Los Aportes de la Informática al Trabajo Social Latinoamericano

Lic. Marcos Chinchilla Montes[1]

Introducción

Prácticamente no queda duda, la segunda mitad del siglo veinte ha mostrado un vertiginoso y sostenido avance del desarrollo tecnológico. El viejo sueño por tocar las nubes, fue superado con creces por los viajes espaciales. De tubos electrónicos al vacío, pasamos a transistores y microchips que se encuentran en casi todos los hogares que posean una radio o televisión.

El desarrollo tecnológico, en parte se ha impulsado por el consumo, la competencia, la explotación y la acumulación de capitales. Factores que también se han conjugado para crear y mantener relaciones desiguales que producen condiciones de injusticia y pobreza en millones de personas.

Desarrollo humano y tecnológico, no han caminado de la mano para desgracia de la humanidad; no obstante, que el segundo a influido negativa y positivamente sobre el primero (de la tecnología nuclear para el exterminio a la medicina nuclear).

En el triángulo conformado por el desarrollo humano, la tecnología y el Trabajo Social, se identifican importantes retos de cara al desarrollo de nuestra profesión en el próximo milenio. De allí que una de las preocupaciones fundamentales que han motivado este trabajo, es la forma como la tecnología -y especialmente la informática- se ha vinculado a nuestra profesión. Preocupación apoyada en la impresionante diseminación que tiene la computación en nuestras sociedades y las fortalezas y potencialidades derivadas de ésta.

Previo a desarrollar aquellos elementos en los que el Trabajo Social debe incursionar en el campo de la informática, hemos considerado necesario establecer una relación entre desarrollo humano y desarrollo tecnológico, sus puntos de encuentro y porque no, los desencuentros que existen entre ambos.

Seguidamente establecemos una breve diferenciación conceptual entre los términos" informática", "computación" y "computadora", para delimitar con mayor precisión los espacios en los que paulatinamente las/los trabajadores sociales deben incursionar.

En la tercer sección de este artículo, planteamos dos formas en que la informática y los equipos de cómputo han sido aprovechados para apoyar actividades desarrolladas por trabajadoras/es sociales. En términos generales si bien esta sección nos muestra que

---

[1]-Profesor de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Administra y desarrolla los servicios Internet para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica y para la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Trabajo Social.

llevamos varias décadas aprovechando tecnologías informáticas, es mucho lo que queda para desarrollar al máximo las posibilidades técnicas que aparecen día tras día.

Finalmente establecemos varias llamadas de atención sobre el riesgo que implica atribuirle a la informática capacidades y potencialidades que realmente no posee.

1. Desarrollo Humano vs Desarrollo Tecnológico

¿La tecnología como medio o fin en si mismo? Esta es una de las preguntas básicas a esclarecer, antes de pensar en los posibilidades que la informática brinda al Trabajo Social.

Partimos de que uno de los principios básicos del Trabajo Social, es su compromiso por construir y mantener condiciones que potencien el desarrollo humano de las personas (Chinchilla y Villegas; 1995). Cuando hablamos de desarrollo humano, no nos referimos a cualquier clase de desarrollo, sino a un desarrollo centrado en la persona. Un estilo de vida y coexistencia social, en que se potencian -o han potenciado- todas las capacidades personales, y que llevan a cada uno/a de los/las integrantes de la sociedad a tener un nivel de vida pleno, satisfactorio y digno (Velázquez; Reyes; 1992).

Del uso que se hace de la tecnología, encontramos las mismas limitaciones que existen con algunos modelos de educación, con la salud o la participación. A manera de ejemplo, si bien algunos modelos educativos ponen su énfasis en la transmisión de conocimientos y en la memorización de los mismos, no podemos hablar de un conocimiento liberador, participativo y crítico que se forme en la población estudiantil; más bien hay una tendencia hacia una educación bancaria, verticalista y repetitiva que no fomenta la creatividad, la reflexión crítica, la libertad y la participación. ¿Qué potencialidades personales son estimuladas con esta clase de formación o conocimientos?

Esa es la pregunta que nos hacemos con respecto a la tecnología informática. La experiencia cotidiana muestra, que si bien en muchos casos a partir de ésta se generan espacios de recreación, conocimiento, comunicación y simplificación de tareas, su influencia en la formación de una sociedad más igualitaria y justa, es prácticamente nula([2]). Al contrario, se refuerzan tendencias individualistas, transculturación y desarrollo desigual en el conocimiento y dominio informático por parte de los "países desarrollados" y de las grandes corporaciones de la informática.

Para el Trabajo Social, la informática debe concebirse como una herramienta o insumo más, que fortalece y maximiza la calidad del trabajo. Insumo que se hace presente en campos que van desde la formación profesional, hasta la misma intervención y su evaluación.

---

[2]-Dos casos realmente interesantes y que desafían nuestra afirmación se dieron en 1998. El primero tuvo lugar en uno de los ex-tigres asiáticos cuando el gobierno Tailandés encabezado por Suharto, experimento un fuerte movimiento social que lo llevó a dimitir de su puesto. Miles de personas utilizaron el correo electrónico para organizar y comunicar las fechas y actividades de presión antes las cuales dimitió el gobernante.

En España, miles de usuarios de la red local de teléfonos organizaron una huelga en protesta por el aumento de las tarifas telefónicas, utilizaron también el correo electrónico para organizarse y llevar a cabo las medidas de presión.

Sin querer realizar generalizaciones, la informática está en capacidad de brindar aportes sustantivos a los procesos metodológicos, a la forma como se investiga, a la calidad de la interpretación, a las posibilidades de intervención, etc. Sin embargo, hay que tener claridad, que la informática no es ninguna panacea o varita mágica. Insistimos, es una herramienta más de trabajo.

No obstante, por experiencias personales en el desarrollo de cursos de informática con estudiantes de Trabajo Social, es urgente forjar actitudes y habilidades en las/los estudiantes, para que estén en capacidad de percibir la informática como un insumo para la profesión, y no sólo como un curso donde se enseña a encender, operar y apagar una computadora.

Esta última situación, ha llevado a que estudiantes, docentes y profesionales, perciban los cursos de informática como cursos que no se asocian con elementos sustantivos de la enseñanza y práctica del Trabajo Social. A la informática, y más precisamente a las computadoras, se les ha asignado un valor comercial y de oficina: digitar textos, montar hojas electrónicas para simplificar cálculos, elaborar tarjetas de felicitaciones y otras tareas del mundo de las oficinas. Esta situación no es gratuita, responde precisamente a una de las vertientes en que más se ha desarrollado la informática y donde con mayor intensidad se ha aprovechado ésta; desgraciadamente, una gran cantidad de profesionales mantienen esa visión y relación con la informática.

Previo a desarrollar los espacios de intervención en que ha incursionado y debe fortalecer su incursión el Trabajo Social en el campo de la informática, es pertinente establecer un conjunto de diferencias entre "informática", "computación" y "computadoras".

2. ***Informática: ¿Un concepto que se amplia?***

Cuando aparecen las primeras computadoras electrónicas a mediados de este siglo, la idea original era que se encargaran de manejar grandes cantidades de números; los que por su dimensión, eran de difícil y lento manejo para los seres humanos. Así, la tendencia original estaba relacionada con los cálculos matemáticos que tenían utilidad para la física y otros campos asociados del conocimiento.

De ese espacio a la fecha, las computadoras han pasado a tener presencia en casi todos los espacios de la actividad humana; sea por la influencia directa de su aplicación, o por que las tecnologías utilizadas en su elaboración han pasado a apoyar otro conjunto de tareas de la sociedad. Desde una tarjeta telefónica con chip, el control remoto de su televisor o hasta la computadora que controla el vuelo de un avión, la informática tiene una presencia abrumadora en este fin de milenio.

Aquí se hace pertinente aclarar que informática y computación no son sinónimos. La primera es una ciencia relacionada con el manejo automatizado de la información([3]). La

[3]- Tenemos que ser claros, para la Informática la información no solo se limita al producto de la interacción humana (diarios, investigaciones, encuestas, tradiciones, etc), sino que esta se encuentra en campos como la longitud de onda de la luz, las pulsaciones de un quásar, el ADN de la vida en la tierra, la atracción gravitacional entre cuerpos celestes, la forma como el oído y el cerebro procesan la información auditiva, etc.

segunda, es una de las profesiones que se encarga de establecer como se maneja esa información de forma automática; dentro de ésta, la computadora (el conjunto de teclado, monitor, CPU, programas y otros periféricos) es uno de los productos más acabados, y que en buena parte, viene a potenciar a la primera.

Tratemos ahora de dar respuesta a la pregunta que abría este segundo punto, ya que tiene varias connotaciones importantes para el Trabajo Social.

Desde nuestro punto de vista, lo que más bien viene a ampliarse, son las posibilidades que se integran en las computadoras (equipos y programas). De costosos y grandes aparatos manejados por grupos de personas expertas, las computadoras de la actualidad han pasado a ser pequeñas, con precios más o menos accesibles y amigables en su operación. Pero lo más importante quizás, es que brindan posibilidades reales para usarlas en los más variados campos de nuestra intervención profesional.

Desde facilitar el procesamiento estadístico de una investigación, la forma como se divulga y hace docencia con esos datos de la investigación, o la posibilidad de socializar los resultados de esa investigación en cualquier rincón del mundo; la informática y las computadoras, juegan un papel importante para el desarrollo de esas tareas.

No obstante, ya no podemos pensar en la computadora tradicional conformada por unidades de disco, monitor, teclado, CPU y programas limitados. Hoy en día la situación tiende a ser más amplia: editores de sonido e imagen, presentadores de información, conección a redes internacionales, multimedia, cámaras y micrófonos incorporados, rastreadores de imagen, bases de datos, realidad virtual y una lista que se amplia constantemente. Esa ampliación es sus aplicaciones, tiene que permitirnos ver a la computadora no sólo como un simple instrumento de oficina, sino como un producto tecnológico que puede apoyar diversas tareas de nuestra intervención cotidiana; facilitando el ahorro de tiempo, mejorando la calidad del trabajo, la fiabilidad de la información, etc.

El abanico de posibilidades asociadas con el Trabajo Social, tiende a perfilarse como una fortaleza de gran riqueza; no obstante, antes que potenciar esa fortaleza, tiende a existir un desconocimiento de como se pueden utilizar esas tecnologías en la práctica profesional.

3. Aportes de la Informática y la Computación al Trabajo Social

Vamos a destacar dos vertientes en el campo de los aportes de la Informática al Trabajo Social. En primera instancia, lo que denominamos "Aportes de Primera Generación"; espacio caracterizado por una utilización muy instrumental de las computadoras; éstas eran vistas como herramientas de escritorio dedicadas fundamentalmente al levantado de texto.

En segunda instancia, destacamos la vertiente "Aportes de Segunda Generación", espacio asociado con el manejo y transmisión de información y experiencias profesionales. Para el caso latinoamericano, este período se da en combinación con el primero, y comienza a brindar sus primeros frutos en el ámbito universitario a partir de los primeros años de la década de los 90. El abaratamiento en los costos de las computadoras, la difusión de ambientes gráficos de fácil utilización, el desarrollo de

Internet en esta parte de América, así como la consolidación de una cultura y enseñanza de la informática, son los detonantes principales de esta vertiente.

3.1 Aportes de Primera Generación

Desde nuestro punto de vista, el uso que se hace de la computación en este primer momento es muy limitado. La computadora se utilizaba -y sigue utilizando en la mayoría de los casos- principalmente para levantar el texto de informes, sistematizaciones, investigaciones y otra clase de reportes. Así mismo, circulares, cartas, volantes y otros materiales de carácter informativo, eran o son editados por medio de las computadoras.

Si bien consideramos estos aportes como limitados, hay una serie de elementos que pueden considerarse como avances significativos para el Trabajo Social.

a- **Conservación del material**. Al poder almacenarse y recuperarse el material editado sin inconvenientes, quedan superadas las limitaciones de las máquinas de escribir con soporte en papel. Un texto, podía y puede reeditarse una y otra vez, introducirle correcciones donde se quiera y cuando se quiera. Un primer informe puede ser la base de un segundo o tercero, y ya no es necesario escribir de nuevo los dos documentos anteriores, pues están almacenados en un soporte electrónico. El tiempo ahorrado en una tarea como la descrita, puede ser utilizado en otras actividades sustantivas de nuestro quehacer.
El material ya no necesariamente se queda en papel, al existir en formato electrónico, es susceptible de otras operaciones: imprimirlo cuando sea necesario, socializarlo con otros profesionales, enviarlo a bibliotecas o instituciones que trabajen la misma temática, etc.

b- **Calidad del trabajo.** Las posibilidades gráficas en la presentación del material, son de mucho mejor calidad que lo elaborado en una máquina de escribir convencional, facilitando así la lectura e interés por el trabajo. La misma calidad del contenido del trabajo también se ve beneficiada, por cuanto si surge una nueva idea, se corrige otra o desean agregarse nuevos planteamientos o datos, ya no será necesario iniciar el documento de cero, sino que en el lugar escogido, allí se incluirá la ampliación.

c- **Estímulo de la capacidad reflexiva.** Esa posibilidad de agregar, quitar, poner y ampliar información, o desarrollar más una idea o concepto, facilita la capacidad reflexiva del profesional en Trabajo Social. Una idea desarrollada en la página 10 de un documento de 200 páginas escrito en una máquina de escribir convencional, difícilmente será de nuevo repensada y escrita pues significa volver a digitar el contenido de 190 páginas. Con las facilidades para recuperar y editar textos que permiten las computadoras, una idea puede ser reescrita muchas veces hasta alcanzarse la versión más elaborada.

d- **Apropiación de tecnología.** De esta etapa se deriva la apropiación de una cultura de la informática por parte del Trabajo Social. Al dejar de usar las máquinas de

escribir y reemplazarlas por computadoras, necesariamente hay que aprender a utilizarlas y comprender parte de su funcionamiento, mantenimiento y ***posibilidades***.
Utilizar computadoras, implica también cambios en las personas usuarias de éstas, desde cómo se organiza el trabajo hasta la maximización en el uso del tiempo, la computadora agrega nuevos elementos.
Al pasar el tiempo, la incorporación de esa tecnología se ha formalizado en los programas de estudio de muchas de las escuelas de Trabajo Social en América Latina (http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/trabsoc.html y http://www. sercomtel.com.br/~colman), mostrando la importancia de apropiarse de este conocimiento.

Aunque buena parte del uso que se ha hecho de las computadoras esta asociado con el levantado de texto, es necesario destacar otras utilidades que se le han dado.

En el campo de la investigación, docentes e investigadores de varios países, vienen usando desde hace unas tres décadas y de forma exitosa, programas para el procesamiento de información de carácter cualitativa y cuantitativa.

Esto supone un avance importante, ya que esta clase de tecnología vinculada con la investigación en manos de trabajadoras/es sociales, ha permitido una mayor diversidad y calidad en la investigación, así como ahorro del tiempo y plazo invertido para desarrollar el procesamiento de la información. Recordemos que el procesamiento manual de la información, es una actividad engorrosa y lenta, y susceptible a ser manejada con errores dado el volumen de información que se maneja.

Además, al dejar de depender de los profesionales del campo de la estadística, el/la trabajador/a social, ha ido construyendo habilidades para desarrollar este espacio de la investigación, desde las propias necesidades y puntos de vista de su profesión.

Por lo tanto, hemos experimentado un crecimiento en la cantidad y calidad de la investigación, tanto cuantitativa como la cualitativa.

Junto al levantado de textos y el procesamiento estadístico de la información, las computadoras también brindaron -y brindan- facilidades para la elaboración de gráficos y la construcción de bases de datos. Este último punto, si bien es de gran utilidad para el Trabajo Social, ha sido escasamente desarrollado en la práctica profesional; por eso, nos proponemos desarrollarlo más adelante, conscientes de sus implicaciones positivas para el desarrollo de la tarea profesional.

3.2 Aportes de Segunda Generación

Como ya lo mencionamos, esta segunda generación se caracteriza por las facilidades para transmitir información y experiencias de carácter profesional; al mismo tiempo, subsiste el uso que ya describimos para la primera generación. Las posibilidades de la multimedia y la realidad virtual, apenas empiezan a concebirse como posibles por parte de unas cuantas personas en la profesión.

A la fecha, los pasos que las/los trabajadoras/res sociales dan en esta generación, son bastante tímidos; la mayoría ubicados en espacios universitarios, y con un nivel de utilidad que se queda en el uso del correo electrónico -el sector estudiantil latinoamericano

es el que muestra un mayor dinamismo en la incorporación y aprovechamiento de estas tecnologías.

Desde nuestro punto de vista la segunda generación está facilitando trascender el conocimiento de las experiencias profesionales de colegas nacionales, para empaparse de las experiencias que se dan en otras latitudes. Con gran facilidad puede uno acercarse a varios servicios que ya socializan información de esta clase, o realizar discusiones entre profesionales que tienen presencia en Internet (ver http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/mundial.html).

A mediano o largo plazo, podríamos esperar una especie de "internacionalización" ([4]) del conocimiento profesional; razón que obliga a profesionales, centros de formación y organizaciones gremiales, a vincularse activamente con esta clase de tecnología.

Parte de las posibilidades que se abren en esta generación, son producto del afianzamiento que ha tenido la red Internet (Internet en lo sucesivo) en diferentes ámbitos de la convivencia humana.

Para aquellas personas que a la fecha desconozcan que es Internet, es importante señalarles que ésta es una red de computadoras que nació como un proyecto militar del gobierno de los Estados Unidos de América (EUA) a finales de la década de los 60. La red pretendía mantener intactas las comunicaciones de carácter militar aunque varias partes del planeta fueran destruidas por algún conflicto bélico. Con el paso del tiempo, el propósito militar fue abandonado, y universidades de EUA se interconectaron entre ellas para compartir información, equipo tecnológico y mejorar sus comunicaciones.

Casi treinta años después, el crecimiento de Internet se ha ampliado a vastos sectores de la actividad humana (comercial, religioso, artístico, educativo, político, comunicaciones, información, etc). Al ritmo que lleva, su penetración se ampliará aún más en la población; aunque lógicamente, estará lejos de aquellos sectores poblacionales que experimentan la injusta e inequitativa distribución de la riqueza.

Sobre la base de Internet y de otras tecnologías informáticas como la multimedia y la realidad virtual, pretendemos trazar un modesto panorama de los aportes que la informática y la computación van a dar al Trabajo Social en este fin e inicio de milenio. Lo planteamos como posibilidades totalmente factibles y no como ciencia ficción; sin embargo, la cristalización de estas ideas, esta delimitada por el acceso a recursos, y a iniciativas institucionales que le den el debido apoyo.

---

[4] -Con este término nos referimos a la facilidad y posibilidad de que cuerpos de experiencias y teorías, puedan fácilmente ser transmitidas, discutidas, apropiadas, rechazadas y modificadas por parte de las/los profesionales latinoamericanos gracias a las redes electrónicas.

Nos resistimos ha hablar de una "globalización", por cuanto este proceso supone una anulación de lo específico por parte de fuerzas que buscan hegemonía mundial, no sólo en el campo económico, sino también en el del conocimiento, el manejo del poder y la solución a conflictos sociales. No obstante, si en el corto y mediano plazo las organizaciones formadoras y gremiales de Trabajo Social, no asumen el reto de hacer sentir su presencia en la redes electrónicas, podríamos enfrentar una marejada de conocimientos que anulen los que construimos en estas latitudes.

3.2.1 Aportes de la Informática en el Campo de la Docencia

Las facilidades para transmitir información y construir situaciones virtuales([5]) de aprendizaje, son una de las tantas posibilidades que se abren en este campo.

Para desarrollar las lecciones de una determinada materia, el docente puede enviar los contenidos y actividades de aprendizaje a las cuentas de correo electrónico (correoE) de cada estudiante o colocar la información en servidores de WWW([6]). Desde su casa, centro de trabajo, comunidad de práctica o desde la misma universidad, la/el estudiante podrá obtener la información y realizar el trabajo asignado. La/el estudiante de igual forma, estará en capacidad de enviar al docente el trabajo desarrollado. La combinación de esta forma de transmitir la información con la posibilidad de realizar discusiones en línea([7]) con el docente o otras/os estudiantes, amplia las expectativas de esta forma de realizar la docencia.

Sin embargo, una de las primeras interrogantes que surge en esta materia, es qué sucede con las relaciones personales, con la atención individualizada, con la posibilidad de trasmitir solidaridad, con el tono de las discusiones y un largo etcétera, que está relacionado con la interacción física entre docentes y estudiantes.

Junto a la docencia directa, durante décadas se han desarrollado programas de formación a distancia; la variante en nuestros días, es que se usan las computadoras y redes, y que tiende a realizarse de forma masificada.

En la actualidad usted puede comprar un disco digital de multimedia y aprender los conocimientos allí vertidos; éstos pueden ir desde temas vinculados con el desarrollo social hasta la física cuántica, pasando por juegos y enciclopedias. Esa posibilidad no escapa a desarrollarse en el Trabajo Social; en el futuro podremos crear material digital relativo a la profesión, tales como su historia, métodos de intervención, experiencias de desarrollo en comunidades e instituciones, situaciones virtuales de aprendizaje (recuérdese lo que mencionamos en la nota 5), etc; todo ello, combinado con la posibilidad

---

[5]-El término virtual, hace referencia a situaciones de la vida real que pueden ser reproducidas o simuladas dentro de una computadora por medio de tecnologías informáticas. Así, hablamos de una experiencia o actividad que se produce sólo dentro de la computadora, y en la que interactúa una persona con esa situación. La situación por sí misma, sólo existe dentro de la computadora, no en la vida real que conocemos; la persona usuaria, cree ser parte de esa "realidad ficticia" y actúa como si estuviera en la realidad. American Airlines y la NASA, entrenan a sus pilotos con tecnología de esta clase; en el mercado existen programas de sexo virtual, en el que una persona sostiene una relación sexual con un computador que le produce o simula imágenes y estímulos similares a los que experimentaría en una relación sexual real.

[6]- World Wide Web o Telaraña Mundial, es un conjunto mundial de computadoras que funcionan dentro de Internet, y que exhiben millones de páginas con la más variada información y servicios. Para acceder a información sobre Trabajo Social, puede consultar la siguiente dirección: http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/trabsoc.html

[7]- El término en línea (on line en inglés), hace referencia a comunicaciones que se establecen por computadora entre dos o más personas en tiempo real; o sea, dos o más personas que coinciden en comunicarse al mismo tiempo.

de incluir imágenes que hagan más ameno el material, comentarios pregrabados de profesionales o expertos, acceso a bancos de datos que refuercen el material, entre otros.

La multimedia (la integración de texto, sonido, imagen, comunicación en línea) en Trabajo Social, no debe limitarse sólo a presentar información en coloridas pantallas como sucede hoy en día. Lo primordial es desarrollar material con un contenido profundo y crítico, diseñar situaciones de aprendizaje, seguimiento y evaluación que colaboren con una formación integral para las/los futuros estudiantes.

Al respecto, destacamos un extracto de un estudio dado a conocer en el boletín electrónico Eudopage (19 enero, 1997) que destaca la influencia que esta clase de método de enseñanza trae sobre las calificaciones.

> *"Un estudio producido por Jerald Schutte, un profesor de estadística aplicada en la California State University en Northridge, sostiene que los estudiantes que aprenden en clases virtuales (utilizando textos on-line, correo electrónico, grupos de opinión, conversaciones y asignaciones de tarea electrónicas) obtuvieron un 20% mejores notas que los estudiantes que aprendieron utilizando material en el salón de clases tradicional."*

Así el panorama, no nos queda duda que la forma como hacemos la docencia hoy en día, va a sufrir un cambio sustantivo -y ya se está experimentando en muchas universidades alrededor del mundo- no sólo en las metodologías y técnicas de enseñanza, sino también en lo que se enseña y en la relación entre docentes y estudiantes.

De esto mismo, derivamos más que una interrogante una preocupación: la mayor parte de las unidades académicas en América Latina, no poseen el desarrollo tecnológico para enfrentar este reto. Y aunque paulatinamente puedan tener acceso a éste, nos cuestionamos las facilidades para que los estudiantes puedan disponer de esos recursos.

Por otro parte, dadas las características del Trabajo Social, es difícil concebir a la educación virtual como un modelo que va a sustituir completamente a los métodos actuales de enseñanza. La realidad social en la que interviene el profesional en Trabajo Social, supone la vinculación con los problemas o situaciones que demandan una respuesta; por lo tanto, proponemos una paulatina integración y complementación entre la enseñanza directa y la enseñanza virtual, sin que se descuide el seguimiento individual y la evaluación de cada estudiante, así como el estímulo al desarrollo de habilidades y capacidades en las/los mismas/os.

Dichosamente, la profundización de la enseñanza virtual no supone la desaparición de las grandes discusiones sobre el papel de la enseñanza, sus limitaciones y fortalezas, sus raíces epistemológicas y su capacidad para transformar el mundo. Pero como producto de un mundo globalizado, donde tienden a imponerse tendencias que definen el tipo de conocimiento que se transmite y la clase de ser humano que se desea formar, es importante desde ahora ir desarrollando propuestas que nos lleven a participar en el diseño, consolidación y transformación de ese modelo de enseñanza, antes de ser solo consumidores del mismo.

En conclusión, podríamos destacar varias posibilidades de apoyo de la informática a la docencia:

1- Diseño de situaciones virtuales de aprendizaje para las/los estudiantes (simulación de casos, diseño de políticas sociales, planificación, estudio organizacional, etc.)

2- Enseñanza a distancia. Las lecciones y actividades de aprendizaje serían enviadas a las cuentas personales de cada estudiante, éstas se podrían reforzar con discusiones en línea o consulta interactiva con el docente.

3- Material teórico y práctico almacenado en discos digitales. El diseño de actividades de aprendizaje y evaluación, así como la inclusión de imágenes y sonido, facilitan el aprendizaje y estimulan la atención e interés del/la estudiante. El disco digital, se encamina a reemplazar a los libros y revistas.

3.2.2 Aportes de la Informática en el Campo de la Investigación

El procesamiento cualitativo y cuantitativo de la información recolectada en una investigación, es una de las principales actividades susceptibles a ser manejada en computadoras. Como lo mencionamos en el apartado relativo a la primera generación, esta clase de actividad se ha venido realizando desde hace varias décadas por las y los Trabajadoras/es Sociales con muy buenos resultados. Precisamente el manejo de esta tecnología, es lo que ha impulsado la construcción de una cultura de la informática en los centros de formación de trabajadores/as sociales.

No obstante los aportes no quedan allí. Al igual que las bibliotecas y centros de documentación juegan un papel importante a la hora de definir y delimitar un tema de investigación (por sólo mencionar dos componentes del proceso), por medio de las computadoras se amplía el abanico de opciones que brindan éstas.

Hoy en día a través de de Internet y de la Telaraña Mundial, se puede tener acceso a cientos de miles de bases de datos, páginas sensibles y bibliotecas alrededor del mundo, que contienen información en los más variados campos del saber.

En el caso del Trabajo Social, aunque los avances en este campo son tímidos, ya se encuentran sitios donde se pueden encontrar investigaciones completas, trabajos finales de graduación, artículos y memorias de seminarios y congresos que cualquier profesional con acceso a Internet puede descargar en su computadora y enriquecerse de los aportes y conocimientos allí expuestos (http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/trabsoc.html).

Desde nuestro punto de vista, la principal fortaleza que podemos identificar en este campo, es la posibilidad de internacionalizar y socializar los conocimientos profesionales que se producen en el continente. Recordemos que América Latina ha tenido una gran capacidad de influenciarse con los conocimientos y experiencias que se han generado en su seno, para muestra el rico período de la reconceptualización.

Aunado a lo anterior existen una serie de medios como los foros o listas de discusión([8]) y los boletines electrónicos([9]) que son un importante medio para ampliar los

[8]-Una lista de discusión es el conjunto de personas que están suscritas a un servicio desde el cual el mensaje que envía una persona es recibido por el resto de personas suscritas a éste. Actualmente en Latinoamérica funcionan dos listas de Trabajo Social, una en Brasil (Lista de Servicio Social

conocimientos y discusiones profesionales sin importar la distancia. En el campo de la investigación, estos medios facilitan una actualizada divulgación del conocimiento, así como la retroalimentación en línea con profesionales que han tratado un determinado tema de nuestro interés.

Junto a lo antes descrito cabe mencionar la utilidad que tiene el correo electrónico para comunicarse y transmitir archivos binarios([10]) de forma ágil y eficiente con grupos de investigadores que pueden asesorar la investigación, o con los que simplemente se coordinan actividades y comparten avances de investigación.

En el campo de la multimedia([11]), es totalmente factible la aparición de publicaciones que sustituyan a los hoy cotidianos libros y revistas, o que además del texto -como ya lo indicamos- incorporen sonido, imagen, realidad virtual y conexiones con sitios de WWW.

Las facilidades antes descritas no suponen que se superen los problemas en la calidad de la investigación que desarrollan algunas/os investigadoras/es. El problema de fondo se mantiene: rigurosidad en el análisis, interpretación, claridad en la posición epistemológica, compromiso político ante la vida y el desarrollo humano, etc.

De lo antes expuesto, es necesario plantearse el concepto mismo de investigación para el Trabajo Social: la experiencia de conocimiento vinculada con la posibilidad de intervenir en situaciones sociales concretas que limitan el desarrollo humano de la persona.

Esta experiencia de conocimiento y posibilidad de intervención, se ve reforzada cuando se pueden conocer y compartir experiencias similares que se han llevado a cabo en otras latitudes, para valor tanto las fortalezas como debilidades asociadas con el tema o situación que se investiga. Por lo tanto, la informática no sólo plantea en el campo de la investigación medios para procesar información, sino que viene a crear espacios para socializar y ampliar conocimientos.

Claro está, esta propuesta choca contra una tendencia que cada día se arraiga más en la red: la comercialización y venta del conocimiento.

---

http://www.sercomtel.com.br/colman/sersocial.htm) y otra en Venezuela (Lista Iberoamericana de Trabajo Social http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/list-ve.htm.

[9]-Un boletín electrónico es una publicación periódica que se envía a la cuenta de correo de la persona que se suscribe al servicio. Ejemplo de ellos para el Trabajo Social latinoamericano es Surá (http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/sura.html)

[10]-Un archivo binario es el que produce un programa de computadora cuando usted edita un gráfico, una carta, una hoja electrónica, un texto, etc. La transmisión del archivo binario supone que este se puede enviar a cualquier parte del mundo, y quien lo recibe a la hora de consultarlo lo puede encontrar tal y como usted lo dejó la última vez; lo mejor de todo es que lo envía de una computadora a otra en cuestión de segundos.

[11]-La multimedia implica la combinación de sonidos, textos, fotografías e imágenes en movimiento que se incorporan en discos láser en formato CD-ROM o los recientes DVD-ROM y que son operados en computadoras.

3.2.3 La Informática como medio socializador y democratizador

Como profesión que se esfuerza por potenciar las capacidades humanas en torno a un desarrollo integral de la persona, la socialización y democratización de información, experiencias, teorías y conocimientos, se convierte en uno de los puntos claves que se deben potenciar por medio de la red Internet y de las tecnologías vinculadas con la informática.

Acá nos referimos a la necesaria ampliación de la acción social que en la actualidad desarrollan las/los profesionales, los centros formadores y las asociaciones gremiales.

A la fecha, la socialización de esas experiencias se ha dado en reducidos círculos profesionales locales; por ejemplo, grupos de docentes, profesionales de una determinada institución, congresos nacionales o internacionales, etc. La tendencia que resalta es la escasa cobertura, la limitada periodicidad o el desface temporal de los aportes.

Si lo anterior es una limitante para el desarrollo profesional, más lo es para las comunidades, grupos y organizaciones que se podrían beneficiar si se dispusieran parte de estas experiencias y conocimientos. De allí el principio democratizador tan valioso para el Trabajo Social.

Un trabajo orientado en esa dirección supondría avanzar en los siguientes servicios:

a- ***COMUNICACION*:** Por medio de teleconferencias, correo electrónico, comunicaciones en línea (IRC: Internet Relay Chat)([12]) y foros de discusión, se puede establecer una ágil comunicación entre profesionales o con organizaciones, grupos y comunidades. La distancia y el tiempo dejan de ser una limitante y las posibilidades de enriquecimiento profesional y personal aumentan.

b- ***INFORMACION*:** Las facilidades para disponer información que de cuenta de los avances profesionales, de las discusiones metodológicas y teóricas, así como de experiencias exitosas (y porque no, de las que no lo son) alcanzadas en el marco de la intervención del Trabajo Social, son uno de los elementos que más pueden colaborar con la socialización y democratización de experiencias.

En este punto es importante trabajar en el desarrollo de sitios de WWW, donde lo que prevalezca sea la calidad de la información más que la promoción y la publicidad; tendencia esta última que parece ser la que prevalece en la mayoría de las escuelas de Trabajo Social que tienen presencia en el WWW.

Estos sitios de WWW están en capacidad de poner a disposición información en línea y archivos binarios de trabajos finales de graduación, revistas, libros,

[12]-Este es un sistema de comunicación en línea que se puede generar entre dos o más personas, basta con escribir los mensajes y aparecerán en el monitor de las otras personas. Se puede complementar con la transmisión de voz como si fuera una conversación telefónica, con la gran ventaja que el costo de la llamada es local y no internacional.

conferencias digitalizadas, etc, facilitando así la pronta descarga de ese material desde cualquier parte del mundo.

La persona lectora podrá darse cuenta, que el marco nacional o regional de la profesión, puede ser fácilmente ampliado a las influencias, avances y limitaciones que experimentan nuestra profesión en otras sociedades. Insistimos, hay que ser precavidos para trabajar en el marco de una internacionalización y que más bien no nos atomice la globalización.

3.2.4 Automatización

Una serie de tareas cotidianas[13] que lleva a cabo la/el trabajadora/or social, pueden realizarse en la computadora, maximizando el uso del tiempo y gestando una labor más eficiente.

Por ejemplo, el uso de hojas electrónicas colabora de forma sustantiva en el cálculo de presupuestos y en la asignación de recursos. Las agendas electrónicas facilitan un mejor control del tiempo personal y permiten la reasignación de tiempos libres; para organizaciones de gran tamaño, esta es una herramienta valiosa para controlar el recurso humano y ubicarlo en las actividades sustantivas.

La creación y mantenimiento de bases de datos, es uno de los espacios de los que puede sacar enorme provecho nuestra profesión. Al manejarse por medio de programas electrónicos, es sumamente sencillo recabar y almacenar información que de cuenta de las características de la población hacia la que se dirigen los servicios. De allí puede derivarse importante información que permita evaluar el programa o el trabajo personal, así como conocer el impacto de una determinada política social.

3.3 Informática: ¿una varita mágica?

Si de la lectura anterior se desprende que la informática viene a solucionar las necesidades y vacíos del Trabajo Social, cometemos un grave error pues puede profundizarlos e incluso darles una nueva dimensión.

La fórmula "más computadoras, más formación informática", no se traduce en un necesario "mejor calidad del desarrollo e intervención del Trabajo Social".

Se puede contar con muchos recursos tecnológicos para desarrollar una investigación o desarrollar un proyecto; pero la capacidad para interpretar un problema y plantear soluciones, está referido en buena parte, a nuestras capacidades personales y posiciones sobre la realidad social, y en el caso de nuestra profesión, orientados por el desarrollo humano que merecen las personas.

[13]-Recientemente en el mercado brasileño se vende un programa conocido como Agdas, éste se encarga de almacenar información de las actividades diarias del trabajador social y luego se pueden obtener estadísticas diarias, semanales o mensuales.

Al menos dos elementos deben ser tomados en cuenta para que el potencial de la informática como herramienta que apoya la labor del Trabajo Social, logre realmente concretarse.

En primer lugar, lo que hemos denominado la formación de una cultura de la informática, en la que las personas no sólo se apropian de conocimientos de ese campo, sino en la que se está en capacidad de construir situaciones novedosas para utilizarlos. Hablamos de sustituir el trabajo mecánico en las computadoras, por acciones donde se privilegien situaciones de conocimiento, discusión, enriquecimiento profesional e interacción humana.

La principal limitación que encontramos en ese plano, es que el nivel de apropiación por parte de nuestros profesionales es muy limitado, nos dedicamos a utilizar programas y equipo, pero rara vez a pedirle a los expertos que diseñen "x" herramienta que colabore con nuestra tarea. Un caso ilustrativo de ésto son los servicios de WWW, con una o dos experiencias en Latinoamérica que se apartan de lo común, el resto son diseñados por informáticos que desconocen que es el Trabajo Social.

Así mismo, el profesional sigue mostrando temor para trabajar en una computadora, y lo que es más grave, no percibe el potencial de ésta más allá de un procesador de texto. Aquí es necesaria la intervención de las asociaciones gremiales para ir superando estas limitaciones en sus integrantes.

En segundo lugar, la educación problematizadora (Chinchilla y Villegas; 1995, Dueñas; 1992) como medio para realizar un análisis profundo y crítico de la realidad social y de las experiencias personales, debe fomentar la formación de estudiantes y profesionales más creativos y reflexivos, que estén en capacidad de privilegiar el desarrollo humano como el norte fundamental que le da orientación al Trabajo Social.

Profesionales con tales características, tendrán claridad que:

a- la informática es una poderosa herramienta que puede apoyar la acción sustantiva de conocimiento, formación e intervención.

b- las computadoras no tienen a la fecha la capacidad de pensamiento, análisis crítico y reflexión que tenemos las personas para poder interpretar la realidad (y esperemos que nunca las tengan); por lo tanto, nuestro papel profesional es insustituible ante la computadora, y como hemos venido insistiendo se convierten en una herramienta que apoya las múltiples acciones que llevamos a cabo.

No podemos decir que la informática va a cambiar el mundo que conocemos, de hecho ya lo ha cambiado y lo seguirá haciendo. Así como la aparición del automóvil y el televisor vinieron a reducir distancias y a cambiar una parte del comportamiento humano, la informática está en la capacidad de cambiarnos e incluso hasta de causarnos dependencias en nuestros estilos de vida. La mejor muestra de ésto es el quiebre que se espera el primer día del año 2000, cuando muchos sistemas de cómputo simplemente no reconozcan el nuevo año y se generen problemas con los registros de información de aquellas instituciones y organizaciones que no se preparon tecnológicamente para este cambio.

Recordemos que con el surgimiento de la imprenta se dió un cambio decisivo en el manejo del conocimiento, de pocas manos pasó a ser un producto consumido por

millones. Hoy en día la informática y sus medios de comunicación y transmisión de información, puede ser comparado a ese suceso de siglos atrás, existe más conocimiento para más personas, pero ¿cuál es la calidad de ese conocimiento? ¿qué clase de concepto de persona se privilegia con ese conocimiento? ¿qué propuesta de desarrollo social y político está implícita en ese conocimiento?

Como trabajadores sociales, nos toca dar respuesta a esas interrogantes, sea desde la realidad física o desde la realidad virtual, teniendo muy claro que la injusticia y la desigualdad siguen sin desaparecer en nuestras tierras.

Referencias Bibliográficas

Boletín electrónico Eudopage; 19 de enero, 1997.. Eudocon, edunews @ci.rnp.br Brasil.

Chinchilla, Marcos; Villegas Elida. Hacia la construcción de una cultura de los Derechos Humanos. En: Revista Costarricense de Trabajo Social. Costa Rica, # 5, setiembre 1995.

Dueñas Claudia. Diseño curricular problematizador: Reflexiones para su incorporación al currículum de formación de trabajadoras y trabajadores sociales. En: Debátes en género y derechos humanos. Antología de lecturas. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Costa Rica, 1992.

Roszak, Theodore. El folclor de los ordenadores. En: Cuadernos de Ciencias Sociales. Flacso. # 50. Costa Rica, 1992.

Velázquez, Madgala; Reyes Catalina. Para construir la paz conozcamos y vivamos los Derechos Humanos. Susaeta, Colombia, 1992.