

# PÁGINA ABIERTA

Espacio destinado a la producción de conocimiento, reflexiones y debates vinculados a nuestro ejercicio profesional

---

## ***Intervención social y revolución tecnológica***

*Por Bárbara Brandauer – Abril de 2023*

---



### ***Intervención social y Revolución tecnológica***

*La intervención, muchas veces hace visible aquello que no se visualiza, que se encuentra naturalizado, de este modo se sale de lo establecido.*

*A. Carballeda*

#### *Introducción*

En contexto de mi desempeño como trabajadora social dentro del ámbito estatal en la región del Alto Valle de Río Negro<sup>1</sup> cotidianamente me hago preguntas sobre mis intervenciones. En los últimos tiempos que la digitalización fue ganando terreno surge la cuestión sobre cuál nuestro rol como trabajadoras/es sociales en implementación de la política social en contexto de la 4ta Revolución tecnológica. Es a partir de aquí que propongo esbozar algunas reflexiones.

#### *Repensando la intervención en la era digital*

Ante el contexto de la pandemia tuvo lugar un proceso que Pilar Arcidiácono y Luisina Perelmiter (2021) denominan como “reconversiones de la organización

---

<sup>1</sup> Centro de Referencia de General Roca Río Negro- Dirección Nacional de Gestión de CDR- MDS



interna del trabajo de asistencia”, esto significó la readecuación de las formas en que veníamos realizando nuestra tarea. Las autoras plantean que esto fue posible por las características de nuestro Ministerio; de formatos lábiles, contornos difusos, informales, descoordinados, voluntaristas y amateur, que de algún modo permitieron mantener la operatividad de la asistencia estatal.

Las distintas acciones y los dispositivos que incorporamos en el contexto de emergencia nos posibilitaron continuar con el trabajo asistencial en convivencia con un esfuerzo permanente de preservar y defender esas *fronteras entre lo privado personal y lo público estatal*, y la necesidad de delimitar roles y funciones.

El uso de los recursos personales privados (computadoras, celulares, internet) y los modos de comunicación informales fueron (y lo son aún hoy) la única forma de continuar con nuestra tarea.

En el Centro de Referencia de General Roca Río Negro tenemos un “territorio” de intervención definido geográficamente, un territorio físico con coordenadas y fronteras delimitadas, un territorio con sus particularidades, sus relatos, sus improntas políticas; un territorio conformado por ciudades pequeñas y zonas rurales de la meseta patagónica, de historias enlazadas con el río, la aridez, las bardas, el viento fuerte, las chacras y la cosecha de frutos, un territorio en el cual transcurren relaciones sociales, la vida cotidiana de la comunidad.

Este transcurso de la vida cotidiana hoy se encuentra atravesado por el proceso de virtualización propio de la instauración de la “Era digital”.

La “Era digital” o “4ta Revolución tecnológica” genera nuevas dinámicas de interacción, tomando la noción de Carballada (2015) de territorio como relato, como categoría que es construida y nos construye, transformando espacios y lugares, resulta necesario comprender nuestro espacio de intervención con las marcas de lo virtual.



Las medidas adoptadas durante la pandemia por Covid 19 aceleraron los procesos de digitalización y virtualización que ya tenían unas décadas de desarrollo, sin embargo, fueron bisagra en término de cambios.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación irrumpieron en la vida cotidiana, en relaciones sociales, en la actividad económica, en la comunicación política y en los procesos institucionales y organizacionales abrieron las perspectivas hacia nuevas formas de relacionarse, de producir, de construir, de trabajar (Rodríguez, 2011). Han generado un nuevo espacio de relación entre los individuos, un “**territorio digital**”, un espacio tiempo diferente en el que se desarrollan las actividades humanas. Así como los territorios digitales constituyen un ecosistema cultural y tecnológico que a través de múltiples dispositivos permiten el acceso a la información, la comunicación y el entretenimiento (Rodríguez, 2011, Bernal Hidalgo, 2020) también permiten (o no) el acceso a políticas públicas.

Como parte de este proceso histórico que ocurre a un ritmo vertiginoso, en el que progresivamente las plataformas virtuales resultan prácticamente el único medio de acceso a las políticas sociales, es necesario pensar nuestra intervención.

El avance digital en Argentina transcurre en realidades muy desiguales y de extrema pobreza; para algunas/os puede significar mayores oportunidades, para otras/os significa la exclusión.

Esta desigualdad en el acceso a Internet y a las TICs o “brecha digital”, se expresa en las posibilidades de acceder a los dispositivos, a la conexión a internet, es decir la **brecha de acceso**, falta de competencias digitales denominada **brecha de uso** y la falta de conocimientos para aprovechar el uso de las herramientas de información disponibles o **brecha calidad de uso**.

Hoy en día el acceso a los programas sociales está mediado por lo digital, incluso algunos trámites se han vuelto 100% virtuales sin la posibilidad de realización



frente a una “ventanilla”. Los organismos estatales tienen desarrollados sus portales de acceso, “Mi Anses”, “Mi Argentina”, “Portal de Empleo”, “TAD”, “Tina”.

Los programas de protección social implementados en el último tiempo adquieren la forma de transferencias monetarias a cuentas bancarias de las/os titulares (proceso de bancarización que presenta gran dificultad en territorios rurales) por ejemplo la experiencia de IFE, el Refuerzo Alimentario, el “Alimentar” que cambio de formato tarjeta a transferencia bancaria.

Un buen ejemplo de ello fue la reciente actualización de datos del programa Potenciar Trabajo en la que se requirió la validación de identidad mediante datos biométricos de las/os titulares del programa de modo digital a través de la plataforma Mi Argentina. Esto devino en una gran dificultad para las/os titulares que no contaban con un smartphone, o con internet o no sabían cómo usar la plataforma. En estos casos las estrategias de soporte masivas llevadas a cabo, cómo los videos con instrucciones que se difundieron en las redes sociales o incluso la mesa de ayuda mediante el bot chat de “Tina”, resultaron insuficientes ya que éstas estrategias se encuentran en el ámbito de lo virtual y requieren también de ciertas habilidades digitales. La única opción de realizar esta validación de modo analógico era mediante la acreditación de identidad en un Punto Digital, lo cual tampoco estuvo exento de dificultades ya que para acceder a ello tenía que haber un Punto Digital en funcionamiento cercano al domicilio. Como resultado se dieron de baja al menos 85.000 titulares al programa, por no haber cumplimentando a tiempo la validación de identidad requerida.

Ante la expansión de los territorios digitales, de virtualización de los sistemas de protección social, y la consecuente profundización de las brechas digitales es necesario pensar sobre nuestro rol como trabajadoras/es sociales. Los cambios ocurren de modo acelerado y frente a este escenario ensayamos nuevas formas de intervenir poniendo en marcha estrategias de acompañamiento en estos procesos, esto implica el desarrollo de nuestras propias habilidades digitales.





Las/os trabajadores sociales intervenimos en la reducción de esas brechas, generamos puentes de acceso a derechos. Acompañando a las/os titulares de derecho en estos procesos, desde la perspectiva de inclusión digital, garantizando el acceso, uso y apropiación de las tecnologías en igualdad de condiciones, buscando que esas brechas no signifiquen un “salto” a la exclusión, al padecimiento.

Estas tareas que se convirtieron en nuestra rutina de trabajo requieren ser incorporadas en un abordaje con perspectiva integral.

Carballeda (2012) aludiendo a otros escenarios complejos y turbulentos, define a la intervención como lugar de construcción de nuevas preguntas, donde lo construido puede ser desarmado, re hecho y básicamente transformado; como instalación de espacio político que interpela, saliendo de lo esperado, abriendo nuevos espacios para el hacer (Carballeda,2012 pp8) creo que hoy la intervención en lo social demanda la reflexión sobre los nuevos territorios, las nuevas formas de quehacer profesional, nuevas formas de dialogar con el/la otro/a, de construir y deconstruir estrategias de abordaje de la cuestión social.



### *Comentarios finales*

La revolución tecnológica es un tema de agenda principal en temas de desarrollo.

La implementación de políticas sociales en este contexto adquiere nuevas formas, la posibilidad de acceso a bases de datos puede determinar en forma rápida y “eficaz” quienes cumplen con los requisitos de acceso a determinados programas, lo cual podría resultar operativo en términos de implementación, reduciendo costos y tiempos. Esto no está exento de errores y sobre todo de generar sectores de exclusión determinados por las “brechas digitales”

¿cómo reconfigurar nuestro rol en este escenario? De algún modo este complejo contexto pone en jaque aquel “instrumental teórico técnico de intervención” que sirve de guía a nuestro quehacer profesional, demandando el desarrollo de nuevas herramientas.

Este contexto nos interpela a reflexionar sobre la intervención ante la complejidad de manifestaciones de la cuestión social. Redefinir roles, interpretar de modo crítico estos nuevos escenarios, ensayar estrategias de abordaje integral, aprovechar las oportunidades que brinda el desarrollo de nuevas tecnologías, implementar acciones concretas de reducción de las brechas digitales y de promoción de habilidades digitales.



## Bibliografía

Arcidiácono, Pilar y Perelmiter, Luisina (2021). Asistir sin ventanillas: el trabajo estatal de trinchera en tiempos de COVID-19, Estudios Sociales del Estado, Vol. 7 Núm. 13.

Arias, Ana (2013) Lo territorial en el territorio de la Argentina. Connotaciones históricas, políticas y culturales de lo social de los territorios. Revista Margen

Bernal Hidalgo, Luis. (2020) Los territorios digitales en el contexto del ciberespacio. Ar@cne. Revista Electrónica de Recursos de Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de octubre de 2020, vol. XXIV, nº 247

Carballeda Alfredo (2015). "El territorio como relato. Una aproximación conceptual" En Revista Margen N° 76

Carballeda Alfredo (2012). "Política social, multiculturalismo e intervención en lo social. Pensando en Latinoamérica". En Revista Debate público. Reflexión de Trabajo Social. Año 2 N° 4

Carballeda Alfredo (2008) "La intervención en lo Social, las Problemáticas Sociales complejas y las Políticas Públicas" Revista Margen N°48 recuperado en <https://www.margen.org/carballeda/Problematicas%20sociales.pdf>

Rodríguez Manuel Luis (2011) "Territorios virtuales: intimidades, relaciones interpersonales y nuevas redes individuales" En Geopolítica XXI Centro de Análisis de Política y Prospectiva- Chile recuperado en <https://geopoliticaxxi.wordpress.com/2011/05/27/territorios-virtuales-intimidades-relaciones-interpersonales-y-nuevas-redes-individuales/>

Martinez R, Palma A. y Velásquez, A., (2020) Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina, serie Políticas Sociales, N° 233 (LC/TS.2020/88), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

