional.

Fines profesionales de Almacenamiento de datos.		
Hardware Memoria USB o Pendrive	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	No.
Manejo	Amplio, almacenamiento de archivos en diversos formatos.	Inexistente
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral o adquiridos durante el desempeño profesional.	Nulo
Acceso y uso	Variable, dependiente de los recursos económicos personales.	Inexistente
Valoración	Apoyo a la función profesional	Aspecto no explicitado
Propiedad de la herramienta	Personal, utilizada en el ámbito profesional	Nula

e) Scanner

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza el hardware scanner como elemento para la tabulación de datos.

Este hardware es usado de manera incipiente por el colectivo profesional, especialmente por las ventajas que se le atribuye, ya que es utilizado para convertir, mediante el uso de la luz, imágenes y textos impresos a formato digital, se visualiza como un periférico que realiza acciones inversas a la impresora.

El scanner entrega una serie de características que facilita el ejercicio profesional, provocando una mayor rapidez en la obtención de los resultados requeridos.

"...tenemos un scanner que está a cargo mío, en el cual tu colocas las encuestas y la procesa sola y te da todos los resultados" (A.S. 01)

Sin embargo, la renovación tecnológica es un factor que obstaculiza la adquisición de nuevas herramientas o de nuevos hardware, lo que va generando que éstas vayan quedando obsoletas a través del tiempo e ir actualizando tanto los hardware como los programas o software que requieren la utilización de los scanner.

"...el scanner no es muy nueva, salió al mercado hace ya unos 2 años atrás, y operaba eficientemente con un Windows 2000, y ahora tenemos Windows XP, no lo lee, no lo reconoce y hemos tenido problema con ello" (A.S. 02)

Pese a lo descrito anteriormente, se visualiza como un hardware necesario en el ejercicio profesional por las características de rapidez de sus funciones como también por el alto costo económico que conlleva su adquisición.

"...este scanner hace todas estas operaciones, entonces desechar o tirarlo por la basura no es muy conveniente" (A.S. 03)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Mediante la información entregada por los y las profesionales de este colectivo, es posible afirmar que existe un nulo uso y conocimiento respecto a las características, utilidades y aplicaciones de este hardware.

Este colectivo profesional no hace referencia al scanner, por lo que no existen motivos declarados explícitamente para el hecho de que no se encuentre instalado en estos/as profesionales.

Al no contar con la utilización de esta herramienta tecnológica, como incorporación al desempeño profesional, la propiedad de ésta no se hace presente en lo personal, así como tampoco en el ámbito profesional.

Fines profesionales de Tabulación de datos.		
Hardware Memoria USB o Pendrive	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Parcial.	Nula.
Manejo	Amplio, respecto a las ventajas que conlleva su utilización	Inexistente
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral o adquiridos durante el desempeño profesional.	Nulo
Acceso y uso	Variable, dependiente de los recursos económicos institucionales.	Inexistente
Valoración	Apoyo a la función profesional	Aspecto no explicitado
Propiedad de la herramienta	Institucional	Nula

4.3.- SINCRONIA ESPACIO – TIEMPO PARA TRABAJO SOCIAL

A. DIFERENTE TIEMPO – DIFERENTE LUGAR

A partir de la información entregada por el colectivo, la sincronía diferente tiempo – diferente lugar está presente en la relación del trabajo social con las TICS. Esta sincronía está asociada a la ejecución de trámites, gestiones, intercambio de información y coordinaciones intra e interinstitucionales.

a) Correo Electrónico:

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza la herramienta de Correo Electrónico en reemplazo y/o complemento de la clásica interacción cara a cara; en términos de coordinación, intercambio de información y comunicación a nivel de equipos de trabajo intrainstitucional, como a su vez, con sus respectivas redes institucionales.

Concretamente, el correo electrónico es empleado como un medio de difusión de actividades y respaldo escrito de acuerdos tomados en reuniones de equipos de trabajo. En el ámbito específico de la intervención tradicional, se utiliza como medio de intercambio de información para resolución de temáticas específicas. Esta progresiva incorporación del correo electrónico ha producido procesos emergentes de redefinición de competencias, al incorporar una nueva tecnología como herramienta de trabajo, además de una adaptación a los nuevos escenarios laborales y los requerimientos del entorno.

Este reemplazo o utilización prioritaria, es definida respecto a las ventajas atribuidas; ya que permite a sus usuarios/as minimizar los tiempos, distancias y costos económicos, en comparación a otras tecnologías más tradicionales, como la telefonía fija y móvil.

“Si tu me preguntas entre teléfono y mail, yo prefiero el mail. Me es más fácil, me es más cómodo, me permite el seguimiento. A un mail le puedo poner la comprobación, y cuando lo leyó la persona y cuando después me dice “no, si no me los has mandado” o “no los he recibido”, yo les digo no, aquí tengo que lo recibiste y lo leíste en tal fecha y a tal hora y yo te lo mande, y eso funciona mucho” (Asistente Social 01)

Otra razón para el uso de esta herramienta tecnológica, es que posibilita el envío de una información a múltiples usuarios de manera simultánea, facilitando el proceso de coordinación e información entre dos o más instancias, ya que una información puede ser enviada a más de un usuario. Así, entonces, puede ahorrarse tiempo de comunicación con un conjunto de usuarios para traspasar la misma información a cada uno en particular. Por tanto, se constituye en una herramienta tecnológica que permite a todos los miembros de un equipo de trabajo estar comunicados, independientemente de la relación física y los distintos tiempos de trabajo.

“El correo electrónico se usa con los servicios públicos. Por ejemplo, nosotros tenemos una actividad este día viernes en Casablanca y mandamos un mail a 25 instituciones para convocarlos, para confirmar asistencia, para indicar el lugar donde tenemos la actividad, para indicar el calendario de actividades”. (Asistente Social 02)

El correo electrónico facilita el proceso de gestión y coordinación con fines de intervención social. Sin embargo, esta ventaja no se produce solamente por una característica de envíos de información multiusuario, si no que también, por la rápida accesibilidad del correo enviado. Este acceso inmediato de la información agiliza los procesos laborales, siendo un elemento clave de eficacia y eficiencia en la concreción de los objetivos y metas propuestas.

“...imagínate si yo quiero trabajar con la información, yo tengo que hacer la tarea con el oficio, y tengo que esperar una semana para seguir continuando esa tarea, en este caso ha sido una ventaja por el correo electrónico” (Asistente Social 03)

Dentro de estos procesos, se considera importante especificar que algunos profesionales han expresado que al interior de algunas instituciones donde se desempeñan, el correo electrónico se ha constituido como el medio exclusivo o más utilizado para el envío e intercambio de información; atribuyéndosele el mismo grado de formalidad e importancia que otras vías como oficios y memorándums; precisando un manejo y uso periódico de esta herramienta.

“acá en el Hogar hay una periodista que te mantiene informado de todas las actividades que se están realizando, inauguraciones, y que te manda las actividades mensuales; y hay algunas que son como de carácter obligatorio, que si no revisaste el mail “te llega”. Tienes que ir, tienes que estar como atento a eso. (...) Todo tiene que ser por correo electrónico” (Asistente Social 04)

Otra de las ventajas atribuidas al correo electrónico en relación al intercambio de información, está relacionada con la posibilidad del envío y la recepción de documentos anexos o adjuntos a los datos enviados o recibidos respectivamente. Dicho acto representa una comunicación más detallada acerca de ciertas temáticas abordadas en cada uno de los mensajes, por lo tanto, se deduce una mayor comprensión y entendimiento de éstos derivada del adjuntar los respaldos de documentos de importancia para la institución en que los y las profesionales prestan sus servicios.

Respecto a las relaciones entre profesionales, se refiere que el correo electrónico es visualizado como una herramienta que posibilita la formación y preservación de redes laborales, las cuales – en opinión del colectivo profesional – representan oportunidades de encuentro y conexión más viables y expeditas que si se redujeran exclusivamente a las instancias de encuentro presencial.

“No solamente existe el teléfono, el “cara a cara”, sino también existe el Internet, específicamente el correo electrónico, y el chat o messenger como oportunidades de encuentro y eso también tengo la impresión que puede ser un elemento importante, significativo.” (Asistente Social 05)

A su vez, se señala que esta herramienta tecnológica permite la conexión con diversas instituciones y personas, independientemente de las fronteras físicas, facilitándose el intercambio y obtención de información y conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos (en cuanto a experiencias profesionales y sus resultados), permitiendo flexibilizar y enriquecer el trabajo realizado.

“en este instante todos tienen que mandar las propuestas que su institución ofrece a la red, y eso es mediante correo. Cada uno envía los correos y hay uno que está destinado a armarlo, entonces te optimiza el tiempo porque no tienes que estar en una reunión discutiendo que cosas te mando, sino que cuando sea la reunión la próxima semana el encargado va a llegar con las propuestas de todos y se va a discutir sobre una base ya hecha de trabajo” (Asistente Social 06)

Se declara que las características manifestadas apuntan principalmente a la optimización de recursos, especialmente de acceso y tiempo. Sin embargo, la eficiencia de esta herramienta dependerá fundamentalmente de su utilización y manejo como un complemento de la consecución de los objetivos y de las funciones de la institución en la cual el o la Asistente Social presta sus servicios; más que un elemento central en las funciones de los y las

profesionales. Por consiguiente, se considera que no reemplaza la tradicional relación “cara a cara” de la intervención de Trabajo Social.

Por otra parte, se refiere que la utilidad del correo electrónico respecto a los fines de coordinación depende de la importancia que le atribuya el o la destinatario/a o receptor/a, además de la calidad de su acceso y frecuencia de utilización; ya que en caso contrario no se obtiene una respuesta dentro de los periodos de tiempo esperados.

“el correo como un medio de comunicación, ahora en la medida que uno conteste al tiro, tiene una relevancia.” (Asistente Social 07)

No obstante las ventajas declaradas, se declara que la dependencia tecnológica en las comunicaciones vía correos electrónicos, merma las capacidades de interrelación y de expresión verbal y no verbal de los y las profesionales, atribuyendo una connotación negativa a su uso excesivo. Dicha aclaración apunta a una arista pragmática de Trabajo Social, en donde los aprendizajes se producen a través de los diversos espacios de intercambio de experiencias entre profesionales.

“Pero es como se dosifica el recurso, como tú eres capaz de establecer ciertos recreos. Y en algún minuto nos damos cuenta de eso y nos juntamos diez minutos, “oye me pasa esto”; y lo que es mas urgente nos llamamos, mandamos mails. En algún minuto fue demasiado en realidad (...). bueno en realidad el contacto es, el uso permanente. O sea, yo te digo, debe ser incluso hasta excesivo (...) Es una herramienta importante, pero como yo te digo, a nivel interno también permite tener menos contacto entre los profesionales, y eso creo que es un vicio. (Asistente Social 08)

A continuación se graficarán algunas matrices correspondientes a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales a los correos electrónicos. Cada matriz, además de definir las diferentes utilidades que se dan a los correos electrónicos, declara los contextos profesionales en los que han sido llevados a cabo, detallando el propósito de los mensajes, además de evidenciar las sincronías de tiempo-espacio de dicha herramienta tecnológica.

➤ Correo electrónico con fines de comunicación y coordinación

CORREO ELECTRÓNICO CON FINES DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN	
SERVICIO O HERRAMIENTA	○ Correo electrónico
FINES PROFESIONALES	○ Comunicación ○ Coordinación
CONTEXTO PROFESIONAL EN QUE SE UTILIZA	○ Coordinación entre las/os integrantes de un equipo intrainstitucional.
SITUACIÓN PROFESIONAL QUE LO AMERITA	○ Establecer fecha y hora de realización de reunión de trabajo.
SINCRONÍA ESPACIO TIEMPO	
DIFERENTE TIEMPO	✓ martes, 30 de mayo de 2006 11:55 ✓ martes, 30 de mayo de 2006 21:15 ✓ miércoles, 31 de mayo de 2006 11:33 ✓ miércoles, 31 de mayo de 2006 12:51
DIFERENTE LUGAR	✓ Dirección de Gestión de la Calidad de la Universidad de Valparaíso ✓ Escuela de Diseño de la Universidad de Valparaíso.
Correo 1	
<p>De: M del R B [mailto:ma.dere@uv.cl] Enviado el: martes, 30 de mayo de 2006 11:55 Para: pi.pa@uv.cl; mon.co@uv.cl CC: di@uv.cl Asunto: Reunión</p> <p>Estimadas Profesoras, junto con saludarles, me dirijo a ustedes para que podamos convenir una fecha de reunión con el propósito de trabajar en el Formulario de Antecedentes Complementarios que nos han hecho llegar con anterioridad.</p> <p>El objetivo de esta sesión será revisar dicho informe y conversar sobre algunas oportunidades de mejora para que éste quede en óptimas condiciones.</p> <p>Para ello, sugiero que podamos reunirnos el día martes x de junio a las 9:30 en la D de C, ubicada en Er XX (D de E y C). Por tanto, solicito confirmación para la fecha propuesta.</p> <p>Saludos Cordiales, M del R B, Asistente Social, Colaboradora D de G de la C, U de V.</p>	
Correo 2	
<p>De: P P [pi.pa@uv.cl] Enviado el: martes, 30 de mayo de 2006 21:15 Para: M del R B Asunto: RE: Reunión</p> <p>estimada M para mi es imposible el martes ya que es unico dia que yo no estoy disponible para la escuela , te solicito la posibilidad de otro día gracias P P, Coordinadora D V</p>	

Correo 3

De: M del R B [ma.dere@uv.cl]
Enviado el: miércoles, 31 de mayo de 2006 11:33
Para: 'pipa@uv.cl'; 'mon.co@uv.cl'
CC: 'di@uv.cl'
Asunto: Reunión

Estimadas profesoras, debido a los requerimientos que ustedes me han planteado, le sugiero que podamos dejar la reunión para el día miércoles x a las 10:00 hrs. en su escuela para que pueda asistir el Sr. Director también.

Asistiremos P C y yo para que podamos trabajar.

Ante cualquier inconveniente, solicito me lo hagan saber.

Atte.

M del R B, Asistente Social, C. D de G de la C, U de V.

Correo 4

De: P P [p.p@uv.cl]
Enviado el: miércoles, 31 de mayo de 2006 12:51
Para: M. R. B.
Asunto: RE: Reunión

Estimada M
Me parece
Fantástico

gracias
atentos saludos

P P
Coordinadora D V

A partir de lo anterior, se reconocen como componentes centrales:

- *Sincronía tiempo-espacio*, elemento que se evidencia en las diferentes fechas y horas de envío de los correos electrónicos. Esta característica permite a todos los miembros de un equipo de trabajo estar comunicados, independientemente de la relación física y los distintos tiempos de trabajo.
- *Envío de información a más de un destinatario*, ya que es posible entregar un mismo mensaje a todas las personas que sea pertinente, disminuyendo el tiempo que se necesitaría si se utilizara otro medio, como el teléfono.

➤ Correo electrónico con fines de información

CORREO ELECTRÓNICO CON FINES DE INFORMACIÓN	
SERVICIO O HERRAMIENTA	○ Correo electrónico
FINES PROFESIONALES	○ Información
CONTEXTO PROFESIONAL EN QUE SE UTILIZA	○ Envío de información desde uno de los profesionales de una institución pública a participantes de actividades
SITUACION PROFESIONAL QUE LO AMERITA	○ Informar respecto a la fecha, hora y lugar de convocatoria para actividad de feria de servicios públicos.
<p>----- Original Message ----- From: C. A. I. To: r.u.@mb.cl ; h.s.a@mb.cl ; co5@mb.cl ; a.s.f.@mail.com ; mg@c.d.gov.cl ; h.a@c.d.gov.cl ; l.z.g. ; j.el@c.gov.cl ; j.r@cf.cl ; P.B. ; d.a.5@cocl ; G.M ; K..L ; l.b@md.cl ; J.Mi.P.V. ; asana@el.cl ; sdlf.@el.cl ; V.C. ; m.m.@yahoo.es ; eb.e@foa.cl ; cf@fa.cl ; cb@fis.cl ; p.g@fs.cl ; M.S ; S 5 de Go ; c.c@sgg.cl ; vm@in.cl ; m.ain.cl ; j.c@ip.cl ; c.o.m ; p.m@itra.cl ; p.v@ina.cl ; g.p@inu.g.cl ; so.f.ca@yahoo.es ; p.m@d.g.cl ; r..o@d.g.cl ; fs@d.g.cl ; h.b@gia.cl ; p.i@ju.g.cl ; J.L. ; a.n@ji.cl ; C.C, L ; a.sg@mu.cl ; mi ; a.n@yahoo.es ; s5@min.cl ; p.a@tie.cl ; d.v.c.@pmu.cl ; b.n@si.cl ; m.d@se.cl ; r.g@sv.cl ; m.c@sa.cl ; m.ta@see.cl ; r.aa@see.cl ; j.d@sce.cl ; C(a) OIRS D.R. V. ; c.o@soec.cl ; vfe@seac.cl ; sac ; c.s@sem.g.cl ; v.v@mv.cl ; M. O. D. C. ; quol@ivees.cl ; p.c@cbi.cl ; cre@mail.cl Sent: Tuesday, June 06, 2006 12:40 PM Subject: GOBIERNO+CERCA CASABLANCA</p> <p>Estimados colaboradores/as Programa Gobierno+Cerca: a solicitud del Gobernador Provincial de Valparaíso y de acuerdo al calendario de actividades entregado en reunión de planificación del 9 de Mayo, confirmo feria de servicios públicos en la Comuna de Casablanca. Día: Viernes 9 de Junio. Horario: 10.00-14.00 hrs Lugar: Villa S J M, Casablanca (después del X, al ingreso a la Comuna, a mano derecha se ubica la villa SERVIU "S B". Ingresar por Calle E V hasta el final, lugar en que encontrarán Sede de V S J M) Agradece la colaboración y les saluda atentamente, C A I</p> <p>Coordinador A. S G P V.</p>	

A partir de lo anterior se reconocen como componentes centrales:

- *Sincronía tiempo-espacio*, considerándose como implícita; porque el envío de información supone recepción, pero en la modalidad con fines de información no se requiere la respuesta para alcanzar el objetivo planteado.
- *Envío de información a más de un destinatario simultáneamente*, permitiendo la optimización de los tiempos destinados a la difusión.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Considerando que el colectivo profesional genérico es el que tiene un escaso o nulo conocimiento personal respecto a la utilización de las tecnologías de información y comunicación, es necesario declarar, no obstante, que la información recabada indica que el uso del correo electrónico es ocasional en este grupo, independientemente del conocimiento que se tenga de otros programas.

En términos generales, se declara que la necesidad de utilización de esta herramienta tecnológica se ha producido desde el ámbito personal (usualmente por contacto con familiares y amigos residentes en el extranjero) y se ha transferido al desempeño profesional.

“Yo personalmente no manejo el PowerPoint, lo manejan los chiquillos acá (...) Pero reconozco que la fórmula (de Excel) si me desaparece yo no la sé (...) en forma particular yo me relaciono con mucha gente en el extranjero y todo vía mail.” (Asistente Social 09)

Aunque estos/as profesionales refieren que consideran las tecnologías como un apoyo y una ayuda para la consecución de los objetivos de la institución, conjuntamente expresan que el contacto personal es fundamental e irremplazable, señalando una preferencia por la comunicación a través de vías convencionales. Así entonces, los contactos con fines de coordinación, comunicación e información, se desarrollan a través de canales formales que corresponden a correspondencia, contacto telefónico, envíos de fax o encuentros personales.

Dentro de este marco, la importancia de los contactos personales con el equipo institucional, surge como un elemento fundamental en el desempeño profesional de los y las trabajadores/as sociales genéricos/as, mas aún, cuando una de las características de los nuevos escenarios laborales es la interdisciplinariedad para el logro de los objetivos y metas propuestas por las instituciones.

A diferencia de los y las trabajadores/as sociales autoprogramables quienes poseen la capacidad de establecer y mantener contactos con otros y otras profesionales o redes institucionales exclusivamente por medio del correo electrónico; los y las trabajadores/as sociales genéricos/as, si bien mantienen un contacto con otros u otras profesionales por medio de esta herramienta

tecnológica, requieren de un conocimiento y una interacción física previa con los destinatarios.

Considerando la particularidad en la optimización de los tiempos originados por el uso de esta herramienta tecnológica, se declara que en este colectivo de estudio, los fines profesionales se ven limitados por terceros, es decir, al no utilizar correos electrónicos o su utilización es ocasional, las coordinaciones e informaciones se obstaculizan en su proceso de transferencia desde la elaboración de la correspondencia, hasta que el destinatario hace recepción del documento, junto a su respectiva respuesta al emisor. Por consiguiente los documentos configurados para fines profesionales deben consignar copias en formato de papel, con el objeto de mantener respaldos a las coordinaciones o intercambios de información realizada por los y las profesionales, para después ser organizadas en archivadores.

Además, se evidencia que, aunque la totalidad de los/as profesionales cuenta con casilla(s) de correo electrónico utilizadas para fines laborales, no todos/as le otorgan el mismo uso, restringiéndolo algunos/as a una herramienta destinada a la recepción de información.

Por otro lado, el manejo y el conocimiento en la utilización del correo electrónico en los y las profesionales de Trabajo Social, se obstaculiza por el acceso a los equipamientos e infraestructura de los recursos tecnológicos en las instituciones. Es decir, el o la profesional que no cuenta con conocimientos previos o personales en el uso del correo electrónico, tendrá mayor complejidad en la adquisición de estos conocimientos si el acceso a los equipos computacionales se debilita debido a que el recurso disponible es superado por la demanda de los y las usuarias.

“entonces tengo que estar pidiendo computador en todas partes, y en la otra oficina lo ocupa dos días la psicóloga infantil, un día la psicóloga de adultos, dos días mi colega y yo ahí no tengo nada que ver” (Asistente Social 10).

Fines profesionales de comunicación coordinación e información		
Correo Electrónico	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí	Sí, sin embargo, se prioriza la utilización de: Correspondencia Contacto telefónico Envío de fax Encuentros personales.
Acceso y Uso	Frecuente	Ocasional
Valoración	Central en la función del desempeño profesional.	Apoyo a la función profesional
Manejo	Amplio conocimiento de las diversas funciones de esta herramienta.	El conocimiento se concentra solamente en el envío y recepción de la información.
Tiempo	Se optimiza; envío simultáneo de mensajes	Se ve afectado por la eficiencia laboral de terceros.
Redes Institucionales	No requiere de un contacto físico previo con otras instituciones para fines profesionales.	Se requiere de un conocimiento personal previo para establecer redes profesionales.
Respaldos	Se mantienen almacenados en las casillas de correos automáticamente.	Se requiere las copias en formato papel para ser almacenadas y organizadas en carpetas o archivadores.
Relaciones Intrainstitucionales	Se reemplaza y/o complementa el contacto físico con el envío de información y coordinaciones por medio de esta herramienta	Se caracteriza por el tradicional "cara a cara" o contacto personal entre profesionales

b) NewsGroup y Comunidades en Red

Se declara que las comunidades en red representan espacios de discusión virtual entre usuarios que la componen y que también mantienen temáticas en común acerca de ciertas áreas profesionales.

Corresponde una herramienta tecnológica que no amerita un mayor desarrollo debido a la insuficiente incorporación al desarrollo profesional, incluso en los y las profesionales del colectivo trabajadores/as sociales autoprogramables.

Por último cabe mencionar que las comunidades en red reflejan una herramienta tecnológica importante a incorporar en el ejercicio profesional, ya que facilita la apertura de nuevos espacios de discusión sobre temáticas relevantes a Trabajo Social como profesión a nivel histórico y de nuevos escenarios que emergen en el contexto de un mundo globalizado.

B. MISMO TIEMPO – DIFERENTE LUGAR

A partir de la información entregada por el colectivo, la sincronía mismo tiempo – diferente lugar está presente en la relación del trabajo social con las TICS. Esta sincronía está asociada fundamentalmente a los fines profesionales de comunicación y coordinaciones intra e interinstitucionales.

a) Editores Sincrónicos distribuidos

Esta herramienta no es desarrollada debido a que su presencia es nula en relación al ejercicio profesional de Trabajo Social, tanto en el colectivo de investigación autoprogramables como en genéricos.

b) Entornos de Trabajo

Esta herramienta no es desarrollada debido a que su presencia es nula en relación al ejercicio profesional de Trabajo Social, tanto en el colectivo de investigación autoprogramables como en genéricos.

c) Chat

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables.

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza la herramienta de Chat en reemplazo y/o complemento de la clásica interacción cara a cara, en términos de coordinación y comunicación.

Es necesario precisar que, para estos efectos, el programa utilizado por el colectivo profesional es el de mensajería instantánea MSN Messenger, el cual permite comunicarse en tiempo real con otras personas que estén conectadas a Internet y que cuenten con ese programa, mediante mensajes escritos. Los conocimientos necesarios para la utilización de este software han sido transferidos desde el ámbito personal al profesional, a medida que se ha

considerado pertinente como una ayuda para el logro de algunos objetivos organizacionales.

(Entrevistador/a) ¿la incorporación de las tecnologías fue desde lo personal a lo profesional?

(Entrevistada) El Messenger, el correo electrónico si, de lo personal a lo profesional...” (A.S. 01)

En cuanto a la utilización de esta herramienta tecnológica, algunos/as profesionales especifican que debe existir un conocimiento personal previo con quienes se interactúa, precisando incluso el establecimiento de relaciones interpersonales en que esté presente la confianza.

“Mira el uso de Messenger lo hago con mis colegas, con las que tengo confianza. El uso del Messenger yo lo tengo con la Jenny, la Astrid y la Paula, nadie más” (A.S. 02)

Respecto a las ventajas atribuidas, el colectivo profesional expresa que el Chat permite realizar varias tareas simultáneamente, enviar e intercambiar documentos elaborados en diversos formatos, mantener una conversación fluida y resolver dudas referentes a temas específicos con rapidez, en comparación a otras herramientas como el teléfono o el correo electrónico.

“...porque de repente por el teléfono, que se cayó la línea, que no te contestan, que esta ocupado. Enviar archivos de repente es mucho más rápido que por correo electrónico, que se cayó la página, que se demora en cargar, que tiene un virus, que no se que cosa.” (A.S. 03)

Referente a las coordinaciones y comunicaciones interinstitucionales, los y las profesionales declaran que, en comparación al teléfono, el Chat otorga la posibilidad de enviar una gran cantidad de mensajes a un/a mismo/a destinatario/a, el cual decide el momento más pertinente para revisar y responder, sin necesidad de interrumpir sus labores profesionales.

“...por ejemplo, con el programador con que nosotros trabajamos, él trabaja en otra institución y no puede estar todo el tiempo acá y para mí es mucho más fácil explicarle por esa sala de Chat y dejándole todo escrito y para cuando tenga que revisar (...) pero me pregunta online, no tiene que estar todo el tiempo hablando por teléfono que se ve bastante más mal en su institución que el estar conversando conmigo online, y hemos solucionado bastante cosas así” (A.S. 04)

Además, esta herramienta permite la comunicación entre más de dos personas simultáneamente, lo cual favorece a equipos de trabajo que deben cumplir una tarea específica y cuyos miembros se encuentran distantes en términos geográficos, ya que permite una mayor interacción y otorga un dinamismo superior a los procesos laborales.

“...el otro día por emergencia tuvimos que cambiar unas cosas del proyecto Participa que yo les comentaba y era de emergencia porque el Rector llegaba a las 11 y eran las 9 y había que cambiarlas (...) y fue como conéctense todos por favor porque tenemos que trabajar y todos se conectaron al Messenger y trabajando los 3, y si tu me preguntas si estaba conversando con más gente, no lo estaba haciendo porque estaba trabajando.” (A.S. 05)

Específicamente, en lo referente al envío de documentos, es posible establecer una retroalimentación inmediata, ya que el receptor puede revisar, corregir y reenviar el documento, e incluso realizar comentarios mientras ejecuta su lectura. Esta ventaja se consigna respecto a documentos que contengan textos, y fundamentalmente elementos gráficos, ya que esta herramienta permite una rápida visualización de lo enviado, debido a la velocidad en que se realiza la transferencia.

“...cuando uno está en este tipo de sistema, uno va leyendo y comentando inmediatamente y el otro va online contestando y leyendo, es instantáneo” (A.S. 06)

A su vez, se declara que el Chat permite la coordinación intrainstitucional entre profesionales, para derivaciones o intercambio de información confidencial, en caso de que no exista otra vía de comunicación simultánea y sin costo económico extra.

“...nos comunicamos bastante a través de Messenger con Salud Mental, porque ellos están abajo y no tienen citófono, no tienen nada, están totalmente aislados y cualquier cosa que queramos hablar tenemos que bajar o nos comunicamos a través del Messenger, para por ejemplo si está la Psicóloga del VIF o la de Depresión para enviar un paciente.” (A.S. 07)

Otra de las características adjudicadas al Chat es la posibilidad de realizar coordinaciones profesionales fuera de los horarios de trabajo mediante vías más informales que las utilizadas tradicionalmente en contextos laborales profesionales. Ante esto, el colectivo profesional refiere que los límites entre lo perteneciente al ámbito laboral y al personal ya no se encuentran tan claros.

“...estamos conversando, y de repente con la Astrid decimos “bueno, y mañana...”, coordinamos temas laborales también por Messenger después de la jornada laboral. Es como inevitable no quebrar ese límite, es complicado eso.” (A.S. 08)

En cuanto a las desventajas, se señala que existe una desconfianza por parte de las instituciones hacia el uso de esta herramienta tecnológica, ya que se percibe como un programa de entretenimiento o elemento distractor que puede afectar la productividad laboral de las personas, al permitir el establecimiento de contacto con personas externas al entorno profesional. Por esto, se define que las desventajas están relacionadas con su utilización, la cual debe ser responsable y con criterio.

“...porque igual hay que tener cuidado, porque o si no te pones a hablar con todo el mundo y terminas conversando toda la mañana o todo el día y te vas atrasando en todas tus labores. Hay que tener como ojo.” (A.S. 09)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

A partir de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, no se produce una utilización de la herramienta de Chat por parte de este colectivo.

Los motivos aducidos están referidos, por una parte, a la carencia de los conocimientos necesarios para ocupar esta herramienta, y como explicación de lo anterior, la falta de interés, tanto en el ámbito personal como en el profesional.

“No, el Chat no, como que “no estoy ni ahí”.” (A.S. 10)

“(Entrevistador/a) Y lo que es Chat, ¿usted alguna vez a accedido a eso?: (entrevistado/a) No, y no me interesa.” (A.S. 11)

Otros profesionales, si bien no rechazan la posibilidad de utilizar el Chat para fines profesionales de coordinación y comunicación, se ven dificultados por controles y restricciones institucionales, debido a que aún no se percibe esta herramienta como pertinente para el desempeño profesional, sino mas bien como un programa asociado al entretenimiento y factor de distracción.

“Nosotros estamos muy limitados, ya que nos podemos ni chatear, ni ninguna de esas cosas. Nos rechaza, porque hay un sistema de control, todo lo que hacemos esta controlado a nivel de Santiago, entonces hay un sistema de registro.” (A.S. 12)


En relación a los vínculos sociales, se evidencia que se caracterizan por encuentros presenciales, la apertura de espacios de interacción y discusión entre profesionales, más que en la comunicación por medio de programas de mensajería instantánea como el Chat. En este contexto, la simultaneidad de tareas que ofrece esta herramienta tecnológica es nula. La optimización de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales se logran a través de mecanismos tradicionales de Trabajo Social.

Por otra parte, la retroalimentación entre profesionales se basa esencialmente en lo auditivo, como respuesta a los espacios de discusión laboral, no teniendo presente elementos característicos del Chat, como son intercambios inmediatos de documentos, trabajando paralelamente a ello discusiones en relación a la temática abordada. Por consiguiente, las evidencias están ausentes en este colectivo profesional.

Por último al no contar con la utilización de esta herramienta tecnológica, como incorporación al desempeño del ejercicio profesional, la propiedad de ésta no se hace presente ni en lo personal como tampoco en el ámbito profesional.

A continuación se graficarán algunas matrices correspondientes a evidencias recolectadas acerca de la utilidad que otorgan los y las Trabajadores/as Sociales a la herramienta de Chat. Cada matriz, además de definir las diferentes utilidades que se le da, declara los contextos profesionales en los que han sido llevados a cabo, detallando el propósito de los mensajes, además de evidenciar las sincronías de tiempo-espacio de dicha herramienta tecnológica.

➤ Chat con fines de comunicación y coordinación

CHAT CON FINES DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	
SERVICIO O HERRAMIENTA	Chat
FINES PROFESIONALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Coordinación
CONTEXTO PROFESIONAL EN QUE SE UTILIZA	Coordinación entre las/os integrantes de un equipo intrainstitucional.
SITUACIÓN PROFESIONAL QUE LO AMERITA	Coordinar y gestionar realización de actividad en institución perteneciente al área salud
Chat 1	
<p>Professional 2 dice: Tengo lista la planificación para los talleres de la mujer</p> <p>Professional 2 dice: te mando el documento Mensajes enviados y recibidos... des tu opinión?</p> <p>Professional 1 dice: Me parece bien, en estos momentos leo información q me ha enviado la colega del otro consultorio...</p> <p>Professional 2 envía:  Taller derechos de la mujer (19 KB)</p> <p>Abrir (Alt+P)</p> <p>Has recibido satisfactoriamente C:\Documents and Settings\rodri\Mis documentos\Mis archivos recibidos\Taller derechos de la mujer.doc de Professional 2.</p> <p>Professional 1 dice: Colega, me parece super bien la planificación, una consulta... haz podido coordinar la ampliación para la Feria de Salud del próximo fin de semana?</p> <p>Professional 2 dice: He estado haciendo algunas coordinaciones y gestiones. el encargado me confirma mañana</p> <p>Professional 1 dice: me parece súper bien..... acuendate que mañana debemos preparar las cartas que iran a la prensa para que muestren la actividad.... tu te puedes encargar de los stands del Taller de la Mujer y del Taller de Salud Mental?</p> <p>Professional 2 dice: no hay problema, puedo hablar con los otros integrantes de los equipos y planificamos entre todos los contenidos de los stand</p> <p>Professional 2 dice:</p> <p>Mensaje de voz Guñños Fondos Paquetes</p> <p>Enviar Buscar</p> <p>Último mensaje recibido a las 23:00 el 17-10-2006.</p> <p>Haz clic aquí para personalizar tu MSN Messenger</p>	

A partir de lo anterior, se reconocen como componentes centrales:

- *Sincronía tiempo-espacio*, elemento que se evidencia en la realización de una conversación entre usuarios que se encuentran en distintos lugares geográficos. Esta característica permite a todos los miembros de un equipo de trabajo estar comunicados, independientemente de la relación física, mantener una conversación fluida y resolver dudas referentes a temas específicos con rapidez.

- Envío e intercambio de documentos elaborados en diversos formatos, con una retroalimentación instantánea. El receptor puede revisar, corregir y reenviar el documento, e incluso realizar comentarios mientras ejecuta su lectura

- Chat con fines de coordinación

CHAT CON FINES DE COORDINACIÓN	
SERVICIO O HERRAMIENTA	Chat
FINES PROFESIONALES	Coordinación
CONTEXTO PROFESIONAL EN QUE SE UTILIZA	Coordinación interinstitucional entre profesionales.
SITUACIÓN PROFESIONAL QUE LO AMERITA	Coordinar derivación de caso social entre instituciones públicas

Chat 2

Profesional 4 dice:
Tengo un caso de VIF que vino por un problema con el Subsidio Familiar acá a mi oficina

Profesional 4 dice:
como es de tu sector, quería saber si ustedes tienen un programa especial para este tema en el Consultorio

Profesional 3 dice:
en ese tema, nosotros como Servicio Social orientamos más que nada a la gente sobre posibles soluciones, pero en más detalles la derivamos a la Muni...

Profesional 4 dice:
Tú sabes si todavía está funcionando ese Programa de VIF en la Oficina de la Mujer?

Profesional 4 dice:
por casualidad tienes los datos de contacto de la encargada o alguna otra red para derivar estos casos?

Profesional 3 dice:
nosotros en el consultorio también trabajamos un Taller de VIF junto a la psicóloga, por si quieres derivarla a nosotros, en la Oficina de la Mujer también está funcionando... lo de los datos te llamo por teléfono más tarde, porque la agenda la tiene la otra colega

Profesional 4 dice:
me parece bien, si no te contesto el MSN déjame los datos igual

Profesional 4 dice:
gracias por tu ayuda

Profesional 3 dice:
no te preocupes... en todo caso, seguirás conectada a MSN por si desocupan la agenda pronto?

Profesional 4 dice:
sí, seguiré conectada. Es que tengo que hacer otras coordinaciones con el equipo con el que estamos haciendo el proyecto de Vida Saludable

Profesional 3 dice:
mira que entretenido eso de Vida Saludable, ya pues... entonces nos estamos comunicando.... Mensajes enviados y recibidos.

Profesional 3 dice:
ahora estoy preparando un Informe Social de un usuario del Consultorio... Saludos... Chao!

A 😊 Mensaje de voz 🗣️ Guños 😜 Fondos 🖼️ Paquetes 📦 😞

Enviar
Buscar

Último mensaje recibido a las 22:56 el 17-10-2006.

🔍 A

Haz clic aquí para personalizar tu MSN Messenger

A partir de lo anterior, se reconocen como componentes centrales:

- *Intercambio de información confidencial*, en caso de que no exista otra vía de comunicación simultánea y sin costo económico extra.
- *Posibilidad de enviar una gran cantidad de mensajes a un/a mismo/a destinatario/a*, el cual decide el momento más pertinente para revisar y responder, sin necesidad de interrumpir sus labores profesionales.

Fines profesionales de Comunicación y coordinación.		
Chat	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	No.
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	No poseen conocimientos, ni tampoco manifiestan interés en adquirirlos.
Acceso y uso	Frecuente	Inexistente. Por falta de conocimientos, interés o bloqueo institucional de los programas necesarios.
Valoración	Apoyo a la función profesional	Externo a la función profesional
Vínculo Social	La herramienta tecnológica opera como un complemento a las relaciones sociales establecidas.	La herramienta no opera en este aspecto.
Tiempo	Se optimiza; realización de múltiples tareas simultáneas y comunicación con múltiples usuarios a través de un mismo programa.	No es afectado por la herramienta, al no ser utilizada.
Retroalimentación	Es instantánea, respecto a textos, imágenes y sonidos.	Es diferida, o se limita a lo auditivo.
Relaciones intrainstitucionales	Se reemplaza y/o complementa el contacto físico con la coordinación y comunicación a través de esta herramienta.	Se caracteriza por el tradicional "cara a cara" o contacto personal entre profesionales.
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Inexistente

d) Videoconferencia

Se declara que la videoconferencia representa un espacio de discusión virtual entre los participantes usuarios que la componen y que también mantienen temáticas en común acerca de ciertas áreas profesionales.

Al igual que las comunidades en red, la escasa presencia se sustenta en formaciones académicas y corresponde a una herramienta tecnológica que no amerita un mayor desarrollo debido a la insuficiente incorporación al desarrollo profesional, incluso en los y las profesionales del colectivo trabajadores/as sociales autoprogramables.

Por último cabe mencionar, que la videoconferencia refleja una herramienta tecnológica importante a incorporar en el ejercicio profesional, ya que facilita la apertura de nuevos espacios de discusión profesional sobre temáticas relevantes a Trabajo Social como profesión a nivel histórico y de nuevos escenarios que emergen del mundo globalizado.

e) Telefonía fija y móvil.

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

A través de la información proporcionada por los y las profesionales, es posible establecer que en el marco del ejercicio de Trabajo Social, se utiliza la herramienta de telefonía fija o móvil en reemplazo y/o complemento de la clásica interacción cara a cara, en términos de coordinación y comunicación.

Se señala que la telefonía corresponde a una herramienta tecnológica que permite el intercambio de comentarios, ideas o informaciones en tiempo real. Los conocimientos necesarios para la utilización de esta herramienta han sido transferidos de lo personal a lo profesional, y se incorpora al desempeño profesional como un complemento a las funciones de Trabajo Social.

En cuanto a la utilización de la telefonía, no involucra para este colectivo de investigación tener un conocimiento físico previo al momento de los contactos. Las interacciones se realizan por medio de códigos que representan la identificación de la herramienta de cada usuario/a.

La Telefonía manifiesta una serie de características que son incorporadas al desempeño de Trabajo Social y que benefician o perjudican el ejercicio de la profesión. Se da a conocer las siguientes:

- ✓ **Restricción de llamados:** es uno de los factores que dificultan la utilización de la telefonía, especialmente la móvil (teléfono celular). Trabajo Social en su rol de coordinación, requiere la utilización de herramientas que faciliten esta función. La telefonía es una de las herramientas tecnológicas con mayor uso, sin embargo su acceso es limitado. Este hecho se origina fundamentalmente, por el costo económico que conlleva y la utilización inadecuada del recurso por parte de algunos/as funcionarios/as. Producto de esto, las instituciones han tomado la medida de contar con claves o contraseñas para realizar llamadas a otros teléfonos fijos o móviles.

*“...nosotros tenemos una red telefónica con una clave. Nosotros tenemos una central y se registra en un programa todos los llamados y con eso hace un conteo, un control de las llamadas. Eso es nuevo, esta hace como tres años.”
(A.S. 01)*

Además, se contempla que la cantidad de llamadas demandantes por parte de usuarios o profesionales de redes institucionales, es mayor a las líneas existentes, generando colapsos e impidiendo la comunicación expedita.

“...el tema del uso de las comunicaciones, lo que estábamos hablando, celulares y otras cosas, y como te digo todo servicio público se ve trancado en las salidas y entradas de llamadas, es un caos, las líneas están colapsadas, que pasan ocupando el teléfono, entonces por eso que a veces los pinchazos a celulares, ahí te devuelven las llamadas o para avisar que están desocupadas las líneas para que no te salga tan caro” (A.S. 02)

Por último, se señala el alto costo económico que generan las llamadas dirigidas a teléfonos móviles, transformándose en un factor obstaculizador en los fines de coordinación y comunicación de los y las profesionales, ya que un gran porcentaje de las llamadas van dirigidas a este tipo de telefonía. En algunos casos los costos económicos corresponden a gastos personales de los y las profesionales de Trabajo Social.

“...Celular, todos tenemos, pero lo ocupamos bien poco, no por una cuestión que no sepamos la operatividad de un celular, sino porque sale caro, por un tema de costo, entonces ya sea, hablando en los propios móviles o de un fijo a un celular va a salir caro igual, así que evitamos utilizarlo” (A.S. 04)

“Y lo otro es el teléfono, en general las familias no tienen teléfono fijo.” (A.S. 05)

- ✓ **Como herramienta de comunicación y coordinación:** La telefonía corresponde a una herramienta tradicional en los fines de comunicación y coordinación. Si bien hay casos en que el contacto se produce con mayor lentitud debido a la saturación de llamados, esta herramienta es utilizada por los y las profesionales por la instantaneidad en relación a los fines laborales de Trabajo Social.

“...el teléfono y el celular se ocupan mucho. Bueno aquí nosotros no tenemos teléfono directo, pero igual para nosotros es fundamental la coordinación, llamar a las redes; eso lo tenemos que hacer a cada rato.” (A.S. 06)

Esta herramienta toma importancia debido a que en una gran cantidad de casos, el contacto por medio de correo electrónico es nulo, debido a la brecha digital existente entre los usuarios. Es así, que la telefonía se convierte en el único medio de comunicación entre la población y profesionales de la institución. Además el contacto se transforma en una interacción más personalizada, en donde, a diferencia de los correos electrónicos, no se perciben emociones en la conversación

“Ahora, de repente, si se trata de una citación particular de alguno de los participantes, es importante hablar con el familiar porque tú escuchas la voz, porque tienes respuesta al instante, y como que tu llegas de otra manera al familiar. Le haces sentir tu preocupación” (A.S. 07)

Otro aspecto que diferencia la telefonía con el correo electrónico, se debe a que los acuerdos o la discusión transmitida no sobrepasan el nivel verbal, es decir, no se sustenta en algún respaldo escrito, como evidencia de ciertos acuerdos.

“El teléfono te comunica con el mundo, te mantiene conectado. O sea, si quiero pedir una hora, quiero gestionar algo, quiero contactarme con alguien, inmediatamente ocupo el teléfono. Pero el teléfono es como de palabra, como que puedes concertar, pero para amarrar cosas, dejar un respaldo, correo electrónico.” (A.S. 08)

- ✓ **Ventajas atribuidas:** La telefonía, si bien corresponde a la sincronía de distinto lugar, involucra una conversación de mayor fluidez, espontánea y de mayor personalización que el Chat.

“...cuando necesito respuestas en el acto y a veces son preguntas que no quieren contestar, y como que las van dilatando, entonces es mejor perseguirlos por teléfono que por mail.” (A.S. 09)

Por último, los y las profesionales de este colectivo profesional, expresan la importancia de esta herramienta tecnológica, llegando a un nivel de dependencia en el ejercicio de su desempeño laboral, en gran medida para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y en casos de emergencia.

“...pero el uso que le damos al teléfono es permanente. Y telefonía celular es personal, casi se torna una necesidad, es difícil arrancarse de eso. Pero se usa, claro, para un contacto permanente, para temas de emergencia.” (A.S. 10)

A continuación se insertará una evidencia correspondiente a un directorio telefónico de un/a profesional que se desempeña en una institución relacionada con el área salud. Describiendo las redes personales e institucionales junto a sus respectivos números telefónicos.

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

Considerando que el colectivo profesional genérico es el que tiene un escaso o nulo conocimiento personal respecto a la utilización de las tecnologías de información y comunicación, es necesario declarar, no obstante, que la información recabada indica que el uso de la telefonía fija y móvil es frecuente, al igual que el colectivo de trabajadores/as sociales autoprogramables.

En términos generales, se declara que los conocimientos necesarios para la utilización de esta herramienta tecnológica se han transferido desde el ámbito personal (usualmente por contacto con familiares) al desempeño profesional.

En cuanto a las características propias de este colectivo de investigación respecto a la telefonía, se indica que corresponde a las mismas que el colectivo anterior, vale decir, se mantiene la problemática en las restricciones para llamados a teléfonos fijos y móviles, caracterizando el factor económico que se atribuye. Se visualiza que esta herramienta tecnológica también es utilizada para fines de comunicación y coordinación por el colectivo de investigación. Y además, corresponde a un medio que facilita los contactos expeditos entre profesionales.

A pesar que la metodología comparativa en esta herramienta tecnológica se visualiza con elementos similares, se presenta un matiz en que los y las trabajadores/as sociales genéricos se diferencian con el colectivo profesional autoprogramables.

Se evidencia una prioridad en la utilización de la telefonía fija, por sobre la móvil, declarando los costos económicos que involucra tanto su adquisición como en su uso, además de contar con escasos conocimiento en su operatividad. Por último cabe destacar que la utilización de la herramienta de telefonía fija no representa un reemplazo a los contactos presenciales de los y las profesionales.

Fines profesionales de Comunicación y coordinación.		
Telefonía	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Sí.	Si.
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	Existen por parte de la telefonía fija, siendo escasos o nulos en la telefonía fija.
Acceso y uso	Frecuente	Frecuente en telefonía fija, escaso o nulo en la telefonía móvil.
Valoración	Complementaria a la función profesional	Complementaria solamente en referencia a la telefonía fija
Tiempo	Se optimiza	Se optimiza, pero influyen agentes externos en la telefonía fija.
Retroalimentación	Es instantánea, respecto a la comunicación verbal.	Es instantánea
Relaciones intrainstitucionales	Se reemplaza y/o complementa el contacto físico con la coordinación y comunicación a través de esta herramienta.	Auxiliar a los fines profesionales
Propiedad de la herramienta	Institucional y personal	Institucional.

C. MISMO TIEMPO-MISMO LUGAR

A partir de la información entregada por el colectivo, la sincronía mismo tiempo – mismo lugar está presente en la relación del trabajo social con las TIC's. Esta sincronía está asociada a fines de exposición o presentaciones del desempeño profesional frente a su equipo de trabajo como con otras redes institucionales y la comunidad objetivo de Trabajo Social. Además se evidencia el uso de esta herramienta tecnológica con un carácter educativo frente a actores sociales de la comunidad.

a) Pantalla compartida para explicaciones (Presentaciones PowerPoint)

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

Por medio de los datos entregados por los y las profesionales de Trabajo Social, es posible declarar que la utilización de pantalla compartida para explicaciones se desglosa en dos niveles de análisis. En primer lugar se refiere al conocimiento respecto al manejo y las características propias del software Office PowerPoint, programa base para la elaboración de presentaciones, y por otro lado al equipamiento de estas herramientas tecnológicas, como Datashow, pendor y computador.

A partir de lo enunciado, la utilización de esta herramienta tecnológica está directamente ligada a presentaciones o exposiciones a nivel de equipo institucional, hacia otras redes institucionales, hacia la comunidad y alumnos, en el caso de profesionales que ejercen docencia. Además, cabe señalar que en menor medida es utilizado para la elaboración de material de difusión de actividades.

Los y las profesionales autoprogramables poseen conocimientos personales previos a su incorporación en el ámbito laboral sobre el manejo del PowerPoint, no obstante, tienen las capacidades para un rápido aprendizaje en su utilización.

“...en eso también hemos podido participar en capacitaciones, no solo ha sido a nivel práctico. Ha sido aprendido solo, pero también en general hemos participado los asistentes sociales en cursos de Excel, de PowerPoint.” (A.S. 01)

En cuanto a las presentaciones en PowerPoint se enumeran diversas características que dan razón a su uso. En primer lugar permite una mayor organización en las informaciones presentadas por el o la profesional, ya que se ordena por medio de un conjunto de diapositivas o documentos esquematizados por el expositor. En cada diapositiva se puede incluir texto, tablas, gráficos, imágenes, entre otros. De esta manera la presentación cumple las funciones de apoyo y guía en la exposición de los y las profesionales. Se señala que esta característica de organización de la información se manifiesta visualmente para la comprensión en la entrega de contenidos, ya que ésta no es propia del software, sino de los conocimientos que tenga respecto a las características de PowerPoint quien elabora la presentación y de la temática a abordar en la exposición. Así, la coherencia y el manejo por parte del o la profesional de los contenidos a entregar es de gran importancia en la elaboración de las presentaciones.

“...puedo hacer la mejor presentación, con trescientas diapos y leerlas todas y no encontrarle un sentido a eso” (A.S. 02)

Si bien el contenido representa un elemento fundamental en las presentaciones de los y las profesionales, también emerge otro elemento de importancia en la elaboración de las ponencias, tratándose de la estética de las diapositivas. Esto último tiene relación a las imágenes, forma de insertar los textos, videos, sonidos y el diseño con el cual se estructura la presentación. La utilización de estos elementos corresponde a una manera más atractiva visualmente para los participantes u oyentes, en comparación a la única presencia del o la profesional ante el público o simplemente acompañado de un proyector de transparencias.

“Es muy distinto pararse frente el público con un papelito y hablar súper bien a tener un PowerPoint atrás que te esté apoyando, y ahora ni siquiera una transparencia porque si no colocas un papel de colores con un fondo atractivo, como que no les gusta” (A.S. 03)

Los y las profesionales autoprogramables, cuentan con las herramientas necesarias para estructurar una presentación dinámica, atractiva visualmente con animaciones tanto de audio como de imágenes, con el objeto de facilitar la comprensión de los contenidos entregados en ella por parte de los asistentes u oyentes de la exposición. Son capaces de complementar los contenidos temáticos con la creatividad.

“...porque hay gente que no sabe mucho animar los correos, pero eso pasa en todo tipo de programas, o sea hay algunos que sobre alguna diapositiva blanca hacen un PowerPoint y otros les ponen animaciones, monitos y eso depende del uso y el manejo que cada persona tenga...” (A.S. 04)

Las presentaciones van dirigidas a distintos tipos de públicos, como profesionales o no profesionales de la institución o de redes institucionales, hacia la comunidad o alumnos, en caso de la docencia.

En el caso de equipos intrainstitucionales, las presentaciones van orientadas a la exposición de los temas abordados por el programa en que se insertan los y las profesionales. En cuanto a las redes institucionales, se realizan para presentar actividades efectuadas por la institución por medio de sus profesionales y por otro lado, las presentaciones tienen un fin de buscar recursos para los diferentes programas o actividades que trabaja la institución en la que el o la profesional presta sus servicios.

“...estas presentaciones van dirigidas a, por ejemplo, reuniones clínicas del hospital salvador, en ocasiones organizamos eventos, por ejemplo para reunir fondos. el ultimo que usamos fue un evento que se hizo justamente porque recibimos una donación, entonces en el centro de Peñablanca hicimos un encuentro de varios empresarios en la mañana; como para darnos a conocer a estos empresarios que invitamos les proyectamos un PowerPoint sobre nuestro accionar, nuestras distintas áreas y todo eso.” (A.S. 05)

En relación a la comunidad como público dirigido de las presentaciones, éstas representan un material dinámico, interactivo, con un lenguaje atractivo para los oyentes, elementos que facilitan el mayor entendimiento sobre todo en personas que no tienen un nivel educativo alto. Las animaciones en conjunto con los textos permiten un atractivo visual que permiten mayor comprensión que el entregar contenidos solamente mediante expresiones verbales del expositor.

“Mira, a la gente le gusta, es novedoso, el material se ve distinto, es más clarificador, sobre todo si es un PowerPoint bien elaborado, con poco lenguaje, con poco relato, mas bien grafico y de fotografías, a la gente le gusta.” (A.S. 06)

En lo que se refiere al contenido de la presentación para estudiantes, en el caso de Trabajo Social como docencia, éstos se componen de un lenguaje de mayor definición de los conceptos planteados, dándose la dinámica emisor-

receptor en las presentaciones. Es decir, los objetivos de la presentación giran fundamentalmente en torno al aprendizaje e incorporación de temáticas por parte de los alumnos. Respecto a las presentaciones dirigidas a profesionales, el diseño y el formato de las diapositivas requiere de un cambio para el cumplimiento de los objetivos de la presentación. Si anteriormente se generaba un escenario de aprendizajes por medio de la conceptualización de objetos y fenómenos, en el caso de profesionales como público dirigido, el texto será menor en definiciones y se abren los espacios visuales que representen experiencias laborales entre los y las profesionales, con el fin de generar espacios de diálogo y discusión entre los asistentes y el o la expositor/a.

“...cuando trabajas con estudiantes, estás trabajando la formación básica que generalmente son presentaciones más largas, con mayor nivel de detalles en los conceptos o cuáles son los aspectos que constituyen un determinado fenómeno, o cuáles son los que constituyen para diferenciar un elemento de otro; en profesionales uno se basa en elementos de experiencias que ellos pueden de alguna forma conectar, resignificar y vivenciar (...) no es un curso de postgrado, no es diplomado, no es nada, entonces lo que uno hace es colocar muchas imágenes que hagan vinculaciones, ese especie de link con sus experiencias personales y profesionales para que de alguna forma podamos armar un diálogo y poder compartir en torno a un tema” (A.S. 07)

Por otra parte el uso de PowerPoint facilita la elaboración de material de difusión de actividades, como la creación de afiches publicitarios, trabajando con imágenes y texto, que sean atractivos visualmente.

“A través del computador preparamos nuestras presentaciones de Power, hacemos afiches para actividades, empezamos a armar como cosas.” (A.S. 08)

Sin embargo y pese al gran número de ventajas que ofrece la utilización de PowerPoint, ésta a la vez va disminuyendo en el presente colectivo profesional la capacidad de buscar otras alternativas de dinámicas grupales en lo que se refiere a las presentaciones de los y las profesionales. Se descansa en gran medida en las animaciones o el diseño de las diapositivas para mantener la atención del público, en desmedro de las tradicionales dinámicas grupales.

“...entonces en vez de buscar otras alternativas, decimos a ver, hoy día en vez de ocupar un PowerPoint podríamos ocupar una dinámica por ejemplo, no ocupemos el PowerPoint...” (A.S. 09)

Por último es importante precisar que el equipamiento tecnológico cumple una función importante con relación a la pantalla compartida para explicaciones. Los y las profesionales autoprogramables mantienen una preferencia en la utilización de PowerPoint por medio de Datashow y pendón, ante el usado en generaciones anteriores proyector de transparencias, debido a la calidad en la entrega de los contenidos.

“...proyectores de multimedia, que hoy día reemplazaron a la transparencia, yo creo que ahora es mucho mejor hacer clases con presentaciones en power, porque finalmente está ahí la imagen, se ve bastante mejor” (A.S. 10)

La incorporación de estos equipos tecnológicos se ve obstaculizado por el alto costo económico que posee su adquisición. Por esta razón el colectivo profesional cuenta en sus espacios laborales con este equipamiento, tales como el computador, Datashow y pendón.

PRESENTACIONES POWERPOINT CON FINES DE EXPOSICIÓN	
HERRAMIENTA	Pantalla compartida para explicaciones (presentaciones PowerPoint)
CONTEXTO PROFESIONAL	Exposición de profesional con el objeto de dar a conocer actividad realizada por el centro de salud
DESTINATARIOS	Equipo profesional de Centro de Salud.
DIAPOSITIVAS	
<p>Bailando y Saltando, al ritmo de los chicos de la casa del deporte...</p> 	
<p>POSTA CONSULTORIO</p> <p>POSTA : FRUTAS SALUDABLES</p> 	

PRESENTACIONES POWERPOINT CON FINES DE EDUCACIÓN	
HERRAMIENTA	Pantalla compartida para explicaciones (presentaciones PowerPoint)
CONTEXTO PROFESIONAL	Cátedra universitaria de profesional
DESTINATARIOS	Alumnos universitarios en práctica de Trabajo Social.

DIAPOSITIVAS

Matriz Lógica

Objetivo de Desarrollo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo de Proyecto			
Productos			
Actividades (por fase)	Recursos/medios		



➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

A partir de la información proporcionada por este colectivo profesional, es posible establecer que en general, existe un escaso o nulo conocimiento respecto al manejo del programa PowerPoint, sus características, usos y funciones.

“Yo personalmente no manejo el PowerPoint, lo manejan los chiquillos acá” (A.S. 11)

Ante esto, los y las profesionales refieren que comprenden que este software es necesario para realizar presentaciones dirigidas a equipos intrainstitucionales, beneficiarios y otras organizaciones, además de la posibilidad de insertar elementos gráficos o de sonido, sin embargo, cuando deben utilizarlo requieren de la ayuda de terceros.

*“...si hay que hacer alguna presentación de repente la armamos en conjunto, pero el que se sienta a subir las imágenes siempre es alguno de los chiquillos, que son más rápidos y les gusta más”
“...entonces en ese sentido, yo no sé mucho elaborar eso, me ayuda mi hija...” (A.S. 12)*

Se declara como una herramienta que guía el proceso de las exposiciones, es decir, interrelaciona los contenidos de la temática llevada a cabo de forma ordenada permitiendo facilidad en la comprensión del público. El/la profesional que representa este colectivo de estudio se destaca por su capacidad oratoria en la entrega de contenidos.

En relación con la organización de la información a exponer, se evidencia el texto como elemento principal en ellas, ordenadas en párrafos explicatorios o pautas de temas a presentar, no contando con otras alternativas características del software, como la incorporación de imágenes, gráficos, sonidos, entre otros. Se señala que esta organización de la información es transversal al tipo de público, vale decir la incorporación de párrafos de texto se aplica en presentaciones dentro del equipo profesional, redes institucionales, comunidad o alumnos en caso de docencia.

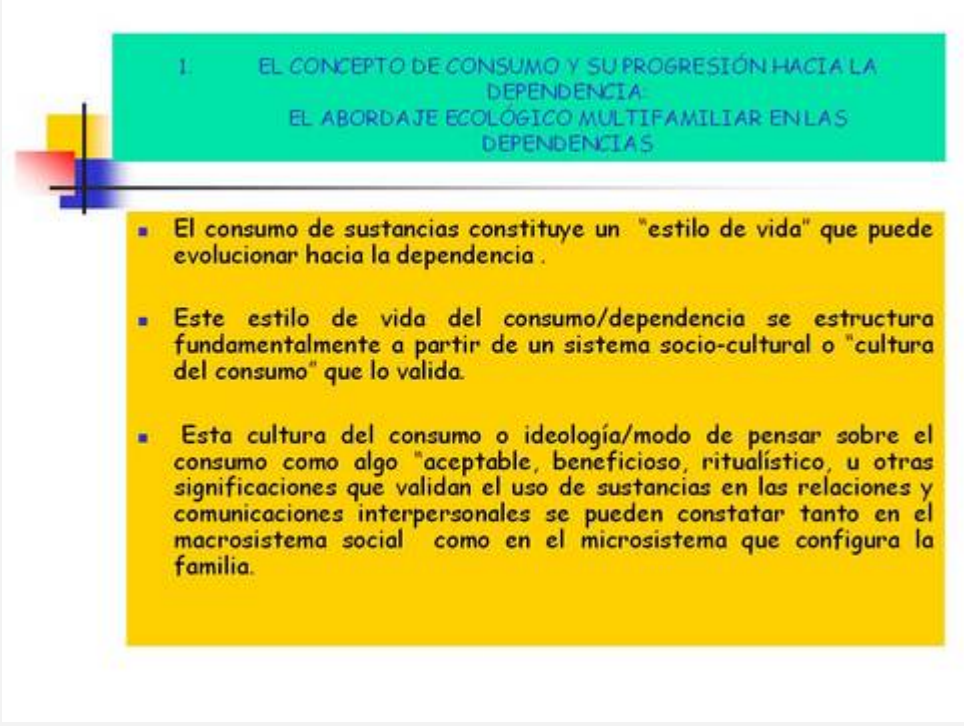
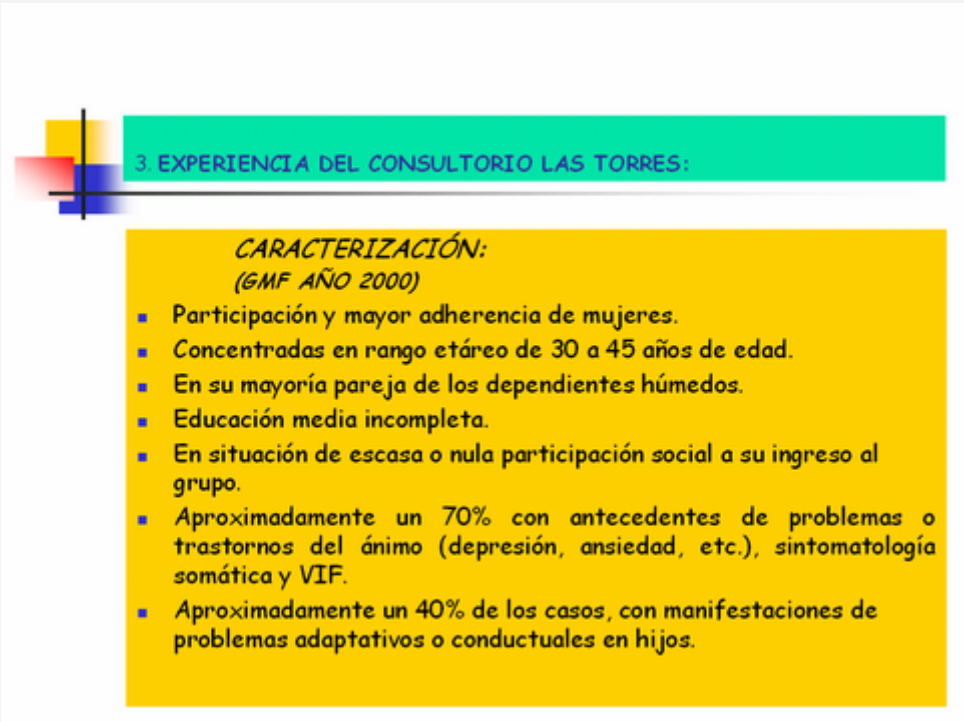
Si bien el uso de la pantalla compartida representa una herramienta enriquecedora para el o la expositor/a, las presentaciones deben complementarse con elementos visuales atractivos para el público. Sin

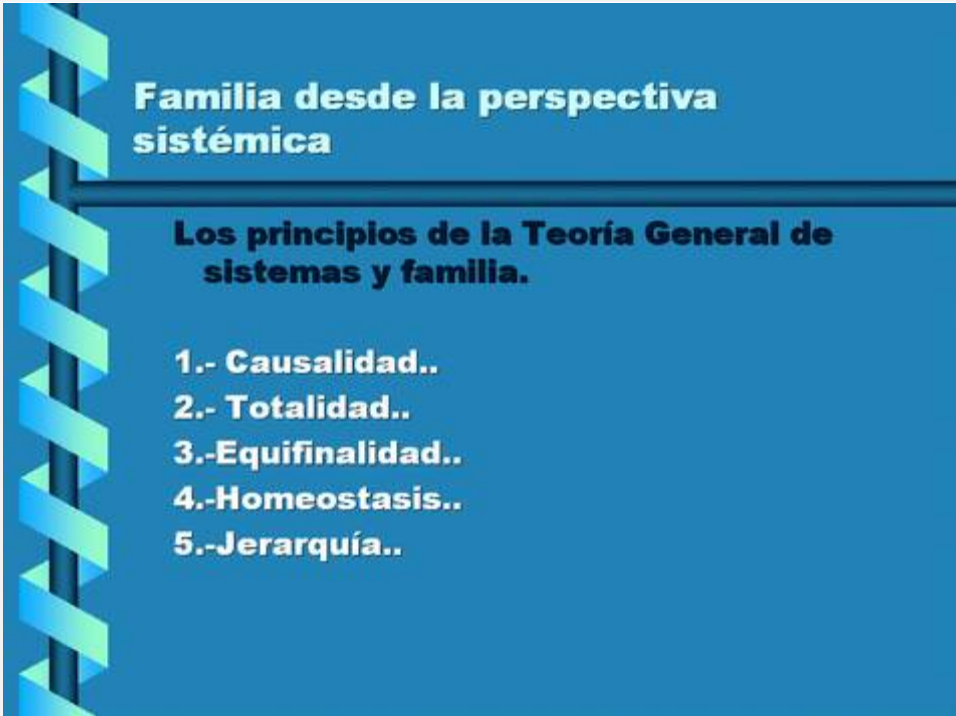
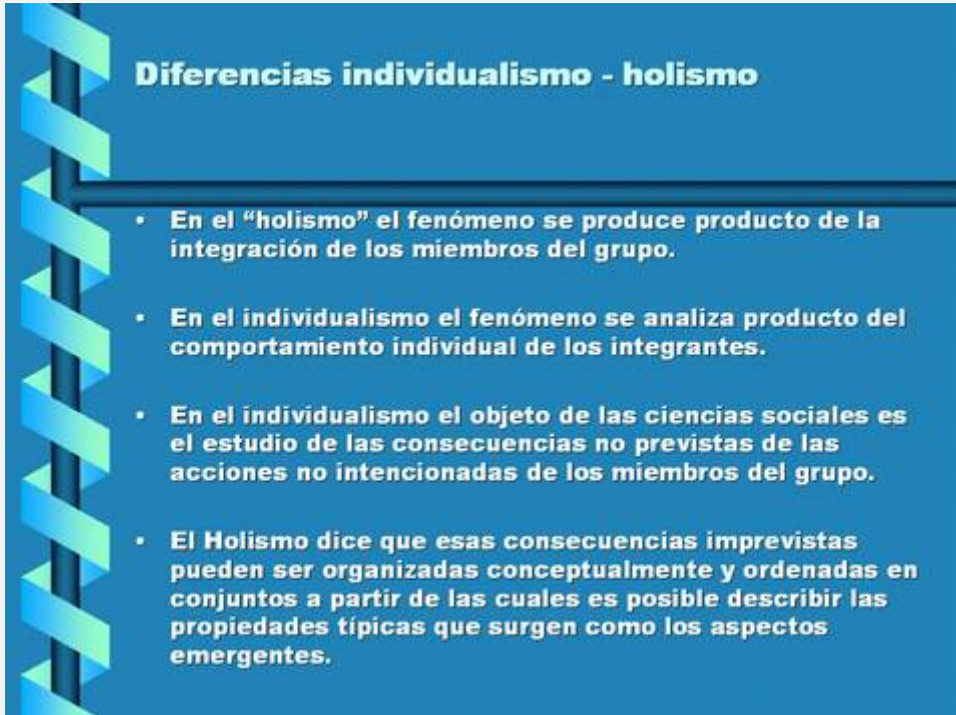
embargo, este colectivo profesional no posee los conocimientos necesarios para la incorporación de elementos dinámicos a los PowerPoint. Se basa en estilos estándar, es decir, una plantilla de diseño (imagen como fondo) a todas las diapositivas.

Respecto al público a quien va dirigida las presentaciones de este colectivo profesional corresponde principalmente a equipo de trabajo, como son las exposiciones de programas o departamento de las instituciones. En un menor número se encuentran las presentaciones interinstitucionales, hacia la comunidad y hacia alumnos en labores académicas.

Por otra parte, se declara que algunas instituciones carecen de la infraestructura y el equipamiento tecnológico adecuado para proyectar las presentaciones elaboradas en PowerPoint, debido fundamentalmente a su alto costo económico, por esta razón la prioridad el gasto de los recursos se traspasa a otras necesidades institucionales. Bajo este contexto el uso del equipamiento tecnológico dependerá de la disponibilidad tanto de recursos de otras organizaciones relacionadas con el área de trabajo, como de la disposición para facilitarlo.

"No, nosotros no tenemos (proyector de PowerPoint), pero cada vez cuando necesitamos le pedimos a la Corporación que tiene, o sino a Gómez Carreño. Llamamos antes y decimos "sabes que ¿nos podrían prestar el Power Point para tal día?", y entonces lo prestan, ningún problema." (A.S. 13)

PRESENTACIONES POWERPOINT CON FINES DE EXPOSICIÓN	
HERRAMIENTA	Software PowerPoint y equipamiento de presentación.
CONTEXTO PROFESIONAL	Exposición de profesional para dar a conocer experiencia de un programa por el centro de salud
DESTINATARIOS	Equipo profesional de Centro de Salud.
DIAPOSITIVAS	
 <p>1. EL CONCEPTO DE CONSUMO Y SU PROGRESIÓN HACIA LA DEPENDENCIA: EL ABORDAJE ECOLÓGICO MULTIFAMILIAR EN LAS DEPENDENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> El consumo de sustancias constituye un "estilo de vida" que puede evolucionar hacia la dependencia . Este estilo de vida del consumo/dependencia se estructura fundamentalmente a partir de un sistema socio-cultural o "cultura del consumo" que lo valida. Esta cultura del consumo o ideología/modo de pensar sobre el consumo como algo "aceptable, beneficioso, ritualístico, u otras significaciones que validan el uso de sustancias en las relaciones y comunicaciones interpersonales se pueden constatar tanto en el macrosistema social como en el microsistema que configura la familia. 	
 <p>3. EXPERIENCIA DEL CONSULTORIO LAS TORRES:</p> <p><i>CARACTERIZACIÓN: (GMF AÑO 2000)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Participación y mayor adherencia de mujeres. Concentradas en rango etáreo de 30 a 45 años de edad. En su mayoría pareja de los dependientes húmedos. Educación media incompleta. En situación de escasa o nula participación social a su ingreso al grupo. Aproximadamente un 70% con antecedentes de problemas o trastornos del ánimo (depresión, ansiedad, etc.), sintomatología somática y VIF. Aproximadamente un 40% de los casos, con manifestaciones de problemas adaptativos o conductuales en hijos. 	

PRESENTACIONES POWERPOINT CON FINES DE EDUCACIÓN	
HERRAMIENTA	Software PowerPoint y equipamiento de presentación.
CONTEXTO PROFESIONAL	Cátedra universitaria de profesional
DESTINATARIOS	Alumnos en práctica de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
DIAPOSITIVAS	
 <p>Familia desde la perspectiva sistémica</p> <p>Los principios de la Teoría General de sistemas y familia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Causalidad.. 2.- Totalidad.. 3.-Equifinalidad.. 4.-Homeostasis.. 5.-Jerarquía.. 	
 <p>Diferencias individualismo - holismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el "holismo" el fenómeno se produce producto de la integración de los miembros del grupo. • En el individualismo el fenómeno se analiza producto del comportamiento individual de los integrantes. • En el individualismo el objeto de las ciencias sociales es el estudio de las consecuencias no previstas de las acciones no intencionadas de los miembros del grupo. • El Holismo dice que esas consecuencias imprevistas pueden ser organizadas conceptualmente y ordenadas en conjuntos a partir de las cuales es posible describir las propiedades típicas que surgen como los aspectos emergentes. 	

Fines profesionales de Exposición y educación.		
Pantalla compartida para explicaciones (presentaciones PowerPoint)	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Utilización	Frecuente.	Ocasional
Conocimiento de la herramienta tecnológica	Conocimientos personales previos a la incorporación en el ámbito laboral.	No poseen conocimientos o estos son escasos. Requieren la ayuda de terceros para la elaboración de presentaciones.
Función	Apoyo y ayuda en las exposiciones de los y las profesionales	Guía en la entrega de contenidos.
Organización de la información	Ordenada, por medio de texto, gráficos, imágenes, entre otros. Visualmente atractivo.	Ordenada, rige principalmente el uso de textos y una escasa utilización de imágenes.
Estilo de las presentaciones	Creativa, dinámica, facilitando la comprensión de los contenidos entregados.	Estándar, la comprensión gira exclusivamente en la lectura de textos.
Destinatarios	Equipo de trabajo, redes institucionales, comunidad y alumnos.	Fundamentalmente ante el equipo de trabajo de la institución.
Propiedad de la herramienta	Plena	Parcial. (Requieren apoyo de la red institucional para recursos de apoyo como pendón, data show, entre otros)

b) Utilidades con Respuesta de la Audiencia.

Esta herramienta no es desarrollada debido a que su presencia es nula con relación al ejercicio profesional de Trabajo Social, tanto en el colectivo de investigación autoprogramables como en genéricos.

c) Estaciones de Trabajo con envío de texto.

Esta herramienta no es desarrollada debido a que su presencia es nula en relación con el ejercicio profesional de Trabajo Social, tanto en el colectivo de investigación autoprogramables como en genéricos.

d) Entornos de conversación y tormenta de ideas.

Esta herramienta no es desarrollada debido a que su presencia es nula con relación al ejercicio profesional de Trabajo Social, tanto en el colectivo de investigación autoprogramables como en genéricos.

4.4.- OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL

De acuerdo a la información entregada por el colectivo profesional, las oportunidades de desarrollo que emergen para Trabajo Social desde la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación a su dinámica de intervención profesional están asociadas fundamentalmente a la optimización del uso de las TIC's, la formación de pregrado, los nuevos escenarios mundiales y temáticas emergentes en términos laborales.

Las características y categorías respecto a las oportunidades que surgen de este proceso de incorporación, serán agrupadas de acuerdo a los perfiles profesionales definidos (trabajadores/as sociales autoprogramables y genéricos/as) conforme a los desafíos y oportunidades profesionales atribuidos por cada uno de ellos a las TIC's.

➤ Trabajadores/as Sociales Autoprogramables

a) Inserción de Trabajo Social ante las transformaciones tecnológicas.

En la opinión de los y las profesionales, Trabajo Social es una disciplina que cuenta con un acervo histórico y práctico, estando presente en el transcurso de varios cambios sociales, económicos y culturales y adaptándose a los escenarios emergentes. Por esto, y ante la relevancia adquirida por las transformaciones tecnológicas, dentro de un proceso de globalización, la profesión no puede quedar ajena a ellas.

Actualmente, Trabajo Social ha tenido un rol más bien pasivo, de incorporación gradual de las tecnologías existentes, con diferencias entre los y las profesionales jóvenes y los que cuentan con mayor experiencia laboral. En los primeros se denota, en términos generales, que este proceso ha ocurrido de manera natural, desde su experiencia personal; mientras que en los segundos se han producido algunas dificultades o rechazos.

Los principales motivos declarados para la utilización de estas herramientas tecnológicas en el desempeño profesional están referidos a que facilitan una optimización del tiempo y de los recursos humanos, materiales y

financieros; y por otra parte, permiten registrar, comunicar y evidenciar productos de intervenciones sociales en un formato atractivo.

“...esa imagen de Servicio Social antiguo, que estaba dedicado a los papelitos, a las cosas, a la máquina de escribir, hay que ponerse al tono de los avances tecnológicos, porque o sino es un costo tremendo para uno, de tiempo, de espacios, de recursos, de gasto personal” (A.S. 01)

b) Áreas emergentes de intervención para Trabajo Social

En este contexto de cambios globales, la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la sociedad va generando un cambio en la perspectiva desde la que se analizan las relaciones y los fenómenos sociales. Es así, que surgen como características de las grandes transformaciones tecnológicas la brecha digital y la exclusión digital, teniendo su concepción esencialmente en las desigualdades en el acceso y manejo de las herramientas tecnológicas, marcándose un elemento de carencia que impide o dificulta al individuo insertarse a este nuevo sistema social.

Este fenómeno social representa un nuevo escenario de intervención para Trabajo Social, considerando que la disciplina es una profesión que contribuye en la integración entre individuo y sociedad. Por consiguiente, se identifica una alternativa viable donde la profesión permita establecer un espacio laboral con los grupos que son excluidos de esta nueva sociedad de la información, con el objeto de guiar y entregar herramientas necesarias para insertarse en ella.

“...la profesión debe entender que frente a este fenómeno social también se producen fenómenos sociales de exclusión o de carencia, se producen las brechas digitales, se produce la exclusión digital, y por lo tanto hay un campo nuevo interesante ahí” (A.S. 02)

c) Nuevos requerimientos en formación profesional de pregrado.

Ante estos nuevos escenarios profesionales, los y las profesionales señalan que surge la necesidad de considerar los elementos tecnológicos dentro de la formación profesional de pregrado, ya que las TIC's se han convertido en un tema transversal a la gran mayoría de las profesiones, dentro de los contextos laborales. Por esto, las instituciones suponen un manejo previo de tecnologías de la información, por parte de los y las Trabajadores/as Sociales, exceptuando programas específicos o exclusivos de las organizaciones.

Por lo anterior, el colectivo profesional sugiere una formación centrada en competencias genéricas en uso de las TIC's, es decir, más que entregar nociones respecto al manejo de software específicos, se debe enseñar la lógica necesaria para incorporar y aplicar nuevos conocimientos tecnológicos, dentro de un proceso continuo de aprendizaje.

“...entonces es más oportuno formarse en Competencias Genéricas en Tecnologías, y como se entiende el uso y la aplicación de las Tecnologías en lo cotidiano. No solamente incluso en el desempeño, sino que organizar y gestionar tu propia vida y tu propia carrera.” (A.S. 03)

Se declara que no es preciso contar con una experticia avanzada en el manejo y funcionamiento técnico de las TIC's, pero es necesario que los y las Trabajadores/as Sociales dominen los contextos y elementos fundamentales para conformar equipos interdisciplinarios con profesionales ligados al área informática, estableciendo diálogos y discusiones respecto a determinados proyectos desarrollados en conjunto.

“Entonces, tener esas competencias como genéricas, en términos de saber que existen, más o menos que es lo que son y para que te pueden servir. Si tienes eso, es entrar a dialogar, a coordinar; no es necesario ser un gran experto avanzado.” (A.S. 04)

Debido a esto, los y las profesionales que ejercen docencia en Trabajo Social deben utilizar y aplicar las TIC's en su proceso de enseñanza – aprendizaje, con clases presenciales y elementos virtuales, incorporando simultáneamente temáticas referentes a nuevos escenarios y fenómenos sociales emergentes a partir de la incorporación de las TIC's en la sociedad.

“...que articulemos en base a un profesor con alumnos y todo en la red; las clases presenciales, pero todas las tareas pueden ser que cada uno de ustedes, si son alumnos, tienen su blog; nosotros les entregamos las herramientas y ustedes tienen que gestionarlos y subirlo, y

obviamente el profesor va a comentar blogs por blog, va a revisar y comentar sus actividades.” (A.S. 05)

A su vez, se señala que la utilización de TIC's en los procesos de formación profesional permite desarrollar un proceso de enseñanza – aprendizaje dirigido y personalizado, con una metodología educacional constructivista, es decir, que cada alumno y alumna elabore sus propios aprendizajes a partir de los elementos y herramientas entregadas por el o la docente, en una constante retroalimentación de opiniones desde y hacia los otros integrantes de su grupo curso.

“...porque te vas a tener que topar con los otros porque te vas a sentir mal solo, como un autista; por ende a través de esta interpretación y retroalimentación construyes tu propio conocimiento, eso también te lo otorgan las TIC´s.” (A.S. 06)

d) Optimización de recursos.

Se evidencia una incorporación de las TIC's dentro del ámbito laboral profesional, sin embargo, el fortalecimiento de las funciones profesionales institucionales se encuentra influenciado por el nivel de capacitación y el rendimiento otorgado en la utilización de estas herramientas tecnológicas.

“...yo creo que los grandes desafíos es estar siempre al día de las Tecnologías, saberlas usar y sacarles el máximo de provecho” (A.S. 07)

En un primer momento, se declara que previo al aprendizaje de las características y nociones básicas de manejo propias de nuevas herramientas tecnológicas en el desempeño laboral, es necesario tener un amplio conocimiento con relación a las herramientas ya incorporadas en la función profesional, con el objeto de aprovechar todas las riquezas que éstas pueden aportar a la consecución de los objetivos institucionales.

“...Yo creo que el tema es como no innovar, si no aprender a usarlas bien. Como sacar el mayor provecho de estas cosas.” (A.S. 08)

El aprovechamiento de los recursos existentes como producto de un manejo óptimo de las herramientas tecnológicas utilizadas, sumado a una positiva valoración de las ventajas y oportunidades que ofrecen al desempeño laboral, permiten que la labor profesional complementada con las tecnologías cumpla los objetivos propuestos con mayor eficacia.

“...y en Trabajo Social, trabajar con bases de datos obviamente que te va a facilitar mucho la vida si tienes un grupo grande de personas. En estadística no somos ningunos expertos, pero tenemos nociones generales y a través de softwares especializados podemos llegar a hacer buenas cosas” (A.S. 09)

Por otra parte, se manifiesta que la incorporación de herramientas tecnológicas al desempeño laboral, va a depender de los recursos con que cuenta la institución en la cual el o la profesional presta sus servicios, en su defecto, abren la posibilidad de contribuir con recursos materiales y económicos personales para facilitar la utilización de herramientas tecnológicas en su desempeño laboral, alternativa que cubre vacíos de equipamiento e infraestructura de las instituciones, optimizando de esta manera recursos de tiempo y espacio.

“...yo creo que necesitamos incorporar en la medida de los recursos de las instituciones todo lo que podamos y quizás no solamente lo que las instituciones nos pueden ofrecer sino que también nosotros, porque la tecnología a la que ocupamos en la casa y la que ocupamos en la oficina es distinto” (A.S. 10)

Por último, se mantiene presente en los y las profesionales la disposición de incorporar nuevas tecnologías al ejercicio profesional y los beneficios que generarían en el fortalecimiento de las funciones laborales y a su posterior consecución de objetivos institucionales.

“...ahora si uno quisiera tener videoconferencias es altamente atractivo, yo lo encuentro altamente entretenido para tener la comunicación instantánea, con micrófono, audio y así con todo para este tipo de cursos” (A.S. 11)

e) Cambios en gestión social

Por otra parte, se declara que las TIC's potencian y modifican las funciones asociadas a la gestión profesional, ya que han surgido cambios espacio – temporales asociados a la incorporación de las tecnologías dentro de los contextos laborales.

Específicamente, se señala que existe una conectividad permanente, sin fronteras de tiempo ni espacio. Es posible enviar, recibir mensajes y establecer comunicación a cualquier hora, de acuerdo a los horarios definidos por cada profesional y en el ambiente físico que le resulte más cómodo o adecuado, sin

necesidad de que el o la profesional se encuentre en un lugar físico predeterminado, adaptando los procesos de coordinación y comunicación.

"Y gestionar, o sea, ese tiempo que yo te decía, que esos viajes a Santiago podían ser una hora de tiempo muerto, tú lo optimizas a través de toda esta tecnología que es como portátil, no necesitas estar en un lugar físico." (A.S. 12)

Además se eliminan las fronteras espaciales o geográficas, las cuales ya no operan como una dificultad para el establecimiento de redes de trabajo y se amplían las posibilidades de conformar comunidades virtuales en torno a temáticas atinentes al desarrollo profesional y flexibilizar las modalidades de desempeño laboral.

"Yo prendo el computador y tengo la posibilidad de ver allá de mi propia ventana, más allá de lo evidente, de lo que está acá, o conectarme con otro centro de investigación, con otros lugares del mundo o con otras personas y eso implica tener más recursos y ser mucho más variable el tipo de trabajo que nosotros estamos haciendo" (A.S. 13)

Por otra parte, se optimizan los recursos necesarios, debido al desdibujamiento de las barreras físicas y la posibilidad de establecer comunicación con variadas instituciones y personas al mismo tiempo, no solo en términos de la gestión requerida por el trabajo diario sino también para la conformación de espacios de intercambio y diálogo profesional.

"...tener un espacio de diálogo que a lo mejor no podrían tenerlo tan fluidamente, armar encuentros y seminarios, porque además el costo económico que tiene eso, es un costo de tiempo, dedicarse un par de días a este encuentro, tener un espacio en el "cara a cara" disminuye bastante a propósito de esta emergencia continua en la que vive el Trabajo Social" (A.S. 14)

Otro factor que potencia los procesos de gestión es el permanente acceso por parte de los y las profesionales a información actualizada disponible en Internet, referente a nombres, teléfonos y correos electrónicos de contacto de gran parte de las organizaciones que conforman su red institucional, principalmente de tipo gubernamental.

"...entonces te ayuda, por ejemplo en la Intendencia, me meto a Internet y me dice con toda la gente con quién puedo conversar, y que hay que llamar (A.S. 15)"

Es posible sostener que las TIC's están operando cada vez más como un sustrato de los vínculos sociales, ya que se establecen y mantienen contactos a través de estas herramientas tecnológicas. Sin embargo, el rol de complemento a los vínculos sociales se mantiene en algunas herramientas tecnológicas de connotación y uso más personal que laboral.

Se indica que los y las profesionales de Trabajo Social cuentan con habilidades y competencias comunicacionales, las cuales se ven potenciadas con la utilización de estas herramientas tecnológicas, dinamizando la capacidad de establecer redes, previamente instalada en el repertorio profesional.

“¿Qué es lo bueno de la formación de Trabajo Social? Que te permite la flexibilidad y que somos los que sabemos de todo un poquito y más encima si le agregamos Tecnología podemos dialogar y coordinar” (A.S. 16)

f) Sobrevaloración de lo presencial por sobre lo virtual.

A través de la información entregada por los y las profesionales es posible establecer que si bien se reconoce el aporte que han significado las TIC's para el desempeño profesional, fundamentalmente para fines de comunicación y coordinación a nivel interinstitucional, existe la percepción generalizada de que Trabajo Social como disciplina se sustenta en el contacto presencial o “cara a cara” con las personas en términos de intervención, y no puede reemplazarse por una comunicación establecida y mantenida a través de herramientas virtuales.

“...el contacto con las otras personas sin perder ese sentimiento de poder comunicarse con el otro, el cara a cara, el ver ese sentimiento de la dignidad humana, de estar en contacto socialmente con las personas” (A.S. 17)

Los motivos apuntan principalmente a la necesidad de contactos reales y físicos por parte del ser humano, en términos afectivos, para un establecimiento de confianza y procesos de contención emocional, elementos presentes en técnicas y modelos de intervención propios de la disciplina.

“...lo que las personas necesitan es ver a un profesional que te esté dando respaldo, no ver en este caso un correo que me llega que diga que están bien las cosas...” (A.S. 18)

A su vez, se define que la pertinencia en la utilización de las TIC's depende del área profesional en la cual se desarrolle, existiendo escenarios laborales más propicios que otros para su incorporación, generalmente los más emergentes o menos tradicionales.

"el Asistente Social tradicional, el clásico, que está en contacto con la persona no va a necesitar adquirir más conocimientos de TIC's, como el Asistente Social que tiene que dictar cursos a través de E-Learning, empresa privada y está a cargo de un Grupo de Bienestar Humano y tiene que hacer capacitaciones." (A.S. 19)

g) Valoración en la utilización de las TIC's

Los y las Trabajadores/as Sociales que conforman este colectivo declaran que las tecnologías incorporadas en el desempeño laboral no significan desventaja alguna para el ejercicio profesional, mas bien, las dificultades se originan en la intencionalidad de su utilización.

"...entonces no es un problema de las tic's, es un problema de uno el tiempo, pero en todo orden siempre ha actuado como facilitadoras del trabajo, y nunca ha sido obstaculizadora" (A.S. 20)

Estas herramientas tecnológicas no poseen un valor en si mismas, por el contrario, este valor dependerá exclusivamente de la utilización que mantenga de estas herramientas el o la profesional durante el ejercicio laboral. La importancia atribuida a las tecnologías durante el desarrollo de Trabajo Social se relaciona con la percepción y el significado que los y las profesionales tengan de estas herramientas.

"...no creo que la tecnología en si, porque la tecnología es una cosa, por si sola no tiene un valor, el valor se lo da el que lo usa..." (A.S. 21)

Por otra parte, el colectivo profesional afirma que conserva una apreciación positiva referente a la incorporación de las TIC's en el desempeño laboral, además de reconocer favorablemente la oportunidad que ofrece para la consecución de los objetivos institucionales, por consiguiente se le concede el significado de un medio que facilita las funciones de Trabajo Social, y no como el fin del desempeño laboral.

“...yo creo que las tecnologías a nivel del trabajo social, bienvenidas como oportunidad, pero va a depender del uso que le demos a ellas. (...) en el fondo, como nosotros en el espacio en que estamos somos capaces de utilizar esas tecnologías para el mejoramiento de la gestión, pero siendo solo un medio” (A.S. 22)

h) Ejercicio profesional y TIC´s

Las herramientas tecnológicas facilitan en gran medida la labor profesional de Trabajo Social, teniendo como característica principal la rapidez con que se elabora e intercambia la información, posteriormente transformándose en conocimiento. En este aspecto, se declara que la incorporación de las TIC´s al campo profesional ha producido una serie de ventajas en lo que se refiere a los fines de coordinación e información, no obstante, se originan otros aspectos relevantes de estos nuevos escenarios laborales. Se señala la necesidad de que el apoyo proporcionado por estas herramientas no se transforme en una dependencia tecnológica.

Las oportunidades se enfocarán según como se visualicen estas nuevas herramientas tecnológicas. Se manifiesta que los y las profesionales deben considerar que pese a no contar con la presencia de ellas, la esencia profesional se mantendrá vigente.

En el caso particular de la elaboración de documentos, existen otras alternativas a la herramienta de Word y el computador, como la máquina de escribir. Si bien el proceso de la elaboración de textos sería realizado con mayor lentitud, la función se cumplirá de igual manera.

“...o sea, si no tienes computador te vas a demorar un poco mas, pero igual puedes hacer un trabajo en una maquina de escribir.” (A.S. 23)

Por otra parte, con relación a las presentaciones o difusión de actividades por medio de herramientas tecnológicas, la oportunidad para el desarrollo profesional no se origina exclusivamente en el uso de ellas, sino que se refiere a la capacidad creativa con que el colectivo de investigación hace utilización de estas tecnologías. Afirmando que al no contar con la presencia de estas herramientas, la estética profesional se reflejará con otros elementos.

"...por eso creo que es mas que nada un apoyo de las tecnologías, lo puede ir adornando, hacerlo más bonito, hacerlo crecer. Pero no creo que sea el central, porque si no existen, puede funcionar igual. No es tan vital, es importante, pero no es lo vital" (A.S. 24)

i) Límites profesionales

La incorporación de herramientas tecnológicas no ha sido un fenómeno exclusivo de los espacios laborales, sino también a nivel personal de los y las profesionales, quienes por un interés de integrar este tipo de tecnología acuden a ellas para fines individuales o familiares.

Sin embargo, la incorporación en ámbitos personales ha producido que los límites entre lo laboral y lo personal se confundan, respecto al desempeño de las funciones profesionales, debido a que la demanda de trabajo que involucra la consecución de los objetivos institucionales ha sobrepasado los horarios profesionales, y en respuesta a lo anterior traspasan sus deberes a tiempos personales.

"...pero sigues trabajando en tu casa, quizás mas calentito y todo lo que querai, pero es un tiempo que estás trabajando" (A.S 25)

En términos de los tiempos trabajados, los horarios aumentan en relación con los presenciales en las instituciones. Las horas de descanso de los y las Trabajadores/as Sociales se ven afectadas por la alta demanda que involucran las funciones y responsabilidades profesionales que se debe cumplir.

"...hace poco estuvimos trabajando en una jornada, y sacamos toda la jornada a las 2:00 de la madrugada" (A.S 26)

Por último, lo anteriormente descrito hace mención a los hábitos instalados por los y las profesionales en la incorporación de herramientas tecnológicas tanto en su ámbito familiar y laboral, permitiendo evidenciar por un lado que los límites se encuentran confusos y por otro, que existe una dificultad en la desconexión entre ambos roles en los profesionales de Trabajo Social.

"...ahora los límites te los colocas tú no más, en que momento eres capaz de trabajar y en qué momentos eres capaz de desconectarte y cada vez me cuesta más desconectarme" (A.S 27)

➤ **Trabajadores/as Sociales Genéricos/as**

a) Inserción de Trabajo Social ante las transformaciones tecnológicas.

En la opinión de los y las profesionales, Trabajo Social es una disciplina que debe acceder a las TIC's, para incorporarlas en su desempeño profesional. Ya que, aunque no cumplen un rol esencial e indispensable para los procesos de intervención social, su conocimiento y manejo permiten una mejor valoración de la profesión en las instituciones en las cuales se encuentran insertos los y las Trabajadores/as Sociales. Además, se reconoce que la disciplina debe entrar en un proceso de modificación y renovación, de acuerdo a los cambios ocurridos en los distintos ámbitos de la sociedad.

“Yo creo que siempre hay que estar en la delantera en todo. Si queremos ser buenos profesionales tenemos que tener acceso a todas las posibilidades que se nos van dando. Aunque para otras carreras sea más fundamental contar con tecnología de punta, pero yo creo que nosotros igual la necesitamos, porque igual el Trabajo Social también va cambiando como va cambiando el mundo.” (A.S. 28)

Existe la percepción de que la incorporación y actualización de conocimientos referentes a las nuevas tecnologías determinan los procesos de exclusión o inclusión, tanto de la disciplina como de los y las profesionales, en el contexto laboral.

“El desafío es no quedarse atrás porque si uno hoy día se queda atrás, perdió no más.” (A.S. 29)

Se considera que las tecnologías han sido incorporadas por obligación e imposición, existiendo un rol pasivo por parte de la profesión, ya que aun no es posible visualizar las influencias de las transformaciones sociales o aportes de la disciplina en el ámbito tecnológico.

b) Áreas emergentes de intervención para Trabajo Social

La prioridad de la intervención de Trabajo Social, según los y las Trabajadores/as Sociales genéricos/as se fundamenta en el desarrollo íntegro de los distintos actores sociales, por medio de herramientas tradicionales de la profesión. El no contar con la presencia de nuevas tecnologías en el desarrollo laboral no impide que se cumplan los objetivos institucionales, como tampoco obstaculiza la inserción del ser humano en la sociedad.

En síntesis, la exclusión social no es visualizada como un producto del fenómeno de la era tecnológica, mas bien representa una problemática que afecta a la sociedad desde su concepción, por lo tanto este nuevo concepto de exclusión y brecha digital, amplía la comunidad a intervenir y no corresponde a un nuevo sujeto a trabajar.

c) Nuevos requerimientos en formación profesional de pregrado.

Ante estos nuevos escenarios, los y las profesionales señalan que surge la necesidad de considerar los elementos tecnológicos dentro de la formación profesional de pregrado, apuntando hacia herramientas conocidas por los y las profesionales de este colectivo, como PowerPoint e Internet, haciendo referencia a fines profesionales de educación, obtención y entrega de información.

(Entrevistador/a): ¿Qué áreas de las tecnologías cree que sería necesario incorporar? (entrevistado/a): "El Internet, el uso del Powerpoint, yo creo que es súper importante... no se me ocurren otras" (A.S 30)

A diferencia del colectivo profesional autoprogramable – quienes declaraban la necesidad de una formación en competencias genéricas tecnológicas – estos/as Trabajadores/as Sociales juzgan suficiente una capacitación referente al manejo de programas específicos, sin considerar su continua obsolescencia.

"Hay que tratar de hacer uso del PowerPoint (...) Tu necesitas como, dentro de la validación profesional, de tu preparación, tu formación profesional, al mismo tiempo saber usar las Tecnologías, estar al día en todo lo que esta en vigencia" (A.S 31)

Este colectivo no hace referencia a la posibilidad de conformar equipos de trabajo con profesionales del área informática, ni tampoco señalan las metodologías de enseñanza – aprendizaje que consideren más pertinentes en el proceso de formación en estas nuevas tecnologías de información y comunicación, mencionando el tema de manera superficial y apuntando a elementos concretos.

d) Optimización de recursos.

Trabajo Social se caracteriza como una profesión que distribuye recursos para la población que poseen necesidades insatisfechas de las distintas áreas de la realidad social, especialmente en instituciones públicas como el municipio o centros de salud pública.

La optimización de recursos, gira principalmente en torno a la autogestión de ellos por medio de la presentación de proyectos a fondos concursables pertenecientes a diversas entidades que entreguen dinero para su ejecución. Especialmente en los recursos referidos a lo financiero, material y humano.

“...una de las cosas que tenemos que estar viendo todo el tiempo, a cada rato, es como obtener recursos, entonces estamos siempre trabajando en proyectos.” (A.S 32)

El cumplimiento de tareas se incluye en la optimización de los recursos de tiempo, incorporando gradualmente la incorporación de herramientas tecnológicas en los fines de comunicación, esencialmente el uso de los correos electrónicos. Sin embargo, el escaso nivel de capacitación para la utilización de otras herramientas tecnológicas con que cuenta este colectivo de investigación impide el eficiente manejo y óptimo control de los beneficios que ofrece la incorporación de herramientas tecnológicas.

e) Cambios en gestión social

Es necesario declarar que los y las profesionales de este colectivo, en términos generales, no evidenciaron transformaciones ni ventajas atribuibles a las TIC's respecto a los procesos de gestión social, ya que para fines de coordinación con redes institucionales prefieren medios tradicionales, como el teléfono o los encuentros presenciales, y se prioriza una utilización de las tecnologías para fines de obtención de información y educación de los/as beneficiarios/as o usuarios/as.

“Sobre cualquier temática tu tienes lo ultimo e Internet como para consultar y poder diseñar un proyecto, o poder diseñar un Taller con las personas con las cuales trabajas y también eso ayuda que tu puedas educar a la población en general en forma mas simple” (A.S 33)

Por lo anterior, no se señalan cambios espacio – temporales asociados a la incorporación de las tecnologías dentro de los contextos laborales y la referencia a la optimización de recursos como ventaja alude a programas utilizados para el registro de datos o a la elaboración de documentos solicitados por los y las beneficiarios/as de la institución en que los y las profesionales se desempeñan.

“Lo que pasa es que nosotros antes teníamos una secretaria, que además era Calificadora de Derecho por las tarjetas; entonces había que darle los Informes redactados y ella no lo podía hacer todos los días y a veces no lo alcanzaba a hacer y uno tenía que darle una explicación a la gente” (A.S 34)

Es posible sostener que las TIC's operan en este colectivo profesional como un complemento a los vínculos sociales, precisando de un conocimiento físico previo de las personas con las cuales se establece contacto, el cual tiende a la recepción de información, por sobre su intercambio o envío a través de herramientas tecnológicas.

f) Sobrevaloración de lo presencial por sobre lo virtual.

En los y las profesionales de este colectivo existe la percepción generalizada de que Trabajo Social como disciplina se sustenta en el contacto presencial o “cara a cara” con las personas en términos de intervención, y no puede reemplazarse por una comunicación establecida y mantenida a través de herramientas virtuales, opinión que se manifiesta con mayor fuerza que en los y las Trabajadores/as Sociales Autoprogramables.

Se declara que las capacidades y competencias profesionales dependen de su conocimiento respecto a las teorías, técnicas y metodologías propias de la disciplina. Los procesos de intervención y gestión social están basados centralmente en sus capacidades profesionales y humanas, fundamentalmente por la necesidad de establecimiento de relaciones profesionales de confianza.

“...si se trata de una citación particular de alguno de los participantes, es importante hablar con el familiar porque tú escuchas la voz, porque tienes respuesta al instante, y como que tu llegas de otra manera al familiar” (A.S 35)

g) Valoración en la utilización de las TIC's

El colectivo profesional no se caracteriza por la óptima utilización de herramientas tecnológicas en el ejercicio laboral, mas bien se recurre a las funciones tradicionales de Trabajo Social. Si bien se considera que la incorporación de las tecnologías representa un aporte al desempeño profesional, los y las profesionales de este colectivo manifiestan que la disciplina no debe perder su esencia.

"...creo que es una ayuda, un aporte a lo que es la atención, pero yo creo que el contacto más con la persona es más fundamental" (A.S 36)

En este aspecto, los elementos positivos que involucra la incorporación de la tecnología en el ejercicio profesional no son visualizados como características que fortalecen o facilitan la consecución de los objetivos institucionales. La valoración se define por medio de las estrategias y técnicas que utiliza Trabajo Social para la intervención, manteniendo las dinámicas propias de la profesión.

"...yo para que ocupo más el computador, para redactar un informe cierto, pero en el conocimiento mismo me baso más en lecturas, en relacionarme con otras colegas, asistiendo a talleres" (A.S 37)

h) Ejercicio profesional y TIC's

Como se ha descrito anteriormente, los y las profesiones que representan este colectivo de investigación no mantienen una cercanía con el uso de las tecnologías en el desempeño laboral. Por consiguiente, la intervención de Trabajo Social se define respecto a las funciones propias y no se complementa con las características referidas a las herramientas tecnológicas.

A diferencia del colectivo de trabajadores/as sociales autoprogramables, el ejercicio profesional mantiene la rigurosidad disciplinaria en la intervención con herramientas, estrategias, dinámicas y técnicas tradicionales de Trabajo Social, y no necesitan la utilización de tecnologías para facilitar la consecución de los objetivos.

i) Límites profesionales

Los límites profesionales de Trabajo Social se evidencian con una mayor claridad en comparación al colectivo de Trabajadores/as Sociales Autoprogramables. Se indica que las funciones laborales son ejecutadas en las dependencias de las instituciones en las cuales se prestan los servicios profesionales, manifestándose no traspasar labores institucionales a los espacios familiares de cada trabajador/a social.

“...doy las indicaciones y lo podría hacer en mi casa, pero lo separo, alguna vez me lo han dicho, pero no llevo trabajo a la casa.” (A.S 38)

La incorporación de herramientas tecnológicas en los espacios familiares o personales no ha sido un fenómeno que sea de interés de este colectivo de investigación, esto conlleva que las funciones profesionales no pueden ser traspasadas a ámbitos ajenos a los institucionales debido al nulo o escaso equipamiento tecnológico.

De esta perspectiva, los horarios de los y las profesionales se limitan a los trabajados institucionalmente y no representan tiempos extraordinarios cumplidos en sus respectivos hogares.

OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL	TRABAJADORES/AS SOCIALES AUTOPROGRAMABLES	TRABAJADORES/AS SOCIALES GENÉRICOS/AS
Inserción de Trabajo Social ante las transformaciones tecnológicas	Pasiva, de incorporación de las herramientas tecnológicas, las que facilitan una optimización de recursos y permiten registrar, comunicar y evidenciar.	Pasiva, incorporación obligada e impuesta por los entornos laborales. La disciplina no ha aportado en ella.
Áreas emergentes de intervención para Trabajo Social	Aparecen los fenómenos de brecha digital y exclusión digital como nuevos escenarios profesionales.	Las TIC's no generan problemáticas emergentes, solo perpetúan las ya existentes.
Nuevos requerimientos en formación profesional de pregrado	Formación centrada en competencias genéricas tecnológicas, manejo de contextos y elementos fundamentales.	Capacitación en programas específicos.
Optimización de recursos	Dependiente del nivel de conocimientos en TIC's y las posibilidades institucionales de utilización.	Las TIC's inciden levemente en este aspecto, debido a un uso escaso o nulo.
Cambios en gestión social	Gestión facilitada por TIC's. Conectividad permanente, mayor flexibilidad espacio – temporal, mayor acceso a información actualizada. TIC's como sustrato de los vínculos sociales.	No se evidencian mayores aportes de las TIC's, actúan como complemento a los vínculos sociales.
Sobrevaloración de lo presencial por sobre lo virtual	Trabajo Social como disciplina se sustenta en el contacto presencial para la intervención. Sin embargo, se considera pertinente la utilización de las TIC's en áreas emergentes o menos tradicionales.	Intervención profesional exclusivamente presencial. Se descarta posibilidad de utilización de las TIC's.
Valoración en la utilización de las TIC's	Desventajas generadas por la utilización, no por las herramientas en sí. Son un medio y no un fin.	TIC's como auxiliares en el desempeño profesional.
Ejercicio profesional y TIC's	Uso de TIC's genera ventajas en coordinación e información. No deben originar dependencia tecnológica.	Intervención de Trabajo Social se define esencialmente respecto a sus funciones tradicionales y no se complementa con las características de las herramientas tecnológicas.
Límites profesionales	Límites difusos entre lo personal y lo profesional, en términos espacio – temporales.	Límites espacio – temporales claros entre lo personal y lo profesional.

CAPITULO V
REFLEXIONES PROFESIONALES
Y
CONCLUSIONES FINALES



Exposiciones equipos de Seminario de título bajo la temática de las TIC's y Trabajo Social.

Universidad de la Frontera, Temuco. IX región. Chile

A. REFLEXIONES PROFESIONALES.

Presentación.

El presente capítulo desarrolla un proceso de reflexión en torno a los aportes considerados relevantes para el desempeño profesional en el ámbito tecnológico, organizado de acuerdo a los siguientes puntos:

- Impacto de la sociedad de la información en el desempeño profesional de Trabajo Social.
- Incorporación de Trabajo Social en el ámbito tecnológico.
- Desafíos para el Trabajo Social derivados de la incorporación de la tecnología en el desempeño profesional
- Formación de pregrado de Trabajo Social en el ámbito tecnológico.

a) Impacto de la sociedad de la información en el desempeño profesional de Trabajo Social.

Actualmente los procesos de cambio se desarrollan con mayor velocidad que en el pasado, teniendo a la tecnología como el icono de las grandes transformaciones mundiales, representada principalmente por la rapidez en el acceso a la información a través de los distintos medios comunicacionales y la conocida mundialmente Internet.

La sociedad de la información se va definiendo por medio de mecanismos que van generando y transfiriendo informaciones y conocimientos, evidenciando una dinámica que permite caracterizar las vinculaciones que el fenómeno de la sociedad de la información posee, respecto del quehacer profesional de Trabajo Social.

PERFIL SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	PERFIL PROFESIONAL
➤ La actividad productiva se traslada de los sectores industriales a los sectores de servicios.	Trabajo Social es una disciplina correspondiente al sector de servicios y que se caracteriza por trabajar con elementos intangibles, es decir ideas, planificaciones, informaciones y conocimientos.
➤ Generación, almacenamiento y procesamiento de todo tipo de información.	La información junto al conocimiento se transforman en ejes fundamentales en el ejercicio profesional de Trabajo Social. Éstas se generan por medio de las investigaciones y sistematizaciones de las experiencias e ingresadas a programas computacionales específicos de cada institución.
➤ La infraestructura tecnológica es necesaria para la inserción plena en la sociedad de la información.	La infraestructura se configura como uno de los grandes obstáculos para la instalación y utilización en plenitud de las herramientas tecnológicas por parte de los y las profesionales de Trabajo Social, dado que no han sido consideradas como un requerimiento laboral central.
➤ Se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material.	Trabajo Social potencia desde su formación profesional capacidades de creatividad respecto a la configuración de estrategias de planificación, elaboración de documentos, mesas técnicas, entre otros, desde donde emergen volúmenes importantes de datos susceptibles de convertirse en información
➤ Las TIC's como medio para el desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos miembros.	Uno de los sustentos teóricos fundamentales de Trabajo Social dice relación con el desarrollo humano de los miembros de la sociedad.

En este contexto, Trabajo Social debe tener presente que el fenómeno de la sociedad de la información también va originando otros fenómenos, principalmente de exclusión o de carencia, traduciéndose en brechas digitales que afectan a amplios sectores de la sociedad. Por lo tanto, se presenta un nuevo escenario de investigación e intervención profesional, que no se resuelve exclusivamente a través del acceso a la infraestructura y el equipamiento, sino también implica la adquisición de las habilidades culturales que les permitan un uso pleno.

Al hacer referencia al impacto que ha producido la incorporación tecnológica en el desempeño profesional, se reconoce que constituye un avance para el desarrollo laboral. Sin embargo, se observan matices en la importancia que reviste para la profesión. Así, entonces, por un lado, el colectivo de estudio autoprogramable considera que es una oportunidad para fortalecer las funciones laborales institucionales por medio de la optimización de los recursos ofrecidos por las tecnologías. Además se fundamenta que la utilidad de estas herramientas proviene de una influencia institucional. Se reconoce una complementariedad a la labor profesional por medio de la exploración de estas herramientas tecnológicas provocado por las necesidades de los espacios profesionales por contar con Trabajadores/as Sociales que tengan la capacidad de actualizar sus conocimientos en relación a los aspectos propios de la carrera desde una perspectiva tecnológica.

Por otra parte, el colectivo de investigación genérico mantiene una cercanía a las facilidades ofrecidas por las herramientas tecnológicas en razón a los logros profesionales e institucionales. Sin embargo, se señala escasa facultad de manejo, conocimiento y actualización respecto a la utilidad y las ventajas que se origina de las herramientas tecnológicas. El eje que conlleva esta aclaración se basa fundamentalmente en profesionales que conservan una larga trayectoria laboral y que no han podido adaptarse a estos cambios tecnológicos. Se suma a lo anterior que no han contado con un óptimo equipamiento tecnológico que les permita indagar en sus utilidades.

La información recabada permite afirmar, entonces, que a la fecha el impacto producido por las tecnologías características de la sociedad de la información se basa en la intervención clásica de Trabajo Social y no representa necesariamente un nuevo escenario profesional.

b) Incorporación de Trabajo Social en el ámbito tecnológico.

La incorporación de los y las profesionales de Trabajo Social en el ámbito tecnológico ha sido gradual, evolucionando desde el uso del programa de procesador de texto (Word), en reemplazo de la máquina de escribir, hasta la incorporación incipiente de nuevas tecnologías de la información y la comunicación asociada a Internet, programas de cálculo estadístico y al uso de hardware.

En términos generales esta incorporación ha sido a nivel usuario, de manera pasiva, sin mayores aportes de la disciplina en las transformaciones tecnológicas y con una percepción o connotación de obligatoriedad desde el entorno laboral. La profesión utiliza las tecnologías para fines profesionales de generación, almacenamiento, procesamiento y difusión de todo tipo de información, pertinente a las funciones de Trabajo Social y a los objetivos de la institución en la cual se desempeña. Por el área de la comunicación, las tecnologías son ampliamente utilizadas con fines de coordinación y educación.

Para una óptima incorporación de las tecnologías se requiere la infraestructura y los conocimientos necesarios, factores muchas veces obstaculizados por el entorno institucional, debido a la priorización de los recursos económicos hacia otras áreas, prejuicios o falta de nociones respecto a los beneficios, ventajas y oportunidades de las tecnologías como medio para el desarrollo personal y profesional, dentro de un mundo globalizado y con permanentes necesidades de conexión sin fronteras o límites espacio temporales.

Actualmente, Trabajo Social ocupa las herramientas tecnológicas fundamentalmente en el contacto y comunicación intra e interinstitucional entre profesionales, restringiendo su utilización hacia la comunidad sólo a fines educativos. Se observan entonces, brechas y exclusiones digitales entre los profesionales y su población objetivo o beneficiarios/as, en términos de acceso y uso de las tecnologías. Sólo existen algunas experiencias innovadoras en la cual la población objetivo de Trabajo Social ocupa y se empodera de las tecnologías para interactuar con otros/as, como es el caso del uso de videoconferencias por parte de usuarios de algunos hospitales y los telecentros comunitarios.

Otra utilización incipiente de las tecnologías por parte de los y las profesionales de Trabajo Social, está constituida por la conformación de comunidades virtuales a través de Internet, las cuales representan una oportunidad interesante para el intercambio de conocimiento y experiencias, así como la discusión y análisis de diversas temáticas de interés, contribuyendo al reforzamiento de la identidad disciplinaria y su autonomía con relación a otras áreas del conocimiento.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, es posible configurar una matriz comparativa síntesis del uso y manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de los y las profesionales de Trabajo Social.

SINCRONÍA ESPACIO TEMPORAL / PERFIL TRABAJADOR/A SOCIAL	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	TRABAJADOR/A SOCIAL AUTOPROGRAMABLE	TRABAJADOR/A SOCIAL GENÉRICO/A
Diferente Tiempo / Diferente Lugar	Correo electrónico	Maneja	Maneja funciones básicas
	Newsgroup y Comunidades en Red	No maneja	No maneja
Mismo Tiempo / Diferente Lugar	Chat	Manejo óptimo	Sin uso
	Telefonía	Manejo de red fija y móvil	Solamente telefonía fija.
	Editores Sincrónicos Distribuidos, Entornos de trabajo y Videoconferencia	No maneja	No maneja
Mismo Lugar / Mismo Tiempo	Pantalla compartida para explicaciones (presentaciones Powerpoint)	Maneja	Maneja en términos básicos
	Utilidades con respuesta de la audiencia, Estaciones de trabajo con envío de texto y Entornos de conversación y tormenta de ideas	No se utiliza	No se utiliza
Software Informáticos	Navegación de páginas web, Word y Excel	Maneja	Manejo básico

	Teraprim y SPSS	Maneja	No maneja
Hardware	Computador personal, Impresora, y Cámara digital,	Maneja	Maneja funciones básicas
	Memoria USB y Escáner	Maneja	No maneja

En esta síntesis, es posible observar que el colectivo de investigación autoprogramable ha incorporado parte del repertorio de tecnologías existentes, con una utilización, acceso y uso frecuentes. Existe una valoración de ellas como un aspecto central para el desempeño profesional y un factor que permite optimizar tiempo y recursos. Por su parte, el colectivo de profesionales genérico tiene un manejo escaso o nulo de las tecnologías, valorándolas como sólo un apoyo o accesorio para la función profesional, optimizando los medios tradicionales de comunicación y la interacción física por sobre la virtual.

Asimismo, queda en evidencia que Trabajo Social no ha cubierto ni descubierto todo el repertorio tecnológico disponible. Ello estaría ocurriendo por desconocimiento, falta de recursos económicos institucionales disponibles o valoración de escasa pertinencia con las funciones profesionales.

Es posible establecer, que así como la Sociedad de la Información debe evolucionar hacia la Sociedad del Conocimiento - proceso que no será alcanzado hasta que todos los habitantes del mundo gocen de una igualdad de oportunidades en el ámbito de la educación para tratar la información disponible con discernimiento y espíritu crítico, analizarla, seleccionar sus distintos elementos e incorporar los que estimen más interesantes a una base de conocimientos - Trabajo Social como disciplina debe avanzar hacia una nueva etapa, marcada por la incorporación de las tecnologías al quehacer profesional en sus diversas funciones, tanto en la intervención como en la gestión. Asimismo se anticipa el surgimiento de áreas y temáticas emergentes asociadas al impacto de las tecnologías en la sociedad, principalmente asociadas a los sectores más vulnerables.

De acuerdo a Castañeda y Salamé (2002) la dinámica profesional actual del Trabajo Social puede ser definida como *De la tradición profesional a la transformación de la profesionalidad*. Coherente con este marco, se manifiesta que los nuevos escenarios laborales presentan nuevas exigencias para los y las profesionales de Trabajo Social, vinculadas principalmente a los cambios de un mundo globalizado. Ante este escenario, se precisan profesionales con nuevas competencias para enfrentar los desafíos derivados, constituyendo el uso y manejo de las tecnologías una ruta de grandes oportunidades profesionales para explorar.

c) Desafíos para el Trabajo Social derivados de la incorporación de la tecnología en el desempeño profesional

A partir de los procesos de incorporación de la tecnología en el desempeño profesional de Trabajo Social, surgen una serie de desafíos, referidos a cambios en contenidos, medios, métodos y formas sociales de trabajo. La incorporación en plenitud de las transformaciones tecnológicas para la profesión requerirá de la existencia de trabajadores/as sociales con una serie de características que hoy presentan escaso desarrollo o son prácticamente inexistentes en entornos laborales tradicionales.

Actualmente, los y las profesionales deben desarrollar ampliamente su capacidad de innovación a partir de la aplicación de las herramientas tecnológicas a situaciones y fines laborales. Se espera, además que posean la capacidad de transferir, adaptar y aprender a utilizar las tecnologías de acuerdo a sus objetivos institucionales, de manera autónoma y creativa. En este sentido, la aplicación cotidiana de las tecnologías en su desempeño laboral, ha comenzado a optimizar los procesos de ordenamiento, sistematización y difusión de la información en el entorno profesional.

También es posible afirmar que para los y las Trabajadores/as Sociales la iniciativa en la utilización de las tecnologías emerge como un importante complemento para los procesos de autoformación continua, ya que en los actuales entornos laborales se valora ampliamente la capacidad de “aprender a aprender” y la información disponible tiene una rápida caducidad. La tecnología

representa, entonces, ventajas asociadas a mayor rapidez en el acceso a la información respecto a temáticas específicas de trabajo, recepción de correos y navegación en paginas web, dentro de contextos laborales cada vez más globalizados.

Para Trabajo Social como disciplina se hace necesario ampliar su ámbito de intervención, adquiriendo la capacidad de trabajar en un entorno sin límites geográficos o temporales e incorporando conocimiento y dominio de nuevas formas de alfabetización digital y transfiriéndolas a los sujetos de atención o beneficiarios. Se entenderá con ello que la profesión propende a la integración socio – cultural de individuos, familias, grupos y comunidades, en el desafío de incorporar los fenómenos de brecha y exclusión digital a sus problemáticas tradicionales de intervención; asumiendo que el acceso y conocimiento de las tecnologías conforman un derecho de todas las personas, y que constituyen una herramienta que aporta a la disminución de inequidades educacionales y culturales entre los diferentes sectores socioeconómicos.

Ante esto, se debe considerar que las preocupaciones gubernamentales por entregar indiferenciadamente las mejores herramientas TIC's no serán fructíferas sin una formación de los destinatarios o usuarios en su mejor aprovechamiento y utilización como un elemento pertinente en su vida social, que abre nuevas posibilidades y experiencias educacionales y laborales. La profesión debe cumplir un rol fundamental de educación no formal en este proceso de incorporación de las tecnologías hacia la población beneficiaria.

Otro desafío que surge para Trabajo Social a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, es la capacidad de establecer nuevas formas de sociabilidad y establecimiento de redes sociales e interinstitucionales, sin barreras espacio - temporales y sin la necesidad de vínculos físicos previos. Lo anterior, dinamiza las relaciones laborales y los procesos de gestión social intra e interinstitucional, requiriendo un amplio repertorio de habilidades comunicacionales.

Los espacios virtuales promueven y facilitan el intercambio de experiencias, información y conocimiento, permitiendo la discusión entre profesionales respecto a diversas temáticas, de acuerdo a sus intereses y áreas profesionales, dentro de territorios simbólicos y no delimitados por la geografía.

Sin embargo, aparece un fenómeno interesante y emergente a partir de estas nuevas modalidades de trabajo, ya que el desdibujamiento de las fronteras espacio – temporales entre el ámbito laboral y el personal ha significado el aumento de horas trabajadas, dificultando procesos de compartimentalización, del uso del tiempo libre y de la necesidad de recreación por parte de los y las profesionales. Ante esto, la creación de nuevas estrategias eficaces de división y diferenciación de espacios laborales y personales se constituye como un nuevo desafío profesional.

Gran parte de estos desafíos se encuentran instalados en el colectivo de profesionales autoprogramables, quienes han incorporado los conocimientos y manejo de las tecnologías en su desempeño profesional, con gran capacidad de innovación, curiosidad e interés, adaptándose en forma dinámica a los constantes desafíos derivados de las transformaciones tecnológicas. Incluso, muchas veces han adquirido herramientas tecnológicas emergentes de manera personal, transfiriéndolas al ámbito laboral para un mejor desempeño.

Otro aspecto importante de mencionar, es que por parte de algunos/as integrantes de este colectivo existe un interés incipiente en la configuración de un aporte desde Trabajo Social en el diseño, evaluación y mejoramiento de programas específicos, utilizados en el desempeño laboral, comenzando un proceso de incorporación de elementos sociales en lo tecnológico, y no sólo el desarrollo del proceso inverso, que sucede en forma más habitual.

Este interés no es equivalente en el marco de los y las profesionales genéricos/as, quienes han desarrollado exiguamente las habilidades y competencias tecnológicas requeridas. Si bien declaran la importancia, ventajas y utilidades de incorporar las transformaciones tecnológicas para la profesión, delegan gran parte de los desafíos en las generaciones de profesionales de egreso más reciente o utilizan los programas en sus funciones más básicas. En otros casos, aunque los y las profesionales posean los conocimientos necesarios, existen obstáculos institucionales, en cuanto a infraestructura tecnológica, calidad y cantidad del equipamiento, conectividad, adquisición de programas informáticos y de equipos complementarios que permitan un despliegue a cabalidad de las oportunidades de desarrollo tecnológico profesional.

d) Formación de pregrado de Trabajo Social en el ámbito tecnológico.

En la actualidad, Trabajo Social manifiesta la necesidad de incorporar en su malla curricular, temáticas vinculadas a las oportunidades y los desafíos emanados de los nuevos espacios laborales de la profesión, sumando contenidos relacionados a la utilización de herramientas tecnológicas. De esta forma, se amplían las oportunidades de intervenir en los diversos fenómenos sociales en los que se encuentran inmersos los distintos actores de la sociedad, como también en la investigación de nuevos ejes profesionales.

Sin lugar a dudas, estos nuevos escenarios profesionales se presentan como desafíos y oportunidades para Trabajo Social, generando campos emergentes que demandan ser abordados desde la formación de pregrado. En este aspecto, se considera necesario revisar la incorporación explícita de los elementos tecnológicos en el perfil de egreso, a fin de considerar elementos estratégicos en la formación, que permitan amplificar la capacidad de adaptación a los cambios sociales y a los nuevos escenarios laborales.

Una formación profesional óptima en relación al ámbito tecnológico, debiera contemplar al menos tres ejes fundamentales a considerar:

- **Docentes calificados en temáticas tecnológicas:** Sin lugar a dudas que uno de los referentes característicos de proceso formativo tiene relación con la calidad del equipo docente, tanto en su nivel académico como en sus estrategias de enseñanza utilizadas en las respectivas cátedras. En el contexto de la investigación realizada, emerge como un nuevo requerimiento, la incorporación de herramientas tecnológicas al ejercicio docente a fin de modelar los usos y aplicaciones de las TICs en el desarrollo profesional.
- **Estrategias de Aprendizaje:** Durante el proceso de aprendizaje se hace necesario la utilización de herramientas tecnológicas, programas informáticos y hardware que apoyen los procesos de aprendizaje y potencien los códigos profesionales propios en el contexto de un buen manejo de las herramientas tecnológicas demandadas por los nuevos escenarios laborales.

- **Equipamiento tecnológico:** Similar a como ocurre en los escenarios laborales, para que se genere conocimientos por medio de herramientas tecnológicas es necesario que la institución las contemple como una necesidad y una prioridad respecto a la inversión que concierne la adquisición de equipos computacionales y/o tecnológicos. En el caso de la formación profesional la adquisición de equipos tecnológicos simboliza una inversión en la educación de los y las profesionales y no un gasto. La valoración de estos equipamientos va a permitir al colectivo estudiantil desenvolverse con mayor facilidad en los campos de la tecnología, fortaleciendo la utilización de los programas informáticos y hardware en un contexto de desarrollo profesional tecnológico creciente.

B. CONCLUSIONES FINALES

Presentación.

El siguiente apartado presenta las conclusiones finales de la experiencia llevado a cabo por el equipo de alumnos durante el desarrollo del Seminario de Título.

- Conclusiones en torno a la metodología de la investigación.

- Conclusiones en torno a la incorporación de las Tecnologías de la información y comunicación y Trabajo Social.

- Conclusiones en torno a Trabajo Social en el contexto de la Sociedad de la información.

a) Conclusiones en torno a la metodología de la investigación

El marco metodológico utilizado para la presente experiencia de Seminario de Título, ha permitido la comprensión, desde la perspectiva de los sujetos de investigación, del significado que posee para éstos la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño profesional de Trabajo Social.

En este aspecto, el diseño metodológico se caracterizó por el ordenamiento y la organización que planteó al equipo seminarista, tanto en la recolección de los datos, como en su posterior exposición y reflexiones profesionales. A raíz de esto, las experiencias originadas por el colectivo de investigación permitieron el aprendizaje de referentes técnicos y operativos de Trabajo Social en relación a los nuevos escenarios laborales caracterizados por la incorporación tecnológica.

El estudio comparativo aplicado entre los colectivos profesionales denominados autoprogramables y genéricos/as generó una perspectiva comprensiva respecto a la temática abordada, posibilitando el análisis comparativo crítico. El enfoque cualitativo de la experiencia profesional representó un carácter en que los y las Trabajadores/as Sociales inmersos en el mercado laboral accedieron a expresar percepciones, sentidos, significados y experiencias acerca de la temática abordada, permitiendo entregar en primera instancia la situación real y operativa en relación de las TIC's y Trabajo Social.

Por último, cabe mencionar que la elección de profesionales para la recolección de datos originadas por el contexto del marco de referencia se presentó como una de las ventajas del estudio, ya que en su defecto, la saturación temprana de información habría sido uno de los mayores obstáculos de la experiencia, debido a la escasa información bibliográfica y de espacios de discusión que se presenta al interior de la profesión en relación a la incorporación en el quehacer laboral de Trabajo Social.

b) Conclusiones en torno a la incorporación de las Tecnologías de la información y comunicación y Trabajo Social.

Los resultados reflejados en la presente experiencia de Seminario de Título, consideran que los referentes conceptuales de las tecnologías de la información y comunicación se están constituyendo en una percepción que se ha ido incorporando paulatinamente al desempeño profesional, estableciendo nuevos espacios laborales.

La temática abordada tiene una importante connotación para la disciplina. Por un lado, en el ámbito de la intervención, debido a la flexibilidad y mayor riqueza que aportan las tecnologías de la información y la comunicación en la elaboración y empleo de materiales socioeducativos y el surgimiento de nuevas temáticas asociadas, como los procesos de exclusión y brecha digital. Y por otra parte, en los aspectos teóricos y metodológicos propios de la profesión, ya que las tecnologías facilitan la generación, almacenamiento, procesamiento y difusión de todo tipo de información, proveniente de las investigaciones y sistematizaciones de las experiencias profesionales, facilitando además los procesos de gestión social interinstitucional.

En razón a lo expresado, Trabajo Social como profesión ha logrado una efectiva inserción en lo que se refiere al ámbito tecnológico, no obstante aún se cataloga como incipiente. En este aspecto se identifican profesionales con mayores y menores capacidades y competencias en relación al aprovechamiento de las características propias de las herramientas tecnológicas, declarando que los y las profesionales de menor edad y trayectoria laboral se evidencian con mayores capacidades instaladas sobre la temática abordada, incorporadas tanto en su rol profesional como también personal. Por contraparte, los y las profesionales de mayor edad y trayectoria laboral mantienen una cierta lejanía en la utilización de estas herramientas, manifestando que si bien son importantes para el logro de los objetivos institucionales, su adaptación a estos nuevos espacios se ha realizado con dificultad.

Por otro lado, se declara que existen factores que obstaculizan la incorporación de las TIC's en el campo laboral derivados fundamentalmente en que los conocimientos respecto a la ejecución de estas herramientas y la

adquisición de ellas dependen de la prioridad que tengan las instituciones para tales funciones.

En consecuencia se percibe como desafío central en el colectivo la capacidad de adaptación profesional a la evolución acelerada del entorno y servir de nexo hacia los usuarios de la comunidad con un efectivo conocimiento de las nuevas herramientas de acceso al conocimiento.

Ciertamente es importante destacar, que la presente iniciativa de investigación en temáticas referidas a las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de Trabajo Social, ha evidenciado la progresiva incorporación que han tenido las herramientas tecnológicas, software informáticos y los hardware en los nuevos escenarios laborales y, a la vez se manifiesta como un nuevo espacio de comunicación de la sociedad. Sin embargo, y como lo declara el Informe de Desarrollo Humano, Chile 2006, la entrada de las tecnologías no implica un avance cualitativo para el desarrollo de la comunidad, si no se crean instancias que permitan ponerlas al servicio de la sociedad y de las personas. En este aspecto Trabajo Social se caracteriza como una profesión que facilita y fortalece la inserción y reinserción del individuo con su entorno, cumpliendo entre otros, roles de educador social no informal, desde una perspectiva de las cualidades y las percepciones de las personas.

Por último se reconoce que en la actualidad Trabajo Social ha incorporado paulatinamente la utilización de las TIC's en su entorno profesional - laboral, sin embargo se considera necesario generar nuevos espacios de reflexión y discusión en torno al área planteada, espacios que deben ser generados tanto en la formación profesional de pregrado, postgrado y en los mismos escenarios laborales.

c) Conclusiones en torno al Trabajo Social en el contexto de la Sociedad de la información.

Dentro de la actual Sociedad de la Información se han generado nuevos perfiles laborales y nuevas características en los entornos de trabajo, requiriéndose profesionales con cualidades, habilidades y competencias pertinentes para una inserción satisfactoria a estos nuevos espacios y escenarios institucionales, marcados por la incorporación de las tecnologías en el desempeño y la adaptación a las constantes transformaciones. Éstas deben ser desarrolladas desde los espacios académicos de formación, favoreciendo procesos de constante retroalimentación e innovación curricular desde las necesidades del mercado laboral.

Entre las nuevas competencias requeridas se encuentra la capacidad de generar y procesar gran cantidad de datos; utilizar y privilegiar las tecnologías como el espacio de interacción social por excelencia; intercambiando ideas y experiencias profesionales; y, seleccionar y filtrar los datos útiles de los prescindibles de acuerdo a objetivos institucionales e individuales.

Trabajo Social, como disciplina, debe insertarse en la Sociedad de la Información, potenciándose en su desempeño a partir de las características propias de las tecnologías, tales como omnipresencia, velocidad, multilateralidad e interactividad. A su vez, se presentan nuevos desafíos profesionales, asociados al aprovechamiento de nuevos espacios de intervención. Ello, permite la creación de estrategias y la mayor influencia en políticas públicas que apunten a la disminución de ciertos rasgos que impiden un desarrollo social con equidad. Estos impedimentos están relacionados con la centralidad de la información, la unilateralidad comunicacional, la reproducción de otras desigualdades socio culturales y la tendencia a la pasividad de la ciudadanía ante las transformaciones tecnológicas.

Por otra parte, la Sociedad de la Información puede ser considerada un nuevo modelo de desarrollo, debido a la importante influencia y relación con las necesidades humanas de educación y trabajo, ámbitos en los que la profesión ha intervenido tradicionalmente. Surgen, así, nuevos desafíos asociados a la incorporación plena de las tecnologías en la sociedad, en términos materiales y fundamentalmente culturales, con el objeto de potenciar e integrar a los seres

humanos en función de sus capacidades de aprendizaje, apropiación y manejo de las tecnologías.

BIBLIOGRAFÍA



Sala Biblioteca, Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaíso

LIBROS

- ✓ Castells Manuel, “La Era de la Información: La Sociedad Red.” Alianza Editorial, Madrid, España, 2001.
- ✓ Ortega Cantero Manuel; Bravo Rodríguez José “Sistema de Interacción Persona Computador”

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

- ✓ Universidad de Valparaíso. Oficina de AutoEvaluación Institucional. Documento de circulación interna. 2003

ARTÍCULOS DE REVISTAS

- ✓ Castells Manuel, “La ciudad de la nueva economía”, Revista La Factoría, nº 12.
- ✓ Reusser Mónsalvez , Revista Chile de Derecho Informático”. Artículo ¿Qué es la Sociedad de la Información?
- ✓ Castañeda Meneses Patricia; Salamé Ana María. Competencias Profesionales de Trabajo Social. Cuaderno de Trabajo Social Nº1 Dirección de Desarrollo Comunitario Ilustre Municipalidad de Viña del Mar – Universidad de Valparaíso, 2004.
- ✓ Bermúdez Emilia; Martínez Gildardo “Los Estudios Culturales en la era del Ciberespacio”, Universidad de Zulia, Venezuela.
- ✓ Domínguez Sánchez Mario. “Las tecnologías de la Información y la Comunicación: sus opciones, sus limitaciones y sus efectos en la enseñanza, Revista Nómadas Nº88, 2003
- ✓ Castells Manuel, “Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa”, Revista La Factoría Nº7

SEMINARIOS DE TITULO

- ✓ Carrasco Páez, Pablo. Morales Parra, Andrea. “Aprendizajes relevantes al egreso de la formación profesional en trabajo social universitario: análisis de las experiencias de seminarios de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003, desde el enfoque de competencias profesionales”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2003
- ✓ Guzmán Aguilera, Octavio; Ortiz Castillo, Carla; Uzabeaga Parra, Carlos. “Competencias económicas del trabajo social”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2004.
- ✓ Del Real Bastías Marcela, “Competencias Profesionales y Trabajo Social: Análisis de las Prácticas Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, durante el período 1998-2004”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 2004.
- ✓ Figueroa Silva, Angélica, “Evolución del servicio social profesional en Chile durante el período comprendido entre los años 1925 y 1975”. Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social 1976

PAGINAS WEB

- ✓ <http://www.pnud.cl>
- ✓ <http://www.desarrollohumano.cl>
- ✓ <http://www.wikipedia.org>
- ✓ <http://funredes.org/socinfodo/pres/DP2.doc>
- ✓ <http://www.clad.org.ve/rev10/rev10n3.html>
- ✓ <http://usuarios.lycos.es/Resve/diccioninform.htm>
- ✓ <http://www.proclave.com/esp/cursos/glosario.htm>
- ✓ <http://www.microsoft.com/spain/office/products/access/default.mspx>

- ✓
<http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dcorreo>
- ✓ <http://www2.terra.com/informatica/que-es/newsgrou.cfm>
- ✓ <http://www.atinachile.cl/node/3694>
- ✓ <http://www.agendadigital.cl>
- ✓ <http://www.analitica.com/cyberanalitica/matriz/5563413.asp>
- ✓ <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/seducion/2003/junio.htm>