

INVESTIGACIONES

Gestión de Información y Conocimiento a partir del uso de Tecnologías en Trabajo Social: Desafíos para la formación desde experiencias profesionales situadas en el sur de Chile

Information and Knowledge Management based on the use of Technologies in Social Work: Challenges to training from the perspective of professional experiences in the south of Chile

Dina Guarda-Cerón^a
Helder Binimelis-Espinoza^a
Luis Vivero-Arriagada^a

^aUniversidad Católica de Temuco, Chile.
dguardac@gmail.com, hbinimelis@uct.cl, lvivero@uct.cl

RESUMEN

En este artículo se abordan las experiencias de Trabajadores Sociales egresados de la Universidad Católica de Temuco, sur de Chile, en torno al manejo de la información y gestión de conocimiento, mediados por el uso de tecnologías en sus desempeños profesionales. La investigación se orienta desde una revisión crítica del modelo por competencias y la producción de conocimiento disciplinar inscritas en un contexto neoliberal que condiciona y precariza el ejercicio profesional. En términos metodológicos el enfoque fue exploratorio y crítico, a través de entrevistas en profundidad, enfatizando en las tensiones que emergen para la disciplina y profesión el uso de tecnologías asociadas a la generación de conocimiento. Los resultados dan cuenta de los desafíos ético político que significan para la acción profesional la sobrevaloración institucional y de las políticas sociales en la incorporación de sistemas de gestión digitales. Se proponen para los procesos formativos, el fortalecimiento de la ética en la gestión de información y conocimiento mediada por TIC, así como el desarrollo de una comprensión crítica y situada que permita la valoración de diversos conocimientos y el diálogo de saberes en los procesos de intervención e investigación en Trabajo Social.

Palabras clave: trabajo social, digitalización, gestión de la información, gestión del conocimiento, formación por competencias.

ABSTRACT

This work addresses the experiences of Social Workers graduated from the Universidad Católica de Temuco, southern Chile, in terms of the management of information and knowledge through the use of technologies in their professional practice. The research consists of a critical review of the competencies model and the production of disciplinary knowledge inserted within a neo-liberal context that conditions and compromises the professional practice of this discipline. In methodological terms the approach was exploratory and critical, gathering in-depth information through interviews and placing emphasis on the tensions provoked by the use of technologies associated with the generation of knowledge on the Social Work profession. The results evidence the ethical-political challenges that the overvaluation of institutional and social policies incorporating digital management systems pose to the professional practice. The solution proposed for training purposes is to strengthen the ethics of information and knowledge management through ITC, and to develop a critical and situated understanding that will make it possible to value and enhance dialogue between different types of knowledge in Social Work intervention and research processes.

Key words: social work, digitalization, information management, knowledge management, competency training.

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este artículo es presentar una evaluación de las competencias de egresadas y egresados de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco, región de la Araucanía, en el sur de Chile, respecto a sus capacidades de manejar información y gestionar conocimiento en sus desempeños profesionales. Estos resultados son parte de un proyecto de investigación más amplio, llevado a cabo durante el período 2017-2019, denominado “Retroalimentando el perfil de egreso profesional de la carrera de Trabajo Social en los ámbitos de la gestión del conocimiento y uso de TIC, desde la experiencia de egresados”¹.

La investigación se sitúa en el contexto de la implementación del modelo por competencias en la Universidad Católica de Temuco, el cual inició hace más de una década. La adscripción a este enfoque y forma de entender la formación profesional en la educación superior, cambió el diseño tradicional de las mallas curriculares basadas en el logro de objetivos, por la construcción de itinerarios formativos basados en la formación de competencias (UCT, 2008).

En el contexto de las transformaciones impulsadas por el proyecto Tuning² y su gradual implementación en América Latina (Moreno, T. 2012; Díaz, Poblete, Letelier y Gallardo, 2019), algunas escuelas de Trabajo Social de Universidades chilenas, fueron pioneras en implementar renovaciones curriculares desde el enfoque de formación por competencias. Esto, gracias a la adjudicación de un proyecto de Mejoramiento de la Calidad y Equidad en la Educación Superior (MECESUP UCM 0401, 2005), liderado por la Universidad Católica del Maule, en asociación con las Universidades Tecnológica Metropolitana, de la Frontera, de Valparaíso, Los Lagos, del Biobío y Católica de Temuco.

De esta forma, la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco fue una de las primeras en iniciar su proceso de renovación curricular, al mismo tiempo que la propia universidad comenzaba a dar sus primeros pasos en el diseño de un modelo educativo basado en la formación por competencias (UCT, 2008). En el año 2009 se elabora el nuevo itinerario formativo de Trabajo Social, el cual contempló las competencias genéricas definidas por la universidad, así como las competencias específicas de la disciplina precisadas por el equipo docente de la época (Departamento de Trabajo Social, 2014).

Si bien, existen diversas investigaciones desde la disciplina que se enfocan en la formación por competencias (Macías, 2017; Yamamoto, 2017; Vilbrod, 2006; Aguayo, 2006) y su experiencia en el proceso de renovación curricular (Duarte y Mora, 2016; Vivanco y Espinoza, 2012; Cerda y Ramírez, 2006) hasta la fecha, no se ha dado cuenta de los impactos que estos cambios curriculares y formas de entender la educación superior han tenido para los profesionales del Trabajo Social que se formaron bajo este modelo educativo.

En este contexto, la presente investigación aborda la competencia genérica “Manejo de la información y gestión del conocimiento”, debido a la preocupación por las transformaciones generadas en los diversos ámbitos de desempeño laboral y los procesos de formación profesional, en el contexto de la denominada sociedad de la información y

¹ Proyecto de Investigación en docencia financiado por la Dirección General de Docencia de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Católica de Temuco.

² El proyecto Tuning-América Latina 2004-2006 surge en un contexto de intensa reflexión sobre educación superior a nivel regional e internacional. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie35a08.htm>

el conocimiento. Comprender los desafíos éticos y políticos que significan para la praxis del trabajo social, la incorporación de tecnologías en el ejercicio profesional y modos de generar conocimientos, resultan esenciales para fortalecer los procesos de formación académica y desarrollo disciplinar.

Para ello, nos planteamos las siguientes interrogantes: ¿qué tipo de información gestionan las y los trabajadores sociales en sus campos de desempeño profesional?, ¿cómo construyen conocimiento desde sus experiencias profesionales? y ¿qué dilemas éticos en torno a la gestión del conocimiento y el uso de TIC enfrentan en la actualidad?. Las cuáles, son abordadas en el marco de las propias tensiones socio-históricas en torno a la producción de conocimiento en la disciplina y profesión, el uso de Tecnologías y los desafíos para la formación de futuros trabajadores sociales.

Desde un abordaje cualitativo y exploratorio, se recogen las voces de egresadas y egresados de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco, formados bajo el modelo por competencias. Guiados por la sociología de las ausencias y emergencias (Santos, 2005, 2009), se enfatiza en la comprensión crítica de las tensiones que se generan en el manejo de la información y gestión del conocimiento en el ejercicio de la profesión en diversos campos de desempeño laboral.

Si bien, los resultados dan cuenta de las implicancias y desafíos que enfrentan las y los trabajadores sociales en el uso de tecnologías asociadas al manejo de la información y gestión del conocimiento en experiencias laborales específicas en el sur de Chile, pueden constituirse en aportes significativos para fortalecer los procesos formativos de Trabajo Social a nivel nacional e internacional, así como de otras disciplinas que se desempeñan en el ámbito de lo social.

2. LA PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN TRABAJO SOCIAL

En las últimas décadas, la cuestión de la producción de conocimiento en trabajo social se ha venido discutiendo con fuerza al interior del colectivo profesional Latinoamericano, orientado por la preocupación de alcanzar mayores niveles de autonomía y rigurosidad de la disciplina y profesión (Parola, 1997). La ilusión por la autonomía se vincula con la subalternización o subordinación del trabajo social frente a otras disciplinas, y la búsqueda de rigurosidad con el esclarecimiento de los límites, cada vez más difusos, en los campos de desempeño laboral para las y los profesionales de las ciencias sociales. (Iturrieta, 2004).

Las tensiones que se producen en estos debates y que van adquiriendo diversos matices de acuerdo al momento sociopolítico en curso, tienen sus orígenes en la constitución socio-histórica de la disciplina, sus fundamentos y el modo en que se fue configurando el perfil profesional (Matus, 1993; Grassi, 1995; Yamamoto, 2003). Las raíces empiristas-practicistas que fundaron una racionalidad instrumental que enfatiza la práctica como lugar privilegiado y la visión dicotómica entre investigación e intervención y/o la teoría y la práctica, siguen generando controversias en torno al lugar desde donde se construye conocimiento en trabajo social y el sentido ético político que asume (Silva & Carballo, 2019).

En este sentido, se debe señalar que los efectos de la políticas desarrollistas y neoliberales que se impulsaron desde mediados del siglo XX en Latinoamérica, no sólo

redujeron la acción del Estado en materia de lo social y con ello, la fragmentación de las necesidades de los sujetos (Carballeda, 2013), sino también las posibilidades de desarrollar una acción profesional reflexiva, crítica y situada. De esta forma, los condicionamientos vivenciados en la praxis profesional, han revitalizado las divisiones al interior de la disciplina, así como la difuminación de lo que por mucho tiempo le dio legitimidad y especificidad al Trabajo Social.

Como señala Malacalza “el ejercicio profesional de las(os) trabajadoras sociales se encuentra tensionado por un dominio institucional de atrapamiento y extrañamiento de la propia práctica” (2019, p. 60). A lo que se suman, según la autora “las contradicciones inherentes a las condiciones de trabajador asalariado inscripto en la tendencia de precarización y flexibilización laboral” (p. 61), dejando pocas posibilidades y espacios para el desarrollo de pensamiento crítico y reflexivo, tanto a nivel individual como corporativo.

Por otra parte, debemos reconocer que los procesos de feminización instaurados en los procesos de institucionalización y profesionalización del Trabajo Social, han dejado huellas sexo genéricas históricas en la disciplina/profesión (Linardelli & Pessolano, 2019). Lo que, sumado a la identificación originaria de la ciencia moderna a lo masculino y, por tanto, al orden patriarcal, resultan barreras aún complejas de sobrellevar para las y los trabajadoras sociales.

En este contexto, se complejizan las posibilidades de que las y los profesionales del trabajo social se vinculen a espacios de investigación y producción de conocimiento, aun cuando sientan las convicciones ético-políticas o posean las capacidades profesionales para realizarlas. No obstante, Silva y Carballo (2019) identifican dos posturas que hacen parte del corpus profesional en la actualidad. Por un lado, la que aboga por la necesidad de producir conocimiento desde lo que se considera como propio de la profesión, es decir, la intervención social, con el riesgo de supeditar o instrumentalizar la acción investigativa al proceso de intervención.

Y por otro, la que enfatiza en la necesidad de generar conocimientos, ya sea desde las intervenciones profesionales o desde temas emergentes en el contexto del campo profesional, esto último, con miras a desarrollar comprensiones complejas de la realidad social, más allá de los espacios de vinculación profesional. Por diferentes vías, y con diferencias en torno al sentido y lugar desde donde producir nuevos saberes, ambas posturas coinciden en la importancia de generar conocimiento, como forma de fortalecer la práctica profesional y el desarrollo disciplinar.

Si bien, en las últimas décadas se reconocen avances importantes en este ámbito, dada la proliferación y accesibilidad a programas de posgrado, sigue siendo un desafío ético político, tanto para las y los profesionales que se encuentran implicados en el quehacer profesional, como para quienes se vinculan a los procesos formativos de trabajadoras sociales. Como indica Sandra Iturrieta: “tal desafío se concreta en la necesaria rigurosidad, reflexividad y criticidad con la que se producen conocimientos que otorgan al trabajo social no sólo la pertinencia y calidad de su intervención social, sino que, además potencia el propio avance disciplinar y de las ciencias sociales en general” (2016, p. 10). Sin embargo, pareciera que la reflexión y producción de conocimientos, sólo es un tema propio y/o necesario en los espacios académicos, y no en el ámbito de la intervención, lo que por cierto, responde a la no superada separación teoría/práctica.

3. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Desde el surgimiento de la sociedad de la información y el conocimiento, las tecnologías han revolucionado los modelos de producción económicos, produciendo diversos efectos sociales y culturales en diferentes niveles y escalas. En este contexto, y desde una lógica productiva, la información y el conocimiento se han transformado en factores esenciales para el progreso, ubicando al ser humano como su capital máspreciado para hacer frente a los retos competitivos de esta era (Aja, 2002).

En la economía del conocimiento (Bueno, 1999; Melnikas, 2010) e incluso en las discusiones recientes sobre capitalismo tecno-científico (Birch, 2020), la gestión de la información y la creación de conocimiento mediados por el uso de las tecnologías, ocupan un lugar preponderante en los procesos organizativos de instituciones y empresas, así como en las exigencias en múltiples campos de desempeño profesional.

El trabajo social no está exento de estos desafíos, y de la necesidad de desarrollar nuevas capacidades y destrezas para dar respuestas a los problemas de las sociedades actuales, en la medida en que la acción del Estado y diversas políticas sociales han empezado a utilizar activamente mecanismos de gestión de información, asociadas a transformaciones en la forma de gestión del Estado y la implementación de políticas de modernización, gobierno electrónico, gobierno abierto y más recientemente big data (Dassen et al., 2012; Helbig et al., 2009; Gillingham y Graham, 2017).

Sin embargo, la revisión de las transformaciones en el uso de información y en la producción de conocimientos, muestran que los intereses fundamentales que los orientan, se originan en las necesidades empresariales o en términos más amplios, en las necesidades de gestión de cualquier institución privada o pública. Bueno (1999) plantea que la información se ubica en la interfaz entre unos datos y el conocimiento, destacando que el uso de las tecnologías facilitaría este proceso de transición. De esta forma, concluye que la gestión del conocimiento, como actividad característica de la organización inteligente, está integrada por un conjunto de conocimientos explícitos y tácitos, captados y creados, unas tecnologías facilitadoras, y un proceso dinámico de generación de conocimiento o un conjunto de flujos de conocimientos en interacción.

En tanto Aja (2002) en su revisión conceptual de los términos, destaca este proceso como una forma de asegurar que las organizaciones dispongan de la información y las capacidades necesarias para su adaptación a los cambios internos y externos del medio ambiente. En este sentido, aclara que procesos como visión compartida, gestión de calidad, enfoque al cliente, mejora continua, entre otros, son pilares esenciales para su buen desarrollo.

Por otra parte, Espinoza (2018) advierte que lo que se gestiona no es el conocimiento, sino las condiciones para que sea compartido, por tanto, la implementación de recursos para la construcción de entornos de información accesible resulta primordial para que las personas adquieran, compartan y usen la información para el desarrollo del conocimiento en beneficio no solo de la organización, sino especialmente, de la sociedad. Aquí las tecnologías permitirían el fortalecimiento de estos procesos, mediante herramientas informáticas como software, intranet, gestión documental, mensajería instantánea, etcétera.

Este vuelco en las formas de entender los procesos organizacionales a nivel mundial, bajo la premisa de modernización mediados por los procesos tecnológicos ha repercutido en todos los espacios institucionales, tanto públicos como privados. La universidad en tanto

empresa tuvo que adaptarse a estos cambios y flexibilizar su estructura y modelo de gestión en relación con las demandas del contexto social y el mercado globalizado (Espinoza, 2018; Macías, 2017). Ello significó, la adopción de nuevas formas de administrar la educación, y de nuevos los modelos de enseñanza aprendizaje, abriendo paso al modelo de formación por competencias.

En este sentido y en relación a la gestión de la información y el conocimiento, la UCT la incorporó como una de las nueve competencias genéricas para sus programas de estudios, definiéndola como:

Maneja conocimiento procesando la información pertinente y contextualizada para la construcción, transformación y mejora de los propios aprendizajes, para la resolución de problemas y la generación de nuevo conocimiento en el ámbito de su desempeño académico y profesional (Dirección General de Docencia, 2016, p. 35).

Más específicamente, se entiende que esta competencia implica la comprensión de marcos conceptuales y teóricos específicos de cada campo académico o disciplinar; habilidades para la recolección, análisis e integración de conocimientos previos para generar nuevos; el desarrollo de habilidades de búsqueda, evaluación y selección de información, considerando criterios de calidad y pertinencia; y finalmente, la capacidad de analizar información y conocimiento para su uso en contextos académicos y profesionales.

4. MANEJO DEL CONOCIMIENTO, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TIC EN TRABAJO SOCIAL

La competencia manejo de la información y gestión del conocimiento e información se incorpora en la carrera de trabajo social de la Universidad Católica de Temuco en el contexto de los procesos de homologación de perfiles profesionales y diseños de planes de estudios. Si bien, estos procesos fueron impuestos por las exigencias de la educación global, en muchas escuelas y en particular la nuestra, se abordó una revisión crítica de los orígenes disciplinares en relación con los supuestos filosóficos y epistemológicos que orientan la acción profesional y los procesos formativos contemporáneos.

Desde la entrada en vigencia del plan de estudios el año 2009 el perfil de egreso se ha mantenido, aunque considerando algunos ajustes menores y un proceso de actualización curricular implementado el año 2016. En este perfil se enfatiza en la formación de profesionales capacitados para trabajar con personas, considerando sus contextos familiares, grupales, comunitarios y las diversas formas de organización social, teniendo como horizonte el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, el desarrollo regional y social (Departamento de Trabajo Social, 2014).

Para ello se definen dos ámbitos de desempeño: la acción profesional para la transformación social y, aquella que tiene una relevancia central en el contexto de este artículo, la producción de conocimiento a partir de articulaciones Teórico-Prácticas, considerándose cosmovisiones, saberes locales y científicos, la valoración de la diversidad cultural, las relaciones interculturales, el medio ambiente y la relación ético dialógica con los actores sociales.

Aun cuando se muestra un plan de estudios claro y robusto que valora una acción profesional ética, crítica y reflexiva, su materialización y resultados se entrecruzan con

diversos elementos socio históricos y culturales que afectan los procesos de formación profesional y los contextos laborales. En primer lugar, la impronta positivista y el pensamiento binario que aún persiste en las ciencias sociales sigue fragmentando el conocimiento de lo social (Carballeda, 2008) y por tanto, la forma de entender la intervención social.

Segundo, la primacía del modelo neoliberal que no sólo ha permeado la organización del Estado al servicio del mercado, sino que como dice Macías (2017), el alma misma del sujeto/ciudadano, a través de la instalación de regímenes de saber poder sobre la vida. Tercero, el giro de las universidades dada la intromisión de perspectivas economicistas en las formas de administrar la educación y las exigencias de productividad académica (Verger & Romuald, 2015). Y cuarto, las condiciones laborales de quienes ejercen el trabajo social y que hoy se inscriben en el marco de la precarización y flexibilidad laboral inherentes al sistema neoliberal (Malacalza, 2019).

Sin embargo, desde el trabajo social, resulta relevante preguntarse si un enfoque principalmente productivo y tecnocrático es suficiente para comprender la multiplicidad de experiencias en relación a la información y el conocimiento que surgen desde la práctica profesional. En este complejo escenario la producción de conocimiento situado para el trabajo social, mediado por el uso de tecnología digital en diversos campos de desempeño profesional, nos presenta múltiples controversias, interrogantes y desafíos para los procesos de formación profesional.

Como en diversos campos de acción profesional, es posible identificar en el trabajo social visiones tecnofílicas, es decir, que consideran que la sola presencia o implementación de tecnologías generará efectos positivos sin importar las condiciones iniciales o las diferencias contextuales. Al mismo tiempo, emergen interpretaciones negativas o tecnofóbicas, donde se asocia la tecnología con la deshumanización y el control social (Polo Blanco, 2018).

En este sentido, el trabajo social es requerido para negociar el régimen neoliberal, mediante la implementación de procesos centrados en la gestión y el control de la población, apoyados por complejos sistemas tecnológicos e informáticos que han reducido la acción profesional a la administración de bases de datos y distribución de recursos, perpetuando las prácticas tecnocráticas, instrumentales y asistenciales propias de un trabajo social conservador o neoconservador (Vivero, 2017).

En contraste con esas posturas, en este artículo se propone una tercera posibilidad, la idea de que los procesos de gestión de información y la generación de conocimiento dependen de principios ideológicos previos que se “programan” mediante procesos de implementación tecnológica y de gestión de racionalidades (Feenberg, 2008). Por lo tanto, siempre existe la posibilidad de apropiarse o de reorientar la experiencia a partir de nuevos intereses sociales emancipatorios (Binimelis, 2017).

Parte de estos intereses podrían encontrar asidero en los planteamientos de las epistemologías del sur. Para Santos (2009) la diversidad del mundo es infinita, lo que implica que hay que buscar formas plurales de conocimiento, más allá de los parámetros científicos occidentales. Se trata de valorar y dar validez a otros tipos de saberes y prácticas, que permitan una justicia cognitiva para las clases y grupos históricamente oprimidos e invisibilizados.

Desde esta perspectiva, se propone la ecología de saberes (Santos, 2018) como forma de asumir la pluralidad de conocimientos existentes, reconociendo sus interacciones e interdependencias. Para el Trabajo Social, esto podría constituirse en una vía posible

para movilizar y producir conocimiento desde otros lugares y espacios diferentes de los enmarcados por nuestra constitución originaria y las lógicas tecnocráticas actuales.

El desafío ético-político entonces, implica re-pensar nuestras prácticas desde una nueva matriz de pensamiento que valore y articule las diversas cosmovisiones, los saberes locales y científicos dentro de un marco de relaciones ético-dialógicas entre actores. Bajo la convicción de que por esta vía se pueden enriquecer nuestras formas de comprender el mundo y la vida cotidiana, al mismo tiempo que nuestras acciones humanas y profesionales.

5. METODOLOGÍA

Previamente se ha señalado que las investigaciones sobre la gestión de información, conocimiento y la discusión sobre otros saberes, es un tema ausente o todavía emergente en los estudios sobre la formación y el ejercicio profesional del trabajo social chileno y en general de América Latina.

En este contexto, la investigación se orienta a la descripción y la comprensión crítica de los diversos desempeños profesionales de trabajadoras y trabajadores sociales egresados de la Universidad Católica de Temuco en relación a los procesos de gestión de la información y el conocimiento.

El enfoque seleccionado implicó un abordaje cualitativo de carácter exploratorio con la pretensión de indagar en un ámbito de estudio poco desarrollado con la pretensión de abrir un espacio temático de investigación más amplio en el futuro (Baškarada, 2014). Al mismo tiempo, en este contexto donde las discusiones sobre conocimiento e información se sitúan fundamentalmente desde la lógica productiva de la economía del conocimiento, ha parecido pertinente considerar un enfoque crítico con la intención de prestar atención a las ausencias y emergencias, de aquello que permita visualizar no solo una descripción de una experiencia práctica, sino las tensiones que ello genera como experiencia social (Santos, 2005, 2009). Ello permite la comprensión de la dimensión ético-política de la práctica profesional vinculada con la gestión de la información y el conocimiento con la intención de hacer propuestas transformadoras para la formación y el ejercicio profesional.

Desde esta perspectiva se aplicaron nueve entrevistas en profundidad a trabajadoras y trabajadores sociales egresados de la Universidad Católica de Temuco bajo el modelo por competencias. Las entrevistas y el proceso de análisis de resultados se efectuó en el periodo 2018-2019, considerando los siguientes criterios generales para la definición de la muestra: paridad de género, diversidad en el ámbito de desempeño laboral, y profesionales que trabajen en ámbitos urbanos y rurales. Se procedió a contactar a personas que respondieran a este perfil y que manifestaran su intención de participar, procedimiento que finalizó al considerar que se había conseguido saturación de información. En la siguiente tabla se presenta una descripción general de la muestra utilizada.

Tabla 1. Descripción de la Muestra

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

Fuente: Elaboración Propia.

Es importante señalar que a lo largo de todo el proceso de investigación se tuvieron en consideración los criterios de la Declaración de Singapur sobre la Integridad de la investigación (World Conferences on Research Integrity, 2010). En relación a las personas entrevistadas se aplicó consentimiento informado, y en todas las etapas del proceso investigativo se ha procedido a resguardar activamente su anonimato.

6. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la dimensión *Gestión de la información y el conocimiento* a partir de seis categorías de análisis, las que fueron definidas considerando tanto las propias definiciones específicas de los desempeños asociados a la competencia, como a la aparición de temas emergentes durante el trabajo de campo y la posterior discusión colectiva.

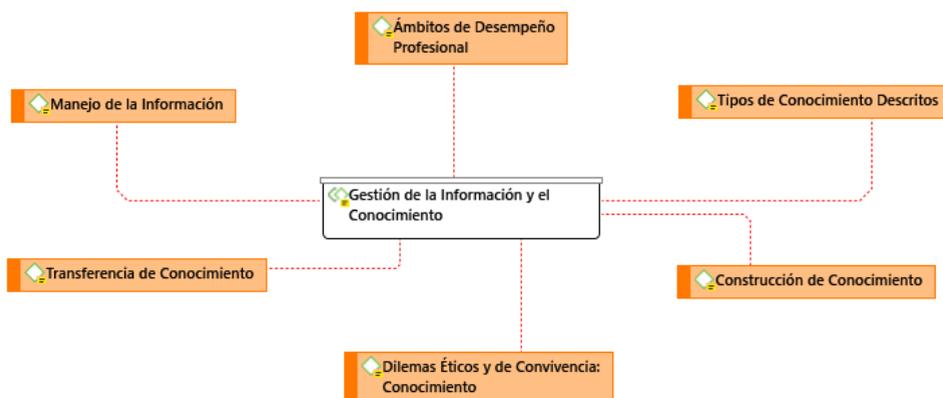


Gráfico n° 1. Fuente, elaboración propia.

6.1. DOS PERSPECTIVAS SOBRE EL CONOCIMIENTO

Por medio de esta categoría se buscaba identificar ámbitos de desempeño profesional del trabajo social donde se desarrollan procesos de gestión de la información y el conocimiento. Según lo señalado por las y los entrevistados, en todos los ámbitos de desempeño profesional, aparece como requisito fundamental el manejo de diversos conocimientos y la gestión de informaciones, los que serán especificados más adelante en el análisis.

En este sentido, la mayoría de las y los entrevistados, se desempeñan en instituciones públicas o que tienen alguna vinculación con el Estado (ver cuadro descripción de la muestra). En sus relatos, reconocen la existencia de una amplitud de ámbitos y diversidad de contextos laborales, lo que se traduce en la versatilidad que debe desarrollar en la actualidad.

(...) desde mi punto de vista, uno como profesional de trabajo social tiene que ver en qué contexto está (...), por ejemplo, estar en la escuela es muy diferente a ir a otra entidad o institución porque lo que se hace acá es más práctico, no hay procesos analíticos ni críticos (...) E4.

En algunas instituciones, se visualiza un pragmatismo en la acción profesional. Esta tensión entre teoría y práctica, cuestión histórica en el trabajo social, sigue generando divisiones al interior del colectivo profesional. En las entrevistas, se observan diferencias entre aquellos que valoran e incorporan conocimientos teóricos para mejorar sus prácticas, pese a las circunstancias y condiciones laborales asociadas a las sobrecargas y precariedad laboral, y quienes consideran que dada estas circunstancias y condiciones, su trabajo adquiere un nivel eminentemente práctico, prescindiendo del analítico-reflexivo.

Se evidencia, que ésta tensión no se genera exclusivamente por opción o responsabilidad individual del profesional, sino también por las concepciones de intervención social adoptadas por las instituciones y las políticas públicas vigentes. A partir de estas se definen criterios de desempeño profesional que determinan los énfasis de la intervención/acción, la producción de conocimiento y la valoración profesional.

6.2. LA DERIVA HACIA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La categoría manejo de información, se orienta a comprender la experiencia de utilización de información en el desempeño profesional, especialmente en relación a los tipos de información requeridos, y a las habilidades de gestión de información en su desempeño.

A partir de sus experiencias, las personas entrevistadas coinciden en señalar que sus ámbitos de desempeño les demandan un manejo amplio y actualizado de informaciones asociadas a leyes, normativas institucionales, políticas públicas y sociales, así como de antecedentes socio-familiares y territoriales de las personas. En relación a la gestión de información, mencionan que son realizadas a partir de las orientaciones técnicas emanadas de las políticas públicas y/o las instituciones.

Se menciona que tanto el manejo como la gestión de información están mediados por el uso de TIC. La implementación cada vez más frecuente de diversos software y dispositivos tecnológicos para el registro de informaciones en las instituciones, les exige el desarrollo de competencias tecnológicas para los procesos de intervención/acción profesional. En la

administración pública, destacan el Registro Social de Hogares³ y la plataforma Senainfo⁴, como los sistemas de información más relevantes. En otros contextos, reconocen la existencia de sistemas digitales rudimentarios y en otros casos del paulatino desarrollo de complejos sistemas de registro, gestión y control.

Señalan que la implementación de estas plataformas, tienen aspectos tanto positivos como negativos. Reconocen que son instrumentos que se constituyen en bases datos con multitud de informaciones relevantes para los procesos de intervención, facilitando el diseño de nuevas estrategias de intervención/acción profesional, como se expresa en esta cita.

(...) es un instrumento que, como dice su nombre, es histórico, considera elementos de crianza del interno, de historia delictual, familiar, del uso de su tiempo, educación, formación, empleo y otros elementos importantes como son tener algún diagnóstico de psicopatía, consideraciones para adherencia a la intervención, consideración de género, raciales. Es bien integral el instrumento, es más objetivo que el que teníamos antes. E5

A modo de crítica, manifiestan que la incorporación y uso de plataformas o sistemas de información en los procesos de intervención social, han resultado demandantes y burocráticos, dado los tiempos que significan los procesos de búsqueda, verificación y actualización de antecedentes. Sumado a ello, destacan que los organismos públicos poseen sistemas de gestión y registro diferenciados, los que no siempre están actualizados o se retroalimentan entre sí.

(...) el proceso en sí es burocrático en el sentido de que igual se tiene que revisar que los datos que están ahí sean efectivamente correctos. Entonces cuando la familia hace una modificación o solicita una modificación del Registro Social de Hogares, desde la municipalidad se va a las casas a verificar que la situación sea correcta y ahí se da el visto bueno para hacer la modificación. Eso se puede demorar hasta 3 meses, entonces igual es muy engorroso, solo cuando la familia se ve obligada por una necesidad mayor, lo hacen E3.

Finalmente, vinculan el manejo de información con el desarrollo de la capacidad argumentativa en los procesos de intervención y acción profesional, así como de la toma de decisiones en sus contextos laborales. La mayoría, salvo un entrevistado, reconoció utilizar criterios para la búsqueda de información. A saber: la revisión de documentos oficiales, páginas web institucionales, revistas científicas y bibliotecas de universidades. Los dos últimos, fueron señalados por profesionales que se encontraban cursando estudios de posgrados.

Desde sus experiencias, destacan que los dispositivos e instancias más recurrentes para compartir las informaciones y conocimientos generados, son los informes escritos y las reuniones técnicas. Aparece como significativa, la distinción que realizan en torno

³ Registro Social de Hogares (RSH) es un sistema de información del Ministerio de Desarrollo social y familiar, creado con el fin de apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales.

⁴ Senainfo es un SGI del Servicio Nacional de Menores (SENAME), organismo público dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familias en Chile, cuya labor principal es desarrollar políticas de protección de la infancia.

a la valoración del manejo de información y gestión del conocimiento que realizan las instituciones, señalando que los ámbitos donde más se valoran son: justicia, situación de calle y trabajo con familias.

6.3. INFORMACIÓN, CONOCIMIENTOS Y SABERES

En relación a los tipos de conocimientos que son movilizados en el ejercicio profesional, las y los entrevistados identifican distintos tipos y fuentes de conocimiento que nutren sus prácticas profesionales. En sus relatos, dan cuenta de la valoración y el reconocimiento de otros saberes, más allá de los científicos e institucionales. Hacen referencia a saberes que emergen desde la vida cotidiana de grupos y culturas diversas.

Se indagó sobre las diferencias entre información y conocimiento. La mayoría, coincidió en que la información se ubica en un primer nivel de acceso al conocimiento. La primera, se asoció a los antecedentes, noticias e ideas generales sobre un tema, situación o contextos. Permiten comprensiones iniciales sobre aquello que será abordado en los procesos de intervención social, y se caracterizan por ser plurales en sus contenidos y de fácil acceso para las y los profesionales.

De esta forma, se identificaron como canales o dispositivos de acceso a la información más utilizados en sus ámbitos de desempeño: internet, plataformas, bases de datos, libros, manuales y documentos institucionales. Especial mención, se hizo a las visitas en terreno, las entrevistas y utilización de redes sociales, dado que permiten el intercambio directo de informaciones con las personas y otros profesionales.

En este flujo de información, las y los entrevistados, reportan desempeñar un papel de mediadores entre los distintos tipos de informaciones y niveles de circulación. Uno de ellos, destaca la función de “traductor” que muchas veces debe desempeñar, considerando la complejidad o el lenguaje de estas informaciones. De esta forma pasa a constituirse en un interlocutor válido y confiable para las personas y contextos institucionales.

(...) la información en mi trabajo es intersectorial, va y viene porque, por ejemplo, nosotros tenemos que darle cierta información a la familia y ellos también tienen que entregarnos cierta información para que nosotros podamos pasarla, en ese caso, al sistema, al Estado, a la institución, para que se pueda verificar si la aplicación de la política pública o del programa está siendo efectiva o no. Entonces ahí, el rol que cumplimos nosotros es de una especie de mediador, de interlocutor entre las personas y las instituciones, para ver si es que efectivamente se está generando ese mecanismo de comunicación que permite que los objetivos puedan cumplirse. E3

Quienes se desempeñan en instituciones públicas, destacan las sobrecargas laborales y desgaste profesional que se generan en algunos períodos del año sobre sus funciones, dado el rol que juegan los medios de comunicación masivos en la ciudadanía debido a la difusión de informaciones sobre beneficios estatales. Desde su perspectiva, dichas informaciones son transmitidas de forma genérica o sensacionalista, produciéndose un aumento del flujo de personas a los servicios públicos reclamando por el acceso a beneficios sociales para los cuales no siempre califican.

En relación al conocimiento, las personas entrevistadas le atribuyen un nivel de profundidad mayor en comparación a la información. Parte con el manejo y gestión de

información para continuar con el desarrollo de procesos reflexivos, analíticos y críticos. En uno de los relatos, se menciona que tienen la capacidad de perdurar en el tiempo, a través de distintos canales de divulgación.

Asimismo, identifican distintos tipos de conocimientos en el desempeño de sus funciones destacando el científico, el experiencial y el de sentido común. Argumentando que el primero de ellos se asocia al generado por un experto, el segundo por las interacciones sociales desarrolladas en el tiempo en y con los entornos sociales, y el último a un saber que emerge de la vida cotidiana. Para uno de los entrevistados, la articulación de estos conocimientos en el ejercicio profesional los interpela en el desarrollo y movilización de capacidades humanas y técnicas.

(...) el conocimiento es algo que se puede interpretar de dos maneras: quizás del sentido común, referente a algo, a alguna práctica, a alguna acción; y también tiene que ver un poco con el tema de la información, de cómo uno quiere hacer algo. Por eso uno trata de investigar, de averiguar cómo uno quiere hacer una práctica y, si lo llevamos más a la cotidianidad, una receta. Ese es conocimiento, una receta puede estar dada por diferentes entes, cocineros o chef que te dan pautas. Ese es un tipo de conocimiento, pero lo otro también es por sentido de común de cómo esa misma preparación, me la enseñó mi abuelita que quizás no tenía estudios ni nada, pero llegamos al mismo punto (...) E4

Si bien, la mayoría coincide en la valoración de estos conocimientos en sus desempeños profesionales, reconocen prácticas de jerarquización de saberes en los espacios institucionales y los modos de producir conocimiento. En este orden, se privilegian los conocimientos científicos y las fuentes consideradas como “oficiales”. En este contexto surgen las disputas disciplinarias y profesionales por la validación de sus conocimientos en los espacios laborales.

Finalmente, se abordó la noción de sabiduría por considerarse un tipo de conocimiento que interpela al Trabajo Social en sus formas de generar y producir conocimiento. Si bien, no fue fácil para las y los entrevistados referirse a este concepto, se identificaron algunos elementos que podrían considerarse como constitutivos. A saber: la experiencia como fuente de sabiduría, como un proceso de larga duración, que se desarrolla desde marcos culturales y contextuales diversos, y como un legado transgeneracional que no necesita ser comprobado pero que influye en los procesos de maduración de las personas y sus trayectorias de vida.

Sabiduría es como un cúmulo de experiencias, de vivencias que se alcanza a una edad muy avanzada diría yo. Yo creo que es eso, es un cúmulo de experiencias, de vivencias, de sensaciones, de estímulos que nos va entregando el medio y que todo eso se va acumulando y eso es lo que nos va transformando y, también, formando una visión de mundo que es particular. No creo que la sabiduría esté compuesta por una visión que sea compartida, sino que la sabiduría es una visión propia de la persona particular, de cómo ellos mismos se pueden desarrollar con su entorno (...) E9

6.4. CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO

En esta categoría se buscó identificar procesos de construcción de conocimiento en el desempeño profesional de los trabajadores sociales, es decir, tipos de conocimiento generados, y uso del conocimiento.

En primera instancia, mencionan la relevancia de articular conocimientos e informaciones para fundamentar las acciones profesionales desarrolladas en el contexto de las intervenciones sociales. Esto, dado que observan prácticas profesionales guiadas por prejuicios sociales, más que por la comprensión crítica de la situación que viven las personas, sus familias y entornos. En general, hay convergencia en señalar que las dinámicas laborales actuales dificultan la calidad de los procesos de construcción de conocimiento.

(...) como le explicaba, a veces a uno le gustaría hacer un informe de calidad o intervenir de una forma más profunda con las personas, pero los tiempos, que yo creo que son el mayor obstaculizante que tenemos, como red SENAME, dificulta mucho los procesos, por ejemplo, uno tiene una presión al momento de hacer la intervención porque nos dan 72 horas máximo para subir esa intervención a la plataforma SENAINFO. Entonces, no sé, al otro día uno tiene terreno y tiene que subir todas esas intervenciones al sistema y justo al otro día tienes citación o se presenta una reunión, entonces uno como que nunca está desocupado y eso genera presión, estrés en los profesionales. Pero volviendo al tema de la calidad y de los informes, por ejemplo, lo mismo de usar la teoría, a veces uno debería fundamentar los argumentos del caso con teoría, pero no nos da el tiempo para leer. E1

En relación a los ámbitos desde donde se construye conocimiento, visualizan la propia práctica profesional como generadora de conocimientos. Por un lado, mencionan las distintas fases y momentos de la intervención social, tales como la evaluación, el diseño, la implementación, el cierre de sus propuestas, la vinculación con las personas, comunidades e instituciones, el acompañamiento profesional, entre otras. Por otro lado, las distintas técnicas que se implementan, tanto para levantar información, como para registrarlas: entrevistas, visitas domiciliarias, cuadernos de campo, etc. Los resultados, en la mayoría de los casos deben almacenarse en plataformas virtuales.

No obstante, uno de los entrevistados manifiesta que, durante la experiencia inmediata de la acción profesional y el cumplimiento de los requerimientos institucionales, se desdibuja el horizonte de la práctica profesional como generadora de conocimientos.

(...) se escribe y después tenemos que subirlo a la plataforma para que esté a disposición de los otros colegas que necesiten ocuparlo en algún momento. Claro, nosotros igual generamos conocimiento a través de esas prácticas. Incluso, en todo el proceso de acompañamiento porque nosotros en sí quizás no lo visualizamos directamente como que estamos generando conocimiento, pero en realidad, a través del tiempo, se genera este conocimiento. E3

Mención especial recibe la sistematización de experiencias. Se la reconoce como una herramienta propicia para la generación de conocimientos desde la praxis profesional, sin embargo, coinciden en señalar diversas dificultades para su materialización. A nivel

profesional, aluden al desarrollo de habilidades para el análisis de bases de datos y el dominio de herramientas tecnológicas. A nivel organizacional, la falta de reconocimiento sobre las implicancias y aportes para el fortalecimiento profesional, disciplinar e institucional.

Una cuestión relevante que aparece en una de las entrevistas, es la diferenciación que se realiza entre la sistematización que se aborda en los espacios de formación académica, versus los espacios institucionales.

(...) yo sé que hay distintas formas de hacer la sistematización, pero no la sistematización que nos exijan en la universidad con una vinculación marcadamente teórica-práctica y tan reflexiva, porque muchas veces no está el tiempo para poder hacer esas actividades (...) es importante poder realizarlo dentro de lo que se pueda (...), por ejemplo, el ordenamiento de la información, el énfasis en cómo ha sido la experiencia respecto a lo que nosotros hemos podido realizar y establecer propuestas de mejora. E8

Por último y de manera transversal, aparece como necesidad la formación permanente como forma de fortalecer el desarrollo profesional y posicionamiento disciplinar. En primera instancia, se valoran los cursos de especialización, diplomados, postítulos, etcétera, y en segunda, los posgrados.

6.5. LOS DESAFÍOS DE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

En esta sección se indaga en la existencia de procesos, medios o herramientas de transferencia de conocimiento, los destinatarios y uso del mismo en sus contextos laborales.

En este sentido, señalan que cada institución implementa sus propios procesos de transferencia de información en consonancia con sus modelos de gestión institucional. Destacan como herramientas comunes y vinculadas al quehacer profesional, el diseño, implementación y seguimiento de planes de intervención, diagnósticos y proyectos sociales, así como el uso de técnicas, tales como: entrevistas, reuniones, visitas domiciliarias, talleres e informes, entre los más relevantes, los que generalmente están mediados por el uso de TIC.

El plan de intervención por ejemplo, que hay que modificarlo cada 6 meses, los famosos ISA que es el Informe en Situación Actual del niño, hay que estarlo enviando a tribunales cada 3 meses. Todas las intervenciones que uno sube a SENAINFO, después tenemos que “evolucionarla” en otra hoja, aparte de la hoja de entrevista que uno tiene con la persona. Entonces a veces es como mucho y las carpetas son así de grandes. E1

Llama la atención, la mención al exceso de información que se genera en estas plataformas asociadas a la red de SENAME, o para el caso de otras instituciones públicas, lo rudimentario de los sistemas para almacenar o transferir informaciones, así como lo descontextualizado de los antecedentes que contienen. Se señalan críticas al sentido de los instrumentos y plataformas que se utilizan en los contextos institucionales, principalmente públicos, para generar y transferir informaciones.

Desde la municipalidad nos facilitan una matriz con información que poseen ellos, por lo general es súper rudimentaria, a veces ligada a las ayudas sociales que han

tenido las familias. También utilizamos un sistema que tenemos del programa, un sistema histórico (...) ahí podemos sacar efectivamente cuántas personas viven en la familia, porque a veces a ellos igual les hacen un diagnóstico cuando los invitan a participar en el programa, pero no es muy acabado porque es una entrevista súper corta que dura alrededor de 1 hora que la hace una persona del FOSIS, entonces nosotros tenemos que ver si los datos coinciden o no, sino, irlos modificando para que sean los correctos. E3

En relación a los actores a los que se transfiere conocimiento e informaciones emanadas de los procesos de intervención/acción profesional, la mayoría reconoce en un primer nivel, las instituciones, a través de sus plataformas digitales de almacenamiento de información. En un segundo nivel, los equipos profesionales o colegas de otras instituciones. Y, tercero, las personas sujetos de la acción profesional. En este último punto, uno de los entrevistados destaca las instancias de recibir conocimiento desde los sujetos que participan en la acción profesional, valorizando esta experiencia de “transferencia” como instancias de aprendizajes significativos.

Me ha tocado, también, temas de calle que por las experiencias de vida que han tenido las personas he logrado aprender mucho, yo creo que han acumulado tantas experiencias vitales, tantas emociones, tantas sensaciones que los hacen tener una visión de vida particular y que en perspectiva las hacen gente sabia. E9

En cuanto al uso del conocimiento e información que se genera, ya sea por los procesos de intervención y acción profesional, como de aquellos contenidos en los sistemas de registros institucionales, resultan esenciales para diseñar nuevas estrategias de intervención/acción profesional, la toma de decisiones, la distribución de recursos y la gestión de apoyos institucionales. Aparece como relevante, la alusión que uno de los entrevistados realiza sobre la necesidad de desarrollar un pensamiento crítico en torno a las posibilidades de la acción profesional y los procesos de intervención social, considerando las condiciones laborales y contextuales.

Muchas veces se conversa de cómo se están haciendo las cosas y cómo sería la forma adecuada para poder mejorarlo. O con las condiciones actuales, cómo poder nosotros actuar sin salirnos de la norma, pero sí tratando de hacer un poco mejor las cosas y también de tener un pensamiento crítico respecto a lo que se está realizando en el desarrollo profesional. E8

6.6. DILEMAS ÉTICOS Y DE CONVIVENCIA

En la definición de la competencia “manejo de la información y gestión del conocimiento”, no se identifican en forma explícita desempeños éticos y de convivencia. No obstante, las y los entrevistados hacen alusión constante a los diversos dilemas éticos que enfrentan en el desempeño de esta competencia.

En los relatos, aparecen como preocupaciones en relación al sentido que tiene almacenar informaciones en las plataformas institucionales, la manipulación y/o uso malicioso de los antecedentes de las personas, así como la suplantación de la identidad profesional al

interior de las instituciones, dada la facilidad con que se pueden acceder a los sistemas de información y claves de ingresos.

(...) claro, tenemos un documento, unas carpetas compartidas donde deberían estar las claves de todos los computadores para que tengan acceso en caso de que yo no esté y necesiten el computador. Igual es delicado porque la clave del computador es la misma clave del correo, entonces yo creo que es sensible para la gente (...) tienen acceso a tu correo. Si le mandan un correo a alguien y se hacen pasar por otra persona. E5

En cuanto a la producción de conocimiento y su difusión, se identifican diversas tensiones de acuerdo al nivel en donde se generan los conocimientos. En los procesos de intervención social, señalan como limitante los tiempos que se programan para subir las informaciones a los sistemas de información, dificultando las posibilidades de desplegar acciones profesionales que consideren la voz de las personas y sus contextos.

Es una limitante fuerte los tiempos, los plazos que se dan, entonces, claro, al final uno se guía por lo que me está diciendo la otra colega no más en el informe, lo que aparece en SENAINFO y con eso ya muchas veces basta y sobra. Si más encima la persona se cita y no viene a la primera sesión, más todavía uno se deja llevar por los informes. El

En este sentido, algunos de los entrevistados manifiestan preocupación por la veracidad de las informaciones contenidas en los sistemas informáticos para generar conocimiento en torno a los procesos de intervención profesional, cuestionando el poder que se le otorga a estas informaciones, por sobre la vivencia y realidad de las personas. De esta forma, las posibilidades de generar conocimiento en forma colaborativa con las y los sujetos de la intervención social, queda supeditada a la voluntariedad del profesional.

(...) se da de acuerdo a la voluntad de cada profesional porque por lo menos yo siempre trato de darle mayor relevancia a lo que dice la persona o al hecho empírico que yo puedo ver en la práctica en las visitas a terreno, porque los sistemas o la información que está tabulada no siempre es verídica, no siempre es real, carece de realidad como se dice. Si es que hay alguna discordancia con alguna otra información que está en el Registro Social de Hogares o cualquier otra información, tratar de subsanar esa información. No está en mi lógica decirle a la familia ¿sabe qué? lo que dice la ficha es lo correcto, entonces usted tiene que actuar de acuerdo a lo que dice la ficha”. No, porque la realidad es la que genera información y no al revés. E3

En un segundo nivel, aparece la valoración que se le otorga a otros tipos de conocimientos en los contextos institucionales, identificando prácticas hegemónicas que dificultan los modos de generar y difundir conocimiento. Se señalan como tensiones éticas, la falta de valoración de otros conocimientos y saberes en los procesos de gestión institucional, así como en las prácticas profesionales de otras disciplinas. Uno de los entrevistados, alude específicamente al sistema de salud, como ámbito donde predominan estas tensiones.

(...) cuando no estaba este acceso a la medicina occidental, habían parteras, habían compondoras de huesos, había gente que tenía conocimiento en cuanto a hierbas

medicinales, qué sé yo. Se está dando paso a eso, pero también hay gente que no cree. De hecho se ha dicho, el hecho de decir “no, yo no creo en eso” ya lo está deslegitimando o no lo está valorando, no lo está colocando en el mismo nivel de conocimiento que predomina que es el biomédico. E6

Finalmente, se enuncian preocupaciones en torno al uso adecuado de las TIC en el desempeño profesional de las y los trabajadores sociales. Se visualizan como desafíos para la formación de futuros profesionales, la necesidad de fortalecer capacidades reflexivas y críticas en la incorporación y manejo de tecnologías.

Yo creo que podría ser el cómo establecer el uso adecuado de cómo generar un tipo de discusión dentro de los espacios de internet. El uso de foros, de discusión, que no lo hicimos muy integrado. Lo que hicimos (en la universidad) fue revisión de software, lo que tiene más que ver con la disciplina, software estadísticos igual. Yo creo que va en cómo darle la vuelta, cómo darle el buen uso a las tecnologías (...) de que la tecnología no sea un distractor cuando yo estoy con otro, sino que sea como un facilitador para poder entregar información o poder compartir información con mis otros colegas, o con el entorno en sí. E9

7. CONCLUSIONES

Abordar la competencia de “Manejo de la información y gestión del conocimiento” de egresadas y egresados de Trabajo Social que se formaron bajo el modelo educativo de formación por competencias de la Universidad Católica de Temuco, permitió una aproximación a las formas de cómo se manejan la información y el conocimiento en los desempeños profesionales actuales. Los resultados antes descritos, dan cuenta de los desafíos ético político que enfrentan las y los trabajadores sociales en un mundo capitalista global que impone dinámicas de precariedad laboral, así como concepciones hegemónicas en la utilización de TIC. Esto no es exclusivo para Trabajo Social, sino que se extiende a otras disciplinas de las ciencias sociales que también son desafiadas por los avatares de este presente histórico.

De esta forma, en la sociedad global de la información y la economía del conocimiento, la praxis del Trabajo Social se ve interpelada por la adopción de determinismos tecnológicos institucionales que definen los modos de abordar los problemas sociales y la intervención social. En este contexto, las formas de manejar información y gestionar conocimiento en los ámbitos laborales actuales, se inscriben en lógicas instrumentales y productivistas que ponen en riesgo el sentido de la acción profesional y el desarrollo disciplinar, reduciendo de esta forma la posibilidad de construir prácticas alternativas.

En algunos casos, la competitividad profesional y pérdida de una perspectiva crítica que se evidencia en los espacios laborales, contribuyen a una sobre adaptación institucional, es decir, a la naturalización de dinámicas institucionales funcionales. Lo cual, deja al descubierto una pluralidad de formas de entender la disciplina y el quehacer profesional, así como la vigencia de las divisiones históricas entre teoría y práctica, la academia y el ejercicio profesional y el sentido ético político de la producción de conocimiento disciplinar.

Si bien, la incorporación de TIC para el manejo de la información y gestión del conocimiento en los ámbitos laborales, pueden constituirse en medios propicios para la generación de prácticas emancipatorias, el trabajo colaborativo, la producción y transferencia de conocimiento disciplinar. La sobrevaloración que se le otorga al uso de plataformas y dispositivos digitales desde las instituciones públicas o colaboradoras del Estado, terminan convirtiendo su potencial transformador en procesos burocráticos y de control social que desencantan, tanto a las personas como a las y los trabajadores sociales parte de los procesos de intervención social.

Al mismo tiempo, la forma en que son comprendidos los desempeños profesionales, dejan poco o ningún espacio para que desde el trabajo social se puedan efectuar aportes al diseño e implementación de estas tecnologías, especialmente en relación a los SGI.

Por otra parte, se reconoce a la praxis de Trabajo Social como generadora de conocimiento. No obstante, las concepciones funcionales que predominan en las instituciones o políticas sociales sobre intervención social, acaban instrumentalizando la acción profesional y la producción de conocimiento. La volatilidad con que se asumen los procesos sociales en algunos ámbitos o la imposición de un pensamiento hegemónico en otros, dan cuenta de prácticas que siguen contribuyendo a la reproducción de desigualdades e injusticias sociales y cognitivas. En esta suerte de invisibilización o jerarquización de conocimientos y saberes, el desarrollo de una comprensión crítica y contextualizada en y de la acción profesional, tanto a nivel de la intervención como de la investigación, resultan fundamentales para desnaturalizar la realidad y posibilitar la emergencia de otros mundos desde el Trabajo Social.

Respecto al uso de tecnologías en el manejo de información en las experiencias laborales descritas, las entrevistas dan cuenta de controversias ideológicas que develan conflictos éticos y de convivencia en el ámbito del quehacer profesional. Por un lado, la importancia de la consignación de evidencias en los sistemas digitales de la acción profesional, afectan la calidad de los procesos de intervención social, dado que las y los profesionales se ven tensionados entre responder a las plataformas o las demandas de las personas y sus contextos. Por otro lado, la vulnerabilidad de estos sistemas digitales asociada a entornos laborales precarios y sobre exigidos, estarían posibilitando la manipulación o uso malicioso de las informaciones contenidas, así como la suplantación de las identidades profesionales.

A partir de lo anterior, se plantean como desafíos ético-políticos para los procesos formativos de futuros profesionales, el desarrollo y fortalecimiento de capacidades comprensivas, reflexivas, críticas y situadas en el uso de tecnologías asociadas al manejo de información y gestión de conocimientos en los contextos de intervención e investigación social. Los sistemas de gestión institucional adoptados por casi la totalidad de los ámbitos de desempeño laboral, dejan estrecho margen para la producción de conocimiento y por tanto, la generación de prácticas emancipatorias que permitan quebrantar los límites impuestos por la sociedad global en curso. Estos desafíos, tensionan de igual manera a la academia, entendida como la responsable de la formación profesional y el avance en mayor medida del desarrollo disciplinar, considerando que también se inscribe en estas dinámicas laborales contemporáneas.

Finalmente, se propone como una alternativa posible para re-pensar la producción de conocimiento y uso de tecnologías en Trabajo Social, los aportes provenientes de las Epistemologías del Sur y diálogo de saberes. En estas perspectivas, las preocupaciones de las y los profesionales por vislumbrar otras formas de vinculación social en el contexto

de la intervención social, pueden encontrar asidero para revalorizar otras historias, otros saberes y otros contextos, para que en una relación ético dialógica con las personas, emerjan nuevos aprendizajes e interpretaciones del mundo y de lo que nos sucede. Para Trabajo Social, esto puede significar recuperar el sentido de la acción profesional, así como avanzar en las dicotomías que aún prevalecen y se esconden bajo las sombras de una intervención social que sigue los designios de los sistemas de gestión institucional inscritos en lógicas tecnocráticas y economicistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, C. (2006). Profesión y profesionalización: hacia una perspectiva ética de las competencias. En *Cuaderno de Trabajo Social* n° 3 pp. 47-58. Universidad Tecnológica Metropolitana ediciones. <https://cuadernots.utem.cl/wp-content/uploads/sites/10/2018/05/CUADERNO-TRABAJO-SOCIAL-N%C2%B03-def.pdf>
- Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 7–8. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S1024-94352002000500004&lng=es&nrm=iso&tlng=es>
- Asún Inostroza, R., Zúñiga Rivas, C. y Ayala Reyes, M. C. (2013). La formación por competencias y los estudiantes: confluencias y divergencias en la construcción del docente ideal. *Calidad En La Educación*, 38, 277–304. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652013000100008>
- Başkarada, S. (2014). Qualitative case studies guidelines. *The Qualitative Report*, 19(40), 1-25. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2559424>
- Birch, Kean. (enero de 2020). «Technoscience Rent: Toward a Theory of Rentiership for Technoscientific Capitalism». *Science Technology & Human Values* 45(1), 3-33. <https://doi.org/10.1177/0162243919829567>
- Binimelis, H. (2017). «Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social». *Revista Katálisis* 20(3), 448-57.
- Binimelis Espinoza, H., Guarda Cerón, D., & Vivero Arriagada, L. (2021). La transformación tecnológica del trabajo social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 271-297. doi: <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.2.06>
- Bueno, E. (1999). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales. Recuperado de <https://documents.ec/document/la-gestion-del-conocimiento-nuevos-perfiles-profesionales.html>
- Cademartori, Fiorella. (2018) «Precarización laboral en el Estado y degradación de la fuerza de trabajo: análisis en trabajadoras vinculadas a la implementación de políticas sociales». *Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, (31), 203-22.
- Cancino, Cancino, V. y Iturra, Herrera, C. (2018). Gestión curricular en un enfoque por competencias: aspectos claves y avances en el sistema universitario chileno. En Oswaldo Leyva Cordero y otros (Eds) *La formación por competencias en la educación superior: alcances y limitaciones desde referentes de México, España y Chile*. 323-374. Recuperado de <http://www.ulagos.cl/wp-content/uploads/2019/04/Formacion-por-competencias-en-la-educacion-superior.pdf>
- Carballeda, A. (2008). *Los cuerpos fragmentados. La intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto*. Buenos Aires: Paidós.
- _____. (2013). La Intervención Social en los escenarios actuales. Una mirada al Contexto y el Lazo Social. *Revista Margen* (68). <https://www.margen.org/suscri/margen68/carballeda.pdf>
- Cerda, J. y Ramírez, N. (2006). Un nuevo curriculum por competencias. *Cuaderno de Trabajo social* n° 3. *Desafiando la formación de los trabajadores sociales desde un curriculum basado en*

- la competencias profesionales*. 17-27. recuperado de <https://sitios.vtte.utem.cl/cuadernots/wp-content/uploads/sites/10/2018/05/CUADERNO-TRABAJO-SOCIAL-N%C2%B03-def.pdf>
- Dassen, Nicolás, Juan Cruz Vieyra, Ezequiel Molina, Ramírez Alujas, Álvaro V, Luciana Díaz Frers, Sandra Elena, et al. (30 de octubre de 2012). «Open Government and Targeted Transparency: Trends and Challenges for Latin America and the Caribbean». <http://dx.doi.org/10.18235/0012776>
- Departamento de Trabajo Social (2014). Informe autoevaluación Trabajo Social. Universidad Católica de Temuco.
- Díaz, M. D. M. (2005). Cambio de paradigma metodológico en la educación superior: exigencias que conlleva. *Cuadernos de Integración Europea*, (2), 16–27. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10234/187445>
- Díaz-Quezada, V., Poblete-Letelier, Á., y Gallardo-González, M. (2019). Rediseño curricular por competencias: experiencia en la formación inicial universitaria en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, X, 72–91. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.27.341>
- Dirección General de Docencia, Universidad Católica de Temuco (2016). Competencias genéricas para la formación de profesionales integrales. Resolución de Vicerrectoría Académica 42/2016.
- Duarte, C, y Mora, A. (2016). Renovación curricular, una oportunidad para repensar Trabajo Social en la Universidad de Atacama. *Revista de Docencia Universitaria* 14(1), 203-223. <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/5763>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 16(16), 199–219.
- Fernández March, A. (2011). La evaluación orientada al aprendizaje en un modelo de formación por competencias en la educación universitaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 8(1), 11–34.
- Feenberg, Andrew. (enero de 2008). «From Critical Theory of Technology to the Rational Critique of Rationality». *Social Epistemology* 22(1), 5-28. <https://doi.org/10.1080/02691720701773247>
- Gillingham, P., y Timothy G. (abril de 2017). «Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work’s Latest “Electronic Turn”». *Australian Social Work* 70(2), 135-47. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2015.1134606>
- Gómez, F. (2010). Competencias profesionales en trabajo social [Professional Competences in Social Work]. *Portularia*, 10(2), 51–63. <https://doi.org/10.5218/prts.2010.0016>
- Gómez-Mendoza, M. Á., y Alzate-Piedrahíta, M. V. (2010). La alegre entrada y el irresistible ascenso de las competencias en la universidad TT - The Joyful Entry and Irresistible Advancement of Skills in College TT - Entrada triunfal e ascensão irresistível das competências na universidade. *Educación y Educadores*, 13(3), 453–474. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942010000300008&lang=pt
- Grassi, E. (1995). La implicancia de la investigación social en la práctica del Trabajo Social. *Margen*, (9). Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/margen09/grassi.html>
- Helbig, N., J. Ramón Gil-García, y Enrico Ferro. (enero de 2009). «Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature». *Government Information Quarterly*, From Implementation to Adoption: Challenges to Successful E-government Diffusion, 26(1), 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Hernández Echegaray, A. (2017). «La precarización laboral como factor de la desprofesionalización del trabajo social: análisis y propuestas desde la perspectiva experta». *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (59), 117-39.
- Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: Trabajo y formación profesional*. Cortez Editora. Sao Paulo.
- _____. (2017). La formación académico-profesional en el servicio social brasilero. En P. Vidal (Coord.), *Las caras del trabajo social en el mundo: Per(e)sistencias bajo el capitalismo tardío*

- (pp. 207-2439. Ril Editores. <https://redmovimientos.mx/wp-content/uploads/2020/07/Las-Caras-del-Trabajo-Social-en-el-Mundo.-Peresistencia-Bajo-el-Capitalismo-Tard%C3%ADo-Vidal.pdf>
- Incháustegui Arias, J. L. (2018). La base teórica de las competencias en educación. *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 74, 57-67.
- Iturrieta, S. (2004). *Trabajo Social y producción de conocimientos: un desafío ético*. (Ponencia) Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, San José de Costa Rica. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/308649993/Sandra-Iturrieta-y-TS>
- _____. (2016). Imperativos para la producción de conocimientos en Trabajo Social: rigurosidad, reflexividad y criticidad. *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria, Universidad Católica del Maule* 1(1). Recuperado de <http://revistapai.ucm.cl/article/view/153>
- Krmpotic, C. (2009). Identidad y alienación en Trabajo Social, en un contexto de reformas sociales, desprofesionalización y proletarización. *Revista Margen*, 56.
- Linardelli, M. y Pessolano, D. (julio-diciembre 2019). La producción de conocimiento en Trabajo Social, una lectura desde las epistemologías del sur y feministas. Prospectiva. *Revista de Trabajo Social e Intervención Social* (28). Universidad del Valle. Cali, Colombia. Recuperado de <https://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/%20article%20view%20/6695>
- Macías, T. (2017). *La Espada y la pared: los desafíos de la regulación neoliberal de la práctica y la educación del Trabajo Social en Canadá*. Santiago, Chile. Ril Editores.
- Malacalza, L. (2019). Construcción del conocimiento en Trabajo Social. *Revista Cuadernos del Trabajo Social*, 13(1), 57-71. Universidad Tecnológica Metropolitana. Santiago, Chile. recuperado de <https://cuadernots.utem.cl/articulos/construccion-del-conocimiento-en-trabajo-social/>
- Martínez, C., & Magda, F. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación superior. *Revista De Ciencias Sociales*, 25(1), 94-101.
- Matus, T. (1993). El dilema de la producción de conocimiento en Trabajo Social. En T. Matus, *Desarrollo local. Frontera de lo posible* (pp. 107-113). Chile: Escuela de Trabajo Social La Católica.
- Melnikas, B. (2010). «Sustainable Development and Creation of the Knowledge Economy: The New Theoretical Approach». *Technological and Economic Development of Economy* 16(3), 516-40. <https://doi.org/10.3846/tede.2010.32>
- Moreno, T. (julio-diciembre, 2012). La evaluación de competencias en educación. *Sinéctica*, 39. Recuperado de <https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/84>
- Muñoz, R. V., & Soraya, E. M. (2012). Formación En Trabajo Social. Antecedentes De La Reforma: Perfil De Egreso, Competencias Y Planes De Estudio. Conocimiento Adquirido a Través De Pasantías Académicas a Escuelas Universitarias De Trabajo Social En España. 1, 79-90.
- Pacheco Santos, C. (2018). El Trabajo Social y las competencias profesionales. *Revista Trabajo Social*, 0(18), 57-75.
- Parola, R. (1997). *Aportes al saber específico del Trabajo Social*. Espacio editorial. Argentina.
- Polo Blanco, J. (2018). Antropología de la obsolescencia humana. Hiperconsumo, tecnofilia y velocidad mercantil. *Revista de Filosofía (Madrid)*, 43(2), 295-314. <https://doi.org/10.5209/RESF.62032>
- Santos, Boaventura de Sousa. (2018). *Justicia entre saberes: Epistemologías del Sur contra el epistemicidio*. Ediciones Morata.
- _____. (2009). *Una epistemología desde el Sur*. México: CLACSO y Siglo XXI.
- _____. (2005). *El milenio huérfano. Ensayos para una nueva cultura política*. España: Trotta.
- Strydom, Piet. *Contemporary Critical Theory and Methodology*. 1. issued in paperback. Social Research Today. London: Routledge, 2013.
- Silva, C. & Carballo, Y. (2019) La producción de conocimiento en Trabajo Social: notas sobre la resignificación ético-política, una revisión necesaria. *Fronteras*, 12, 14-23. recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6974255>

- Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca: Proyecto Mesesup, 1–16.
- Trujillo, A. Sevilla, D. y Torres, M. (2009). El proceso de Bolonia: significados, objetivos y controversias. *Avances En Supervisión Educativa*, (10). Recuperado a partir de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/397>
- UC. (2014). Reformas a la educación superior en Chile: Contribuciones desde la UC al debate nacional. *Temas de La Agenda Pública*, 1–64. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/4903>
- UCT. (2008). Política de formación de pregrado. Dirección general de docencia, Universidad Católica de Temuco, Chile.
- Verger, A., & Romuald, N. (2015). Nueva gestión Pública y educación. *Educ. Soc., Campinas*, 36(132), 599–622.
- Vidal Molina, P. (2017). *Las caras del trabajo social en el mundo: per (e) sistencias bajo el capitalismo tardío*. RIL editores.
- Vivero, L. (Sep-Dec 2017). Desafíos de una práctica ético-política. *El trabajo social chileno post-dictadura katálisis* 20(03). Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p344>
- Verger, A. & Normand, R. (2015). Nueva gestión pública y educación: elementos teóricos y conceptuales para el estudio de un modelo de reforma educativa global. *Educação & Sociedade*, 36(132), 599-622. [fecha de Consulta 12 de Diciembre de 2021]. ISSN: 0101-7330. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87342690002>
- Vilbrod, A. (2006). Las competencias profesionales de los trabajadores sociales. Algunas precauciones frente al riesgo del fetichismo de la técnica. En *Cuaderno de Trabajo Social* n° 3 pp. 5-16. Universidad Tecnológica Metropolitana ediciones. <https://cuadernots.utem.cl/wp-content/uploads/sites/10/2018/05/CUADERNO-TRABAJO-SOCIAL-N%C2%B03-def.pdf>
- Vivanco, R. y Espinoza, S. (2012). Formación en trabajo social. Antecedentes de la reforma: perfil de egreso, competencias y planes de estudio. conocimiento adquirido a través de pasantías académicas a escuelas universitarias de trabajo social en España. *Espacio regional* 1(9), 79-90. <https://revistaespacioregional.ulagos.cl/index.php/espacioregional/article/view/2860/3797>
- World Conferences on Research Integrity. (2010). «Singapore Statement on Research Integrity». World <Conferences on Research Integrity. <https://wcrif.org/guidance/singapore-statement>

