

ACCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA ERA DE CAMBIO TECNOLÓGICO¹

Helder Binimelis Espinoza, Dina Guarda Cerón
Universidad Católica de Temuco

INTRODUCCIÓN

Presentamos una reflexión preliminar respecto a lo que consideramos algunos desafíos de la formación y la acción profesional del trabajo social vinculados con los amplios procesos de transformación tecnológica en curso. Desafíos en relación con las formas que adquiere la acción profesional y la demanda de una formación profesional que incluya procesos de alfabetización tecnológica, así como también a la capacidad de la tecnología de producir transformaciones sociales en diversas escalas de acción social.

Los procesos de cambio tecnológico deben comprenderse no solo como desafíos profesionales, sino, también, como poderosas fuerzas de transformación de las sociedades y que pueden traer consigo consecuencias tanto positivas como negativas para las relaciones humanas. No se trata exclusivamente de las denominadas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), sino de un cambio mucho más general que abarca todo tipo de dispositivos o procesos: desde experiencias cotidianas (como el uso de las tecnologías del hogar: paños de cocina, sartenes, bicicletas, televisores, teléfonos), hasta complejos dispositivos que transforman procesos y estructuras nacionales y globales (como aviones, satélites, la internet o diversos tipos de políticas públicas y sociales²).

¹ El presente artículo ofrece una primera aproximación a la discusión del proyecto de innovación de la docencia financiado por la Dirección General de Docencia de la Universidad Católica de Temuco: “Retroalimentado el perfil de egreso profesional de Trabajo Social en los ámbitos de la gestión del conocimiento y uso de TIC, desde la experiencia de los egresados”, código: 411-3692. En este proyecto participa, además, el académico Luis Vivero Arriagada, a quien agradecemos su contribución a esta reflexión.

² Una tecnología no es solo un dispositivo, sino, también, un proceso que se supone orientado a la búsqueda de una cierta eficiencia. Es en este sentido que se entiende acá que una política social es una tecnología. Además, cada vez más las políticas sociales incorporan sistemas de gestión de información de

El lugar común de estas tecnologías es su orientación a la búsqueda de eficiencia, por ello, es habitual entender que estos dispositivos y procesos de cambio tecnológico son fundamentalmente económicos, o más bien, ocurren dentro de un campo de acción económica; y es en esos espacios donde, en principio, emergen los riesgos y los vacíos reflexivos de la creación, implementación y uso de tecnologías. Es que toda tecnología, además de la orientación a la eficiencia opera a partir de la distribución social del poder en sus múltiples manifestaciones contextuales, transformando su efectividad en alcanzar metas en justificaciones ideológicas de órdenes sociales injustos.

Las tecnologías modernas surgen en el espacio del trabajo en contextos capitalistas, donde su interés central es generar mecanismos de control y dominación técnica de los trabajadores (Feenberg, 2002). Hoy, se empieza a vislumbrar que esos procesos de control técnico están dejando de lado al ser humano al implementar procesos de producción industrial automatizados incrementando con ello las desigualdades sociales y económicas. Como señala Martin Ford, los procesos de automatización y robotización de la producción avanzan hacia el reemplazo de todo tipo de actividades productivas. Las máquinas que podrán sustituir, en un futuro no muy lejano a médicos o abogados, están siendo diseñadas en la actualidad (Ford, 2016). Vale la pena preguntarse por la fragilidad de las disciplinas que orientan su accionar profesional hacia procesos sociales y humanos diversos. ¿Serán también afectadas las ciencias sociales y humanas, y en específico el trabajo social?

Este origen productivo genera un segundo fenómeno asociado, esto es, que las tecnologías son producidas como mercancías, lo que ha traído consigo un amplio fenómeno cultural vinculado al consumo de productos tecnológicos. Vivir en una sociedad de consumo implica ser sometido a un constante bombardeo publicitario, a la generación de deseos inconscientes, y a transformarnos en proveedores de las necesidades de consumo de contenidos del resto de la sociedad. Esto es el fetichismo de la mercancía, por medio del cual se le da más valor al objeto o al proceso técnico producido que a las condiciones en las que se produce, y junto con ello, colocando por sobre la dignidad humana a la tecnología, o si el dinero no alcanza, al deseo de esa tecnología.

Sin embargo, los procesos de cambio tecnológico no se limitan a asuntos económicos, sino que, una de las cuestiones fundamentales en esta preocupación por las consecuencias sociales de la tecnología, es que ella nunca puede quedar dentro de límites prefijados, y aquello que en principio se presenta como un acto productivo o de consumo, finalmente tiene consecuencias en nuestra vida política como ciudadanos, en nuestra construcción identitaria, en las formas de organización comunitarias, y también en la forma en que nos construimos como seres individuales en interacción con otros, en nuestros afectos compartidos y en nuestra intimidad.

gran escala. Uno de los principales ejemplos en Chile es el Registro Social de Hogares (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

Frente a esos amplios procesos de cambio tecnológico, que ha complejizado la realidad social y con ello la acción profesional del trabajo social (Carballeda, 2008) emergen los desafíos de incorporar tecnologías a la práctica profesional, considerando que gran parte de las demandas actuales de los sujetos con quienes se vincula implican el uso de tecnologías: es el Estado que demanda información mediada técnicamente, es el mercado que orienta la comunicación hacia el uso de redes sociales y tecnologías de comunicación o son las personas que emergen en la acción profesional que nos contactan o buscan información por medio de las TIC. Por otra parte, asumir que muchos de los nuevos problemas sociales que les corresponderá enfrentar tienen su origen (y quizá, en parte, su solución) en una reinterpretación de los cambios tecnológicos en curso.

Lo anterior, abre nuevas posibilidades e interrogantes para el trabajo social, en tanto disciplina que se orienta a la generación de procesos de transformación social como resultado de la acción profesional (Muñoz y Vargas, 2013). En este contexto, ¿cómo se incorporan las tecnologías en los procesos de intervención social? ¿Pueden las tecnologías utilizarse de manera efectiva en la acción profesional para contribuir en transformaciones sociales de diversa escala? ¿De qué forma la incorporación de tecnologías puede, desde el trabajo social, potenciar el bienestar de las personas, sus familias y comunidades? ¿Qué implica todo ello para los procesos de formación profesional?

Si bien las respuestas a dichas interrogantes exceden las posibilidades de este escrito, nos parece crucial comenzar a dilucidar las repercusiones que el uso e incorporación de tecnologías implica en los ámbitos de la ciudadanía, los procesos comunitarios y de construcción de identidad, en la vida íntima y en los afectos; considerando en todo ello los desafíos ético-políticos para la acción profesional y los procesos de formación en trabajo social.

CIUDADANÍA Y TECNOLOGÍA

¿Qué implica el desarrollo de tecnologías en el ámbito de la ciudadanía? En principio, se podría suponer que hay una búsqueda por hacer que la ciudadanía sea ejercida de forma más eficiente (más democrática, más participativa, mejor informada). Puede suponerse también que lo que se busca es hacer que los gobiernos sean más democráticos y que los ciudadanos puedan vincularse de forma más efectiva y supervisar la acción del gobierno (Hansson, Belkacem & Ekenberg, 2015).

Es en este sentido que desde los gobiernos y desde organismos internacionales se promueve una serie de políticas públicas orientadas a la modernización del Estado, las que incluyen nuevos procesos de participación ciudadana, transparencia y acceso a información pública, uso de TIC en diversos procesos de administración y de gestión de la acción pública, entre otros (Department of Economic and Social Affairs, 2016; OECD, 2009).

En este sentido, puede decirse que hoy las posibilidades de interacción ciudadana con el gobierno y con organismos públicos tanto nacionales como locales, pasa por mediaciones tecnológicas tales como: cuentas públicas digitales, mecanismos de consulta electrónica de una amplia gama de información, procesos de lobby, mecanismos de transparencia activa y pasiva, procesos de postulación a concursos, listados de beneficiarios de programas sociales, donde los sistemas de gestión de información como el Registro Social de Hogares o el Senainfo se utilizan de forma cotidiana (Binimelis Espinoza, 2018).

No obstante, aún existen importantes sectores de la población que siguen quedando al margen de los procesos de modernización del Estado, dado que la posibilidad de interacción e incidencia ciudadana en estos nuevos espacios de mediación tecnológica se ven disminuidas o requieren de un agente intermediario, ya sea por la situación de pobreza en que se encuentran o por la falta de condiciones e infraestructura tecnológica disponibles en sus contextos y territorios. Desde el trabajo social ya se han empezado a detectar estas brechas de conocimiento y de acceso que son especialmente relevantes en contextos rurales o para grupos de población menos vinculados a cambios tecnológicos como adultos mayores (Gutiérrez Campos, 2012).

En paralelo a estas acciones tecnológicas organizadas desde el Estado, algunos ciudadanos han empezado a utilizar tecnología para mejorar sus propios procesos de organización política y mejorar su incidencia en la toma de decisiones. Ello implica, creación de sitios web o redes sociales, búsqueda y gestión de información para la fiscalización de organismos públicos y de la clase política en general, procesos de difusión y de comunicación de ideas y proyectos políticos alternativos (Mellado Gatica, 2018). En algunos casos, ello ha implicado revelar información que los actores políticos dominantes no esperaban se hiciera pública. En Estados Unidos, informantes han sido capaces de demostrar que sus gobiernos han tomado decisiones arbitrarias y antidemocráticas, que han cometido crímenes de guerra, y que con la excusa del terrorismo, han implementado amplios programas de vigilancia de la ciudadanía (Wong & Brown, 2013).

Se ha constituido en una tendencia global de la política la utilización de tecnologías para la manipulación de la información. Esta ya no se orienta hacia la confrontación de concepciones de sociedad, sino un espectáculo (¿político?) promovido por medio de falsas noticias y redes sociales (Bleakley, 2018). No se trata solo de la denominada pos-verdad, sino de sus consecuencias sociales, cuando quienes la promueven llegan al poder, y orientan sus agendas políticas en discursos negacionistas o en propuestas políticas que en la práctica promueven diversas formas de violencia contra grupos humanos e identidades, negando los principios democráticos e, incluso, la protección de los derechos fundamentales (Hannan, 2018).

Es posible identificar, por tanto, usos de tecnología, promovidos desde el Estado, que buscan su modernización, aunque al mismo tiempo sesgados por los intereses políticos y el poder de los sectores sociales dominantes. En ese contexto es donde el

papel de los profesionales de las ciencias sociales, y en específico del trabajo social, cobra especial relevancia dado su potencial en el ámbito de la mediación y de una acción social que contribuya a la autonomía política de la ciudadanía, ya que, cuando estos son capaces de utilizar tecnologías para promover alternativas políticas (promoviendo nuevas formas de participación y consenso), y para develar procesos de corrupción y la manipulación de la verdad y la información, es posible pensar en una recuperación del sentido de la ciudadanía y la democracia.

En este contexto, un asunto fundamental es la desigual distribución de capacidades ciudadanas no solo para el uso de tecnologías, sino, también, para su creación. Por una parte, políticas estatales que promueven la implementación de tecnologías, aunque sin distinguir las diferencias socioculturales y contextuales en relación con el acceso (en ámbitos como la educación o la conectividad) pueden transformar políticas de modernización del Estado en políticas excluyentes o de mayor perpetuación de las desigualdades sociales (Binimelis Espinoza, 2017). Por otra parte, no todos los ciudadanos son capaces de crear o usar tecnologías a partir de sus propios intereses o de aquellos acordados democráticamente, por ello, los aprendizajes ciudadanos posibles en un contexto social y político concreto pueden ser causa de inclusión o exclusión política, o quedar expuestos a la fetichización de la política transformada en un producto separado de sus condiciones de producción, y al servicio de las diversas formas de poder existentes.

Por ello, y atendiendo al contexto sociohistórico y político de Latinoamérica, en particular el chileno, se abren como desafíos para el trabajo social la colaboración en la creación de las condiciones para que la ciudadanía pueda ser ejercida en un contexto donde las tecnologías no son neutrales y donde las opciones tecnológicas no están inevitablemente programadas. Ello implica adoptar una mirada crítica que contribuya a desnaturalizar el excesivo pragmatismo y activismo social con que se han implementado algunas estrategias de modernización del Estado, alineadas con políticas neoliberales y perspectivas conservadoras y neoconservadoras de la profesión (Guerra, 2004; Vivero, 2018), resignificado, en muchos casos, a los sujetos como consumidores pasivos de políticas o meros receptores y beneficiarios de subsidios, programas, instancias de mediación tecnológicas, entre otras (De Martino Bermúdez, 2015), despojándolos de su condición portadora de derechos y, por tanto, de su condición de ciudadanos (Aquín, 2005). De esta forma, restituir o colaborar en la creación de condiciones para que las personas puedan acceder de forma autónoma a diversas fuentes de información, y se preparen activa y participativamente para la toma de decisiones política, se constituye en uno de los horizontes para la acción profesional del trabajo social.

COMUNIDAD, IDENTIDAD Y TECNOLOGÍA

¿Las tecnologías permiten reforzar o debilitar lazos comunitarios? ¿Permiten reforzar o debilitar identidades sociales compartidas? Por una parte, es posible pensar que las TIC, son desarrolladas para reforzar procesos de comunicación, de encuentro y de vínculos interpersonales. Personas que se enfrentan a problemas sociales, económicos, políticos y culturales podrían encontrarse, generar lazos sociales y organizarse. Personas que comparten cultura, género, y otras formas de identidad colectiva y que debido a ello han sido marginalizados o criminalizados, podrían converger y reforzar sus vínculos (Carty & Reynoso Barron, 2019).

Pero al mismo tiempo las TIC pueden usarse para producir los efectos contrarios, es decir, para controlar a territorios, comunidades e identidades subalternas; transformando sus espacios culturales y naturales en objeto de explotación económica, de odio racial o del cultivo sistemático de la ignorancia como sucede con los grupos antivacunas o de quienes promueven que la tierra es plana. Las TIC son usadas como barrera de entrada a espacios excluyentes toda vez que las posibilidades de acceso, uso y de producción de contenidos están desigualmente distribuidos en sociedad, como ocurre con personas adultos mayores, en situación de discapacidad o quienes viven en sectores rurales o de baja conectividad (Morales, Antino, De Marco & Lobera, 2016; Salinas & Sánchez, 2009).

Más allá de las TIC, otras tecnologías pueden impactar también de forma negativa sobre los territorios, comunidades e identidades colectivas. Por una parte, grandes proyectos tecnológicos promovidos desde el gobierno tales como: proyectos mineros, hidroeléctricas o iniciativas privadas que implican procesos económicos y medioambientales de amplia escala como las empresas forestales en nuestra región, la industria del salmón o la pesca industrial (Foladori & Tommasino, 2012). Otras tecnologías, como las de transporte, calefacción y la industria alimentaria generan también efectos contaminantes y sobre la salud de las personas.

Todas ellas han dado paso a nuevas reconfiguraciones territoriales estructuradas por relaciones de poder desigual, y que se expresan en formas de injusticias especiales (Soja, 2014) que impactan en las subjetividades de sus habitantes, junto con los imaginarios desde los cuales se proyecta el territorio y sus posibles usos, dando paso a múltiples tensiones que terminan degradando las relaciones sociales y comunitarias, la relación de esas comunidades con sus entornos sociales y naturales, y con ello, reducen o fragmentan la sociedad y las posibilidades de encuentro y de generación de vínculos identitarios compartidos.

En este contexto, el trabajo social puede contribuir al desarrollo de propuestas de tecnología social, es decir, que toman en cuenta las condiciones territoriales, contextuales y las relaciones entre los distintos actores sociales para promover alternativas tecnológicas diseñadas e implementadas de forma democrática (Thomas, 2009). Ello implica la valoración de las experiencias y los saberes de las propias comunidades,

como también la función integradora que cumple el territorio para los procesos de organización comunitaria, la reconstrucción de lazos sociales e identitarios, el sentido de pertenencia y, por ende, la emergencia de futuros proyectos colectivos de vida y autonomía (Rojas y Rodríguez, 2013).

La satisfacción de necesidades sociales no requiere de una constante innovación tecnológica, ya que ciertos problemas sociales pueden ser resueltos mediante el rescate de tecnologías tradicionales, de saberes populares o de tecnologías desarrolladas por los pueblos originarios, como lo ha demostrado la recuperación de la tecnología de regadío y terrazas para la agricultura (Herrera, 2011).

Por otro lado, la tecnología social permite la adecuación contextual de tecnologías capitalistas para la satisfacción de necesidades sociales, económicas y culturales de diversos territorios, grupos sociales e identidades. El trabajo social en este ámbito tiene el desafío de generar propuestas de intervención social que impliquen a los sujetos, sus comunidades y territorios en la búsqueda e identificación de alternativas pertinentes para la satisfacción de sus necesidades y problemáticas sociales. En términos metodológicos, ello significa el despliegue de acciones profesionales fundadas en perspectivas participativas (Canales y Duarte, 2012; Ghiso, 2006; Villasantes, 2012) que permitan la activación de procesos colectivos de levantamiento de información y construcción de conocimiento en torno a las problemáticas e intereses de los sujetos y sus comunidades, la recuperación sistemática de saberes tradicionales y populares; o en la adaptación de tecnologías capitalistas a las necesidades de contextos sociales específicos. Además, puede acompañar el necesario proceso de implementación y adopción de tecnologías que implica tanto la formación de las comunidades y el proceso de adopción: el cambio cultural de reducir o abandonar la dependencia de tecnologías capitalistas.

En relación con las TIC el trabajo social puede contribuir a la promoción de relaciones autónomas y de colaboración entre territorios, comunidades, grupos y personas que comparten identidades comunes (o efectos del capitalismo compartidos a pesar de sus diferencias) por medio de la creación y dinamización de plataformas digitales de comunicación e interacción. En un contexto social donde las personas ya no tienen tiempo de encontrarse y donde lo que prima es la fragmentación social, la necesidad de crear espacios para el encuentro de personas, comunidades e identidades compartidas es fundamental. Por ejemplo, las comunidades migrantes que utilizan redes sociales para reforzar posibilidades de empleo, generar intercambios económicos o para acordar encuentros sociales (Benítez, 2006).

VIDA ÍNTIMA, AFECTIVIDAD Y TECNOLOGÍA

¿Qué sucede con la tecnología en nuestra vida cotidiana? Usamos tecnología diariamente, desde que suena el despertador en el teléfono móvil por la mañana, al bañarnos, al cocinar,

refrigerar, lavar, mirar televisión, escuchar música, aspirar, barrer, buscar una receta en internet, jugar un videojuego... Si continuamos con la misma suposición inicial, estas tecnologías fueron diseñadas para hacer nuestra vida personal y familiar más comfortable. Utilizamos, también, tecnologías para comunicarnos en esos espacios donde manifestamos nuestros afectos: llamamos a nuestros seres queridos o interactuamos por las redes sociales de moda. El cambio tecnológico se vincula también con nuestra vida sexual: tecnologías para el placer, para el control de la natalidad, de inseminación artificial y para abortar; tecnologías para buscar pareja o para transformar nuestra intimidad en un producto de consumo. Para llevar una vida sana, tecnologías prostéticas y medicamentos. Es evidente que es imposible hacer un listado completo sobre el tema, sin embargo, es necesario hablar sobre sus consecuencias en esos espacios de interacción y relación.

En estos ámbitos se convierten en fuente de tensiones sociales, en la medida en que en nuestra vida cotidiana e íntima existen intereses y formas de poder que nos transforman en dominantes y dominados. ¿Quién cocina? ¿Quién lava la loza o hace la cama? ¿Quién decide qué veremos en la televisión o quién puede cambiar el canal? ¿Quién nos llama si no damos señales de vida? (Freire, Peña & Uribe, 2016). Estas decisiones tienen que ver con las formas en que se manifiesta el poder en las relaciones familiares e íntimas, y que adquieren connotaciones y características específicas dependiendo de la diversidad de grupos sociales, territoriales, así como también de los valores y creencias compartidas.

La forma en que se organiza el uso de tecnologías en el hogar depende de la persistencia de lógicas de acción patriarcales, que se manifiestan de forma abierta o sutil (Burin, 2006; Causa, 2009). En las representaciones que nos hacemos de las tecnologías del hogar y de su utilización, parece que estas tuvieran género: el martillo o la lavadora. Se genera una distribución desigual de tareas y de poder en nuestras relaciones cotidianas e íntimas y, en este sentido, mayores competencias tecnológicas otorgan más poder de decisión en las relaciones.

Las TIC son especialmente disruptivas en los espacios cotidianos e íntimos. En aquellos lugares donde esperamos generar encuentros con nuestros seres queridos o esperamos que se gatillen procesos de producción y traspaso de conocimiento familiar y sociocultural, pueden terminar produciendo alienación y conflicto. Disputas en relación con el uso del teléfono en la mesa, la ausencia o imposibilidad de adquirir tecnologías, la “necesidad” de renovación y permanente actualización tecnológica que nos orienta al consumo y al endeudamiento, las diferencias en el conocimiento de las TIC, que altera relaciones familiares y cambia equilibrios de poder, tanto entre géneros como entre generaciones, donde los mayores con menos conocimientos son excluidos, y donde los niños y adolescentes, quienes poseen mayores habilidades digitales, adquieren nuevas formas de poder que alteran las relaciones familiares (Carrasco *et al.*, 2017).

El trabajo social puede contribuir a develar estas tensiones y a desarrollar estrategias para su abordaje. Promover prácticas antipatriarcales en relación con la distribución

de tareas, respecto al uso de tecnologías del hogar, desarrollando procesos de alfabetización para adultos mayores, o para que madres y padres puedan acompañar de forma responsable a sus hijos en la utilización de TIC. Más allá de eso, pensar cómo es posible desarrollar otras tecnologías que finalmente permitan romper con los ciclos patriarcales. Por otra parte, promover la discusión sobre la utilización responsable de tecnologías para la sexualidad y la salud en general. La formación de los niños y adolescentes para un correcto uso de la tecnología no debería limitarse al ámbito familiar y, por ello, surge una necesidad de formación en los espacios educativos y en las políticas de convivencia escolar o que busquen la prevención del *bullying* y del ciberacoso.

COMENTARIOS FINALES

En la discusión previa hemos señalado que los procesos de cambio tecnológico están produciendo nuevas tensiones sociales en el ámbito del ejercicio de la ciudadanía, en los espacios de encuentro comunitarios, en las posibilidades de construcción de identidades compartidas, así como también en nuestra vida cotidiana afectando nuestra intimidad, nuestra sexualidad y nuestros afectos.

Todo ello abre para el trabajo social nuevos desafíos tanto de investigación como de acción profesional. En relación con la ciudadanía, aparece como indispensable contribuir a una alfabetización digital política y democrática de la población, mediante el diseño e implementación de estrategias de acción profesional que se orienten, por un lado, a la formación en el diseño y uso de tecnologías y, por otro, a la creación de las condiciones para que las personas puedan acceder en forma autónoma a fuentes de información, es decir, hacia la generación de condiciones para que las tecnologías se constituyan en aportes fundamentales para hacer frente a las situaciones de exclusión social generadas por la desigual distribución de capacidades ciudadanas. Aportar en la disminución de las brechas digitales, desde una perspectiva crítica del trabajo social, debe ser comprendido como una práctica de restitución de las condiciones necesarias para el adecuado ejercicio de la ciudadanía en un contexto donde las tecnologías no son neutrales y tienden a generar diversos procesos de control político.

Lo anterior, implica para la disciplina y profesión, el desarrollo de una mirada crítica en torno a los cambios tecnológicos y sus implementaciones en la política pública, más si estos se desarrollan en el marco de los procesos de modernización del Estado. Esta mirada crítica se vincula con el resguardo de los derechos fundamentales de los sujetos (no solo una orientación a los derechos sociales, sino una más integral que pueda incluir sus derechos políticos), como también del resguardo de los procesos de acción profesional del trabajo social, esto último frente a las perspectivas funcionalistas y acrílicas de entender el ejercicio de la profesión en la implementación de tecnologías o en instancias de mediación tecnológicas.

Frente a la emergencia de nuevas configuraciones territoriales producto de los cambios tecnológicos de estas últimas décadas, el trabajo social tiene como desafío ético-político contribuir al desarrollo de propuestas alternativas de tecnología social que fortalezcan los procesos comunitarios e identitarios. En primera instancia, ello significa la comprensión en escalas locales, nacionales y globales) de los alcances y consecuencias de estos cambios en la vida de las personas, sus comunidades y entornos, como también el reconocimiento de las experiencias, los saberes y las distintas prácticas que históricamente las propias comunidades han desplegado para hacer frente a estas transformaciones.

En este contexto, las acciones profesionales deben propender a la generación de procesos de intervención social que fortalezcan los vínculos interpersonales, la organización comunitaria y las identidades compartidas, como forma de hacer frente a las relaciones de poder desigual que se estructuran en los territorios a consecuencia, en muchos casos, de la imposición de los cambios tecnológicos. Desde una perspectiva crítica, se propone que estas acciones deben diseñarse desde enfoques participativos, que impliquen a los sujetos y sus comunidades en la búsqueda de alternativas pertinentes para la satisfacción de sus necesidades y problemáticas sociales, junto con el acompañamiento en la emergencia de nuevos proyectos colectivos de vida y autonomía.

En segunda instancia, no se pueden perder de vista aquellas acciones profesionales que aboguen por disminuir las brechas digitales, la falta de conectividad y acceso a las tecnologías de aquellas comunidades que por diversas razones siguen quedando al margen o excluidas de los beneficios que podrían significar la incorporación de nuevas tecnologías, la participación en plataformas digitales, o en espacios de mediación tecnológica.

Hemos podido constatar que los cambios tecnológicos están alterando las relaciones familiares, las relaciones de afecto y la forma en que vivimos nuestra intimidad y nuestra sexualidad. Aunque a pesar de las transformaciones, persisten diferencias de poder especialmente vinculadas con las relaciones patriarcales. Los procesos de cambio tecnológico exponen a los más jóvenes a un amplio abanico de creencias y valores los que producen tensiones y conflictos con las generaciones mayores. Diferencias que tienen que ver con la forma en que se comprenden esas relaciones, y lo que puede ser aceptado o no en una sociedad concreta. La publicidad de productos tecnológicos, en muchas ocasiones sigue promoviendo concepciones tradicionales de las relaciones entre los géneros. Más allá de ello, unas tecnologías que fueron creadas para la comunicación están generando conflictos porque incomunican al interior de la familia, o porque de forma voluntaria o involuntaria las exponen.

En relación con la vida íntima y la afectividad, el trabajo social en los ámbitos familiar y educativo tiene amplios desafíos. Acompañar los procesos de alfabetización digital, los que no implican solo el uso de dispositivos, sino la comprensión de sus consecuencias valóricas y sociales. Más allá de ello, y para confrontar al patriarcado, el

trabajo social puede asumir como desafío, pensar y diseñar nuevas tecnologías que no estén “programadas” desde lógicas patriarcales, una tarea que implica el diálogo con diversos sujetos sociales, así como también un intercambio interdisciplinar.

Para finalizar, es relevante señalar que en todo el espectro de profesionales de lo social se está consolidando una fuerte exigencia por la gestión de datos mediada por TIC lo que se transforma en una demanda también para la formación en trabajo social. Esto implica una creciente necesidad de que los trabajadores sociales estén en un proceso constante de alfabetización digital y tecnológica, para que puedan buscar información, acceder a plataformas públicas, analizar datos, todo ello, para colaborar en la construcción de la autonomía de las personas, comunidades y territorios.

Los procesos de cambio tecnológico deben potenciar, además, una profunda reflexión ético-crítica respecto a los conflictos y tensiones sociales del cambio tecnológico, sobre la sociedad y sobre la propia profesión. Desafíos que implican una constante vigilancia epistemológica y una búsqueda de orientar la acción profesional a una transformación efectiva de las condiciones de desigualdad y exclusión social.

REFERENCIAS

- Aquín, Nora. (2005). “Pensando en la dimensión ético-política del trabajo social”. *Revista Trabajo Social*, 1, 71-83.
- Canales, Manuel & Klaudio Duarte (2012). La educación popular como metodología de investigación social. Anticipaciones freirianas. A. Opazo, F. Palacios, K. Duarte, M. Canales, T. Villasante (eds.). *Construyendo democracias y metodologías participativas desde el sur* (pp. 279-290). Santiago, Chile: LOM.
- Benítez, José Luis (2006). “Transnational dimensions of the digital divide among Salvadoran immigrants in the Washington DC metropolitan area”. *Global Networks*, 6 (2), 181-199. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2006.00140.x>
- Binimelis Espinoza, Helder (2018). “Modernización del Estado, Sistemas de Gestión de Información y la transformación de las políticas sociales”. En V. R. Silva, V. M. Ribeiro Nogueira & M. R. Acosta de Medeiros (eds.), *Políticas sociais na América Latina: retrocessos e resistências* (1ª ed., pp. 145-159). Curitiba: Apriss Editora.
- Binimelis Espinoza, Helder (2017). “Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social”. *Revista Katálisis*, 20(3), 448-457. Doi: <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>
- Bleakley, Paul (2018). “Situationism and the recuperation of an ideology in the era of Trump, fake news and post-truth politics”. *Capital and Class*, 42(3), 419-434. Doi: <https://doi.org/10.1177/0309816818759231>
- Burin, Mabel (2006). *Género y familia: poder, amor y sexualidad en la construcción de la subjetividad* (1ª. ed. 3ª. reimp). Buenos Aires: Paidós.
- Carballeda, Alfredo (2000). *Los cuerpos fragmentados, la intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto*. Buenos Aires: Paidós.

- Carrasco, Fernanda, Rocío Droguett, Denisse Huaiquil, Alejandra Navarrete, María José Quiroz & Herder Binimelis (2017). "El uso de dispositivos móviles por niños: entre el consumo y el cuidado familiar". *CUHSO Cultura-Hombre-Sociedad*, 27(1), 108-137. Doi: <https://doi.org/10.7770/cuhso-V27N1-art1191>
- Carty, Victoria & Francisco Reynoso Barron (2019). "Social Movements and New Technology: The Dynamics of Cyber Activism in the Digital Age". En B. Berberoglu (ed.), *The Palgrave Handbook of Social Movements, Revolution, and Social Transformation* (pp. 373-397). Cham: Springer International Publishing. Doi: https://doi.org/10.1007/978-3-319-92354-3_16
- Causa, Adriana (2009). "Género, pobreza y Tecnologías. Travesías complejas de las mujeres ante la apropiación de las TICs". *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (54), 13-19.
- De Martino Bermúdez, Mónica (2015). "The modernization of care". *Prisma Social*, (15), 492-525.
- Department of Economic and Social Affairs (ed.). (2016). *E-government in support of sustainable development*. New York: Naciones Unidas. Recuperado de <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>
- Feenberg, Andrew (2002). *Transforming technology: a critical theory revisited*. New York, N.Y: Oxford University Press.
- Foladori, Guillermo & Humberto Tommasino (2012). A solução técnica para os problemas ambientais. *Revista Katálysis*, 15 (1), 79-83. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802012000100008>
- Ford, Martin (2016). *El auge de los robots: la tecnología y la amenaza de un futuro sin empleo*. Barcelona: Paidós.
- Freire, Joselyn, Camila Peña & Sharon Uribe (2016). *Tecnología y relaciones familiares: Análisis desde Santos y Feenberg* (trabajo de título para optar al título de Trabajador Social). Universidad Católica de Temuco, Temuco.
- Ghiso, Alfredo. (2006). Rescatar, descubrir, recrear. metodologías participativas en investigación social comunitaria. En M. Canales (ed.). *Metodologías de investigación social*, (pp. 349-377). Santiago, Chile: LOM.
- Gutiérrez Campos, Luis (2012). "Trabajo Social y tecnologías de la información y comunicación: Desafíos para la formación profesional". *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, 5, 41-54.
- Guerra, Yolanda (2004). Instrumentalidad del proceso del trabajo y servicio social. Presentación realizada en XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión Social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. San José, Costa Rica, 2004. Recuperado de www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-051.pdf
- Hannan, Jason (2018). "Trolling ourselves to death? Social media and post-truth politics". *European Journal of Communication*, 33(2), 214-226. Doi: <https://doi.org/10.1177/0267323118760323>
- Hansson, Karin, Kheira Belkacem & Love Ekenberg (2015). "Open Government and Democracy: A Research Review". *Social Science Computer Review*, 33 (5), 540-555. Doi: <https://doi.org/10.1177/0894439314560847>
- Herrera, Alexander (2011). *La recuperación de tecnologías indígenas: arqueología, tecnología y desarrollo en los Andes*. Lima [Bogotá, Colombia]; Ciudad de Buenos Aires, Argentina

- [Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos; Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales-CESO, Departamento de Antropología; Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO); PUNKU Centro de Investigación Andina.
- Mellado Gatica, Alejandro (2018). “La organización política ciudadana asistida por TIC, una aproximación sobre la influencia del “efecto red”, la brecha digital y la brecha participativa en el contexto chileno”. *CUHSO Cultura-Hombre-Sociedad*, 28 (2), 67-91. Doi: <https://doi.org/10.7770/cuhso-V28N2-art1720>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2018). Registro Social de Hogares. Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado de www.registrosocial.gob.cl
- Muñoz, Nora & Paula Vargas. A propósito de las tendencias epistemológicas de Trabajo Social en el contexto latinoamericano. *Rev. katálysis* [online]. 2013, vol. 16, n. 1, pp. 122-130. ISSN 1982-0259. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802013000100013>.
- OECD. (2009). *Rethinking e-Government Services*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development. Recuperado de www.oecd-ilibrary.org/content/book/9789-264059412-en
- Robles, José Manuel., Mirko Antino, Stefano De Marco & Josep Lobera (2016). “La nueva frontera de la desigualdad digital: la brecha participativa / The New Frontier of Digital Inequality. The Participatory Divide”. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (156), 97-115.
- Rojas, Diana & María Rodríguez (2013). Conceptualizaciones de territorio en trabajo social: aportes y reflexiones. *Tend. Ret.*, 18(2), 61-78. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929329.pdf>
- Salinas, Alvaro & Jaime Sánchez (2009). Digital inclusion in Chile: Internet in rural schools. *International Journal of Educational Development*, 29(6), 573-582. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2009.04.003>
- Soja, Edward. (2014). *En busca de la justicia espacial*. Valencia: Tirant lo Banche.
- Thomas, Hernán (2009). De las tecnologías apropiadas a las tecnologías sociales. conceptos/ estrategia/diseños/acciones. Recuperado de inti.gob.ar/bicentenario/documentoslibro/pdf/anexo_4/jornadas_tecno_soc_hernan_thomas.pdf
- Vivero, Luis. (2018). El imaginario crítico del trabajo social chileno post-dictadura: avances, tensiones y desafíos. En B. Castro-Serrano & M. Flotts (ed.). *Imaginarios de transformación: el trabajo social revisitado*, 131-156, Santiago Chile: Ril editorial.
- Villasantes, Tomás. (2012). Nuevas metodologías participativas en acción. En A. Opazo, F. Palacios, K. Duarte, M. Canales, T. Villasante (eds.). *Construyendo democracias y metodologías participativas desde el sur* (pp. 261-278). Santiago, Chile: LOM.
- Wong, Wendy & Peter Brown (2013). “E-Bandits in Global Activism: WikiLeaks, Anonymous, and the Politics of No One”. *Perspectives on Politics*, 11(4), 1015-1033. Doi: <https://doi.org/10.1017/S1537592713002806>