

# *Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social*

ALEXANDER PEREIRA-GARCÍA



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de Calidad al alcance de todos





***Ciberintervención  
en Trabajo Social:***  
*reflexiones sobre vínculos  
entre TIC y Trabajo Social*

*ALEXANDER PEREIRA-GARCÍA*

**Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO**  
**2022**



**Presidente del Consejo de Fundadores**

P. Diego Jaramillo Cuartas, CJM

**Rector General Corporación Universitaria**

**Minuto de Dios - UNIMINUTO**

P. Harold Castilla Devoz, CJM

**Vicerrectora General Académica**

Stephanie Lavaux

**Director de Investigaciones - PCIS**

Tomás Durán Becerra

**Subdirectora Centro Editorial - PCIS**

Rocío del Pilar Montoya Chacón

Pereira-García, Alexander  
Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social / Alexander Pereira-García. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, 2022.

ISBN: 978-958-763-573-7  
94p.: il.

1.Trabajo Social -- Investigaciones 2.Asistencia social -- Estudio de casos 3.Sociedad de la información -- Investigaciones 4.Problemas sociales 5.Infecciones por coronavirus -- Asistencia social 6.Tecnología de la información.

CDD: 361.3 P43c BRGH

Registro Catálogo Uniminuto No. 104451

Archivo descargable en MARC a través del link: <https://tinyurl.com/bib104451>

## **CIBERINTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: REFLEXIONES SOBRE VÍNCULOS ENTRE TIC Y TRABAJO SOCIAL**

### **Autor**

Alexander Pereira-García

### **Corrección de estilo**

Nayibe Lara

### **Diseño y Diagramación**

Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.S.

ISBN digital: 978-958-763-573-7

DOI: <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-573-7>

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

Calle 81B # 72B-70

Bogotá D.C., Colombia 2022

Esta publicación es el resultado de la investigación “Ciberintervención en Trabajo Social”, con código C120-249, financiada por la IX Convocatoria para el Desarrollo y

Fortalecimiento de la Investigación en UNIMINUTO.

© Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Todos los capítulos publicados en Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de calidad editorial establecidos en la Institución. El libro está protegido por el Registro de Propiedad Intelectual. Se autoriza su reproducción total o parcial en cualquier medio, incluido electrónico, con la condición de ser citada clara y completamente la fuente, siempre y cuando las copias no sean usadas para fines comerciales, tal como se precisa en la licencia Creative Commons Atribución-No comercial-Sin Derivar que acoge UNIMINUTO.



# TABLA DE CONTENIDO

---

|   |    |
|---|----|
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....  | 8  |
| <b>AUTORES</b> .....  | 9  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | 10 |
| <b>RESUMEN</b> .....  | 14 |
| <br>  |    |
| <b>CAPÍTULO 1.</b>  |    |
| <b>TRAYECTORIAS DEL TRABAJO SOCIAL HACIA LA DIGITALIZACIÓN</b> .....                                    | 16 |
| Introducción .....  | 17 |
| Revisitando la intervención social .....  | 18 |
| Hacia un enfoque del Trabajo Social digital .....   | 23 |
| Intervención social e interacción virtual:<br>hacia una conceptualización de la ciberintervención ..... | 27 |
| <br>  |    |
| <b>CAPÍTULO 2.</b>  |    |
| <b>TRABAJO SOCIAL Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....   | 35 |
| Introducción .....  | 37 |
| Las ciencias sociales en la sociedad de la información .....  | 38 |
| El lugar del Trabajo Social en la sociedad de la información .....                                      | 44 |
| La cuestión social en la sociedad digital .....   | 52 |
| <br>  |    |
| <b>CAPÍTULO 3.</b>  |    |
| <b>EXPERIENCIAS SOBRE TIC Y TRABAJO SOCIAL</b> .....  | 59 |
| Introducción .....  | 61 |
| Experiencias sobre el Trabajo Social digital .....  | 63 |
| Seguimiento y evaluación en la intervención virtual .....   | 72 |
| Redes colaborativas con TIC .....   | 76 |
| La comunicación en la intervención virtual .....  | 78 |
| <br>  |    |
| <b>REFLEXIONES FINALES</b> .....  | 81 |
| <b>APÉNDICE FICHA DE INVESTIGACIÓN</b> .....  | 85 |
| <b>REFERENCIAS</b> .....  | 87 |

## **AGRADECIMIENTOS**

---

El autor de esta obra agradece a la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO por brindar los espacios y recursos para el desarrollo del proyecto. Del mismo modo, reconoce el aporte significativo de los y las estudiantes del Semillero de Investigación TIC-Social, adscrito al programa de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Rectoría Bogotá Presencial, así como de las demás personas que compartieron sus experiencias y perspectivas, principalmente a Ángela Sánchez, líder del proyecto Mujeres en Bici, y a las trabajadoras sociales que apoyan las actividades de la Fundación Inti-Tekoa.





## **AUTORES**

### **ALEXANDER PEREIRA-GARCÍA**

Magíster en Estudios Sociales de la Universidad del Rosario.  
Sociólogo de la Universidad Nacional de Colombia.  
Docente investigador del programa de Trabajo Social de la  
Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

*alexander.pereira.g@uniminuto.edu*

## INTRODUCCIÓN

---

Las dinámicas propias de la Sociedad Global de la Información han propuesto un reto frente a las formas en que las ciencias sociales se aproximan a sus objetos de estudio. Las características del relativamente *nuevo* contexto exigen el abordaje desde perspectivas que logren explicar los vínculos entre grupos humanos y tecnologías digitales. Algunas miradas plantean ambos factores como elementos independientes entre los cuales se establecen relaciones mientras que otras asumen la existencia de articulaciones profundas entre sociedad y tecnología formando un conglomerado unificado. Perspectivas recientes llegan a afirmar que *la sociedad es tecnología y que la tecnología es social*, sustentándose en una lógica de coproducción del par *tecnología-sociedad*, o bien, enfatizando en un proceso de ensamblaje entre elementos heterogéneos (Jasanoff, 2013) que llevaría a formas estabilizadas de asociación, algo que podría llamarse la *sociedad digitalizada*.

Frente a la discusión y el contexto mencionados es preciso indagar sobre la delimitación que las disciplinas sociales hacen de sus objetos de estudio y métodos particulares de abordaje, tanto en términos de la redefinición de las fronteras de legitimación disciplinar —entre las cuales, no obstante, existen intersecciones— como en la búsqueda de pertinencia dada la necesidad de comprensión de las hibridaciones propias de la sociedad digital. En este marco, las tecnologías digitales adquieren relevancia como dimensión clave para la comprensión del fenómeno social respecto a las concepciones clásicas del problema. En efecto, la definición del objeto de estudio de la ciencia social constituye una discusión de larga data, coherente con diversas transiciones históricas y epistemológicas. Durkheim (1982), por ejemplo, planteó el *hecho social* como objeto de estudio de la sociología emergente en el siglo XIX, definiéndolo como un fenómeno exterior al individuo; como resultado se tiene que la orientación de la conducta o la acción deriva del poder coercitivo de la sociedad. Mientras tanto, Weber (2012) acudió a la categoría de acción social

para entender, desde la interpretación, las determinaciones subjetivas de la conducta humana y la vida social.

Hayek (1961) posteriormente lanzó una crítica al concepto de *lo social* dado el vacío de significado que podía representar a pesar de su naturalización y aceptación general. El término *social*, afirma el autor, despoja de significado claro a las expresiones en que se utiliza, transformándolas en frases de una elasticidad ilimitada que “sólo sirve para ocultar la falta de acuerdo real entre los hombres respecto a una fórmula sobre la que, en apariencia, se supone que están de acuerdo” (p. 110); por tanto, configura un término difuso. De manera más reciente, Latour (2008) abordó la discusión, cuestionando la existencia de un tipo de relaciones lo suficientemente específicas como para llamarlas *sociales*, puesto que “lo social parece estar diluido en todas partes, y sin embargo en ninguna parte en particular” (p. 15). Lo anterior sugiere la necesidad de un enfoque distinto que permita entender el asunto de lo social dado que la naturaleza de las asociaciones se corresponde con las complejas relaciones entre actores —humanos— y actantes —no humanos—. La omnipresencia de artefactos digitales en la vida práctica ciertamente evidencia una relativa densificación de los vínculos mencionados. Por tanto, la idea de una sociedad digitalizada invita a replantear lo que se entiende por social en la profunda articulación entre prácticas humanas y tecnologías digitales.

El presente texto pretende aportar en esa discusión desde las fronteras disciplinares del Trabajo Social, afirmando la necesidad de pensar en qué es lo social de este campo de estudio en el contexto de la sociedad digital. Al igual que en otros campos de estudio, suele darse por sentada la existencia de aquello que se entiende como lo social y que orienta el trabajo intelectual y práctico de esta disciplina. Sin embargo, las dinámicas de la sociedad digital implican la reconfiguración de diversos supuestos epistemológicos, así como el tránsito de acciones relacionadas con la intervención social al mundo digital. Por tanto, se conduce a la reflexión sobre la naturaleza de la disciplina y los objetivos que la orientan. Las redes de interacciones que se establecen entre múltiples actores —y actantes— en las prácticas de intervención muestran que este proceso constituye un complejo juego de interacciones y de asociaciones en movimiento; de allí que lo social no deba entenderse como un tipo de dominio característico de la vida humana, sino más bien como el resultado de conexiones, articulaciones e interacciones entre una heterogeneidad de elementos (Latour, 2008). La exposición, además, se centra en algunas experiencias prácticas que evidencian los vínculos entre Trabajo Social y Tecnologías de la Información

y la Comunicación<sup>1</sup> —en adelante, TIC—, y la pertinencia de reflexionar sobre las prácticas de intervención en la sociedad informacional.

Los análisis que se exponen son resultado de la ejecución del proyecto de investigación Ciberintervención en Trabajo Social, financiado por la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, en Bogotá, Colombia. De manera muy concreta se parte de la aproximación a una de las dimensiones centrales del ejercicio disciplinar del Trabajo Social: la intervención social. Aunque este concepto es transversal a algunas posturas de las ciencias sociales, puede afirmarse que en Trabajo Social adquiere un carácter particular como directriz de la disciplina, en coherencia con su carácter esencialmente práctico. La intervención social, pensada como práctica de acercamiento a los sujetos y las comunidades desde la pretensión de la transformación de sus condiciones de vida y la consecución del bienestar y el desarrollo, ha sido relativamente dominante en Trabajo Social. Lograr esos objetivos ha sido posible a partir de un conocimiento del escenario concreto en que se ubican estas poblaciones y se expresan sus vulnerabilidades. De allí la importancia del diagnóstico como escenario contextual y punto de partida de la práctica disciplinar.

El objetivo general de la investigación se propuso analizar las articulaciones entre las TIC y el ejercicio disciplinar del Trabajo Social, primero como una discusión teórica conducente a pensar estos vínculos y, segundo, en torno a las experiencias concretas de trabajadores sociales que llevaron a la virtualidad buena parte de sus actividades profesionales como resultado de las condiciones impuestas por la pandemia del covid-19. En el primer caso se consideró la revisión documental de publicaciones en revistas especializadas del campo en el contexto local colombiano para identificar los intereses en asuntos relativos a la sociedad de la información, las TIC y la digitalización en cuanto a aspectos disciplinares. Se consideró la relevancia de las percepciones de trabajadores sociales frente a las TIC y los contextos virtuales desde las posibilidades de la intervención social en estos escenarios.

---

<sup>1</sup> Ávila (2012) apuesta por una definición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como “el conjunto de herramientas, soportes y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética a fin de mejorar la calidad de vida de las personas” (p. 222-223). En la convergencia de las tecnologías computacionales, el internet y la relevancia de la información y el conocimiento como sustento de las actividades humanas surge el concepto como descriptor no solo de los artefactos propiamente dichos sino de las relaciones que se estructuran en su contexto.

En el segundo caso se indagaron las experiencias de profesionales a partir de un enfoque cualitativo y se implementó la técnica de entrevistas semiestructuradas aplicadas en grupos focales. Se presenta, por tanto, una revisión de experiencias en términos de las relaciones entre tecnologías digitales y Trabajo Social, pensando esta exposición como una tarea metodológica y epistemológica que discute el lugar de las TIC en el contexto práctico del Trabajo Social, pero también el desarrollo del Trabajo Social en el marco de la sociedad digitalizada. Se aborda la descripción de algunas propuestas, planteadas por instituciones académicas y organizaciones comunitarias en el contexto de la pandemia del covid-19, en las cuales se hace uso de la mediación tecnológica en las prácticas realizadas por trabajadores y trabajadoras sociales para abordar a los sujetos y colectivos objeto de su accionar. Diferentes líneas de investigación quedan abiertas como posibilidades para el debate sobre la pertinencia del Trabajo Social en la sociedad informacional y la sociedad digital. La investigación tuvo un carácter descriptivo y apuntó a direccionar las reflexiones hacia la construcción de una línea de investigación novedosa para estudiantes del programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios principalmente, si bien los resultados del trabajo pueden aportar a la dinamización de discusiones pertinentes como las mencionadas.

Se resalta que la idea de lo *ciber* en el concepto de *ciberintervención* parte de la revisión de la propuesta de Haraway (1995) sobre la hibridación entre hombre y máquina, lo cual, a la vez, constituye una subversión frente a categorías establecidas como límites rígidos en la vida social. Mientras tanto, otros conceptos que hablan de las relaciones entre Trabajo Social y tecnologías digitales —como e-social work o Trabajo Social digital— parten de posturas deterministas que dotan de autonomía a las tecnologías y relegan el cambio social a subalterno, resultado de la ubicuidad de lo digital. Desde esta misma línea de análisis se plantea la posibilidad de recomprender la cuestión social en el contexto actual, considerando los impactos de la digitalización para el bienestar y el desarrollo, expresados en vulnerabilidades y brechas existentes en los individuos y las comunidades.

## Resumen

Las experiencias suscitadas por la pandemia del covid-19 le dieron un nuevo aire al papel de las tecnologías digitales en la configuración de la sociedad contemporánea como problema de estudio en las ciencias sociales. Estas experiencias permitieron retomar la discusión sobre el vínculo entre tecnologías digitales y sociedad y profundizarla en el marco de las complejidades presentadas en el intento de transitar la vida social al mundo digital. Particularmente, disciplinas como el Trabajo Social se han planteado reflexiones sobre su propia pertinencia en el escenario de lo presencial-digital, con lo cual han aportado a la configuración de un giro epistemológico en la disciplina misma. Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social aporta, de manera modesta, a la delimitación de las discusiones y problemáticas que, posteriormente, se pueden abordar a profundidad respecto al lugar de esta disciplina social en el contexto de la sociedad digital y, a la vez, al lugar de las tecnologías digitales en la demarcación del Trabajo Social.

**Palabras clave:** trabajo social, intervención social, covid-19, sociedad digital, tecnologías digitales

## Abstract

The experiences raised by the covid-19 pandemic gave new life to the role of digital technologies in the configuration of contemporary society as a problem of study in the social sciences. These experiences made it possible to resume the discussion on the link between digital technologies and society and to deepen it within the framework of the complexities presented in the attempt to transition social life to the digital world. In particular, disciplines such as Social Work have reflected on their own relevance in the face-to-face-digital scenario, thus contributing to the configuration of an epistemological turn in the discipline itself. Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social contributes, in a modest way, to the delimitation of the discussions and problems that can later be addressed in depth regarding the place of this social discipline in the context of the digital society and, at the same time, the place of digital technologies in the demarcation of Social Work.

**Keywords:** social work, social intervention, covid-19, digital society, digital technologies.

## Cómo citar este libro/How to cite this book

### APA 7.º edición

Pereira-García, A. (2022). Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-573-7>

### Chicago

Pereira-García, Alexander. Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, 2022, <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-573-7>.

### MLA

Pereira-García, Alexander. Ciberintervención en Trabajo Social: reflexiones sobre vínculos entre TIC y Trabajo Social. Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, 2022 <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-573-7>.



**CAPÍTULO 1.**

**TRAYECTORIAS  
DEL TRABAJO SOCIAL  
HACIA LA DIGITALIZACIÓN**





## Introducción

Castells (2002) anunció hace varias décadas que la Sociedad Global de la Información estaba definiendo los límites para la configuración de las relaciones sociales en el mundo contemporáneo. La “nueva” economía, basada en el informacionalismo y la interconexión en red, sería una expresión de la revolución tecnológica que “empezó a reconfigurar la base material de la sociedad a un ritmo acelerado” (p. 27).

La masificación de las tecnologías digitales en todos los ámbitos de la vida pública y privada enmarca un factor presente en los procesos de socialización y en las actividades humanas, en general. De acuerdo con un nuevo marco de condiciones, característico de la hibridación entre lo humano y lo tecnológico —evidente en la sociedad digital—, la comprensión de la sociedad actual, sus vicisitudes, sus tránsitos y sus conflictos requiere necesariamente de nuevos referentes.

Las ciencias sociales se han visto empujadas a asumir la nueva realidad mediante epistemologías y metodologías coherentes con sus condiciones. Inicialmente, estas abordaron la presencia de las tecnologías digitales como un factor externo a su objeto de interés: la sociedad. Se cuestionó sobre los impactos de esta presencia en lo multidimensional de la vida social, lo cual ocurrió bajo el posicionamiento de un discurso utópico sobre las tecnologías computacionales y digitales que se vinculó gradualmente con los marcos de comprensión de la realidad social. Una expresión de esto es, por ejemplo, la articulación entre los discursos sobre las TIC y el desarrollo, en coherencia con la reproducción de las utopías sobre el progreso que demarcan la modernidad.

En consecuencia, las ciencias sociales no solo abordaron en sus reflexiones un nuevo factor explicativo de la vida social, sino que terminaron imbuidas dentro de las fronteras de la sociedad de la información. De tal modo, las disciplinas sociales se han lanzado a la tarea de aprovechar las ventajas proporcionadas por las TIC para sus propios ejercicios disciplinares. Este proceso ha requerido un tránsito desde las bases tradicionales que han sustentado las ciencias sociales hacia las con-

diciones propias de la digitalización. En el caso del Trabajo Social, las discusiones relativas a la sociedad de la información han despertado interés desde hace varias décadas, aunque difícilmente han constituido, como hasta hace poco, una línea de investigación de suficiente interés para la disciplina. Parece ser que la coyuntura de la pandemia del covid-19 ha puesto en evidencia la relevancia del debate y ha incrementado aceleradamente el interés en el problema.

Este capítulo reflexiona sobre los tránsitos del Trabajo Social en el contexto de la sociedad de la información. Inicialmente se presenta una discusión sobre la intervención social tomando en consideración su centralidad en la disciplina. El enfoque del Trabajo Social, respecto a otras disciplinas del campo, ha sido particularmente práctico. Puede afirmarse que buena parte de su actividad ocurre en un contexto de presencialidad si se consideran las relaciones que se establecen entre profesionales del campo y sujetos de su atención/intervención, en la pretensión de transformación de la realidad social. De allí que la presente exposición enfatice en la necesidad de repensar los ámbitos tradicionales del Trabajo Social en torno al llamado *giro digital* de la disciplina. Al final se plantea una discusión sobre las posibilidades de conceptualización del concepto de *ciberintervención*, desde el cual se pretende vincular las lógicas de la intervención con las dinámicas propias de la sociedad digital.

## **Revisitando la intervención social**

La intervención social comprende una forma particular de abordaje de los fenómenos sociales que se centra en el ejercicio práctico. El enfoque hacia la praxis de la intervención está demarcado por límites epistemológicos y metodológicos concretos vinculados a un desarrollo histórico específico y a una cierta tradición empirista que ha caracterizado el desempeño de trabajadores sociales (Falla, 2010). Carballeda (2002) sugiere que los antecedentes de la intervención social se encuentran en la construcción de la modernidad y sus valores dominantes: orden, progreso y razón. Como afirma Berman (1988), el proyecto de la modernidad conlleva la existencia de profundas contradicciones, ya que el hecho fundamental de la vida moderna es su base radicalmente contradictoria, de manera que la exaltación de la ciencia y la tecnología —evidencias de la razón— trae consigo la decadencia y la negación de amplios sectores de la población que se ven excluidos de la utopía prometida del progreso. La globalización ha evidenciado la permanencia —y profundización— de las contradicciones inherentes a la modernidad en la configuración de una sociedad del riesgo. Como sostiene Beck (1998), “en la modernidad avanzada, la producción social de riqueza va acompañada sistemáticamente por la producción social de los riesgos” (p. 25); así, una serie de conflictos e inequidades se hacen presentes.

La intervención social aparece como proceso racional (Miranda, 2020) que deriva precisamente de las múltiples problemáticas características del modelo de organización social, política y económica de la modernidad, que se extienden a su fase global tardía. La utopía de la restauración de condiciones mínimas para los sujetos y los grupos, supuestas en un proyecto social pretendidamente vinculante y cohesionador, constituyen el objeto de la intervención, tanto en su intención de comprender los fenómenos sociales como en el abordaje práctico de estos. Para Carballada (2002), la intervención en lo social “va a significar el montaje de una nueva forma de conocer, de saber; en definitiva, de generar discursos de verdad que constituirán sujetos de conocimiento” (p. 33). De esta manera, se vincula un conjunto de ideales y valores que apunta a una cierta verdad, reafirmante de la racionalidad como sustento de la fase histórica de la sociedad moderna occidental.

En torno a la producción de la sociedad moderna, la intervención asume diversos caracteres asociados a las vicisitudes del desarrollo histórico. Desde el asistencialismo hasta la garantía de los derechos humanos, la intervención social se ubica en escenarios de crisis como dispositivo de integración (Carballada, 2002). Para Sáenz (2008), la intervención social se funda en una intención manifiesta de modificar o transformar una situación que se considera indeseable e injusta socialmente, ante todo para el grupo que la padece. Además, “se basa en una determinada consideración prescriptiva, en una valoración de los actores intervinientes y, a su vez, en una categorización de los intervenidos” (Sáenz, 2008, p. 1). La construcción de representaciones sobre las realidades sociales y la situación particular de los actores, así como el posicionamiento de la intervención en el marco de relaciones entre el Estado y la ciudadanía, se vinculan en la teoría y la práctica del Trabajo Social hacia el siglo XIX en torno a nociones como *vulnerabilidad* o crisis relacionadas con fenómenos como la pérdida del empleo, la pobreza y la precariedad, situaciones que se expresan en un sistema económico de producción y en la realidad de los sujetos.

En la delimitación de las fronteras disciplinares del Trabajo Social, la intervención social adquiere importancia como uno de sus elementos constitutivos tanto a nivel epistemológico como metodológico. Esta disciplina ha reivindicado como propio el ejercicio práctico de la intervención social. Desde allí se plantea un cierto consenso respecto al objetivo de la intervención social como ámbito de resolución de las problemáticas que se generan en el sistema social. Ander-Egg (1995) ha definido el concepto como “el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado” (p. 161). En este sentido, se enfatiza concretamente en las acciones que se ejecutan en la búsqueda de un fin, las cuales se encuentran articuladas con la lógica de la racionalidad moderna. Desde la perspectiva histórico-crítica del Trabajo Social,

la intervención social involucra aspectos como la relevancia del contexto en el cual se producen las dinámicas sociales, así como la orientación hacia la transformación social (Solyszko, 2017). Las actividades de intervención de individuos y grupos suponen una interacción directa con los sujetos de la acción, como una posibilidad de reconocimiento de sus condiciones particulares de vida y las problemáticas que experimentan.

Ahora bien, el proceso de intervención social implica acciones programadas —y justificadas— que se realizan en torno a personas o colectivos, desde el marco del análisis académico y el sustento legal, con el fin de promover el cambio social y el mejoramiento de sus condiciones actuales. En el proceso de intervención social están implicados diversos actores, a saber: el Estado, las organizaciones civiles, la academia y los sujetos objeto de intervención —individuos o grupos—. Se supone la intervención como una acción intencional que apunta a la transformación de una situación particular considerada injusta. La valoración de las condiciones particulares de las personas o grupos por intervenir parte de la elaboración de un diagnóstico —o prescripción—, con base en el cual se diseñan las acciones para la intervención, de manera que este ejercicio se justifica como práctica racional.

La intervención social, en cuanto actividad programática, orienta el ejercicio disciplinar y profesional del Trabajo Social. En el contexto de la disciplina, la intervención social ha adquirido una serie de caracteres que están, a su vez, asociados a su desarrollo histórico y a su reconfiguración en torno a los paradigmas vigentes y/o dominantes. De Robertis (2006) reconoce que, hasta comienzos del año 1950, el Trabajo Social —o servicio social— habría sido desde sus orígenes “una serie de prácticas carentes de teoría, desconectadas, sin más lazo entre ellas que el objetivo final” (p. 23). Este objetivo coincidiría con la intencionalidad práctica de modificar ciertas condiciones de vida existentes para el mejoramiento de los sujetos. El tránsito de la actividad voluntaria, asistencialista, a un ejercicio profesional condujo a la teorización de esta práctica y a procesos de racionalización e institucionalización, propios del desarrollo de las profesiones, que se expresan en la producción de un método. El método de la intervención social define los pasos requeridos para la consecución del objetivo propuesto. Aspectos como el reconocimiento de los hechos por medio de la observación, la elaboración de un diagnóstico —que identifique las causas de la problemática— y el diseño y la proyección de tareas o procedimientos constituyen la base de un trabajo que logra especializarse en contextos individuales o de grupo.

Las técnicas de intervención propias del Trabajo Social —visita familiar, encuesta—, por lo menos en sus primeras fases de desarrollo, implican un trabajo directo con los actores objeto. En este sentido, es posible afirmar que las diná-

micas propias del Trabajo Social se sostienen en la presencialidad como uno de los elementos configuradores de las prácticas metodológicas de la disciplina. El necesario vínculo con las personas o grupos objeto de estudio o intervención se establece como un paradigma que ha definido el carácter de la profesión.

El *Trabajo Social de caso* —o *case work*— sitúa al usuario, en cuanto individuo, en el centro de la preocupación de la intervención y resalta la relación usuario-asistente social como dual e interpersonal (De Robertis, 2006). Este paradigma del Trabajo Social profundiza la relación directa como justificante de la actividad de intervención social. Entre tanto, el Trabajo Social de grupo hace énfasis en los grupos o las comunidades. De acuerdo con Ander-Egg (1984), este constituye una forma de acción social y, por tanto, es una actividad consciente, organizada y dirigida cuyo fin es actuar sobre el medio social para mantener una situación, mejorarla o transformarla. En esta dimensión del rol del trabajador social, vale la pena destacar el sentido que tiene su presencia en las diferentes fases del proceso grupal, “favoreciendo la participación, la intercomunicación o la integración, y siendo, en suma, el animador y dinamizador de la vida interna y de la actividad específica del grupo” (Villegas, 1993, p. 122). De allí que se resalte la importancia del contacto directo entre el trabajador social y las realidades en las que interviene para que el accionar se sustente no solo en principios generales, sino también en las condiciones particulares de las personas y los grupos objeto con los que trabaja.

De la discusión anterior puede resultar la identificación de un cierto carácter ideológico de la intervención social. Peruzzaro (2018) menciona que, en el proceso de constitución de la profesión del trabajador social, la preocupación por la definición de los procedimientos del quehacer profesional ha estado “sometida a los requerimientos generales exigidos a la conformación de una disciplina como tal y no a la efectividad de la acción que esta misma desarrolla” (p. 123). Desde esta mirada, la síntesis de métodos de intervención social atiende a los requerimientos de la representación teórica de la acción, consolidándose un cierto carácter instrumental de la profesión (Peruzzaro, 2018). La distancia entre teoría y praxis que resulta de lo anterior enfoca el Trabajo Social como una actividad de carácter práctico, en algunos casos técnico, que refuerza ese carácter presencial asociado con la ejecución de las actividades propias de la intervención social. Peruzzaro (2018) asocia esta condición de autonomía de la praxis en Trabajo Social a la ideología de la burguesía dominante en el capitalismo, constituyéndose en parte de su arsenal instrumental. Esto entra en contradicción con el espíritu transformador de la realidad vinculado a las teorizaciones marxistas que, a la vez, han influido en la reconceptualización de la disciplina, principalmente durante la década de los sesenta y setenta del siglo XX (Quintero, 2018), como respuesta a la crisis estructural del capitalismo que se evidenció en estos tiempos.

Por tanto, la tarea de atención a individuos y grupos en condición de vulnerabilidad o desventaja puede establecer una paradoja teórica en el marco de la praxis del Trabajo Social. Por un lado, debido a su dimensión práctico-transformadora —de la realidad actual— sustentada, en general, en postulados marxistas. Por otro lado, a causa de la racionalidad y la sistematicidad del proceso que se atiene a las lógicas de la sociedad liberal, en cuanto su apego a la ley, la normatividad —política pública— y el marco de los derechos humanos como justificaciones ideológicas de las sociedades democráticas modernas.

Este apego a la normatividad muchas veces limita la capacidad de los profesionales para promover las transformaciones propuestas. Los marcos jurídicos en que se sustenta la democracia moderna determinan en muchos casos las condiciones entendidas como deseables para los actores sociales. El marco del desarrollo, por ejemplo, en cuanto directriz orientadora de las agendas públicas, se presenta como discurso dominante en favor de ciertas acciones y condiciones proyectadas hacia las sociedades y reglamentada por parte de los Estados como legitimación de la tendencia a la expansión del sistema de producción económica y el orden social vigente.

La consideración de los caracteres de la intervención social implica diversos escenarios para el debate. Por un lado, las relaciones de poder que se establecen entre los actores pueden conducir a la desigualdad respecto al papel que estos cumplen en la definición de las problemáticas experimentadas por las comunidades. En este asunto vale considerar la hegemonía del Estado en la definición de las problemáticas y las soluciones, mediadas ambas por la política pública definida en el contexto de marcos ideológicos dominantes —el desarrollo, por ejemplo—, mientras que diversas perspectivas académicas permiten la interpretación de las realidades experimentadas por los actores a intervenir.

De otra parte, el asunto del contexto es clave para la interpretación de las realidades actuales de los sujetos y los grupos, y la proyección de condiciones futuras. Si bien las lógicas del capitalismo mercantil e industrial definieron los límites de las problemáticas sociales por ser intervenidas, los tránsitos históricos de la vida social conducen a una reconfiguración de los contextos y las problemáticas asociadas. En décadas recientes, la importancia creciente de la sociedad de la información ha planteado la reproducción de las lógicas de dominación e inequidad social en el mundo digital —que se discutirá más adelante—, o bien, la emergencia de nuevas relaciones sociales, así como otras vulnerabilidades propias del contexto. La naturaleza de estas nuevas relaciones sugiere la necesidad de reflexión disciplinar del Trabajo Social y, desde luego, de la intervención social como método característico.

A continuación, se discute el enfoque del Trabajo Social digital como forma de conceptualizar los nuevos escenarios de reflexión e intervención, particulares a las realidades de la Sociedad Global de la Información, en la cual se mantienen algunos de los elementos propios de la sociedad capitalista, pero otros adquieren nuevas dimensiones. Así mismo, las relaciones de interacción social transitan al ámbito de lo virtual y le exigen al Trabajo Social el replanteamiento de sus bases para lograr atender de manera adecuada las prerrogativas para el bienestar por parte de grandes sectores de la población que se encuentran en condiciones desfavorables.

## Hacia un enfoque del Trabajo Social digital

Las particularidades de la sociedad de la información, expresadas en la vida práctica, se reflejan en la articulación densa entre tecnologías digitales y grupos humanos. La forma de entender estas relaciones ha configurado un problema de reflexión para las ciencias sociales contemporáneas, y esto ha llevado, a su vez, al desarrollo de diversas perspectivas y categorías desde la pretensión de dar cuenta de las nuevas vicisitudes. La relación entre tecnologías y sociedad ha sido objeto de análisis en décadas recientes y ha terminado constituyendo campos de estudio especializados sobre el problema.

Respecto al abordaje de las relaciones sociales en el marco de la sociedad de la información es posible discutir la forma en que se reorientan las disciplinas académicas en su pretensión de dar cuenta de las dimensiones actuales del mundo social en lo que se puede llamar la *sociedad digital*. Propuestas como la *ciberetnografía* (Ruiz, 2008) o la *cartografía de las controversias* (Lourenço, 2019) han discutido las posibilidades metodológicas para la comprensión de las articulaciones entre los fenómenos humanos y tecnológicos. Ruiz y Aguirre (2015), por ejemplo, han expresado el interés, por parte de la etnografía, del fenómeno de las comunidades virtuales que se expresa en prácticas no tradicionales como la interactividad, la comunicación por vía electrónica, las redes sociales, las videoconferencias, entre otras. Mientras tanto, la incorporación de los factores tecnológicos en el trabajo disciplinar no parece ser una tendencia en el caso del Trabajo Social, pese a las exigencias del contexto. Así y todo, de manera relativamente reciente, la disciplina se ha visto enfrentada a replantear algunos de sus supuestos epistemológicos y metodológicos con el fin de dar respuesta a las nuevas realidades.

La menor importancia de los asuntos relacionados con las tecnologías digitales o la sociedad de la información en Trabajo Social se puede evidenciar en

el contexto local colombiano partiendo de un proceso de revisión de la producción bibliográfica existente. Los resultados de esta indagación permiten advertir que, en el campo académico del Trabajo Social, las reflexiones relacionadas con el asunto tecnológico son más bien escasas. Lo anterior expresa que la línea de estudio sobre la relación entre tecnologías digitales y Trabajo Social, o bien, las posibilidades de ampliar los alcances de la intervención social con la mediación tecnológica no constituyen un núcleo de interés para la reflexión disciplinar. Por otro lado, puede afirmarse que, de manera reciente, estos temas no han constituido una línea de investigación pertinente. Sin embargo, es muy probable que existan procesos de articulación entre tecnologías y Trabajo Social que no han sido aun debidamente documentados.

Una revisión general de los artículos publicados en revistas de Trabajo Social en Colombia evidencia la baja importancia de los asuntos tecnológicos como eje de interés para la reflexión desde esta disciplina. En el caso de la *Revista Trabajo Social*, editada por la Universidad Nacional de Colombia, de un total de 114 artículos publicados en 10 números desde 2011 hasta 2019 solo 2 de estos hacen alguna mención a las TIC como tema central, lo que constituye menos del 1 % del total de artículos publicados. En la *Revista Prospectivas*, de la Universidad del Valle, en los últimos 10 números publicados desde 2013 hasta 2019 aparecen 117 artículos, de los cuales solo 2 hacen referencia a algún aspecto relacionado con las TIC o la sociedad digital. La tendencia se repite en otras publicaciones centrales del campo, como la *Revista Trabajo Social*, de la Universidad de Antioquia, cuyo último número fue publicado en 2012 y en el que aún no se evidenciaba un interés particular por abordar las relaciones tecnológicas en el marco de la disciplina. Desde luego, estas conclusiones previas pueden tener sesgos que se explicarían en relación con las dinámicas de publicación científica, por ejemplo, la tendencia a publicar ciertos temas o perspectivas en revistas académicas de contexto internacional, o bien, en publicaciones interdisciplinarias.

Otro grupo de datos que se ha considerado como evidencia del interés académico mencionado ha sido la revisión de temas propuestos por estudiantes de Trabajo Social de dos instituciones universitarias de Bogotá. Esta información ha sido revisada en los repositorios universitarios, usando como estrategia de búsqueda las palabras clave y/o los títulos de los trabajos de grado. Como resultado, se encontró una referencia muy pobre a conceptos como TIC, *sociedad de la información*, *digitalización*, entre otros, como categorías centrales de los estudios abordados por estudiantes de pregrado. Vale resaltar que algunos trabajos recientes abordan temas relacionados con las redes sociales, principalmente.



Se reafirma, como resultado de la exploración bibliográfica, un interés secundario en las relaciones tecnológicas, a las cuales se les relega en un papel periférico respecto a los asuntos tradicionales de investigación del Trabajo Social. Sin embargo, durante la contingencia de la pandemia del covid-19 experimentada desde el año 2020, los temas relacionados con los vínculos entre la disciplina y la sociedad digital han adquirido una mayor relevancia, como se expone en el capítulo tres. Lo anterior evidencia una tendencia a la configuración de un campo de estudio o, por lo menos, una línea de investigación emergente y pertinente sobre el tema en el contexto de las discusiones disciplinares en Trabajo Social.

En el contexto referenciado es posible pensar en un giro que considera las tecnologías como una posibilidad para fortalecer los procesos disciplinares del Trabajo Social, lo que redundaría en nuevas posibilidades académicas y prácticas, tanto para los profesionales del campo disciplinar como para las personas objeto de sus procesos de intervención.

Mientras tanto, en la literatura internacional especializada en el campo del Trabajo Social se han hecho recurrentes, de manera más bien reciente, conceptos como *e-social work* (López, Pérez y Aguilar-Tablada, 2017), *digital social work* (Goldkind, Wolk y Freddolino, 2018) y *Trabajo Social de redes* (Caravaca, 2014), entre otros. Estas categorías apuntan a delimitar las relaciones mencionadas desde la perspectiva disciplinar. Se evidencia que diversos análisis parten de una postura determinista sobre la tecnología digital, desde la cual se sugiere que esta actúa de manera autónoma y tiene capacidad para transformar la vida social.

Arriazu y Fernández-Pacheco (2013) aseguran que “internet constituye por sí mismo un medio de comunicación que altera, modifica y reestructura los procesos de interacción y socialización de un individuo, grupo o sociedad” (p. 149). En el mismo sentido, Fernández (2018) afirma que “la aceleración de la revolución tecnológica [...] cambia progresivamente las formas de vivir y relacionarse, de producir y de consumir” (p. 2). En estas producciones se muestra la tecnología como un elemento externo a las prácticas sociales, además de una desvinculación entre tecnologías y sociedades al constituirse en elementos ontológicamente diferentes. Esto puede ser un elemento explicativo de la baja recurrencia de reflexiones en Trabajo Social sobre la sociedad digital en Colombia.

Uno de los resultados de la evidencia recolectada en la ejecución del proyecto de investigación permite entrever una tendencia de considerar las tecnologías digitales como algo externo a las dinámicas disciplinares, aunque también ocurre, en cierto modo, la naturalización de la presencia de artefactos tecnológicos

sin reflexionar en las articulaciones que se presentan entre estos y la cotidianidad de lo humano, por lo menos en términos de los procesos formativos y el desarrollo de la actividad profesional en trabajadores sociales.

En este sentido se abre una discusión sobre las posibilidades de vincular TIC y Trabajo Social. Csiernik, Furze, Dromgole y Rishchynski (2008) ya habían planteado que estas relaciones podrían representar un lado oscuro o un lado claro, haciendo referencia a una dicotomía respecto a los beneficios que pueden aportar las tecnologías digitales al desarrollo de actividades como el registro, la evaluación y la atención, la educación y la supervisión a distancia versus las problemáticas que emergen en los escenarios de la virtualidad, como la creación de una falsa sensación de seguridad, el aumento del ritmo de trabajo y las brechas generacionales, entre otros. Se abre un debate frente a estos vínculos.

Sin embargo, como afirman Baker, Warburton, Hodgkin y Pascal (2014), el Trabajo Social debe superar su renuencia histórica a abrazar las TIC si pretende seguir siendo relevante en la era de la sociedad-red. Para los autores, la relación del Trabajo Social con las TIC ha sido algo turbulenta, ya que el cambio tecnológico puede aparecer como algo impuesto. No obstante, abogan por la transición hacia un enfoque práctico en el cual se piense la incorporación tecnológica como estrategia para enfrentar los nuevos desafíos sociales —por ejemplo, las formas de comunicación a distancia características de la sociedad-red—.

Estas aportaciones han apuntado a la construcción de un campo de estudio particular sobre las relaciones entre tecnologías digitales y Trabajo Social. Algunos autores han llamado a esta perspectiva el *giro digital del Trabajo Social* y han abordado diversas dimensiones relativas al problema. Castillo, Palma y Gómez (2017), por ejemplo, mencionan que la creciente conectividad, potenciada por internet, ha generado una forma particular de entender el sistema social —formas de interacción en red, circulación de información pública y privada en espacios virtuales, nuevas formas de socialización y comunicación propias del mundo digital—. Estas condiciones conducen a pensar e interpelar las prácticas que el Trabajo Social ejecuta en el desarrollo de su actividad profesional, la cual es atravesada por los procesos mencionados. La aproximación entre trabajadores sociales e individuos y grupos objeto de su actividad tiende a modificarse en el marco de las interacciones virtuales cada vez más recurrentes en las prácticas humanas.

West y Heath (2011) hacen referencia al vínculo entre tecnologías y Trabajo Social como resultado de los nuevos contextos característicos de la sociedad contemporánea, en los cuales existen conexiones entre la globalización, las TIC y el neoliberalismo, conducentes a nuevas prácticas sociales y nuevas condiciones

en las relaciones entre las organizaciones y los trabajadores, por ejemplo. Estos autores afirman la necesidad que tiene el Trabajo Social de ser coherente con las formas de comunicación e interacción del mundo actual, revisando y ampliando sus modelos de intervención con el objetivo de mantener su relevancia como disciplina y práctica. En el mismo sentido, Berzin, Singer y Chan (2015) han afirmado que las TIC cuentan con un gran potencial para modificar de manera significativa las prácticas relacionadas con el Trabajo Social, teniendo impacto en su mejoramiento. Se afirma que la integración de tecnologías y la creación de innovaciones prácticas a través de las TIC posibilita un cambio social transformador.

Pérez, Sarasola y Balboa (2012) analizan la relación entre Trabajo Social y nuevas tecnologías partiendo de la premisa de que la informática no puede sustituir el trabajo de un profesional, pero sí facilitarlo de manera que sea más rápido y eficiente. De ahí que se les asigna a las TIC un rol técnico, en cuanto herramientas mediadoras de algunos procesos relacionados con el ejercicio tradicional del Trabajo Social.

En el caso de Baker et al. (2014) se indica que la relación del Trabajo Social con las TIC ha sido turbulenta si se considera que el cambio tecnológico puede parecer algo impuesto. Lo que se da es una discusión centralizada en comprender los vínculos entre Trabajo Social y TIC, que puede pasar por la simple instrumentalización de las tecnologías digitales en los procesos de ejercicio profesional hasta llegar a una redefinición del objeto mismo de investigación de la disciplina. Para Pérez et al. (2012) las relaciones que se establecen entre tecnologías digitales y Trabajo Social implican una diversidad de líneas de indagación. Estas miradas sugieren la necesidad de construir campos de investigación adecuados a las condiciones que se “imponen” en el contexto de la sociedad informacional global. Como posibilidades de reflexión pueden considerarse las nuevas desigualdades que representan las posibilidades de acceso a las TIC y las posibilidades de apoyo a funciones ejecutadas por los trabajadores sociales —la evaluación de intervenciones o la recopilación de datos e identificación de problemas sociales; la posibilidad de realizar reuniones interdisciplinarias a distancia mediante videoconferencias y distintas aplicaciones web, entre otras acciones—.

## **Intervención social e interacción virtual: hacia una conceptualización de la ciberintervención**

Considerar los vínculos entre Trabajo Social y sociedad de la información conlleva una reflexión que apunta a las bases conceptuales y los métodos propios de la disciplina. Este capítulo se ha orientado en torno a las vicisitudes propias

de la intervención social como orientación práctica del Trabajo Social, particularmente, en su comprensión como puesta en escena o práctica en el contexto de la digitalización.

El punto de partida es la problematización del enfoque tradicionalmente presencial de la intervención en Trabajo Social, sostenida en las relaciones cara a cara que se producen en la interacción entre profesionales y sujetos objeto de su acción. Desde los paradigmas más clásicos de la intervención social se justifica la relación cara a cara como necesaria para el alcance de los objetivos buscados. En muchos casos, el carácter presencial supone un requisito configurador de las prácticas metodológicas, en cuanto el acercamiento a los sujetos objetos de estudio o de intervención se plantea como necesario en los procesos de interacción (Barranco, 2004) para su abordaje, comprensión y atención.

Autores como Falla (2018) resaltan este aspecto como base del giro hacia otros paradigmas de comprensión de la intervención —como es el caso de los planteamientos de la fenomenología social—. Se piensa que la relación cara a cara aporta en la comprensión de la acción social a partir de las vivencias de los actores y del papel de la intersubjetividad como forma de comprensión de la conducta, dado que en esta relación “se pone[n] en escena las relaciones subjetivas e intersubjetivas que permiten entender el mundo de la vida como expresión del intercambio de expresividades o de significados subjetivos, ya que en ella se producen” (Falla, 2018, p. 138). Bajo este supuesto, la atención de usuarios por parte de trabajadores sociales constituye una práctica en la que la presencialidad se traduce en un aspecto central y dominante, en consonancia con la base epistemológica que sugiere la importancia del acercamiento a las personas o comunidades en condición de vulnerabilidad, inequidad, etc., tanto para conocer sus realidades particulares como para implementar estrategias que faciliten la superación de sus dificultades.

El concepto de intervención social demarca, como se ha sostenido, una de las prácticas tradicionales del Trabajo Social y de otras disciplinas sociales en la medida en que se plantea como una tarea necesaria para abordar diversas realidades y fenómenos sociales. Su relevancia se evidencia en el incremento de proyectos de intervención social en múltiples sectores sociales —por ejemplo, víctimas del conflicto armado, violencia social, violencia de género e intrafamiliar, poblaciones en situación de desplazamiento forzado o pobreza extrema, entre otros (Villa, 2012)—. Las propuestas de intervención apuntan al acompañamiento de las personas afectadas por las diversas problemáticas de la sociedad contemporánea y a la demarcación de acciones que permitan paliar dichas problemáticas.

La intervención social se soporta en un enfoque predominantemente psicosocial, en la medida en que aborda a los actores desde una dimensión psicológica y luego social (Montero, 2012, p. 57). Tales dimensiones se encuentran en la base de la definición del proceso de intervención como una tarea de mediación entre diversos actores, acción asumida desde la Psicología —en la atención a pacientes— y el Trabajo Social —en la mirada de los actores sociales, particularmente aquellos que sufren condiciones de exclusión— (Sánchez y Jiménez, 2013). Este asunto, agudizado en las relaciones características de la sociedad posindustrial, empuja al Trabajo Social crítico a abordar las condiciones de exclusión como una tarea propia de su quehacer profesional, desde la cual la “necesidad de emancipación y cambio social surge de la opresión que sobre el ser humano ejerce el sistema económico capitalista y sus consecuencias en la sociedad actual” (Sánchez y Jiménez, 2013, p. 148).

Los procesos de intervención social —que apuntan a la atención de múltiples realidades sociales— pueden comprenderse como “acciones organizadas que tienen el propósito de influir en los problemas y condiciones de carencias sociales en un tiempo determinado” (Casillas, 2018, p. 105). De este modo se constituyen como una práctica directa, intencional y racional. Richmond (1996) afirmó en su momento que para la labor profesional del trabajador social se recomienda siempre que sea posible un trabajo persona a persona, aspecto que constituye una mirada dominante de la intervención en Trabajo Social, constituida como paradigma. Casillas (2018) agrega que la intervención implica:

*Una relación con los otros y se transforma en un vínculo dialógico de reciprocidad, el cual guarda correspondencia con un mundo de interacciones entrelazadas con múltiples problemáticas sociales, sean individuales o colectivas, presentes a través de dificultades al interactuar los sujetos en su vida cotidiana; dichos eventos expresan un intercambio simbólico, en un tiempo histórico y un contexto determinado. (p. 105)*

La vida cotidiana se convierte en un escenario en el cual se desarrolla el ejercicio de intervención característico del Trabajo Social. Falla (2017) afirma que, en el contexto cotidiano, la intervención profesional se concentra como proceso en correspondencia con la estructura política y económica del país, y la dinámica de las instituciones, de los sujetos sociales y de su propia condición de sujeto social. Este contexto en el cual surge la intervención plantea una relación directa entre profesionales de Trabajo Social y sujetos intervenidos. Esta acción usualmente es realizada de manera presencial por parte de los profesionales, dada la necesidad de acercarse a las

realidades que se quieren transformar o abordar. No obstante, Falla (2017) sostiene que,

*La variedad de apuestas teóricas que se presentan en el Trabajo Social contemporáneo ha permitido hablar de diversidad de tendencias con respecto a los modelos de intervención profesional, constituyéndose así en puntos neurálgicos para interpelar, dilucidar vínculos, filiaciones e intencionalidades. Tales apuestas, desde su propia reflexión epistemológica, expresan claramente formas diferenciadas de concebir el mundo, de interpretar su realidad social e incluso de configurar claramente sus propias intencionalidades. (p. 127)*

Lo anterior puede leerse a la luz de los diversos paradigmas en los que transita la vida social. De manera particular es posible pensar en el papel que puede representar la Sociedad Global de la Información (Castells, 2002) en la estructuración de las relaciones sociales y, en el caso mencionado, en las relaciones que desde el Trabajo Social se abordan desde su tarea de intervención de las realidades sociales. Desde dicha perspectiva vale pensar, a propósito de la intervención social como tarea central de la disciplina, en las relaciones que se entretajan entre Trabajo Social y TIC. Esto constituye, en palabras de Pérez et al. (2012), un campo emergente en el contexto disciplinar, en el mismo sentido en que Estrada-Ospina (2011) refiere los nuevos contextos en los cuales se encuentran inmersos el Trabajo Social y la intervención como práctica.

Las reflexiones frente a las posibilidades de realizar intervención social desde la interacción virtual y a distancia han adquirido relevancia en el debate disciplinar en los últimos años. Durante la pandemia del covid-19 estas posibilidades adquieren mayor visibilidad e importancia, sobre todo porque logran concretarse con la necesidad de la mediación digital como herramienta de las tareas profesionales. Desde luego, en el marco de las políticas restrictivas establecidas por los gobiernos para el control de la pandemia, muchas de las acciones relacionadas con el ejercicio profesional del Trabajo Social se vieron enfrentadas a la necesidad de establecer estrategias para su continuidad.

Pese a que la interacción virtual y el llamado *giro digital del Trabajo Social* constituyen, como se ha mencionado, asuntos clave para la discusión contemporánea sobre la profesión, en la coyuntura pandémica se presentó un escenario privilegiado para reflexionar sobre los aspectos relativos a los vínculos entre intervención social y sociedad digital. Esto es un resultado de la necesidad de abordar el trabajo a distancia y la virtualidad como al-

ternativas para la continuidad del ejercicio profesional durante la contingencia sanitaria.

Para la discusión respecto a la forma que asume la intervención social en el escenario de la digitalización se ha propuesto el concepto de ciberintervención como directriz reflexiva de los debates que se suscitan. La categoría de ciberintervención no aparece acuñada en el núcleo teórico de base del Trabajo Social; sin embargo, puede pensarse como un descriptor de las relaciones entre las prácticas disciplinares vinculadas a la atención de individuos y poblaciones en unas condiciones actuales particulares y a la mediación tecnológica como posibilidad metodológica para abordar estas acciones, más allá de la simple mediación de artefactos tecnológicos entre trabajadores sociales y sus sujetos de atención (clientes, usuarios), lo cual llevaría simplemente a la instrumentalización de las tecnologías.

De allí que haya una crítica frente a las perspectivas deterministas de las tecnologías que afirman la capacidad de las TIC para generar cambios sociales, debido a que puede sugerir que su simple inclusión en el proceso de intervención conduce al éxito de las acciones planificadas. Dicho resultado implica una articulación más profunda entre la multiplicidad de factores heterogéneos que participan en el proceso de intervención social.

La idea de lo *ciber* en la *ciberintervención* refiere a la vinculación entre máquinas y humanos, característica de los últimos tiempos. Como lo entiende Haraway (1995): “un *cyborg* es un organismo cibernético, un híbrido de máquina y organismo, una criatura de realidad social y también de ficción [...] es una imagen condensada de imaginación y realidad material, centros ambos que, estructuran cualquier posibilidad de transformación histórica” (p. 253-254). La idea del *cyborg*, planteada por la autora desde la crítica de corrientes del feminismo, conduce a la superación —o destrucción— de la noción de género y, en el caso del análisis de las relaciones entre tecnología y sociedad, aporta a la construcción de una mirada simétrica —o una fusión— entre ambos elementos, en lugar de su consideración como entes independientes y autónomos, de manera que se ponen en evidencia múltiples hibridaciones características de la experiencia humana reciente. De tal modo representa una postura ontológica frente a la existencia de hombre —lo social— y máquina —las TIC— que apunta por una concepción simétrica de ambos elementos que pueden ser constitutivos de una unidad, una fusión que no requiere de distinciones. La ciberintervención puede implicar, entre tanto, la articulación de la intervención con el mundo de internet, particularmente, y las TIC, en general.

La propuesta apunta al problema de identificar aspectos relacionados con el mundo digital que permitan replantear algunas de las dimensiones epistemológicas y metodológicas del Trabajo Social desde la perspectiva concreta de la intervención social. Entre otros elementos considerados centrales en este debate se encuentra la mirada a lo social del Trabajo Social, configurado en el contexto de una sociedad digital. Este aspecto, ya anunciado previamente, se discutirá en el capítulo dos. Por el momento, es preciso resaltar que la vinculación entre lo humano y lo digital plantea un tipo de “ensamblaje” que debe ser comprendido como una asociación entre elementos heterogéneos. Como afirma Jasanoff (2013):

*El mundo social hoy se mantiene unido no solo gracias a los actores humanos y su lucha incesante, sino también por la acción de los actores no humanos que estos enrolan en sus proyectos, incluyendo la mirada de cosas inanimadas producidas a través de la invención científica y tecnológica. (p. 466)*

La comprensión de un tipo de “ciber-trabajo-social”, o de manera particular, *ciberintervención*, pasa por la consideración de un complejo de relaciones establecidas entre elementos de diversa naturaleza que reconfiguran una dimensión de la práctica profesional del Trabajo Social en el mundo de lo digital. Para contextualizar la discusión puede hacerse referencia al ámbito de la reflexión sobre las relaciones entre tecnologías digitales y diversas prácticas sociales, lo cual ha permitido acuñar conceptos como el de *cibercolegio* y *ciberestado*, entre otros. Autores como Soto-Pérez, Franco, Monardes y Jiménez (2010) hacen referencia a las ciberterapias como formas de intervención desde la psicología clínica que constituyen un complemento y una alternativa a las formas tradicionales de abordar los pacientes. En un análisis similar, Parra-Vidales, Soto-Pérez, Pérez-Bartolomé, Franco-Martín y Muñoz-Sánchez (2017) refieren las posibilidades de internet para apoyar y ampliar el acceso a programas de psicoeducación a pacientes con demencia, considerando que el aumento de la esperanza de vida ha incrementado el número de pacientes con enfermedades crónicas, como la demencia, y que la intervención online puede constituir una alternativa para los pacientes y sus cuidadores. Aunque estas últimas propuestas parecen sostenerse en la instrumentalización de las TIC en cuanto factores mediadores de los procesos, constituyen una base para ampliar la comprensión del ensamblaje sugerido.

Se ha mencionado que autores como Caravaca (2014) resaltan la necesidad de modernizar las dinámicas propias del Trabajo Social como es la intervención social, a través de la inclusión de TIC, en el marco del concep-



to de *Trabajo Social On-line*, el cual se muestra el futuro de los procesos de intervención social. La autora reconoce que en el contexto de la disciplina aún está pendiente el auge de su aplicación en la esfera digital. Por su parte, Arriazu y Fernández-Pacheco (2013), considerando el progresivo uso de las herramientas online, cuestionan el papel de las TIC en el ámbito del Trabajo Social al plantear su posibilidad de dinamizar la participación socio-comunitaria, sus posibilidades metodológicas de intervención y el futuro de la disciplina en relación con la comunicación virtual, de tal suerte que los autores presentan una reflexión sobre posibles ventajas y desventajas que pueden surgir como resultado de la articulación entre las prácticas del Trabajo Social y las TIC.

En el marco de la discusión sobre las posibilidades de la ciberintervención, las TIC se presentan en la literatura como el factor clave que define las nuevas dimensiones de la intervención social en el mundo digital. La consideración de las TIC en el desarrollo del Trabajo Social adquiere, entonces, pertinencia creciente, como se demuestra en algunas experiencias que dan cuenta de la relevancia de las tecnologías como apoyo a las actividades prácticas de esta disciplina. Chan y Holosko (2015) se refieren a estudios sobre diversas experiencias en las cuales se expresan las ventajas aportadas por las TIC al Trabajo Social como oportunidades para su práctica futura y se pone en evidencia que la disciplina ha llegado a la era digital.

En un estudio específico, Chan (2018) se refiere al uso creciente de tecnologías en Trabajo Social, específicamente en jóvenes. A propósito, este autor afirma un mejoramiento relativo de la efectividad de las intervenciones mediante el uso de TIC. Si bien se presenta el análisis de algunos casos de intervención mediados por TIC —lo cual puede entenderse como una forma de *ciberintervención*—, no se conduce a una conclusión categórica sobre las relaciones entre tecnologías y Trabajo Social, situación que reafirma la necesidad de exploración del campo.

En ámbitos concretos, caso particular de la intervención social, es preciso entender el rol que cumplen las TIC en su ejercicio, así como indagar sobre los posibles beneficios de la interacción virtual para el desarrollo de los procesos de intervención y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Partiendo de la afirmación de la intervención social como uno de los enfoques metodológicos preferenciales del Trabajo Social dado su carácter práctico, se constituye un lugar clave para la comprensión de las relaciones planteadas entre esta disciplina y las TIC. En dicho enfoque se ha hecho énfasis en las relaciones personales cara a cara, la evidencia de la transforma-

ción social y la participación del usuario —cliente— en su propio cambio, entre otros aspectos de base.

Pensar estos aspectos en un proceso de interacción virtual complejiza el asunto de la intervención profesional, sin duda. Particularmente, el paradigma de la presencialidad se rompe en una consideración diferente de las relaciones sociales del mundo digital; no obstante, la ausencia de una interacción directa entre profesional y usuarios no necesariamente implicaría que el proceso de intervención profesional sea ineficiente, es decir, que no logre cumplir con los objetivos planteados de manera previa. Peruzzaro (2018) ha lanzado una crítica a la definición del método de intervención social en Trabajo Social como a priori al enfrentamiento con el objeto, lo cual lleva a formalizar los procesos de acción bajo estándares instituidos. Esta podría ser una reivindicación de una postura ideologizada que puede dificultar la comprensión de la interacción digital como una alternativa a la forma de entender los procesos de intervención profesional tradicional. Por otro lado, en el contexto actual, los cambios en las dinámicas sociales y, por ende, las nuevas contradicciones del modelo de organización social plantean la necesidad de una forma de intervención coherente con estas condiciones. Como ha afirmado Casas (2008):

*La complejidad que caracteriza al contexto del siglo XXI ha provocado la resignificación de los conflictos, aparecen tanto modificados como nuevos actores. Aparecen otros escenarios y aquí se empieza hablar de “subjetividades” de épocas diferentes y complejas que producen modificaciones en las prácticas de los sujetos, y esta situación influye en la estructura del campo profesional. (p. 4)*

IncurSIONAR en los nuevos campos del mundo digital es, para la intervención social, no solo una responsabilidad frente a la necesidad de conocimiento del contexto sino una posibilidad para la renovación de sus prácticas. Estas discusiones, así como la aproximación a las realidades en las que están inmersas las prácticas de intervención profesional de trabajadores sociales, deben enriquecer, sin duda, las reflexiones frente a las condiciones de la disciplina en su tránsito —casi obligatorio— hacia la digitalización.



**CAPÍTULO 2.**

**TRABAJO SOCIAL  
Y LA SOCIEDAD  
DE LA INFORMACIÓN**



## Introducción

El presente capítulo aborda la discusión sobre las relaciones existentes entre Trabajo Social y sociedad de la información. Se parte de un análisis sobre las condiciones particulares de la sociedad informacional y la reconfiguración de las ciencias sociales en dicho escenario. Sin duda, la sociedad de la información —una *sociedad tecnologizada*<sup>2</sup> con base en el valor del conocimiento— plantea retos para las disciplinas sociales en su tarea de abordar las complejas realidades humanas. En este marco se han presentado profundos cambios en la configuración de la vida social y las prácticas individuales y colectivas.

Los relativamente nuevos caracteres de la sociedad de la información se presentan como cuestiones centrales que requieren de interpretación y explicación por parte de las ciencias sociales, tanto en términos de su organización como respecto a la expresión de nuevos conflictos, desigualdades y exclusiones que se evidencian en los diversos ámbitos de la vida humana articulada con la digitalización. Suele afirmarse que el acceso a las redes digitales y, como resultado, a la información, constituye un requisito necesario para la obtención de beneficios en un contexto que se entiende como la “nueva” economía. Este marco está centrado en las posibilidades del conocimiento para dinamizar el sistema productivo; sin embargo, la capacidad de conectarse a la infraestructura digital es en realidad diferenciada y, en algunos casos, limitada para grandes sectores de la población.

Dadas las situaciones mencionadas es posible evidenciar otras vulnerabilidades propias del contexto actual. La brecha digital y las limitaciones de acceso a las redes del conocimiento constituyen claras disparidades en torno a la

---

<sup>2</sup> La idea de *sociedad tecnologizada* implica el vínculo profundo entre tecnologías y prácticas humanas haciendo énfasis en la presencia de artefactos y dispositivos digitales en la cotidianidad. Este concepto, sin embargo, no pretende negar el papel que las tecnologías -en general- han tenido históricamente en la configuración de diversas sociedades. Para ampliar este último aspecto véase Nye (2007).

distribución de la infraestructura digital y las capacidades de democratizar la información y los objetos digitales. En este sentido, el Trabajo Social adquiere una tarea significativa, dada su orientación hacia la atención de poblaciones en situación de desventaja en términos de desarrollo y bienestar. La disciplina se ubica en un lugar singular dentro de la estructuración de las relaciones dentro de la sociedad de la información y, a la vez, las vicisitudes de este contexto aparecen como objetos de indagación y atención para el Trabajo Social y los demás campos del saber social.

El capítulo expone, por tanto, algunos elementos que pueden considerarse claves en la articulación del Trabajo Social y la sociedad informacional. En primer lugar, se discute el lugar que ocupa este campo de estudio en el contexto del mundo digital. Posteriormente, se amplían las miradas respecto a posibles asuntos en los que puede centrarse este campo de conocimiento frente a las realidades particulares que se expresan en el escenario mencionado. Finalmente, se reflexiona sobre las posibilidades de la *ciberintervención* como parte de lo que se ha denominado el *giro digital del Trabajo Social*, categoría que atiende a las dimensiones expuestas anteriormente.

## **Las ciencias sociales en la sociedad de la información**

El posicionamiento de la sociedad de la información —o lo que Chaparro (2017) llama la *instalación del mundo digital*— lleva consigo la reconsideración en el abordaje de muchos de los objetos de estudio de las ciencias sociales. Lo anterior es resultado del papel que cumplen las tecnologías digitales en la estructuración de las relaciones sociales, lo cual parece cada vez más relevante si se tiene en cuenta la omnipresencia de los artefactos tecnológicos digitales en las diversas dimensiones de la vida social. Además, la configuración de esta sociedad digital se expresa en la densificación de los vínculos entre TIC y contextos sociales. Para las ciencias sociales las relaciones entre tecnologías y sociedad constituyen un asunto de estudio de gran importancia en su pretensión de explicar las vicisitudes de la experiencia humana en las relativamente nuevas fronteras de la sociedad *tecnologizada*.

Una primera discusión que surge en el contexto mencionado implica la incorporación del *discurso* sobre las tecnologías digitales en los análisis sociales, principalmente el concepto de las TIC. Un momento clave para esto es el de la popularización y masificación de los computadores hacia la década de 1980 aunque, desde luego, la historia de la computación data de mucho tiempo

atrás. Como afirman Campbell-Kelly, Aspray, Ensmenger y Yost (2014) durante 1982-1983 la computadora personal de IBM se convirtió en el estándar de la industria. De hecho, la mayoría de los paquetes de *software* fueron modificados para funcionar en este equipo. En la combinación *hardware-software* se establece un modelo de interacción entre máquina y usuario, una práctica social estandarizada que se reproduce culturalmente. Los autores recuerdan que “basándose en su rápido impacto, en enero de 1983, los editores de la revista *Time* nominaron como su Hombre del Año no a una persona sino a una máquina: el PC” (p. 512). Esto afirma el pleno apogeo de un imaginario sobre las tecnologías digitales que impacta en su desarrollo posterior.

La idea dominante sobre las tecnologías digitales se centra en su capacidad transformadora, ya que suelen ser consideradas factores determinantes del cambio social. Esta postura es resultado de diversos momentos. Por un lado, como ha mostrado Wellington (2005), las TIC fueron incorporadas rápidamente en los sistemas educativos a partir del lanzamiento de las microcomputadoras, que estuvo acompañado de una serie de iniciativas gubernamentales con financiaciones crecientes. Lo anterior configuró el “entusiasmo retórico e irreflexivo por el significado vocacional de la informática” (p. 26) que justifica el incremento de un sinnúmero de iniciativas para la provisión de equipos de cómputo en las escuelas europeas, primero, y en otros países, posteriormente. Dice Wellington (2005):

*En el Reino Unido, el “Esquema de Microcomputadoras en las Escuelas” fue impulsado en 1981 por el gobierno conservador de la época [...] con el mensaje de que “los niños de hoy” deberían estar equipados con habilidades vocacionales análogas a las que dieron empleo a sus antepasados. (p. 26)*

Los discursos que consideraban la necesidad de que niños y jóvenes adolescentes tuvieran la capacidad para manejar un ordenador se hicieron recurrentes. Albornoz, Bustamante y Jiménez (2012) refieren al consenso —relativo a la perspectiva moderna— desde el cual se plantea que la tecnología en la educación marca un antes y un después. La postura determinista sobre la tecnología se encuentra “vehiculizada en los discursos, programas y proyectos de educación y TIC [...] la tecnología digital parece tener una capacidad positiva de transformar la educación para mejorarla, este es su *imperativo interno*” (p. 30).

En un sentido similar, Ames (2019) afirma que el computador representa una máquina carismática, haciendo referencia al concepto del sociólogo Max Weber, dado que se le pueden atribuir cualidades extraordinarias, capacidades mágicas. Esta versión sobre las máquinas de cómputo, que fue base de su populariza-

ción, constituye una narrativa fundacional que circula ritualmente dentro de los grupos, a la vez que refuerza sus creencias colectivas, a la manera de un mito, o bien, como ideología. Este mito sobre las TIC se evidencia en *One Laptop Per Child*, un proyecto presentado hacia 2005 por su fundador, Nicholas Negroponte, en el Foro Económico Mundial. Se trata de una iniciativa que pretendía dotar de un computador personal de bajo costo a cada niño del sur global. La iniciativa operó principalmente en países de América Latina, con la estrategia de promover la masificación del uso de esta tecnología informática mediante la construcción de una visión de un futuro utópico a partir de una idea atractiva que amplificaba los valores e ideologías existentes (Ames, 2019), lo cual se concretó en planes de dotación tecnológica masivos, promovidos por los gobiernos y sectores privados.

En esta narrativa la articulación entre tecnologías informáticas y educación constituye un importante capítulo del proceso de emergencia de un problema clave para las ciencias sociales: la relación entre tecnologías digitales y grupos sociales. En primeras fases del proceso de popularización, las tecnologías digitales fueron pensadas como factores determinantes de una auténtica revolución que condujo a una sociedad centrada en el conocimiento, resultado de profundas transformaciones en todas las dimensiones de la vida práctica (Castells, 2002). En este momento se discutió el lugar de las tecnologías como un factor externo pero capaz de determinar los caracteres de una nueva sociedad (Heilbroner, 1994), como versión de un enfoque determinista tecnológico. Una característica esencial de esta etapa es la asimetría entre tecnologías y sociedades, al ser considerados elementos autónomos entre los cuales, sin embargo, se afirma la existencia de relaciones dinámicas.

Por otro lado, el discurso sobre las TIC —como concepto que agrupa computadores, redes de comunicación digital, internet, software, hardware y demás artefactos que permiten el intercambio de información y la comunicación a distancia— se incorpora como elemento esencial para el desarrollo económico (Cepal, 2010). De manera similar al caso de las relaciones entre tecnologías y educación, los vínculos entre TIC y economía establecen un problema clave para la comprensión de una “nueva” sociedad digital globalizada, la sociedad tecnologizada. Desde luego, en el escenario de la globalización económica, dinamizada por flujos de información, las TIC adquieren relevancia como factor explicativo de diversas prácticas sociales dirigidas a la consecución del desarrollo. Para Castells (2002) desde la década de 1980 surgió una nueva economía a escala mundial, como resultado de la revolución de la tecnología de la información, la cual denomina informacional y global, en consideración de sus rasgos distintivos:



*Es informacional porque la productividad y competitividad de las unidades o agentes de esta economía (ya sean empresas, regiones o naciones) depende fundamentalmente de su capacidad para generar, procesar y aplicar con eficiencia información basada en el conocimiento. Es global porque la producción, el consumo y la circulación, así como sus componentes (capital, mano de obra, materias primas, gestión, información, tecnología, mercados), están organizados a escala global, bien de forma directa, bien mediante una red de vínculos entre los agentes económicos. (p. 93)*

Steger (2003) ha problematizado el concepto de globalización, en cuanto indicador de las diversas dimensiones de las relaciones sociales de la época reciente. Entiende la idea como una condición social que se caracteriza por la existencia de interconexiones y flujos económicos, políticos, culturales y ambientales mundiales que hacen que muchas de las fronteras, previamente existentes, sean irrelevantes. De manera general, es un replanteamiento de los referentes sobre los cuales se estructura la modernidad, concretamente los límites del Estado-Nación. Dicha discusión se convierte en un asunto central para las ciencias sociales durante las décadas de 1980 y 1990 principalmente, en su intento por explicar una serie de relaciones complejas que trastocan las formas tradicionales de entender los fenómenos de lo social.

En el marco de la globalización, las tecnologías digitales e informacionales ocupan un lugar privilegiado. Las infraestructuras que se construyen en torno a la lógica del intercambio de información entre nodos computacionales constituyen la base material que permite el flujo de información y la ejecución de las dinámicas del mundo global. Las TIC facilitan la existencia de una economía global, con la capacidad de funcionar como una unidad de tiempo real a escala planetaria (Castells, 2002), permiten el flujo de capitales y la realización de miles de transacciones en tiempos muy pequeños, además de la gestión de la producción y la distribución. En todo caso, este escenario digital define una lógica diferente sobre las interacciones económicas y sociales, en general, respecto a las relaciones previas que tuvieron vigencia, durante los siglos anteriores, en la sociedad moderna.

En la medida en que la economía empieza a transitar hacia los ámbitos digitales, las reglamentaciones sobre el desarrollo empiezan a alinearse con las condiciones de la Sociedad Global de la Información. El papel de las TIC para el crecimiento económico y el progreso delimita un problema esencial de la disciplina social en su tarea de aportar a la transformación de la realidad desde la lógica del mejoramiento continuo —el progreso— heredada de la modernidad.

Pensar el desarrollo implica considerar los vínculos estrechos entre tecnologías digitales y grupos sociales. Al respecto afirma Escobar (2014):

*Con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los informes (índice) de desarrollo humano, se retoman ideales, sueños e imaginarios expresados en las aspiraciones colectivas que facilitan idearios políticos destinados, aparentemente, a validar el nuevo sentido discursivo del tecnopopulismo como una alusión de virtudes inconclusas, desvirtuadas y complejas de cumplir (p. 4).*

El tecnopopulismo, al que hace referencia el autor, resalta el papel central de las tecnologías digitales en el imaginario colectivo. En el caso del desarrollo se han asociado las TIC al mejoramiento de diferentes procesos sociales en consideración de sus capacidades para mejorar la vida humana. Para Bernal-Meza y Masera (2007), la sociedad de la información tiene un gran impacto sobre el patrón tecnoproductivo “direccionando el proceso de acumulación hacia nuevos modelos” (p. 112). Las TIC se vinculan a diversos proyectos exitosos que reafirman nuevamente su capacidad para mejorar la vida humana. Rovira, Santoreli y Stumpo (2013) enfatizan las dinámicas de incorporación de las TIC en el sector productivo, resultado del impulso de la innovación que ha afectado a todos los ámbitos de la economía y la sociedad. Afirman estos autores:

*Las potencialidades de las TIC, en particular de las nuevas tecnologías como la computación en nube, generan efectos que sobrepasan lo económico y lo empresarial, y tienen un amplio espacio para mejorar sustantivamente otros aspectos del desarrollo. El alcance de estas tecnologías en las áreas geográficas o sectores más desfavorecidos, así como sus diferentes aplicaciones, permite que, conjugado con la capacitación de quienes tienen acceso a ellas, se pueda sacar el máximo beneficio de las mismas, avanzando en la incorporación de estas personas a la economía de la información. Las evidencias de estas potencialidades quedan muy claras también cuando se consideran nuevas aplicaciones, como por ejemplo a nivel de salud y educación. (p. 17)*

En diferentes escenarios, por tanto, se problematizan las TIC como factores constitutivos de un nuevo tipo de sociedad y de una nueva forma de relacionarse socialmente. Basco, Beliz, Coatz y Garnero (2018) han mencionado que la economía global se encuentra en una fase caracterizada por la presencia de las múltiples tecnologías digitales como el internet de las cosas, la computación en la nube, el big data y la inteligencia artificial, entre otras. Estos desarrollos tecno-

lógicos conducen a la definición de nuevas actividades productivas y negocios, la ampliación de los mercados y el mejoramiento de los resultados del sistema productivo y de intercambio mercantil y financiero.

Los problemas mencionados definen asuntos vinculados al par tecnologías-sociedad, los cuales constituyen marcos de investigación, actuales y relevantes para las ciencias sociales. Las configuraciones de la Sociedad Global de la Información definen relaciones particulares entre los grupos sociales que ahora incorporan la capacidad de agencia de las tecnologías, modificando la comprensión ontológica de ambas esferas (Latour, 2008). Tecnologías y sociedad establecen una relación simétrica que determina un reto para el abordaje de las disciplinas sociales en su tarea de interpretación de la vida humana. Campos emergentes como el de los Estudios Sociales de Ciencia y Tecnología (en adelante, Estudios CTS) han profundizado en la interpretación de la relación mencionada, destacando los vínculos existentes entre ciencia-tecnología-sociedad, como explicativos de aquellos fenómenos que suelen llamarse como sociales. López (1999) describe una perspectiva de los Estudios CTS como:

*Originarios de finales de los años 60 y principios de los 70, los estudios CTS reflejan en el campo académico y educativo esa nueva percepción de la ciencia y la tecnología y de sus relaciones con la sociedad. Los estudios CTS definen hoy un espacio de trabajo reciente, aunque bien consolidado, de carácter crítico respecto a la tradicional imagen esencialista de la ciencia y la tecnología, y de carácter interdisciplinar por concurrir en él materias como la filosofía y la historia de la ciencia y la tecnología, la sociología del conocimiento científico, la teoría de la educación y la economía del cambio técnico. En general, se trata aquí de comprender la dimensión de la ciencia y la tecnología, tanto desde el punto de vista de sus antecedentes sociales como de sus consecuencias en la comunidad y en el ambiente, es decir, tanto por lo que atañe a los factores de naturaleza social, política o económica que modulan el cambio científico-tecnológico, como por lo que concierne a las repercusiones éticas, ambientales o culturales de ese cambio. (p. 2)*

El desarrollo y especialización del campo ha incluido explicaciones de corte constructivista, relativista y otras miradas posmodernas que han profundizado en la comprensión de las dimensiones de la relación —y articulación— entre tecnologías y sociedad. Estas explicaciones han adquirido relevancia explicativa en el contexto de la sociedad de la información, aunque, de cierto modo, han

establecido problemas particulares al margen del núcleo tradicional de las ciencias sociales. En este sentido autores como Kreimer (2017) han planteado cuestiones como, por ejemplo, la incorporación de los Estudios SCT como parte de las ciencias sociales, haciendo referencia a un cierto aislamiento de esta perspectiva respecto a los problemas de investigación clásicos de la disciplina. Esta discusión sobrepasa el objetivo del presente documento. Sin embargo, la aproximación a este paradigma puede representar un aporte significativo para la comprensión del lugar de las ciencias sociales en el contexto actual. En todo caso, las condiciones concretas de la sociedad de la información han desnudado las dificultades de la condición humana para cumplir sus utopías, dando lugar a la identificación de problemáticas sociales derivadas de la presencia de las TIC en la vida social. Este aspecto se discute a continuación.

## **El lugar del Trabajo Social en la sociedad de la información**

Se ha mencionado que la configuración de la sociedad digital ha llevado a la construcción de nuevas problemáticas sobre la realidad. Puede afirmarse, desde una perspectiva constructorista, que el discurso y los imaginarios en torno a las TIC, propios de esta sociedad digital, producen un tipo de realidad particular que se solapa, a la vez, con las representaciones sobre sí misma. Como ha mostrado Gergen (2007), “cuando uno habla, simultáneamente se involucra en la construcción del mundo” (p. 127), esto ocurre en relación con el sistema de símbolos que representa el lenguaje, además del sentido pragmático de esta construcción dada su condición de interacción social. El discurso tecnológico, en efecto, crea un lenguaje y, por tanto, una condición ontológica que otorga existencia particular a las TIC y a las múltiples entidades que aparecen vinculadas en los procesos de producción de la realidad misma, la de la sociedad *tecnologizada*.

Esta realidad, pese a las utopías que la han legitimado, está inmersa en una serie de antagonismos y paradojas en diversos niveles. En el caso de la educación, por ejemplo, se ha cuestionado, de manera relativamente reciente, la capacidad de las TIC para el mejoramiento de los procesos o los resultados del aprendizaje, como fue lo prometido, ya que no hay certeza de que la inclusión de tecnologías en las aulas redunde, como condición causal, en éxito académico (Granados-Zúñiga, 2019), es decir, en el mejoramiento de los resultados del proceso educativo. Respecto a las discusiones sobre el desarrollo social y económico algunos autores hacen énfasis en la reproducción de las desigualdades en el mundo digital (Ragnedda, 2017), en consideración

de la profunda brecha digital existente en términos de acceso y uso a las redes y las infraestructuras digitales. En otros análisis se resalta la capacidad de las TIC para profundizar el control social, la vigilancia y la censura (Wagner, Bronowicka, Berger y Behrndt, 2015). Sin duda, la interacción entre grupos sociales y tecnologías plantea una serie de discusiones y problemáticas centrales de interés para las disciplinas sociales.

Desde la orilla del Trabajo Social, las vicisitudes de la sociedad de la información y sus múltiples problemáticas invitan a un replanteamiento de algunas bases disciplinares, tanto epistemológicas como metodológicas. En coherencia con la presencia de las tecnologías digitales en la mayor parte de las dimensiones de la vida práctica, hay un efecto en la forma en que se entienden las dinámicas sociales. Mientras tanto, las problemáticas vinculadas a dicho contexto expresan nuevas dimensiones de fenómenos como la desigualdad, la segregación y la vulnerabilidad, configurando un campo de interés para la disciplina. En el marco de la sociedad digital, se ha afirmado la existencia de múltiples condiciones que deterioran el bienestar y la garantía de los derechos por parte de los ciudadanos. La evidente diferenciación en el acceso y uso de las TIC es una expresión de estas realidades. De tal modo, el Informe de Indicadores Básicos de TIC en Hogares (Dane, 2019) ha mostrado que para el año 2018, a pesar de los avances en términos de penetración tecnológica en Colombia, solo el 28,8 % de los hogares poseía un equipo de cómputo (computador portátil, computador de escritorio, tablet) y un 52,7 % tenía algún tipo de conexión a internet. Si se parte del supuesto de que las TIC se consideran un factor necesario para el desarrollo, estos datos se pueden traducir en evidencia de un relativo grado de exclusión de la población frente a estas expectativas.

La tarea central del Trabajo Social en torno a la identificación y la atención de personas y comunidades en condiciones de desigualdad —tales como insatisfacción de necesidades, ausencia de garantías de acceso al desarrollo y el bienestar, dificultades para la participación y el ejercicio de la ciudadanía, entre otros aspectos— empuja necesariamente a la determinación de nuevos roles y tareas o, por lo menos, a la reconfiguración de las actividades y los métodos tradicionales, en el marco de las condiciones propuestas por la sociedad digital y las problemáticas que derivan de sus delimitaciones. Uno de los principales aspectos para la comprensión del Trabajo Social en la era de la digitalización es, precisamente, la consideración de sus alcances y objetivos concretos, los cuales se orientan en el horizonte de la vida social, determinada por contextos vigentes, como en el caso de la sociedad de la información.

Como se ha anticipado, una discusión clave en el escenario dominante de las TIC ocurre en torno a la definición misma de la disciplina como social. Si el Trabajo Social es “social”, es preciso indagar sobre lo que se entiende por tal aspecto en el marco de las delimitaciones disciplinares y el contexto actual. Este asunto se hace pertinente en la medida en que la sociedad digital presenta una dimensión “cibernética” que ahora es incluida en la reflexión sobre las bases que sostienen el edificio de las ciencias sociales. El concepto de cibernética refiere a “los procesos de comunicación y de control en sistemas biológicos, mecánicos y artificiales [...] consiste en una ciencia de las leyes generales de la comunicación, aplicadas a una diversidad de entidades” (Siles, 2007, p. 88). Desde esta construcción conceptual se enfatiza en una coyuntura histórica caracterizada por una relación intensa entre humanos y máquinas (Bowker, 2006, citado por Siles, 2007), entre lo humano y lo no humano, articulados como elementos constitutivos de una forma posterior de pensar la sociedad como constituida por algo más que personas. En este sentido, la idea de sociedad y de lo social en las fronteras del mundo digital vincula otros elementos que le otorgan connotaciones nuevas.

Lo “social” del Trabajo Social está anclado a la historicidad de las ciencias sociales en el proceso de delimitación de su objeto de investigación: la sociedad. Sobre el concepto polisémico de sociedad ocurren una serie de controversias discursivas que, desde la perspectiva de una sociología tradicional, coinciden en apuntar que lo social básicamente tiene una naturaleza humana. De manera previa se mencionaron en la introducción algunos conceptos que merecen ser citados de nuevo. En el caso de los fundadores de la disciplina sociológica, este campo de conocimiento es pensado como ciencia [general] de la sociedad, sin dar mayores detalles respecto al elemento constitutivo de aquello. Se da por hecho la existencia de la sociedad en cuanto ocurren interacciones entre sujetos en un todo que parece más o menos organizado y, por tanto, es susceptible de interpretación y explicación. Recuérdese el interés de Comte por establecer las leyes generales de la sociedad (Adorno y Horkheimer, 1969).

En consonancia con la misma tradición, Durkheim (1982) establece la idea del *hecho social* como objeto de investigación central de la emergente ciencia de la sociología. El autor trata los fenómenos sociales como un tipo de reino similar a otros de la naturaleza, desde la pretensión de establecer las reglas que rigen la ciencia social estrictamente. De manera que refiere a los hechos sociales a partir de un tipo de sustrato, con condiciones propias y diferenciadas de los hechos físicos y psicológicos, por ejemplo. Los hechos sociales son para el autor:

*Modos de obrar, pensar y sentir que presentan la notable propiedad de que existen fuera de las conciencias individuales. Estos tipos de conducta o de pensamiento no solamente son exteriores al individuo, sino que están dotados de un poder imperativo y coercitivo en virtud del cual se le imponen, quiera o no quiera. (Durkheim, 1982, p. 38)*

En la concepción durkheimniana las individualidades quedan subsumidas en la sociedad, que constituye un fenómeno superior y diferenciado a la suma de los individuos. Por su parte Weber (2012) define la sociología como una ciencia de la *acción social*, siendo esta una conducta humana a la cual el sujeto o los sujetos de dicha acción le asignan un sentido subjetivo: “La acción social [...] es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por esta en su desarrollo” (p. 5). En este caso, lo social tiene una orientación subjetiva que no es resultado de la predeterminación de la sociedad. En todo caso, las ideas del hecho social y de la acción social tienen un carácter humano, al igual que en la versión de sociedad de Becker (1986) como personas que hacen cosas juntas, lo cual otorga relevancia a la condición humana de la sociedad. Sobre la discusión planteada vale resaltar lo que afirma García (2000) respecto a que

*La tradición genuinamente sociológica se origina, justamente, en el distanciamiento de esta teorización acerca de la sociedad en abstracto, y en la consiguiente inspiración por la idea de que el ser social sólo se puede captar científicamente en sus manifestaciones experimentales (hechos sociales, acciones sociales o procesos de socialización)” (p. 98)*

Lo anterior conlleva la negación de unicidad respecto a lo que se establece por “sociedad” de manera estricta. La trayectoria intelectual que pretende establecer los límites propios de lo social va desde la dicotomía entre individuo y colectividad, a la discusión sobre las relaciones entre ambas dimensiones. Otras construcciones, desde luego, aportaron al debate, caso del marxismo que piensa que lo social determina la conciencia de los individuos y no al revés (Marx, 1989), o bien, perspectivas más contemporáneas como la de Bauman (2006), en donde la sociedad es fragmentada por la hegemonía de las individualidades y los cambios que debilitan los vínculos humanos. Más adelante se retornará a esta discusión.

En el caso del Trabajo Social, en su delimitación como ciencia autónoma, hay una adhesión a las construcciones propias de la tradición del pensamiento social y, siguiendo esta línea, puede observarse una relativa ausencia de problematiza-

ción respecto a la concepción de la *sociedad*, o bien, *lo social*. De hecho, puede ocurrir una cierta tautología en la definición del concepto de Trabajo Social al entenderse como profesión centrada en el cambio “social”, el desarrollo “social” y las interacciones “sociales”, en general. Campos (2008) ha reconocido las dificultades de definir el término *lo social*, y en el caso del Trabajo Social menciona transiciones de su conceptualización en el marco de diversos paradigmas de las ciencias sociales. Se reafirma lo mencionado respecto a que *lo social* básicamente se sustenta en momentos contingentes en el desarrollo del pensamiento social.

Para Campos (2008), el Trabajo Social se adhiere a la tradición sociológica centrada en la aproximación a lo macro y lo micro social, y de manera particular al problema del orden social. En esta medida sintetiza el pensamiento de Ander-Egg (1996, citado por Campos, 2008, p. 59) sobre *lo social* a partir de tres ideas: 1. Una forma de actividad social propia de una condición de clase, 2. La beneficencia y las formas de ayuda y asistencia a grupos desfavorecidos, y 3. La *cuestión social*, es decir, los problemas sociales en general. Sin embargo, no se evidencia consenso respecto a la comprensión de *lo social* del Trabajo Social; por el contrario, como afirma Cazzaniga (2003, citado por Campos, 2008):

*La categoría social ha sido poco explorada en la literatura disciplinar y está asociada sin lugar a duda, a otros conceptos que sí han sido objeto de mayores desarrollos específicos, como cuestión social, vida cotidiana, producción, reproducción social y necesidades, entre otras. (p. 60)*

La producción intelectual sobre categorías concretas en el Trabajo Social — como es el caso de la *cuestión social*— es mucho más visible y puede dar pistas sobre la forma en que se puede entender *lo social* en el marco disciplinar. Gómez (2015) plantea la comprensión de la *cuestión social* en relación con los antecedentes históricos del Trabajo Social; esta idea se enmarca en la asistencia como un elemento clave en el surgimiento de la profesión. Si bien la asistencia social es antecesora del Trabajo Social (Gómez, 2015, p. 289), demarca en buena parte su personalidad en la medida en que orienta las problemáticas sociales como dominio del Trabajo Social (Staub-Bernasconi, 2017).

Las múltiples contradicciones inherentes al sistema capitalista y evidenciadas en la pobreza de las masas, la desigualdad social, la precarización laboral, las tensiones de clase, entre otros hechos observables, constituyen una justificación para el Trabajo Social —la *cuestión social* propiamente dicha—, desde la cual se



centran los esfuerzos, ya no en la simple comprensión de dichas realidades, sino en la atención de los grupos que las enfrentan. Castel (1997, citado por Gómez, 2015) define la *cuestión social* como:

*Una aporía fundamental en la cual una sociedad experimenta el enigma de su cohesión y trata de conjurar el riesgo de su fractura. Es un desafío que interroga, pone de nuevo en cuestión la capacidad de una sociedad [...] para existir como un conjunto vinculado por relaciones de interdependencia. (p. 298)*

Por tanto, la *cuestión social* se entiende, en palabras de Gómez (2015), como una toma de conciencia respecto a las condiciones de vida de personas en condición de precarización respecto a un contexto particular, como es el de la Revolución Industrial y la emergencia del capitalismo. Ahora bien, si el capitalismo industrial —en donde emergen una serie de complejidades que suponen una condición asimétrica por parte de personas y comunidades respecto al acceso a los beneficios sociales— es el lugar en el que el Trabajo Social adquiere relevancia, las transiciones históricas que mantienen o reproducen esas condiciones transversales de la sociedad deberían definir los asuntos que dicha disciplina adquiere como parte de su apuesta profesional y disciplinar.

La *cuestión social*, entre tanto, no es estable ni definitiva, por el contrario, aparece contingente en su vinculación con contextos específicos que la determinan. Si se puede pensar *lo social* desde la *cuestión social* sería necesario comprender este último concepto en el marco de la sociedad de la información, como requisito para entender los alcances disciplinares en la época contemporánea. Esta discusión se profundizará en el siguiente inciso de este capítulo. Por el momento baste con afirmar que, a pesar de las afirmaciones sobre su carácter revolucionario, la sociedad de la información puede entenderse como una profundización de las relaciones capitalistas y liberales en un contexto global. Incluso, se ha alertado sobre la agudización de las precariedades sociales relacionadas con la masificación tecnológica. La comprensión de las estructuras propias de la sociedad red y sus dinámicas de producción a partir de la articulación con las tecnologías digitales y un marco de valores que se hace dominante, es una clave de interpretación sobre los retos de la disciplina en un contexto concreto ya que, como resalta Gómez (2015),

---

<sup>3</sup> Para una aproximación a la TAR, véase Latour (2008).

*Siempre será importante y necesario pensar en el contexto en el que se desarrollan los acontecimientos, porque estos marcan la pauta para la formación y la intervención profesional, con las tensiones y matices correspondientes a la época en la que se desea realizar tal análisis. (p. 302)*

De modo que se hace pertinente la reflexión en torno a las condiciones particulares sobre las cuales se produce la realidad social —y las problemáticas sociales— en un contexto híbrido que involucra la experiencia humana y los fenómenos tecnológicos. El análisis de las relaciones entre tecnologías y sociedades tiene una trayectoria de varias décadas en las ciencias sociales. Las discusiones han transitado entre posturas antagónicas como el determinismo tecnológico y el constructivismo social. En el primer caso se afirma la tecnología como un ámbito autónomo que se configura al margen de la intervención humana, o bien, que el cambio social está determinado por el cambio tecnológico (Tabares y Correa, 2014). Mientras tanto, los enfoques constructivistas proponen que las tecnologías son resultado de procesos de construcción determinados por contextos sociales e históricos particulares. Entre las dos posturas existen diversas posibilidades para aproximarse al asunto.

Se ha mencionado el caso de Haraway (1995), respecto a su discusión sobre el concepto de *cyborg*. La categoría planteada como estrategia para la comprensión del sujeto contemporáneo como un ser sin distinciones en el par humano-máquina favorece el análisis de la sociedad digital, dada la incorporación de factores no humanos en la discusión sobre lo social.

La Teoría del Actor-Red<sup>3</sup> (en adelante, TAR), por otro lado, constituye una propuesta emergente en el campo de los CTS que incorpora a los actantes (objetos, discursos, etc.) como parte del análisis social dadas sus capacidades de *agencia*. De cierto modo es coherente con la idea del *cyborg* en la medida en que involucra una mirada simétrica de elementos heterogéneos entre los cuales se establecen asociaciones que conducen al ensamblaje de un todo durable en el que se vinculan actores humanos y no humanos (actantes). Esta propuesta es especialmente relevante en la comprensión de las relaciones tecnología-sociedad, o bien, en los fenómenos del mundo contemporáneo —en la sociedad digital— desde una perspectiva sociotécnica.

Uno de los aspectos más relevantes de la TAR es precisamente la revisión de la noción de *lo social*. Latour (2008) dice que “cuando los científicos sociales agregan el adjetivo social a algún fenómeno, designan un estado de cosas estabilizado, un conjunto de vínculos que, luego, podrá ser puesto en juego para explicar algún otro fenómeno” (p. 13). En el contexto de la expansión de los productos de

la ciencia y la tecnología, la noción de *lo social* ha sido sometida a una profunda transformación y ha incluido la capacidad de agencia que tienen los objetos, las cosas. El autor enfatiza en una mirada de lo social en cuanto asociación. Para la TAR, lo social no designa un dominio de la realidad sino más bien un enrolamiento, un proceso de traducción, una asociación entre diversas entidades que se reúnen y generan nuevas formas. Lo relevante de la TAR para el propósito de entender lo social en el Trabajo Social puede ser su capacidad de comprender una dinámica relacional en coproducción de elementos diversos: personas, artefactos, instituciones, políticas públicas, documentos, prácticas, entre otros.

Puede afirmarse que el enfoque de la disciplina del Trabajo Social, centrado estrictamente en las personas, puede llevar a la pérdida de la capacidad analítica respecto a las posibilidades de vincular otra serie de factores y elementos que pueden determinar la realidad de estos actores y entender las problemáticas que ocurren en múltiples escenarios. En el caso de las relaciones entre personas y tecnologías, suele pensarse en las TIC y en otros artefactos como elementos externos a la sociedad, de manera que su capacidad de agencia no es suficientemente valorada. Por otro lado, en el contexto local en Colombia, la disciplina no parece haber abordado en profundidad la relevancia de las tecnologías digitales en la estructuración de la vida humana, debido a que no se consideran seriamente las asociaciones establecidas entre actores y actantes. Esto puede constituir un campo amplio por explorar para el Trabajo Social.

La desvinculación de las cosas en los análisis de este campo de estudio es resultado de su énfasis tradicional en la presencialidad, como ya se discutió. Parece sencilla la crítica de pensar lo social como algo constituido por personas; sin embargo, la capacidad de rastrear asociaciones puede aportar de manera significativa a la comprensión de las múltiples problemáticas que experimentan las comunidades y los sujetos en un contexto particular enmarcado por una serie de disposiciones materiales e inmateriales que se entrecruzan en la vida práctica.

Ahora bien, puede problematizarse el énfasis del Trabajo Social en la dimensión presencial, expresado en la relevancia del trabajo cara a cara que se justifica en la necesidad de acercamiento a las experiencias de las personas y los grupos en desventaja social y económica que aspiran a la consecución de mejores condiciones de vida. Si bien la *presencialidad* puede ser un elemento configurador

---

<sup>4</sup> Por *mediación virtual* se entiende, en los efectos de este texto, el uso de tecnologías digitales como soporte de actividades humanas, principalmente, como un medio que facilita las conexiones y/o la comunicación.

de las bases metodológicas del Trabajo Social, en el contexto de la sociedad de la información ocurren formas de interacción diversas —particularmente aquellas mediadas por las TIC— que facilitan la ejecución de actividades a distancia.

Esta realidad plantea un reto para el Trabajo Social en su consideración de las tecnologías, la materialidad y otros elementos como configuradores de la vida social y sus contradicciones, objeto de interés de la disciplina. El aspecto mencionado puede insertarse en el paradigma del *giro digital del Trabajo Social*, el cual no puede reducirse simplemente a la discusión sobre la mediación virtual<sup>4</sup> entre personas, sino que también abarca la recompreensión de aspectos de orden epistemológico y metodológico que sustentan las fronteras disciplinares del Trabajo Social.

Es posible, por el momento, problematizar los modos de aproximación a las narrativas y realidades de la sociedad de la información en cuanto objeto de las ciencias sociales, así como las expresiones de las desigualdades, las exclusiones y las problemáticas características del contexto, entendidas como determinantes del bienestar social. De tal modo, se reafirma la sociedad digital como un asunto relevante para el Trabajo Social por su capacidad de comprensión de las vicisitudes humanas, las dificultades experimentadas por los individuos y las comunidades, y las posibilidades de superar tales situaciones. Estos aspectos pueden constituirse, desde luego, en nuevos objetos de abordaje para la disciplina. Se discute esta posibilidad en el siguiente aparte.

## **La cuestión social en la sociedad digital**

La *cuestión social*, como categoría de estudio del Trabajo Social, se articula con la disciplina desde su emergencia hacia el siglo XIX. Lo anterior tiene coherencia con las profundas problemáticas de la sociedad industrial, sobre todo en relación con la calidad de vida de la clase obrera y el incremento sostenido de la pobreza. Como afirma Pastorini (2004), la *cuestión social* constituye una herramienta conceptual que apunta a la síntesis de las transformaciones políticas, económicas y sociales características del proceso de desarrollo de las sociedades capitalistas. En términos de la articulación de la *cuestión social* con el Trabajo Social, Gómez (2015) argumenta el papel del concepto “para identificar acontecimientos histórico-sociales que desde sus manifestaciones involucran y hacen necesaria la intervención de la profesión” (p. 287). En el inciso anterior se hizo referencia al anclaje de la cuestión social con las prácticas de intervención características del Trabajo Social y se planteó la posibilidad de entender las vicisitudes de la sociedad digital como una extensión del desarrollo del capitalismo. La

afirmación constituye un punto de partida para el análisis de la *cuestión social* en el marco de la sociedad de la información, poniendo en evidencia la emergencia —o reconfiguración— de “nuevas” vulnerabilidades y problemáticas, propias del contexto.

Pastorini (2004) hace referencia a la categoría de *nueva cuestión social* como un enfoque que aborda los cambios ocurridos en el mundo capitalista contemporáneo y que marca una ruptura con el periodo previo de capitalismo industrial en el cual se ubica la *cuestión social* propiamente dicha. En la *nueva cuestión social* entran en escena “nuevos” sujetos, “nuevos” usuarios y “nuevas” necesidades. Este enfoque puede beneficiar la comprensión de las relaciones entre Trabajo Social y sociedad de la información. Sin embargo, es preciso ahondar en los caracteres propios de la *cuestión social* como problema central de la disciplina para discutir la idea de una nueva cuestión social en el marco de la digitalización.

Como muestran Dabat, Hernández y Vega (2015), los rasgos fundamentales del nuevo capitalismo desde el advenimiento de la revolución informática, la globalización y el neoliberalismo, expresan la configuración de una serie de problemáticas actuales. Ciertamente, los avances en las tecnologías electrónicas y las telecomunicaciones llevaron a la constitución de un nuevo complejo productivo (Dabat y Ordoñez, 2009, citados por Dabat et al., 2015) y, a la vez, relaciones sociales propias de los modos de producción y de organización del trabajo (Castells, 2002). El ámbito del modo de producción vigente es clave para entender las dimensiones de la *cuestión social*.

Las complejas contradicciones inherentes al sistema de producción capitalista —expresadas en la dificultad para garantizar unos mínimos de bienestar en las condiciones de vida de las clases trabajadoras, así como en el aumento de la acumulación de riqueza y la desigualdad— constituyen un punto de quiebre del liberalismo económico que justifica el desarrollo de la *cuestión social* como directriz de las problemáticas presentes. Iamamoto (2010) discute, en este sentido, los dilemas del trabajo y la satisfacción de las necesidades sociales que quedan oscurecidos en favor de las mercancías y el dinero como productos del capital:

*En la sociedad burguesa, cuanto más se desarrolla la producción capitalista, más se alejan las relaciones sociales de producción de las propias personas, enfrentándolas como poderes externos que las dominan. Esta inversión de sujeto y objeto, inherente al capital como relación social, es la expresión de una historia de autoalienación humana. El resultado es*

*la reificación progresiva de las categorías económicas, cuyos orígenes se encuentran en la producción mercantil. El pensamiento fetichista transforma las relaciones sociales, basadas en los elementos materiales de la riqueza, en atributos de las cosas sociales (mercancías) y convierte la propia relación de producción en una cosa (dinero). Este carácter misticizador que rodea al trabajo y a la socialidad en la era capitalista se refuerza en la globalización financiera y condicionada. (p. 49)*

La hegemonía de la producción y la acumulación “racional” expresa un carácter excluyente. La fase tardía del capital financiero caracterizada por la mundialización de la economía refuerza el proceso de acumulación de la riqueza y la hegemonía de grandes conglomerados o monopolios económicos, así como la desvinculación del Estado y los factores sociales en términos de la lógica del neoliberalismo. Arbuét (2014) muestra que la erosión de los Estados, en el marco de la globalización, ha profundizado —y transnacionalizado— las contradicciones del capitalismo anunciadas por las corrientes marxistas. La descentralización de la producción, la flexibilización laboral, los altos niveles de explotación y precarización y, finalmente, el incremento desmedido de la acumulación de capitales y tasas de ganancia y su resultado en términos de aumento de la desigualdad, son expresiones del avance del modelo de producción vigente en una etapa global.

Las vicisitudes históricas relacionadas con estos contextos de transición entre el avance del capitalismo industrial hacia la globalización del capital justifican el papel del Trabajo social en la atención de las problemáticas sociales: la pobreza, la delincuencia, la marginación social, primero desde el paradigma asistencialista y luego como resultado de la profesionalización de la disciplina, proceso que pasa por múltiples debates en su desarrollo. En referencia a la obra de Mac Iver, un autor clásico de la disciplina, se afirma que él

*Considera el trabajo social como un producto de la transición hacia una sociedad industrial compleja, cuya función consiste en mitigar los efectos del derrumbe del soporte comunitario y de los valores en que se fundamentaba, ayudando al cambio social y a la adaptación a las nuevas condiciones. (Fernández, 1990, p. 13)*

Desde esta postura se apuesta por el cambio de enfoque del Trabajo Social desde la asistencia voluntaria hasta la responsabilidad que se endilga al Estado para establecer —y garantizar— unas condiciones mínimas para los ciudadanos (Fernández, 1990). De esta manera se hace coherente la idea de la cuestión social con las lógicas del Estado de Bienestar y, desde allí, se propone un debate frente

a esta forma de comprensión del Estado, desgastada en los últimos tiempos por efecto del avance del modelo neoliberal que parece ser antagónico al bienestar colectivo. Como muestran Isuani y Nieto (2002), los Estados de Bienestar han sufrido profundas reestructuraciones en la segunda mitad del siglo XX a partir de la disolución de las bases *keynesianas* que le daban vigor.

El paradigma de la Sociedad Global de la Información pareciera articularse con la lógica de las políticas neoliberales y el modelo neoliberal de organización social, profundizándose el hecho de que “las promesas de autosuficiencia individual, integración social e igualdad ya no tienen en el pleno empleo, estable y bien remunerado, un elemento constitutivo de su realización” (Isuani y Nieto, 2002, p. 1), como se pensaba en el Estado de Bienestar.

La propuesta neoliberal como desmonte del Estado de Bienestar, “implica una reducción de los derechos sociales, las políticas sociales y, si es necesario, los derechos políticos, todo en nombre de los derechos civiles principalmente el derecho a la propiedad privada” (Pastorini, 2004, p. 41). Estas condiciones plantean un reto para la reorientación de la *cuestión social* y del Trabajo Social en concreto, y dado que la realidad se transforma de manera constante, “capturar su movimiento y la historicidad de los procesos sociales implica conocer las múltiples determinaciones y relaciones de esa totalidad viva, dinámica y contradictoria” (Pastorini, 2004, p. 47).

En la sociedad se establecen una serie de condicionamientos respecto a la forma de entender la *cuestión social*. Es preciso identificar las manifestaciones de las problemáticas sociales vigentes como son la integración social, la participación política y las luchas políticas y la distribución de la riqueza, entre otros. Particularmente los vínculos entre el trabajo y la producción de riqueza y las relaciones entre la sociedad y el Estado se han modificado en las fronteras del contexto neoliberal, lo que presiona la redefinición de la *cuestión social* en la medida en que la atención de las vulnerabilidades sociales adquiere otros matices. Farre y Jaureguiberry (2018) afirman que la *cuestión social* y la política neoliberal configuran un entramado indisociable, ya que establecen un contexto particular, un escenario sociohistórico en el cual se producen y reproducen las problemáticas sociales que, a su vez, producen la subjetividad.

“La cuestión social configura situaciones problemáticas que remiten a las relaciones sociales del ser particular con su entorno cotidiano, en tanto confluyen determinaciones históricas —objetivas y subjetivas— que condicionan la vida cotidiana de las/os sujetos sociales” (p. 163). Las dimensiones

ideológicas del neoliberalismo trastocan la responsabilidad del sistema en el bienestar de los sujetos, endilgando las causas de su situación a estos y no al contexto.

La sociedad digital transcurre en este escenario complejo en el que incrementa la individualidad y disminuye el Estado, el mismo en el cual se mantienen las profundas problemáticas sociales que, incluso, se reproducen en los escenarios del mundo virtual. La sociedad de la información es vista por diversos autores como una forma de reestructuración del sistema productivo cuya característica más evidente es el desarrollo de una economía basada en el conocimiento. En este marco se producen y reproducen vulnerabilidades sociales evidentes en las relaciones desiguales entre capitalistas y trabajadores y la exclusión de amplios grupos de la población de los mínimos del bienestar, paradójicamente, en el contexto de un discurso determinista sobre las TIC que afirma la necesidad de su incorporación en la vida práctica como requisito para el aumento de la productividad y la eficiencia en diversas tareas sociales.

En la llamada tercera ola de la globalización, “la innovación tecnológica ha perdido su carácter extraordinario para volverse ventaja permanente, en ramas determinantes de la producción, como la informática” (Arbuet, 2014, p. 106). Así, la sociedad de la información global, pese a sus promesas de progreso, ha ahondado en la crisis del contrato social que instituyó el trabajo como generador de derechos sociales, aspecto que determina el carácter de la cuestión social en las sociedades contemporáneas (Vite, 2007).

Pensar la *cuestión social* en el contexto de la sociedad digital adquiere una relativa importancia al entenderse como estrategia para hablar de las realidades sociales y sus posibilidades de cambio. Rosanvallon (1998) recuerda que el progreso social ha sido identificado en términos de la reducción de las desigualdades económicas, mientras tanto, la reivindicación de derechos, la vinculación del individuo a la comunidad y la apuesta por el reconocimiento de la diversidad de subjetividades toman importancia en la reconceptualización del futuro y su construcción. Los aspectos mencionados tienen importancia en la sociedad digital porque se mantienen como cuestiones problemáticas, si bien, toman unos caracteres específicos en el marco de dicho contexto. Los vínculos entre *cuestión social* y Trabajo Social se evidencian con mayor importancia, ya que deben ser descifrados en la tarea de producir y reproducir las relaciones sociales. Esto implica un mayor acercamiento entre las dinámicas prácticas de la disciplina y los caracteres de la sociedad digital.



La literatura científica que aborda las relaciones entre el Trabajo Social y la sociedad de la información se ha incrementado recientemente, aunque de un modo modesto aún, por lo menos en el contexto local colombiano. Sin embargo, el asunto de las prácticas del Trabajo Social en tiempos de digitalización está adquiriendo mayor relevancia como campo de estudio.

De manera previa debe hacerse referencia a la discusión relativa a la *sociedad de la información*, la *sociedad del conocimiento* o la *sociedad digital*, como contexto concreto en el cual se produce un tipo particular de relaciones sociales que proyectan la construcción de un campo de estudio especializado al interior de la disciplina. Thorlindsson y Vilhjalmsón (2003) han mencionado las repercusiones de los recientes avances científicos y tecnológicos para el bienestar público, aspecto que constituye uno de los ejes de la comprensión del lugar del Trabajo Social en el escenario mencionado.


La articulación entre la ciencia y la tecnología con los contextos sociales ha supuesto enormes retos para la comprensión de las dinámicas humanas. El vínculo de las tecnologías con las prácticas económicas, políticas y culturales demarca los aspectos relacionados con el orden social del mundo global. Desde esta lógica se resalta el papel del conocimiento como aspecto determinante en la estructuración de las relaciones sociales, al movilizarse desde el empoderamiento de la ciencia y la tecnología. Se afirma, cada vez más, la existencia de una relación mutuamente constitutiva entre tecnología y conocimiento, de manera que la tecnología “encarna” el conocimiento, pero también lo media (Thorlindsson y Vilhjalmsón, 2003). A propósito de la *cuestión social*, el interés de esta discusión no transita simplemente en la importancia que tiene el conocimiento como mecanismo estructurador de la vida social sino respecto a su papel en la consecución del bienestar y el desarrollo.

Rasmussen (2011) se refiere a los debates sobre el giro epistemológico que tienen lugar en la literatura anglosajona sobre Trabajo Social como resultado de los profundos cambios suscitados por la sociedad del conocimiento. Este autor hace énfasis en la producción de conocimiento derivado de la práctica del Trabajo Social como un asunto resultante de un contexto social particular:

*El estado de bienestar tradicional (universal) y su organización se han considerado a menudo como un marco importante para el trabajo social porque proporciona el tema de atención — los problemas sociales, los beneficiarios, las soluciones basadas en los medios (que implican valores y normas) para desarrollar criterios de mérito, y así sucesivamente. (p. 37)*

Si se tienen en consideración los aspectos particulares de la sociedad actual en términos del desarrollo, se evidencia la presencia de múltiples desigualdades y profundas escisiones entre los grupos que conforman la sociedad, si se piensa esta como un todo más o menos homogéneo. Estas desigualdades que parecen ser inherentes a la vida social tienen sus propias expresiones en el mundo de lo digital. El concepto de brecha digital, particularmente, se presenta como descriptor de las disparidades, en términos de desarrollo, en el ámbito regional, partiendo del supuesto de que el acceso a las TIC representa una condición para el desarrollo social y económico en el contexto de la sociedad de la información.

La idea de brecha digital suele estar presente en los marcos de la política pública. Desde luego, al considerar las TIC como factor relevante en la economía del conocimiento, el acceso a estas comprendería un ejercicio de democratización y una posibilidad para alcanzar el desarrollo. Este tipo de problemas —la brecha digital, la segregación digital y la democratización digital— constituyen asuntos vinculados con el acceso a ciertos beneficios por parte de individuos y grupos en condiciones diferenciadas y representan uno de los problemas más importantes para el Trabajo Social en su intención de conservar la pertinencia como disciplina orientada al mejoramiento del desarrollo social en los múltiples contextos en los que transita la vida social.

The background features a network diagram with several person icons (silhouettes) connected by thin white lines. The icons are of varying sizes and are set against a dark blue background. A hand is visible in the lower right quadrant, holding a device, suggesting a digital or technological context. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on connectivity and human interaction.

**CAPÍTULO 3.**  
**EXPERIENCIAS**  
**SOBRE TIC Y**  
**TRABAJO SOCIAL<sup>5</sup>**



## Introducción

Desde los primeros meses de la pandemia del covid-19 diversas actividades profesionales y académicas se vieron forzadas a trasladarse hacia la virtualidad. Esta situación fue resultado de las normativas estatales que enfatizaron en el distanciamiento social como medida apropiada para controlar la expansión de los contagios. Las políticas orientadas a la disminución del movimiento de personas plantearon serias dificultades para el desarrollo de un número importante de actividades sociales, ejecutadas tradicionalmente de manera presencial. La alternativa fue el uso masivo de herramientas digitales como acción inmediata para hacer frente a las condiciones generadas por la contingencia.

En este escenario, el aprovechamiento de las TIC se presentó como algo innovador, a pesar de que la popularización de las tecnologías digitales había iniciado hacía varias décadas y en algunos campos se daba por sentada una relativa articulación. Desde la década de 1980, algunos países diseñaron una serie de estrategias basadas en políticas de promoción del uso masivo de computadores (Wellington, 2005). En algunos contextos, la articulación del discurso sobre el beneficio de las TIC para el mejoramiento de los procesos y las prácticas sociales es de larga data e incluso ha reafirmado un imaginario colectivo sobre las bondades de las llamadas *nuevas tecnologías* (Cabrera, 2006).

El caso de la educación quizás es el más relevante en términos de adopción de la digitalización. En efecto, las políticas mencionadas por Wellington (2005) promovieron la dotación de equipos de cómputo en las escuelas, lo cual se convirtió en una pauta en muchos otros países y hasta en América Latina (Albornoz, Bustamante y Jiménez, 2012).

---

<sup>5</sup>Algunos fragmentos del capítulo fueron socializados en el Congreso Universitario Internacional sobre Contenidos, Investigación, Innovación y Docencia (CUICIID), 2020; International Business Information Management Association (IBIMA), 2020, e International Education Conference (ICERI), 2020.

Es verdad que, incluso en el ámbito educativo —y su relativamente larga experiencia de vinculación con las TIC—, la contingencia sanitaria puso a prueba la capacidad de la mediación tecnológica para la continuidad efectiva de sus procesos. La profunda brecha digital existente en la práctica social demostró las dificultades para consolidar la transición entre la actividad tradicional presencial de la educación y su alternativa digital. De tal modo, es posible afirmar que el proyecto de una educación virtual no ha sido exitoso, como se llegó a suponer en algún momento; por el contrario, lo que se expresa son las complejas problemáticas que impiden una implementación real.

La desigualdad en términos de acceso, uso y alfabetización digital ha sido desnudada en la pandemia, que ha mostrado la dificultad de garantizar el derecho a la educación en tiempos de crisis. Lo más paradójico, sin embargo, es que la pandemia representó un nuevo impulso para repensar las tecnologías digitales y su articulación con diversas prácticas sociales, no solo en el campo educativo, desde luego, sino también en la multidimensionalidad de la práctica social y los fenómenos humanos.

Como resultado, en otros ámbitos profesionales se ha profundizado en una discusión, afín al problema educativo, que refiere a la capacidad de la infraestructura digital para soportar los procesos sociales usualmente desarrollados en la presencialidad. Aunque ya tiempo atrás se había naturalizado la presencia de las TIC en la vida práctica, en el contexto pandémico su uso se ha presentado como la tabla de salvación de muchas prácticas sociales. Por lo menos, los discursos que se promovieron en los primeros meses de la contingencia renovaron la esperanza en las TIC como mecanismos necesarios y eficientes para la continuidad de la vida social.

En el caso particular del Trabajo Social, la pandemia reforzó el compromiso con un reto singular: el *giro digital* de la profesión, lo que la ha lanzado a un dinámico debate. En Colombia, la pandemia aceleró el uso de la virtualidad como posibilidad para el ejercicio profesional de trabajadores sociales, como ocurrió en otros contextos, y en el ámbito mundial la pandemia del covid-19 modificó el contexto del uso de las TIC en el Trabajo Social dado que, con la restricción de las prácticas cara a cara, casi toda la comunicación con los usuarios se trasladó a las pantallas (Mishna et al., 2021).

Dicho tránsito no implica, como se ha discutido, el abandono de las prácticas tradicionales del Trabajo Social, las cuales, sin duda, enmarcan su personalidad como disciplina académica y profesional. Más bien, se trata del reconocimiento de otras dimensiones presentes en la vida social y, particularmente,

en las acciones que pueden ejecutarse a nivel profesional en el contexto de una sociedad que se afirma digitalizada. Así, la mediación tecnológica se ha proyectado como una posibilidad de atención e intervención social en la pretensión de garantizar la continuidad de las tareas propias del Trabajo Social en una situación que ha fracturado las interacciones sociales cercanas y directas, características de la cotidianidad humana. Si bien, en lo que podemos considerar como los últimos momentos de la pandemia, la virtualidad ha adquirido relevancia y pareciera que se quedará como alternativa incrustada en diversas prácticas educativas y laborales.

Este capítulo presenta reflexiones a propósito de las experiencias de trabajadores sociales en el desarrollo de su actividad profesional durante la pandemia del covid-19 en Colombia. Como resultado del proyecto de investigación *Ciberintervención en Trabajo Social* se indagó a profesionales del campo sobre sus percepciones frente a las acciones que se emprendieron durante la situación para mantener sus actividades de atención e intervención.

Los datos se obtuvieron a partir de la implementación de entrevistas semiestructuradas con trabajadoras sociales que desarrollaron su labor a distancia durante los primeros meses de la pandemia. Se hace énfasis en algunos aspectos que pueden considerarse relevantes para la construcción de líneas de investigación necesarias para repensar el Trabajo Social bajo las condiciones concretas de la sociedad de la información. El trabajo a distancia, el papel de la comunicación, la construcción de redes de apoyo y colaborativas, entre otros, se exponen como posibilidades de análisis para futuros estudios a profundidad.

## **Experiencias sobre el Trabajo Social digital**

Con el avance de la digitalización, las diversas prácticas sociales han estado cada vez más vinculadas con las posibilidades de mediación virtual. En el caso de las actividades de tipo profesional —como lo es la intervención social y las diferentes formas de atención a usuarios en Trabajo Social—, la intermediación de tecnologías digitales conlleva una serie de modificaciones que replantean los modos de hacer y actuar en torno a la consecución de los objetivos establecidos. La mediación virtual constituye una herramienta de soporte a las actividades típicas de cada campo, en el entendido de las nuevas posibilidades de interacción que suponen las herramientas digitales. Algunas experiencias permiten evidenciar la articulación gradual entre tecnologías digitales y grupos sociales, aunque, en el marco del Trabajo Social en Colombia, esto no haya sido un tema de interés principal, como se ha discutido.

En el marco del proyecto de investigación *Ciberintervención en Trabajo Social* se propuso como objetivo central el análisis de experiencias relacionadas con los vínculos que pueden establecerse o se han establecido entre TIC y Trabajo Social. La pandemia del covid-19 representó la necesidad de optar por los contextos digitales para la ejecución de actividades de atención a personas o grupos sociales, de manera que el uso de TIC se aceleró por la presión de mantener la continuidad en actividades de intervención social. Esto generó un insumo de datos relevante para el análisis planteado en la propuesta de investigación. Del abordaje a las experiencias de trabajadores sociales en el contexto de la contingencia es que surgen las reflexiones presentadas a continuación.

En primer lugar, se ha afirmado de manera recurrente que en el curso de la pandemia se profundizó en el uso de las TIC en el campo del Trabajo Social. Esta circunstancia es la que ha llevado, precisamente, a ampliar las discusiones sobre estos vínculos (Mishna et al., 2021; Zhu y Andersen, 2020). La naturalización de las tecnologías digitales y su presencia en los diferentes escenarios de la vida social llevó, en tiempos anteriores a la contingencia, a obviar discusiones clave que lograron reconfigurarse durante la masificación digital presionada por la pandemia del covid-19.

En el Trabajo Social estos asuntos se pensaban, más bien, como externos o de competencia de otros campos de estudio, aunque es posible identificar discusiones previas que han apuntado a la confrontación de elementos relevantes para esta disciplina en el marco de la sociedad digital (Laurent, 2007; Garrett, 2005). Asuntos como los procesos de apropiación social de la ciencia y la tecnología que comprometen a comunidades y grupos que suelen no hacer parte de la toma de decisiones frente a lo digital han sido abordados, si bien, este tipo de temas no corresponden, de manera estricta, con los intereses intelectuales propios de la disciplina.

Puede citarse, a propósito, el análisis de la Red Juvenil Territorios Sur (Sánchez y Vélez, 2010) como experiencia que refleja la configuración de una red de conocimiento local a partir de las reivindicaciones políticas y ambientales sobre el territorio, en este caso, el de la cuenca del río Tunjuelo ubicado en el contexto territorial de la ciudad de Bogotá. El conocimiento técnico sobre el asunto ambiental se combina con el conocimiento ancestral y la participación de múltiples actores en torno al objetivo de recuperar la cuenca que ha sido deteriorada por los efectos ambientales de la industrialización y las prácticas de consumo. Los autores refieren la Red como:



*Un actor híbrido que desarrolla acciones políticas concretas, a partir de la “apropiación” de lenguajes y prácticas, vinculadas a determinadas formas de experticia tecnocientífica reinterpretadas y traducidas desde sus finalidades políticas y su experiencia como movimiento social. Las formas que adquiere el conocimiento tecnocientífico en movimientos sociales como la Red Juvenil Territorio Sur pasa por dispositivos discursivos, pedagógicos y políticos que los estructuran como prácticas, como un saber hacer. (Sánchez y Vélez, 2010, p. 30)*

En el caso referenciado se resalta la aproximación de la comunidad al lenguaje experto de la tecnociencia que permite entender la configuración de las problemáticas de interés. Sin embargo, en términos de la configuración concreta de la Red se presentan unas dinámicas básicamente presenciales en términos de la interacción entre los actores vinculados. La participación de los sujetos en los procesos de organización orientados a la reivindicación por la conservación y la defensa del territorio se realiza en espacios concretos de reunión, en los cuales sobresalen las relaciones cara a cara como base de la producción de discursos que posicionan políticamente a los miembros de los diversos grupos de interés. De este modo concurre la participación de las comunidades y los múltiples actores locales y externos, como algunas instituciones del Estado. En este escenario, el conocimiento es entendido como elemento de movilización y se observa una cierta descentralización del movimiento, ampliando las posibilidades de acción de los actores a partir sus múltiples lugares desde los cuales se abordan las posiciones que entran en juego en las controversias. Desde luego, las dinámicas de participación se han extendido hacia los espacios digitales, como alternativa para el encuentro y la disertación. No puede pasarse por alto la importancia de las discusiones en torno a temas como el ciberactivismo (Sierra-Caballero, 2018) y la ciudadanía digital, articulados con las posibilidades de participación en cuanto mecanismo para la visibilización de problemáticas, la reclamación de derechos por parte de múltiples grupos y la planificación del cambio urbano (Wilson y Tewdwr-Jones, 2021). En el marco de la Red Juvenil Territorios Sur ocurre un proceso de apropiación del conocimiento que deviene en mecanismo de comprensión y delimitación de los problemas locales y, quizás, la identificación de problemáticas y vulnerabilidades que afectan a grupos concretos y contextos locales.

De manera similar, en diversas prácticas sociales ocurren procesos de apropiación de las tecnologías como “formas de hacer” que vinculan artefactos y dispositivos, los cuales facilitan la discusión sobre las realidades particulares de los sujetos involucrados y las reconfiguraciones de múltiples acciones. En este sentido es que puede entenderse el ejercicio a distancia como resulta-

do de las configuraciones que se generan en los procesos de apropiación de la ciencia y la tecnología. Dávila-Rodríguez (2020) ha afirmado que la idea de apropiación social conduce a una multiplicidad de significados, así, su potencial interpretativo orienta marcos de la acción como factor emancipador del dominio, las asimetrías y las desigualdades inherentes al modelo de orden social y económico. Ciertamente la forma en que ocurren estos procesos de vinculación dinámica entre el conocimiento científico y tecnológico invitan a la participación pública en la construcción de sus realidades atravesadas por estos ámbitos. La experiencia de la Red Juvenil Territorios Sur puede reflejar las diferentes dimensiones del proceso de apropiación de la ciencia y la tecnología como dinámicas de participación de los actores involucrados: inclusión, información, empoderamiento, concertación, etc. (Pérez-Bustos, Franco, Lozano, Falla y Papagayo, 2012).

Un segundo nivel de análisis se encuentra en la observación de las experiencias concretas de uso de tecnologías digitales por parte de diversos actores en contextos específicos. En este sentido, la relevancia de la contingencia de la pandemia ha sido, principalmente, la capacidad de acelerar la necesidad de vincular las TIC en múltiples procesos profesionales, como se ha afirmado previamente. Sin duda, la masificación de tecnologías digitales durante varias décadas implicó un proceso de apropiación por parte de múltiples actores sobre el conocimiento técnico derivado del paradigma computacional. Tener acceso a los artefactos tecnológicos, además de saber usarlos de manera básica requiere prácticas de aprendizaje que permitan poner estos recursos técnicos al servicio de las prácticas sociales, a partir de un nivel de uso experto e innovador. No obstante, la realidad expresa una brecha profunda respecto al uso de las TIC en la tarea de garantizar la continuidad de las actividades presenciales en la virtualidad. Este es el reto que se asumió, de manera particular, por parte de trabajadores sociales en el contexto del covid-19, como estrategia para la atención a los usuarios objetivo de su trabajo.

Las experiencias recolectadas no solo dan cuenta de la transición de algunas actividades a la virtualidad y el trabajo a distancia, sino que permiten ampliar la reflexión sobre las prácticas y la naturaleza misma del Trabajo Social. En el capítulo anterior se discutió la forma en que las ciencias sociales son repensadas en el marco de la sociedad de la información y sobre la forma en que las disciplinas son reconfiguradas en torno a las nuevas dinámicas de la contemporaneidad. Parte del trabajo de campo en el proyecto de investigación se centró precisamente en un acercamiento a trabajadores sociales con el objeto de promover la discusión sobre las dimensiones de la virtualidad y el trabajo a distancia en relación con su práctica profesional. Se hizo énfasis en las expe-

riencias sobre la continuidad de las actividades en un contexto de reglamentaciones sobre cuarentena, así como en las percepciones de estos actores sobre los vínculos entre su profesión y las tecnologías digitales, en cuanto estrategia para la reflexividad. Se aplicó un instrumento de entrevista semiestructurada para recolectar la información proporcionada por las informantes.

Uno de los primeros resultados derivados de las entrevistas realizadas a profesionales en Trabajo Social fue el relativo consenso en la percepción sobre las interacciones virtuales asumidas en el marco de la pandemia. Las trabajadoras sociales afirman la interacción profesional en la virtualidad como una situación extraordinaria, por lo que no se considera la articulación de su disciplina con la virtualidad pese a que existe un reconocimiento del discurso vigente sobre las TIC en la cotidianidad social. Se afirma, en general, un uso obligatorio de las TIC en la pandemia; por tanto, la aproximación a la virtualidad se entiende como un efecto de las cuarentenas decretadas por los gobiernos y no como un tránsito natural de la profesión hacia los contextos digitales. Esta necesidad de acceder a las herramientas virtuales transforma las actividades tradicionales de atención e intervención social, pero de un modo coactivo.

Las informantes mencionaron que sus contextos laborales están centrados, principalmente, en actividades de tipo presencial, en las cuales ocurre una relación cercana y directa entre profesionales y usuarios. Una informante menciona que “el ‘deber ser’ del trabajador social es la presencialidad, aunque se pueda vincular la virtualidad a través de algunas actividades” (comunicación personal 1, 2020). En este caso se piensa que la interacción virtual no permite cumplir con los objetivos profesionales, además de que la virtualidad es una estrategia complementaria —y de mucha menor importancia— al Trabajo Social “tradicional”. Otra informante afirma que “la praxis del trabajo social tiene un enfoque demasiado presencial” (comunicación personal 2, 2020), pero reconoce el reto que representan las herramientas digitales para ampliar las capacidades de atención a poblaciones, así como la cobertura en territorios periféricos, lo que subsana las limitaciones de la presencialidad en este caso.

En este sentido, el trabajo a distancia está pensado desde la capacidad de acceso de usuarios remotos a las acciones e intervenciones generadas por profesionales del campo, no se piensa estrictamente como posibilidad enmarcada en la virtualidad. Sin embargo, en referencia a debates actuales sobre la democratización digital (Aguirre y Manasía, 2015), se piensa que las TIC pueden facilitar la visibilidad de poblaciones vulnerables, sus experiencias y la reivindicación de sus derechos. La necesidad de explorar los medios virtuales es prioritaria en Trabajo Social, afirman algunas informantes en consonancia con su

experiencia reciente, después de reconocer que el asunto es aún prematuro en la disciplina.

Respecto a la reflexión sobre la mediación virtual, se pueden afirmar otras ventajas para el ejercicio del Trabajo Social y el beneficio de sus usuarios. En algunas experiencias se ha resaltado la capacidad de fortalecer las acciones pedagógicas y preventivas, así como el desarrollo de nuevas actividades de diferente naturaleza —deportiva, cultural, informativa, etc.—. Evidentemente, la promoción y la educación hacen parte de los ámbitos más relevantes de la intervención profesional en el Trabajo Social, debido a su capacidad de descubrir y potenciar las capacidades de individuos, grupos y comunidades (Barranco, 2004) por medio de la adquisición de conocimiento y el desarrollo de habilidades que requieren las personas. En este escenario, la virtualidad ha facilitado la elaboración de estrategias para la continuidad de los procesos formativos en usuarios y grupos objeto de atención profesional.

Por otro lado, se abordó la experiencia del proyecto *Curvas en bici*, liderado por una trabajadora social, con el fin de analizar aspectos relativos a las posibilidades de vincular TIC y Trabajo Social en acciones a distancia. *Curvas en bici* fue creado hace un par de años para la promoción del uso de la bicicleta por parte de colectivos de mujeres. La actividad tradicional del proyecto se realizó de manera presencial a partir de encuentros y salidas en ruta y ciudad de grupos de mujeres en bicicleta, talleres de promoción sobre el uso de este vehículo y discusiones acerca de la reivindicación de los derechos de las mujeres. Durante la pandemia se evidenció que las redes sociales representaron un factor esencial para mantener activo el proyecto al facilitar los procesos de comunicación, encuentro y visibilidad del trabajo, y la construcción de redes de apoyo.

En el contexto de la cuarentena, los encuentros presenciales fueron restringidos. En este momento, *Curvas en bici* incrementó su actividad en redes sociales como Facebook® con la elaboración de talleres en temas de interés: derechos humanos, nutrición, yoga, meditación, cuidado de la piel y lectura. Como resultado de esta constante interacción, surgió la red *Curvas en casa*, una experiencia de sororidad, desde la cual se generó una comunidad que promueve el bienestar de sus participantes. Uno de los principales resultados de esta apuesta fue la constitución de un tejido de mujeres emprendedoras que fomenta la participación de más mujeres en la gestación de oportunidades e iniciativas creadoras que evidencian su talento y sus capacidades en actividades con orientación económica. Por otro lado, el uso de las TIC permitió a *Curvas en bici* promover redes de sostenibilidad mediante la vin-

culación, a través del emprendimiento, de actores del sector privado. El uso de herramientas audiovisuales, *podcast*, entre otros recursos, ha favorecido la difusión y el reconocimiento social del proyecto, sus motivaciones y sus resultados. Se evidencia una capacidad para asumir el uso de TIC a favor de los procesos de inclusión, atención a poblaciones vulnerables, reivindicación de derechos y promoción del desarrollo y el bienestar.

Otro caso abordado fue el de la Corporación Inti Tekoa, una organización sin ánimo de lucro que promueve el trabajo comunitario y que está ubicada en un sector periférico en la zona sur de la ciudad de Bogotá. Dos trabajadoras sociales vinculadas a la institución diseñaron actividades a distancia durante la pandemia, desde las cuales se puede abordar el análisis de los alcances del trabajo comunitario en un contexto de interacción virtual. El proyecto *Pensar para comunicar* que surge como resultado de esa apuesta en la contingencia, ha permitido fomentar actividades pedagógicas en redes virtuales. En esta iniciativa, la interacción virtual apunta a una experiencia de educación popular que otorga visibilidad a los actores populares y los vincula en la reflexión sobre sus realidades concretas, sus problemáticas y posibles soluciones. La propuesta ha sido posible con la vinculación de estudiantes de Trabajo Social en calidad de practicantes para la elaboración de “en vivos” o transmisiones *online*, es decir, actividades virtuales sincrónicas en las cuales se presentan diversos temas y se promueve la participación de la comunidad.

Como resultado del trabajo virtual en la contingencia de la pandemia se fortaleció en Inti Tekoa la creación del Club de Mujeres, proyecto que ya estaba planificado por parte de algunas profesionales de Trabajo Social. En dicha red se promueve el reconocimiento de las luchas feministas y el empoderamiento de las mujeres a partir de la visibilización de las experiencias que han incidido en la construcción del tejido social. Arriazu y Fernández-Pacheco (2013) han hecho referencia al uso de herramientas online como posibilidad para dinamizar la participación sociocomunitaria, de manera que su articulación con los procesos de atención de grupos específicos puede promover la vinculación de personas a la discusión sobre sus problemáticas locales. En el caso del Club de Mujeres esto ha sido posible como un resultado no planeado de la mediación virtual entre la promoción de la cohesión social y la vinculación de intereses y reivindicaciones colectivas.

Mientras tanto, como indican Berzin, Singer y Chan (2015), las TIC cuentan con un gran potencial para modificar de manera significativa las prácticas del Trabajo Social, teniendo un impacto en su mejoramiento. Se piensa en este caso que la integración de tecnologías en el ejercicio del trabajo profesional y

la creación de innovaciones prácticas a través de las TIC posibilita un cambio social transformador. En el caso de las dos experiencias mencionadas, pese a la percepción de la intervención presencial como dominante en el ejercicio profesional, el uso de las TIC se empieza a considerar como una alternativa para mejorar algunos procesos o promover nuevas acciones —caso particular de las experiencias formativas que se vieron fortalecidas en el contexto de la pandemia, lo cual no había sido previsto de manera anticipada a la contingencia—.

En una experiencia adicional, desarrollada en los primeros meses del covid-19, una trabajadora social adscrita a una institución de atención social de carácter privado, menciona un aspecto clave relacionado con los procesos de planeación de las dinámicas de trabajo. Afirma que en el trabajo profesional presencial se otorga un valor a la “inmediatez” en relación con la implementación de tareas y acciones que hacen parte de protocolos tradicionales de intervención. Mientras tanto, en el nuevo escenario de la virtualidad hay una mayor necesidad de planificación de cada tarea y cada etapa, de manera que puede darse un mayor engranaje entre los diferentes componentes del servicio. En esta experiencia se afirma que, en el caso de atención a familias y niñez, se ha incrementado la confianza entre el programa de intervención y las familias debido a una mayor interacción a distancia, por ejemplo, por vía telefónica, que permite identificar de mejor manera las necesidades y dinámicas de niños y niñas. Y en un caso más, la profesional indica la ampliación de posibilidades de contacto y acompañamiento a familias mediante redes de comunicación como WhatsApp® que aporta en la implementación de algunos procesos, particularmente los ámbitos comunicativos, los cuales son de la mayor relevancia en Trabajo Social. Lo anterior coincide con la postura de Chan (2018) para quien, mediante el uso de TIC, se puede lograr un mejoramiento relativo de la efectividad de las intervenciones, debido a que estas prácticas proporcionan algunas percepciones únicas que pueden ayudar al conocimiento de las realidades objeto del Trabajo Social, aunque, aclara el autor, no puede considerarse que las TIC constituyen, por sí solas, un componente de intervención independiente sino que actúa en articulación con otro tipo de prácticas.

Vale resaltar uno de los aspectos más importantes que se mencionan en la mayor parte de las experiencias abordadas: el tema de la brecha digital. Se ha afirmado que la mediación tecnológica en la práctica del Trabajo Social puede ser una estrategia adecuada para ampliar las posibilidades de acción, los vínculos comunicativos y la innovación, el factor relacionado con la falta de acceso de gran parte de la población a las redes de internet y la infraestructura digital constituye una clara desventaja. En el caso de Colombia, a pesar de

que las políticas públicas han incorporado la masificación tecnológica, como objetivo clave para el desarrollo, aún persiste la existencia de amplios grupos poblacionales excluidos de las redes de la sociedad del conocimiento.

Algunas profesionales han resaltado las dificultades presentadas en términos de conectividad, debido a la baja calidad de la comunicación. Además, en algunos casos, no hay una alfabetización digital adecuada que facilite el contacto efectivo entre los diversos actores involucrados; por tanto, existe una ausencia de procesos de apropiación de ciencia y tecnología en amplios sectores. En algunos territorios la falta de cobertura de las redes de telefonía e internet impide la inclusión de comunidades en las nuevas estrategias. El caso de la ruralidad y los sectores periféricos de las ciudades es un caso evidente de la existencia de una profunda brecha digital, la cual representa, como afirma Alva (2015) una expresión de las desigualdades del siglo XXI. Esta desigualdad, característica del mundo digital, es uno de los ámbitos futuros a ser considerados por el Trabajo Social en su tarea de promover el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones. La articulación entre la atención de vulnerabilidades y las herramientas TIC es, de cierto modo, un tema emergente en esta disciplina, pero apunta a importantes retos para su reconfiguración en los nuevos ámbitos del contexto global.

Como resultado del análisis puede afirmarse una percepción básica sobre las tecnologías digitales por parte de la comunidad académica de Trabajo Social en el ámbito local: estas son comprendidas de manera instrumental como simples herramientas de mediación entre el profesional y los sujetos intervenidos, lo cual evidencia una necesidad formativa en aspectos relacionados con las reconfiguraciones de la relación entre los actores involucrados, las limitaciones de los procesos técnicos, el carácter de actante de los artefactos, las dificultades de acceso tecnológico por parte de múltiples actores y, en general, la incorporación de las discusiones sobre las relaciones entre tecnologías y sociedad. Puede resaltarse que el aseguramiento de la calidad de educación y el acceso en los procesos formativos, particularmente, constituyen asuntos clave para la comprensión de la disciplina y su consolidación en relación con la formación de comunidades académicas y científicas.

Por otro lado, se expresa un asunto transversal a la relación entre TIC y Trabajo Social. Pese al discurso vigente desde hace décadas que plantea el papel de las TIC como factores esenciales para la transformación de diversas realidades sociales y del proceso de masificación tecnológica impulsado por los gobiernos en coherencia con dicho discurso, la capacidad de acceso a las tecnologías digitales ha demostrado su insuficiencia en tiempos de pandemia.

Básicamente la coyuntura actual ha casi obligado a las instituciones a plantearse estrategias que permitan la continuidad de sus procesos y la atención a los usuarios y ciudadanos en general en diversos ámbitos como la educación, la atención social, entre otros. De manera que la continuidad de los procesos sociales constituye una de las principales motivaciones para la digitalización del Trabajo Social. En el caso particular de América Latina, las profundas inequidades sociales en materia de ingreso y desarrollo se extrapolan en el mundo de la virtualidad. Estos ámbitos pueden corresponder con nuevas líneas de abordaje en el Trabajo Social, de manera que favorezcan la garantía de los derechos digitales como marcos reivindicativos de la ciudadanía digital y la sociedad de la información.

Las experiencias analizadas durante el proceso de investigación coinciden en otorgar relevancia a los análisis en el contexto particular del Trabajo Social que, en muchos casos en el escenario local, no parecen haberse considerado hasta la contingencia actual. Sin embargo, las experiencias abordadas demuestran las posibilidades de involucrar cambios en la forma en que se realiza tradicionalmente, en la presencialidad, el trabajo profesional. Vale resaltar el posicionamiento de los procesos educativos y la construcción de redes como resultados de la transición hacia lo digital que apuestan por ampliar los ámbitos de acción y, desde luego, las posibilidades de intervención social por parte de la disciplina en la orientación particular de la consecución del bienestar y el desarrollo. Como aporte al debate se sugieren tres contextos particulares, los cuales, aunque, no se desarrollan a profundidad, se plantean como escenarios de análisis en las lógicas propuestas de comprensión sobre los vínculos establecidos entre Trabajo Social y sociedad de la información: i) los procesos de seguimiento en la intervención virtual, ii) las redes colaborativas con TIC y iii) las prácticas comunicativas en la intervención virtual.

## **Seguimiento y evaluación en la intervención virtual**

Las actividades de atención e intervención desde el Trabajo Social están supeditadas a la evaluación de los procesos y sus resultados. Para Santos (2018), cualquier intervención de orden social debe tener como resultado un beneficio para los actores objeto de la actividad, situación que debería estar inequívocamente demostrada. Como afirma De Robertis (2006), “para que ese papel de agente de cambio sea una realidad, los trabajadores sociales están obligados a definir, en estrecha relación con las personas, lo



que debe ser cambiado y hacia qué debe tender ese cambio” (p. 161). Esto se orienta en la lógica del consenso —o contrato— que se discute y negocia con el usuario, dado que los diferentes actores involucrados en el proceso de intervención pueden tener una perspectiva particular sobre la realidad experimentada y unas expectativas a futuro respecto a la forma en que entienden el cambio.

Se ha afirmado que la intervención social está orientada hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas o grupos que la motivan. Bajo esta afirmación, puede entenderse que los efectos del proceso deben ser evidentes, o bien, estar sometidos a la reflexión frente a las ventajas o dificultades presentadas en términos de los objetivos que lo justificaron. A propósito, Falla (2017) resalta la necesidad de comprender la intencionalidad del trabajador social en su ejercicio profesional, puesto que la intervención constituye un proceso de largo aliento que “no corresponde a un ejercicio espontáneo, inmediateista, [sino que] tiene unos fines y unos propósitos que trascienden en el tiempo y rebasan la perspectiva asistencial y de la caridad” (p. 129).

Como la intervención social se entiende como una actividad racional, es evidente que ha de ser planeada, y sus resultados, identificables, mientras que el papel del trabajador social, respecto al usuario, debería “favorecer, acelerar o consolidar el cambio en la situación de este” (De Robertis, 2006, p. 161). No obstante, la eficiencia de la intervención —expresada la mayoría de las veces en la coherencia entre intencionalidades y resultados— no debe desconocer que hay fases y momentos en el proceso. La revisión de los avances, en consideración de tales etapas o componentes propios de la intervención, es definida con la idea de *seguimiento*. Este criterio facilita la evaluación de la intervención en relación con el cumplimiento de los objetivos propuestos por las acciones planificadas para el mejoramiento de las condiciones previas de personas y grupos objeto. García-Longoria (2016) señala que:

*Las actuaciones del trabajo social, en una gran proporción de su práctica, se mueven en el terreno microsociedad, en donde los procedimientos de evaluación se muestran difíciles para el profesional. Es prácticamente imposible utilizar los mecanismos de validez de los estudios experimentales. El uso de grupos de control para asegurar la validez y la aplicación de un estudio antes de la intervención, se muestran complicados en la práctica profesional y, a veces, imposible. Estos hechos ofrecen una fácil crítica negativa sobre el trabajo social y podrían llevar a la conclusión de su escasa eficacia. (p. 2)*

Desde la mirada del autor, tradicionalmente, los mecanismos de validación de los resultados de la intervención social han tenido un enfoque de corte descriptivo, sometidos muchas veces a la subjetividad, como es el caso de las anotaciones sobre las intervenciones realizadas que dan cuenta de los procesos de seguimiento, o bien, instrumentos como las escalas de evaluación de la eficacia por objetivos (García-Longoria, 2016). Una discusión sobre la evaluación de la intervención social sobrepasa el objeto de este texto; no obstante, es preciso resaltar que dicha evaluación puede reflejar el debate sobre las posibilidades de garantizar la rigurosidad, dado que el análisis de los datos presentados en Trabajo Social suele situarse en enfoques de tipo cualitativo, orientados a la interpretación y a la narración de los procesos. La cuestión, incluso, retoma la dicotomía establecida entre enfoques cualitativos y cuantitativos en investigación, si bien se requiere un análisis de datos o variables, pensando en la cuantificación de los rasgos de la realidad abordada y los resultados que se obtienen en el proceso.

Respecto a la forma en que se implementa la evaluación de la intervención realizada en contextos digitales, esto es, la interacción a distancia realizada con apoyo de la mediación virtual, un primer criterio apunta a que en la intervención virtual o *ciberintervención* la evaluación de los resultados puede someterse a los principios básicos de la evaluación de la intervención antes mencionados. Sin embargo, las particularidades del proceso, ya discutidas previamente, pueden representar asuntos de discusión. Así, dificultades como el distanciamiento frente al contexto y la realidad experimentada por los sujetos del proceso —que puede ocurrir en el escenario de la intervención social a distancia o intervención virtual— pueden modificar la forma de entender la evaluación del proceso y, por tanto, sus fases y resultados. Como se ha discutido, la virtualidad modifica algunas lógicas frente al acercamiento a los sujetos y grupos, así como los mecanismos de observación y comunicación entre los actores involucrados.

Desde la perspectiva de la *ciberintervención*, el seguimiento y la evaluación de la intervención social está determinada por factores tanto técnicos como sociales. Aspectos relativos a las dinámicas presentadas en el marco de las redes digitales y la sociedad de la información, constituyen factores que deben ser caracterizados, así, la eficiencia de las herramientas digitales, su disponibilidad, las posibilidades de establecer contacto entre profesionales y usuarios, entre otros. La segregación digital y la brecha digital, como descriptores de la capacidad de acceso y distribución de las redes digitales, constituyen realidades que, sin duda, definen momentos del proceso de intervención y, en torno a la idea de infraestructura, lo facilitan o dificultan.

Por otro lado, debe resaltarse que en casos de intervención virtual la aproximación a herramientas TIC específicas, podría favorecer algunas etapas del proceso y, desde allí, contribuir al mejoramiento de resultados. Los mecanismos de registro requeridos para esta práctica pueden tener en el uso de las TIC un factor generador de beneficios para la gestión de la información, esto si se considera, por ejemplo, el uso y diseño de herramientas de *software* de análisis cualitativo que faciliten la interpretación de la información registrada, además de otros programas que mejoren los tiempos de preparación de los instrumentos o los procesos de comunicación y seguimiento a los usuarios.

El uso de herramientas TIC, como los *softwares* de análisis cualitativo (Atlas-ti 9®, n-Vivo®), pueden favorecer la construcción de variables e indicadores que faciliten la evaluación estructurada de los resultados. Por otro lado, es preciso mencionar que, prácticamente, no existen desarrollos de software orientados de manera dedicada al Trabajo Social. Esto constituye un reto hacia el futuro, dada la relevancia que las herramientas digitales tienen en la actualidad para apoyar procesos de análisis de datos y toma de decisiones.

Respecto a la investigación realizada, el imaginario de un número importante de profesionales sugiere que la praxis del Trabajo Social tiene un enfoque demasiado presencial, de manera que las herramientas TIC no son consideradas en etapas como el seguimiento de procesos y la evaluación del éxito de la actividad de intervención. Sin embargo, en alguna experiencia de Trabajo Social a distancia se afirma que el trabajo virtual ha facilitado el seguimiento a procesos, debido a las posibilidades de mayor contacto con las personas objeto de intervención. El factor del seguimiento al proceso puede ser una ventaja para la efectividad de la intervención en cuanto puede existir una comunicación más frecuente con los sujetos y los grupos. En algunos casos se reconocen las dificultades en términos de experticia en el uso de TIC como un factor determinante de prácticas inadecuadas de intervención virtual. Lo que puede resaltarse frente a lo anterior es la necesidad de una mayor aproximación de los trabajadores sociales a las tecnologías digitales desde los procesos de formación. En efecto, los planes de estudio en Trabajo Social —por lo menos en etapas de pregrado— no incluyen las discusiones abordadas en este texto —al respecto de los vínculos entre TIC y Trabajo Social— de manera suficientemente juiciosa. En todo caso, la discusión constituye un eje relativamente reciente pero que debe reforzarse.

Los aspectos mencionados, si bien son demasiado generales, apuntan a la construcción de líneas de indagación para el Trabajo Social en tiempos de

virtualidad y en otros escenarios de contingencia. La discusión define una tarea esencial para la construcción de marcos de evaluación sobre la efectividad y pertinencia de los procesos de intervención virtual. En otros contextos, algunos autores han sugerido el mejoramiento de las intervenciones mediante el uso de las TIC, aunque los resultados no sean del todo contundentes (Chan y Holosko, 2015).

Se hace referencia al uso de estrategias, como la elaboración de estudios con grupos de control o comparación, entre otras, para evidenciar los cambios en los procesos de intervención virtual. Propuestas similares, sin embargo, son aún escasas en el contexto local abordado en la investigación. En este caso, por el contrario, se evidencia una percepción en los profesionales indagados, de que dichas tareas no constituyen una propuesta viable en el corto tiempo.

## **Redes colaborativas con TIC**

En Trabajo Social, la construcción de redes constituye una estrategia adecuada para el fortalecimiento de los procesos de sociabilidad, apoyo y resiliencia en torno a la integración de los sujetos en sus ámbitos comunitarios. Rodríguez (2015) indica que el Trabajo Social “se caracteriza, entre otros aspectos, por su intermediación en el complejo tejido interaccional de la comunidad, contribuyendo a estimular intervenciones de colaboración entre las personas, los profesionales y sus sistemas de apoyo, que permitan la transformación de las debilidades en fortalezas” (p. 33). De este modo, la familia, la comunidad y, en general, la sociedad, constituyen sistemas de relaciones que facilitan la integración y la participación de los sujetos.

La estructura de la sociedad de la información se basa en la construcción de redes de comunicación. La conectividad entre múltiples nodos, concretamente equipos de cómputo —personales y servidores—, permite el transporte de datos entre múltiples lugares y el entrecruzamiento de información entre una diversidad de actores.

Como ha señalado Castells (2002), “como tendencia histórica, las funciones y los dominantes de la era de la información cada vez se organizan más en torno a redes” (p. 505). Esta forma de red de la organización social en el mundo digital se soporta en la infraestructura material de redes de conectividad electrónica que, a su vez, son redes de intercambios sociales.

Lo que vale anotar es la existencia de una cierta coherencia entre la estructura de redes digitales y los principios de la integración social, debido a la posibilidad de acercarse en la distancia a los miembros de la sociedad, dado el alto índice de penetración de las tecnologías digitales en la vida cotidiana (Conde y Córdoba, 2014). Es en este sentido en que las redes sociales se presentan como una oportunidad para la vinculación de actores en contextos colectivos. De esta manera adquieren una capacidad integradora para promover la inclusión social, pese a las críticas que pueden lanzarse respecto a algunos de sus usos prácticos.

En el contexto del proyecto de investigación las redes sociales se han presentado como uno de los factores que resalta como oportunidad para la continuidad del ejercicio profesional en el contexto de la pandemia. En algunas iniciativas se enfatiza, precisamente, en el papel de las redes sociales en cuanto factor clave de la estrategia, considerando que facilitan la comunicación, la construcción de redes de apoyo y la socialización de las acciones y sus resultados. En el caso del colectivo de mujeres organizado en torno al uso de la bicicleta, *Curvas en bici*, el uso de redes sociales soporta la organización de actividades y la configuración de redes colaborativas entre las participantes.

En otro caso se resalta la capacidad de las redes sociales y las plataformas de comunicación, para la elaboración de apuestas pedagógicas como la propuesta de educación popular, en la cual se visibiliza a diversos actores de sectores populares de la ciudad, haciéndolos partícipes de las discusiones y las reflexiones sobre su realidad particular. El club de mujeres que emerge en este proceso constituye una red de diálogo e intercambios en torno a reivindicaciones desde el enfoque de género y los Derechos Humanos. En una experiencia más se evidencia la posibilidad de construir redes de apoyo entre las familias objeto de intervención mediante la articulación de las actividades con herramientas TIC.

Un aspecto que vale tener en cuenta es el énfasis pedagógico que se ha dado a las redes sociales y demás herramientas TIC por parte de trabajadoras/es sociales en el marco de la pandemia. Las actividades formativas han sido una apuesta para promover la participación de las comunidades y las personas de atención e intervención, manteniendo los vínculos entre profesionales y usuarios. Además, en contextos pedagógicos se han configurado redes colaborativas mediante el apoyo emocional dentro del grupo y la construcción de vínculos entre los participantes que permiten evidenciar propósitos comunes en las dimensiones del mundo digital.

## **La comunicación en la intervención virtual**

Los procesos de comunicación constituyen una de las dimensiones más relevantes del Trabajo Social, de acuerdo con la naturaleza interactiva de la disciplina. El acercamiento directo a los usuarios con el fin de mejorar su bienestar y sus condiciones de vida implica un proceso de intercambio comunicativo constante. En prácticamente todos los escenarios del Trabajo Social, la capacidad de comunicarse eficazmente es un requisito para el logro de los objetivos propuestos. En este sentido, Barreto-Pico (2017) afirma que la comunicación eficiente es indispensable para el cumplimiento de la misión del trabajador social.

El trabajador social actúa como facilitador de las relaciones entre los sujetos y las instituciones sociales y en este proceso cumple diversas funciones como la de guiar a la población en el logro de sus objetivos y promover la participación en sus propios procesos de transformación (Barreto-Pico, 2017). Además, desde una dimensión investigativa, el profesional hace un acercamiento a las experiencias particulares de los sujetos, a sus contextos, percepciones y visiones del mundo con el objetivo de comprender su realidad y sus problemas. En todos estos ámbitos, el intercambio comunicacional es una dimensión transversal en la práctica profesional del Trabajo Social.

De hecho, el servicio prestado en la resolución de los problemas personales o familiares que sufren las personas tiene como trasfondo el estudio cuidadoso del cliente en su entorno familiar y social, que “implica la transmisión, recepción e interpretación de mensajes no verbales y verbales para comunicar la naturaleza de la experiencia compartiendo el pensamiento y el sentimiento y para influir en el comportamiento de los demás” (Day, 2011, p. 15). A partir de aquí, la comunicación puede pensarse como un proceso que atraviesa las relaciones sociales, y la forma en que se establecen los procesos comunicativos influye decisivamente en las relaciones entre profesionales y usuarios y en la mejora de las condiciones de vida de las personas que son objeto de atención e intervención profesional.

Por otro lado, la base principal de las TIC es la comunicación; por tanto, el intercambio de información que lleva a una cultura de la interacción manifestada a través del uso tecnológico (Berríos y Buxarrais, 2005). El mundo digital ha propuesto nuevas dimensiones del proceso comunicativo modificando algunos de sus caracteres tradicionales y ampliando sus

posibilidades dada la capacidad de interconectar y de acercar a personas ubicadas en contextos locales distantes. A pesar de las dificultades de acceso a las redes digitales presentadas por amplios grupos de la población, la masificación de internet supone un crecimiento sostenido en el número de usuarios y, por tanto, una mayor capacidad de conectividad entre múltiples actores sociales.

Esta situación mejora las capacidades de contacto que pueden existir entre profesionales de Trabajo Social y usuarios. Aunque, como se ha mencionado, el paradigma de la intervención social transita en el contexto de la presencialidad, las TIC y especialmente internet, que abre la posibilidad de extender los procesos de intervención social en poblaciones con dificultades de contacto por su condición periférica o de aislamiento. Desde luego, esto supondría la capacidad de estas personas de acceder a las redes digitales y establecer contacto con los profesionales.

En la situación de la pandemia fue necesario acceder, en muchos casos, a las herramientas virtuales, como forma de mantener la comunicación entre los diversos actores del proceso. De esta manera ya no se piensan las ventajas de las TIC en la comunicación con poblaciones específicas sino, en general, como una forma de promover otras formas de contacto con los sujetos y grupos objeto. Este es un aspecto clave en las experiencias abordadas en el proyecto de investigación ya que todas las profesionales encuestadas se vieron enfrentadas a un reto, el de la transición de sus acciones a la virtualidad. Los procesos de comunicación han evidenciado algunas ventajas que proveen las TIC.

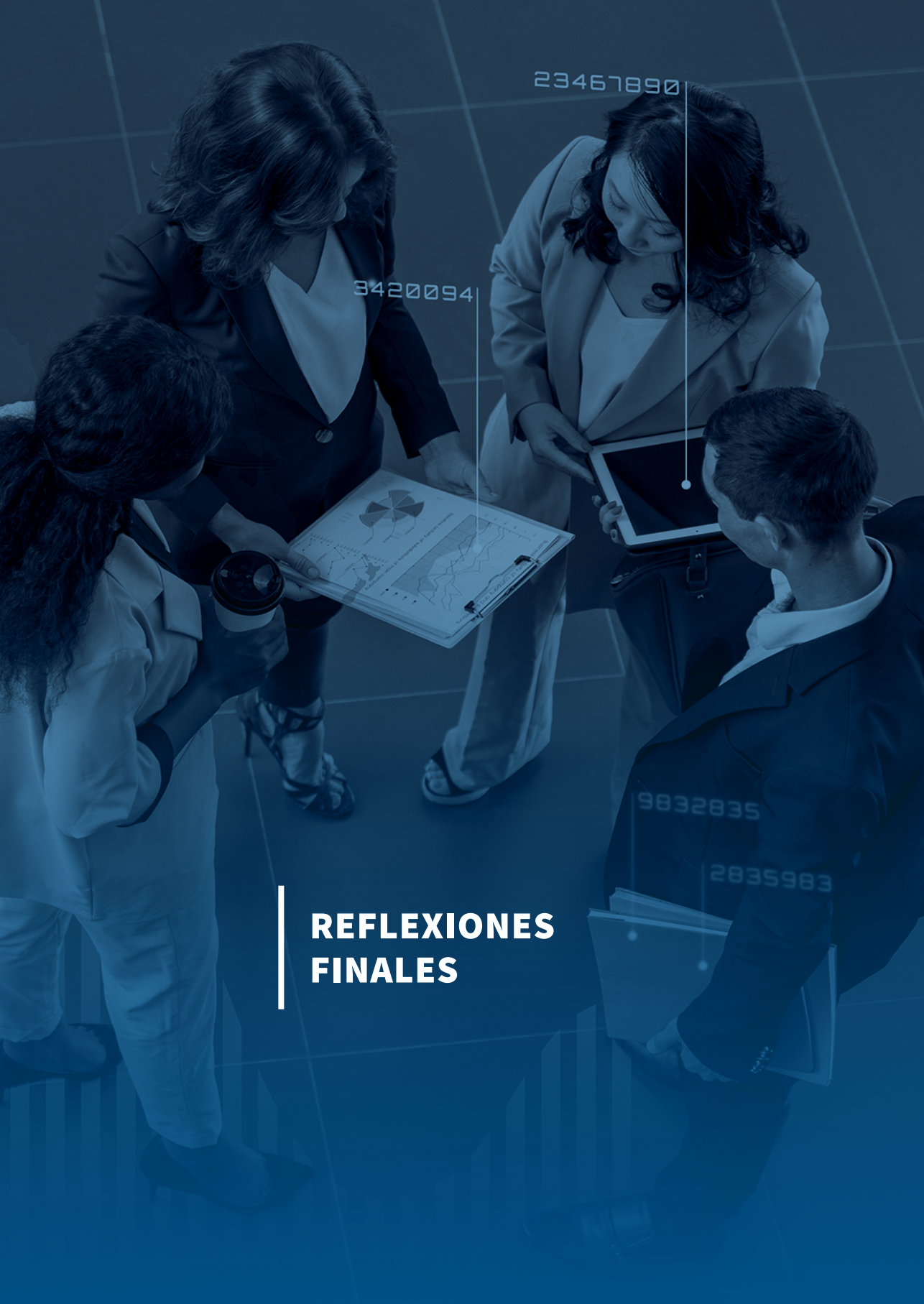
En el caso de una experiencia relacionada con la intervención profesional en resolución de conflictos y restitución de derechos, las TIC generaron un cambio drástico respecto a los procesos de interacción persona a persona que se realizaban de manera tradicional. Se reflexiona aquí sobre el uso de herramientas de comunicación —telefónica e internet— como mediadoras del contacto entre profesional y usuarios, las cuales no eran consideradas como posibilidades reales para el trabajo de intervención.

Esto ha puesto a prueba las capacidades de los profesionales del campo para evidenciar factores de riesgo en el proceso de comunicación, mediante la identificación de variaciones en el tono de voz y aspectos relacionados con la comunicación corporal y la forma de expresarse de los participantes en el caso de las videollamadas. Es así como el proceso de comunicación adquiere un compromiso mayor a la simple escucha de testimonios,

requiriendo de un nivel de concentración adecuado a la interpretación de la información compartida con el fin de identificar de manera eficiente las dificultades de las personas en intervención.

Respecto a lo anterior Perron, Taylor, Glass y Margerum-Leys (2010) afirman que los trabajadores sociales necesitan competencias en materia de TIC para poder dirigir diferentes iniciativas de cambio social y procesos de intervención, de manera eficiente. En las experiencias abordadas en el proyecto de investigación se puso en evidencia la necesidad de reflexionar sobre la vinculación de las TIC en las diferentes etapas de los procesos de intervención por parte del trabajador social. A pesar de que se hace énfasis en las posibilidades que tienen las TIC para establecer comunicación con usuarios y dar continuidad a los procesos en base al contacto permanente, hace falta analizar la efectividad de los procesos de comunicación y las posibles alternativas para que la disciplina pueda beneficiarse con las herramientas provistas por la digitalización.





23467890

3420094

9832835

2835983

**REFLEXIONES  
FINALES**



El texto ha abordado algunas reflexiones relacionadas con la interacción de las TIC y el Trabajo Social a propósito de las experiencias de trabajadores sociales en Bogotá durante la pandemia del covid-19. Como se ha expuesto, algunos casos concretos han permitido definir líneas de interés que han sido exploradas de manera muy sucinta, pero que constituyen una invitación a abordar un tema que adquiere cada vez más relevancia en el contexto disciplinar. En estos términos, se han lanzado algunas propuestas analíticas, solo de manera inicial, las cuales plantean posibles líneas de estudio para profundizar en la comprensión de una dimensión digital del Trabajo Social. Estos intereses académicos pueden vincularse fácilmente con el discurso teórico que aborda la idea de intervención social y los fundamentos del Trabajo Social. En esta medida se han discutido aspectos como la *cuestión social* y la idea de *lo social*, que apuntan a la ampliación del debate teórico como base epistemológica del giro disciplinar.

Respecto al problema de *lo social* en el Trabajo Social, se ha pensado en una discusión aún no abordada que puede beneficiar esta disciplina en términos de su pertinencia y reconceptualización —si se quiere— en el marco hegemónico de la sociedad digital global. Se deja abierta la posibilidad de asumir, desde enfoques como el de la Teoría del Actor-Red, propuesta por Latour (2005) y otros autores, la forma en que pueden comprenderse los elementos configuradores del Trabajo Social, particularmente el ejercicio de intervención social, en cuanto proceso dinámico que articula múltiples elementos y conduce a una cierta estabilización, es decir, la consolidación de condiciones sociales específicas, planeadas y proyectadas a partir de la interacción con problemáticas sociales.

Desde luego, esta propuesta debe problematizar el papel de las TIC y la digitalización en el contexto de abordaje de los problemas propios de la disciplina, así como el lugar del Trabajo Social en el marco de las relaciones y dimensiones propias de la sociedad digital. Desde allí se ha pensado precisamente en las posibilidades de la *ciberintervención*, en cuanto categoría reflexiva que permite entender los tránsitos del Trabajo Social en las fronteras

de la sociedad de la información, pero también como orientación metodológica de las prácticas propias del ejercicio profesional. De este modo se ha sintetizado el análisis de algunas experiencias expresadas en el desarrollo del proyecto de investigación *Ciberintervención en Trabajo Social*, desde las cuales se han pretendido concretar los análisis previos en la evidencia empírica.

Respecto al debate sobre la *ciberintervención* se han abordado de manera muy general algunos elementos centrales en torno al desarrollo metodológico del Trabajo Social. Estas discusiones se han entendido como líneas de análisis emergentes en la disciplina que abren muchas posibilidades en los contextos de formación de trabajadores sociales. Sin embargo, una discusión a profundidad de cada uno de los aspectos mencionados sobrepasa el interés de revisión sobre el que se ha orientado este texto. En todo caso, ha de afirmarse que aspectos como la evaluación de los procesos de ciberintervención, la construcción de redes colaborativas mediadas por TIC y la comunicación en la intervención virtual pueden constituirse en ejes de interés dada la especificidad de sus dimensiones en la práctica metodológica disciplinar del Trabajo Social.

A lo largo de la obra se ha resaltado que en el contexto local se identifica un acercamiento previo del Trabajo Social a las herramientas tecnológicas como posibilidades de abordar el ejercicio profesional. Aunque en el marco de las dinámicas generadas en la pandemia se ha abierto un lugar para las reflexiones sobre los vínculos entre TIC y Trabajo Social, el trabajo académico es aún prematuro, aunque, a su vez, expresa la riqueza analítica que puede implicar este debate, en cuanto posibilidades significativas para explicar el lugar de la profesión en la sociedad de la información y la reconfiguración de sus prácticas, dadas las condiciones establecidas por la digitalización.

## APÉNDICE

### FICHA DE LA INVESTIGACIÓN

---

**Título del proyecto:** Ciberintervención en Trabajo Social

**Código:** C120-249 de 2021

**Grupo de investigación:** Narrativas y Experiencias de Organizaciones y Sujetos (NEXOS)

**Investigador principal:** Alexander Pereira García

**Co-investigadora:** Mónica Xiomara Ramírez Aroca

**Estudiantes de apoyo:** Jhonny Sebastián Camacho Araque y Johan Andrey Suta Espinel

#### **Objetivos:**

##### ***Objetivo general***

Reflexionar sobre las posibilidades de articulación entre las TIC y el ejercicio profesional del Trabajo Social en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Bogotá.

##### ***Objetivos específicos***

- 1) Explicar la necesidad de vincular las prácticas disciplinares del Trabajo Social con las TIC en el contexto de la sociedad informacional.
- 2) Establecer la relevancia otorgada a las tecnologías digitales por parte de estudiantes y profesionales del Trabajo Social a fin de evidenciar su uso en los contextos prácticos de atención a comunidades.
- 3) Plantear estrategias para la incorporación de tecnologías informacionales en las tareas relativas a la intervención social.

#### **Metodología:**

El proyecto se basó en un enfoque metodológico de tipo cualitativo implementado en dos fases, a saber: una de revisión documental cuyo objetivo era indagar sobre la importancia de las TIC y/o la sociedad de la información en el campo del Trabajo Social en Colombia. Para esto, se consideraron algunos grupos de documentos, entre ellos, trabajos de grado de estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, títulos de ponencias presentadas en eventos académicos institucionales y artículos publica-

dos en revistas especializadas de Trabajo Social. La segunda fase abordó las experiencias de trabajadores y trabajadoras sociales respecto al desarrollo de sus actividades profesionales a distancia en el marco de la pandemia del covid-19 en donde un uso masivo de las TIC constituyó la pauta. Para la recolección de datos se diseñaron instrumentos de entrevistas semiestructurada con base en las categorías definidas para el estudio, los cuales fueron aplicados mediante la técnica de grupo focal.

### **Hallazgos y contribuciones:**

La investigación ha logrado identificar un interés creciente en las tecnologías por parte de profesionales y estudiantes de Trabajo Social. De manera paradójica, la pandemia del covid-19 ha dado un nuevo impulso a las TIC como asunto relevante en cuanto las políticas de distanciamiento social llevaron a un uso masivo de la mediación digital, lo cual planteó múltiples interrogantes para las disciplinas sociales. Las reflexiones suscitadas en el proyecto de investigación favorecieron la identificación de problemáticas necesarias para la construcción de una línea de investigación en Trabajo Social.

### **Novedad y pertinencia:**

El mundo digital constituye un escenario relativamente nuevo en el que se producen las interacciones y las relaciones sociales del mundo contemporáneo. El papel de las tecnologías en la estructuración de la política y la economía, así como en la configuración de las reglas que delimitan buena parte de las prácticas sociales, se hace evidente. De tal modo, por una parte, se justifica la reflexión disciplinar —en este caso, desde la perspectiva del Trabajo Social—, dada la necesidad de comprensión de las condiciones sobre las cuales transita y se configura la sociedad digital. Por otro lado, debido al interés disciplinar del Trabajo Social en las problemáticas y vulnerabilidades sociales, se hace pertinente abordar la forma en que se expresan estas realidades en el mundo digital, así como las posibilidades para el mejoramiento del bienestar y las condiciones de vida de las sociedades y los aportes que desde la disciplina se plantean para la democratización de las tecnologías en un mundo globalizado.

## REFERENCIAS

- Adorno, T. y Horkheimer, M. (1969). *La sociedad. Lecciones de sociología*. Proteo.
- Aguirre, A. y Manasía, N. (2015). Derechos humanos de cuarta generación: inclusión social y democratización del conocimiento. *Telématique*, 14(1), 2-16.
- Albornoz, M.B., Bustamante, M. y Jiménez, J. (2012). *Computadores y cajas negras*. FLACSO.
- Alva, A. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265-285. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)72138-0](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)72138-0)
- Ames, M. (2019). *The Charisma Machine. The Life, Death, and Legacy of One Laptop per Child*. The MIT Press.
- Ander-Egg, E. (1984). *¿Qué es el trabajo social?* Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Lumen.
- Arbuet, C. (2014). Capitalismo y globalización: El *capital* en la era del capital tecnológico. *Desafíos*, 26(2), 97-124. <http://dx.doi.org/10.12804/desafios26.02.2014.04>
- Arriazu, R. y Fernández-Pacheco, J. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149-158. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n1.41665](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665)
- Ávila, W. (2012). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19), 213-233.
- Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. y Pascal, J. (2014). Remaining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. *Australian Social Work*, 67(4), 467-478. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2014.928336>
- Barranco, M. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.5>

- Barreto-Pico, M. (2017). Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 470-487.
- Basco, A., Beliz, G., Coatz, D. y Garnero, P. (2018). *Industria 4.0: fabricando el futuro*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bauman, Z. (2006). *La modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Paidós.
- Becker, H. (1986). *Doing Things Together*. Northwestern University Press.
- Berman, M. (1988). *Todo lo sólido se desvanece en el aire. La experiencia de la modernidad*. Siglo XXI.
- Bernal-Meza, R. y Masera, G. (2007). Sociedad de la información: etapa posterior de la globalización/mundialización. Desafíos y riesgos para América Latina. *Realidad Económica*, 227, 90-116.
- Berrios, L. y Buxarrais, M. (2005). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los adolescentes. Algunos datos. Recuperado de <https://bit.ly/3yA2VEX>
- Berzin, S., Singer, J. y Chan, C. (2015). *Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work*. American Academy of Social Work and Social Welfare.
- Cabrera, D. (2006). *Lo tecnológico y lo imaginario: las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*. Biblos.
- Campbell-Kelly, M., Aspray, W., Ensmenger, N. y Yost, J. (2014). *Computer. A History of the Information Machine*. Westview Press.
- Campos, A. (2008). Una aproximación al concepto de “lo social” desde trabajo social. *Revista Tendencias y Retos*, 13, 55-70.  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/revistas/co/rev-co-tendencias-0013-05.pdf>
- Caravaca, C. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. *Pensamiento al Margen. Revista Digital*, (1).
- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Paidós.
- Casas, M. (2008). *¿Cómo actúa la subjetividad profesional presente en cada Trabajador Social en la construcción de su estrategia de intervención profesional?* [Tesis]. Universidad Nacional del Cuyo.



- Casillas, O. (2018). Intervención del sufrimiento, relaciones y estrés traumático secundario en trabajadores sociales. *Revista Trabajo Social*, 20(1), 103-130.
- Castells, M. (2002). *La era de la información. La sociedad-red*. Siglo XXI.
- Castillo, J., Palma, M. y Gómez, L. (2017). Abordando el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, 60, 115-137.
- Chan, C. (2018). ICT-supported social work interventions with youth: A critical review. *Journal of Social Work*, 18 (4), 468-488.  
<https://doi.org/10.1177/1468017316651997>
- Chan, C. y Holosko, M. (2015). A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100.  
<https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- Chaparro, J. (2017). *Un mundo digital. Territorio, segregación y control a inicios del siglo XXI*. Universidad Nacional de Colombia.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información*.
- Conde, M. y Córdoba, J. (2014). La integración social a través de las redes sociales para la infancia y la juventud con síndrome de down. *Congreso Internacional Infancia en Contextos de Riesgo*. Huelva, España.
- Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L. y Rishchynski, G. (2008). Information Technology and Social Work. The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3, 9-25.  
[https://doi.org/10.1300/J394v03n03\\_02](https://doi.org/10.1300/J394v03n03_02)
- Dabat, A., Hernández, J. y Vega, C. (2015). Capitalismo actual, crisis y cambio geopolítico. *Economía UNAM*, 12(36).
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2019). *Boletín Técnico. Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad*.
- Dávila-Rodríguez, L. (2020). Apropiación social del conocimiento científico y tecnológico. Un legado de sentidos. *Trilogía Ciencia-Tecnología-Sociedad*, 12(22), 127-147.  
<https://doi.org/10.22430/21457778.1522>

- Day, P. (2011). *Communication in Social Work*. Pergamon Press.
- De Robertis, C. (2006). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Lumen.
- Durkheim, E. (1982). *Las reglas del método sociológico*. Morata.
- Escobar, J.M. (2014). TIC y desarrollo: esbozo de las prácticas culturales en internet. *Revista Diálogos de la Comunicación*, 89, 1-19.
- Estrada-Ospina, M. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. *Prospectiva*, 16, 21-53.
- Falla, U. (2010). Praxis o investigación: dilemas de una profesión que se construye como ciencia. *Tábula Rasa*, 13, 293-319.  
<https://doi.org/10.25058/20112742.414>
- Falla, U. (2017). La intencionalidad de la intervención del Trabajo Social. *Revista Trabajo Social*, 19, 123-135.  
<https://doi.org/10.15446/ts.v0n19.67459>
- Falla, U. (2018). *La intervención profesional del trabajo social vivenciada como un acto reflexivo de atención: contexto de la política pública de mujeres y equidad de género*. [Tesis doctoral]. Universidad Nacional de La Plata.
- Farre, J. y Jaureguiberry, X. (2018). Cuestión social, políticas neoliberales y subjetividad. *ConCienciaSocial. Revista Digital de Trabajo Social*, 2(3), 156-169.
- Fernández, J. (1990). Relaciones entre Sociología y Trabajo Social: de una visión unitaria a un pluralismo paradigmático. *Cuadernos de Trabajo Social*, 3, 9-32.
- Fernández, S. (2018). Nuevas tecnologías para la Intervención social: investigación, integración y difusión digital. *La Acción Social. Revista de Política Social y Servicios Sociales*, 2(1), 1-23.  
<http://hdl.handle.net/10201/55567>
- García, J. M. (2000). Sociología y sociedad en Simmel. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 1(89), 97-117.
- García-Longoria, M. (2016). Propuestas de evaluación de la intervención del Trabajo Social en el nivel microsocietal. *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de La Rioja.

- Garrett, P. (2005). Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529-553.  
<https://doi.org/10.1177/0261018305057044>
- Gergen, K. (2007). *Construccionismo social*. Aportes para el debate y la práctica. UniAndes-Ceso.
- Goldkind, L., Wolf, L. y Freddolino, P. (2018). *Digital Social Work. Tool for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*. Oxford University Press.
- Gómez, S. P. (2015). La cuestión social y su articulación con el Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 22, 285-305.  
<https://doi.org/10.25058/20112742.33>
- Granados-Zúñiga, J. (2019). Relación entre el uso del aula virtual y el rendimiento académico en estudiantes de Bioquímica para Enfermería de la Universidad de Costa Rica. *Educación*, 43(2), 2215-2644.
- Haraway, D. (1995). Manifiesto para *cyborg*: ciencia, tecnología y feminismo socialista a finales del siglo XX. *Ciencia, ciborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza* [251-312]. Cátedra.
- Hayek, F. (1961). What is 'Social'? What does it mean? En Hunold, A. (Ed.). *Freedom and Serfdom. An Anthology of Western Thought* [107-118]. D. Reidel Publishing Company.
- Heilbroner, R. (1994). ¿Son las máquinas el motor de la historia? En M. Roe y L. Marx (Eds.). *Historia y determinismo tecnológico* [69-82]. Alianza.
- Iamamoto, M. (2010). *Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social*. Cortez.
- Isuani, E. y Nieto, D. (2002). La cuestión social y el Estado de Bienestar en el mundo post-keynesiano. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (22).
- Jasanoff, S. (2005). The idiom of co-production. In Jasanoff, S. (Ed). *States of Knowledge. The co-production of science and social order*. Routledge, 1-12.
- Jasanoff, S. (2013). Ensamblando el aire: una coproducción de materia y materia discutible. En Restrepo, O. (Ed.). *Proyecto Ensamblado en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Centro de Estudios Sociales (CES), 465-476.

- Kreimer, P. (2017). Los estudios sociales de la ciencia y la tecnología: ¿son parte de las ciencias sociales? *Teknokultura*, 14(1), 143-162.  
<http://dx.doi.org/10.5209/TEKN.55727>
- Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social*. Una introducción a la teoría del actor-red. Manantial.
- Laurent, V. (2007). ICT and Social Work: A Question of Identities? *The Future of Identity in the Information Society* [375-386]. Springer Link.
- López, A., Pérez, R. y Aguilar-Tablada, M. V. (2017). e-Social work: building a new field of specialization in social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- López, J. (1999). Los estudios de ciencia, tecnología y sociedad. *Revista Iberoamericana de Educación*, (20).
- Lourenço, R. (2019). A cartografia de controvérsias como método de análise em comunicação em tempos de polarização política.  
<https://bit.ly/32yt5tZ>
- Marx, K. (1980). *Contribución a la crítica de la Economía Política*. Siglo XXI.
- Miranda, C. (2020). Intervención y re-producción en el trabajo social. En Vergara, M. (Comp.) *La intervención social en un mundo complejo*. [17-21]. Universidad Andrés Bello.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M. y Pereira, L. (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, (49), 484-494.
- Montero, M. (2012). El concepto de intervención social desde una perspectiva psicológico-comunitaria. *Patrimonio: Economía Cultural y Educación para la Paz*, 1(1), 54-76.
- Nye, D. (2007). *Technology Matters. Questions to Live With*. The MIT Press.
- Parra-Vidales, E., Soto-Pérez, F., Pérez-Bartolomé, M., Franco-Martín, M. y Muñoz-Sánchez, J. (2017). Intervenciones online para cuidadores de personas con demencia: revisión sistemática. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 45(3), 116-126.
- Pastorini, A. (2004). *A Categoria "Questão Social" em Debate*. Cortez.

- Pérez, M., Balboa, M. y Sarasola, J. (2012). Trabajo Social y nuevas tecnologías. En De la Fuente, Y. y Vásquez, O. (Eds). *El trabajo social ante los desafíos de un mundo en cambio* [87-96]. Universidad de Huelva.
- Pérez-Bustos, T., Franco, M., Lozano, M., Falla, S. y Papagayo, D. (2012). Iniciativas de Apropiación Social de la Ciencia y la Tecnología en Colombia: tendencias y retos para una comprensión más amplia de estas dinámicas. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 19(1), 115-137.
- Perron, B., Taylor, H., Glass, J. y Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11(2), 67-81.
- Peruzzaro, G. (2018). El método de intervención en Trabajo Social como ideología. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 26, 121-138.
- Quintero, S. (2018). El marxismo en la reconceptualización: ¿De qué marxismo se trata? *Serviço Social e Sociedade*, (133), 566-584.  
<https://doi.org/10.1590/0101-6628.160>
- Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. New York, Routledge.
- Rasmussen, T. (2011). Knowledge production and social work: Forming knowledge production. *Social Work & Social Sciences Review*, 15(1), 28-48.  
<https://doi.org/10.1921/swssr.v15i1.506>
- Richmond, M. (1996). *El caso social individual*. Talasa.
- Rodríguez, M.D. (2015). Redes familiares, estrategias de resiliencia e intervenciones colaborativas en trabajo social comunitario. *Familia*, 51, 31-42.
- Rosanvallon, P. (1998). *A Nova Questão Social. Repensando o Estado Providência*. Instituto Teotônio Vilela.
- Rovira, S., Santoreli, P. y Stumpo, G. (2013). Incorporación de TIC en el sector productivo: uso y desuso de las políticas públicas para favorecer su difusión. En Rovira, S. y Stumpo, G. (Comp). *Entre mitos y realidades. TIC, políticas públicas y desarrollo productivo en América Latina*. [17-54]. Comisión Económica para América Latina.
- Ruiz, M. (2008). Ciberetnografía: comunidad y territorio en el entorno virtual. En Ardévol, E., Estalella, A. y Domínguez, D. (Coord). *La mediación tecnológica en la práctica etnográfica* [117-132]. Ankulegi.

- Ruiz, M. y Aguirre, G. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 21(41), 67-96.
- Sáenz, J.D. (2008). Temas de reflexión en la intervención social. *CS*, (1), 189-216. <https://doi.org/10.18046/recs.i1.406>
- Sánchez, D. y Vélez, H. (2010). Red Juvenil Territorio Sur. Territorio Tunjuelo: Río, jóvenes, liderazgo y conocimiento. En *Maloka. Deslocalizando la apropiación social de la ciencia y la tecnología en Colombia. Aportes desde prácticas diversas* [24-62]. Colciencias.
- Sánchez-Alías, A. y Jiménez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 3(4), 133-156. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i4.952>
- Sarasola, J., Lagares, M. y Balboa, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (12), 57-60.
- Sierra-Caballero, F. (2018). Cyberactivism and social movements. The oppositional Public Space in contemporary technopolitics. *Revista Latina de Comunicación Social*, (73), 980-990. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1292en>
- Siles, I. (2007). Cibernética y sociedad de la información: el retorno de un sueño eterno. *Signo y Pensamiento*, (50), 84-99.
- Solyszko, I. (2017). El Trabajo Social y la perspectiva histórico-crítica. *Revista Trabajo Social*, (24 y 25), 185-189.
- Soto-Pérez, F., Franco, M., Monardes, C. y Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 19-37.
- Staub-Bernasconi, S. (2017). The problem with 'social problems' as domain of social work: a critical approach to the Melbourne 'global definition of social work' of 2014 and constructivist theories of social problems. *European Journal of Social Work*, 20(6), 958-971.
- Steger, M. (2003). *Globalization: A very short introduction*. NY University Press.
- Tabares, J. y Correa, S. (2014). Tecnología y sociedad: una aproximación a los estudios sociales de la tecnología. *Revista Iberoamericana de Ciencia y Tecnología*, 9(26), 1-15.

- Thorlindsson, T. y Vilhjalmsón, R. (2003). Introduction to the Special Issue: Science, Knowledge and Society. *Acta Sociológica*, 46(2), 99-105.
- Villa, J. (2012). La acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: ¿podemos pasar de la moda a la precisión teórica, epistemológica y metodológica? *El Ágora USB Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 349-365.
- Villegas, E. (1993). El trabajo social en el trabajo de grupo. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (2), 119-136.
- Vite, M.A. (2007). La nueva cuestión social en un mundo globalizado. *Comercio Exterior*, 57(6), 442-447.
- Wagner, B., Bronowicka, J., Berger, C. y Behrndt, T. (2015). *Surveillance and censorship: The impact of technologies on human rights*. European Parliament.
- Weber, M. (2012). *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica.
- Wellington, J. (2005). Has ICT come of age? Recurring debates on the role of ICT in education, 1982-2004. *Research in Science & Technological Education*, 23(1), 25-39.  
<https://doi.org/10.1080/02635140500068419>
- West, D. y Heath, D. (2011). Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice. *Journal of Social Work*, 11(2), 209-221.  
<https://doi.org/10.1177/1468017310386835>
- Wilson, A. y Tewdwr-Jones, M. (2021). *Digital Participatory Planning. Citizen Engagement, Democracy, and Design*. Routledge.
- Zhu, H. y Andersen, S. (2020). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 346-360.

El papel de las tecnologías digitales, en la configuración de la sociedad contemporánea ha adquirido un nuevo aliciente como problema de estudio en las ciencias sociales, a raíz de las experiencias suscitadas por la pandemia del Covid-19 que permitieron retomar la discusión sobre los vínculos entre tecnologías digitales y sociedades y profundizarla en el marco de las complejidades presentadas en el intento de transitar la vida social al mundo digital. Particularmente, disciplinas como el Trabajo Social, se han planteado reflexiones sobre su pertinencia en el escenario híbrido de lo presencial-digital, aportando a la configuración de un giro epistemológico en la disciplina. La obra aporta, de manera modesta, a la delimitación de las discusiones y las problemáticas que pueden ser abordadas posteriormente a profundidad sobre el lugar de esta disciplina social en el contexto de la sociedad digital y, a la vez, del lugar de las tecnologías digitales en la demarcación del trabajo social.

**MD UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos

Rectoría UNIMINUTO Bogotá Virtual y Distancia