

**“DESAFÍOS QUE ENFRENTA LA INTERVENCIÓN  
SOCIAL COMUNITARIA EN LA DISCIPLINA DEL  
TRABAJO SOCIAL EN EL CONTEXTO ACTUAL DE  
PANDEMIA”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN TRABAJO  
SOCIAL

Autoras:

Isidora Cáceres Vergara

Paloma Flores Allende

Daniela Huenul Vásquez

Catalina Navarrete Arias

DOCENTE GUIA:

Víctor Parga Bustamante

**Santiago-Chile**

**2021**

El presente documento está dedicado a:

*“Dedicada a todos y todas quienes han sido parte de este proceso, por último y no menos importante a mí, por la perseverancia a pesar de las dificultades de la vida, las cuales se transformaron en los aprendizajes más valiosos de ella y me permiten ser quien soy al día de hoy.”*

*“Lo importante no es lo que han hecho de nosotros, sino lo que hacemos con lo que han hecho de nosotros”.*

(Catalina Navarrete Arias, 2021)

*"A Dios, quien me ha brindado fortaleza y cobertura en un tiempo de intensas complejidades, al autor de todas las cosas.*

*Para mi amada familia y compañero, quien me ha acompañado a lo largo de todo este camino, entregándome contención y amor.*

*En especial a mi madre, quien siempre me brindó la educación como herramienta de autonomía y libertad.”*

(Isidora Cáceres Vergara, 2021)

*“Dedicada a mi warmisunqu (corazón sensible), cuerpo y mente por sobrellevar cada coyuntura de la vida de la mejor manera. Agradecer siempre a mi familia y amigos por comprenderme, acompañarme y brindarme de espacios óptimos para el desarrollo de esta investigación.*

*Tupananchikkama (hasta pronto).”*

(Paloma Flores Allende, 2021)

*“Dedicada a todas aquellas personas que con su amor me han hecho ver que aún es posible seguir, y que vale la pena intentar hacer de este un mundo menos cruel.*

*En especial a mi amada madre cuya locura reside un poco en mí.”*

(Daniela Huenul Vásquez, 2021)

## ÍNDICE

<b>1. Antecedentes del Problema</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Trabajo Social Comunitario</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Sistema económico: Capitalismo y Neoliberalismo</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Contingencia Latinoamericana</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Trabajo Social en tiempos de crisis social</b>	<b>11</b>
<b>1.5 COVID-19: Breve contexto internacional y nacional</b>	<b>12</b>
<b>2. Planteamiento del problema</b>	<b>15</b>
<b>3. Justificación desde el Trabajo Social</b>	<b>19</b>
<b>4. Objetivos y preguntas de investigación</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>21</b>
<b>1. Antecedentes</b>	<b>21</b>
<b>1.1 Reconceptualización</b>	<b>22</b>
<b>1.2 Cuestión Social y su trascendencia en la sociedad</b>	<b>23</b>
<b>1.3 COVID-19 en una Sociedad Líquida</b>	<b>25</b>
<b>1.4 Paradigma inmunológico y biopolítica</b>	<b>28</b>
<b>1.5 Teoría del reconocimiento y comunidad</b>	<b>31</b>
<b>2. Estado del arte</b>	<b>33</b>
<b>3. Conceptualizaciones</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>40</b>
<b>1. Paradigma</b>	<b>40</b>
<b>2. Enfoque: Hermenéutica</b>	<b>41</b>
<b>3. Método</b>	<b>42</b>
<b>4. Técnica de recolección de datos</b>	<b>44</b>
<b>5. Criterios de Selección de Informantes</b>	<b>45</b>
<b>6. Criterios de validez</b>	<b>46</b>
<b>6.1 Muestreo apropiado:</b>	<b>46</b>
<b>6.2 Credibilidad:</b>	<b>47</b>
<b>6.3 Transferibilidad o aplicabilidad:</b>	<b>47</b>
<b>6.4 Confirmabilidad:</b>	<b>48</b>
<b>7. Plan de Análisis</b>	<b>48</b>
<b>7.1 Diseño de preguntas según objetivos</b>	<b>51</b>
<b>7.2 Pauta o guion de la entrevista semi estructurada</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>53</b>
<b>1. Descripción del Trabajo de recolección de información</b>	<b>53</b>
<b>1.1 Gestiones realizadas para acceder a los sujetos entrevistados</b>	<b>53</b>
<b>1.2 Primer contacto con entrevistados/as. Referirse a consideraciones éticas</b>	<b>53</b>
<b>1.3 Tabla resumen de las y los entrevistados o informantes claves</b>	<b>54</b>
<b>2. Cronograma de la Investigación</b>	<b>56</b>
<b>3. Procedimiento de análisis de información y presentación de resultados</b>	<b>56</b>

4. Presentación y análisis de resultados.	56
4.1 Categoría: Relevancia de la intervención social comunitaria	56
4.2 Categoría: Rol de la intervención social comunitaria	58
4.3 Categoría: Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria actualidad	60
4.4 Categoría: Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria prepandemia	63
4.5 Categoría: Relación entre el Trabajador Social y usuario en la Intervención social comunitaria	65
4.6 Categoría: Técnicas y estrategias que se han incluido en el desarrollo de la Intervención Comunitaria en el contexto de Pandemia	66
4.7 Categoría: Valoración de los profesionales informantes acerca de las nuevas estrategias reconocidas	68
4.8 Categoría: Desafíos de resolución prioritaria	71
4.9 Categoría: Praxis en la actualidad	74
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>	76
1. Respuestas obtenidas	76
2. Análisis: Resultados vinculados con el Marco de Referencia	83
3. Reflexiones: Resultados y su implicancia para el Trabajo Social	85
4. Aspectos facilitadores y obstaculizadores de la experiencia	89
5. Sugerencias y propuesta factible de intervención	91
6. Nuevos problemas y preguntas de investigación	93
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	95
1. Capítulo I	95
2. Capítulo II	98
3. Capítulo III	102
4. Capítulo IV	104
5. Capítulo V	104

## **Introducción**

El contexto actual de Pandemia por Covid-19, ha desencadenado una serie de desafíos para esta sociedad, que sin duda han llevado sus repercusiones a diversas áreas de la realidad social, exacerbando también los desafíos y las realidades complejas que se encontraban situadas mucho antes de la expansión mundial de este virus. Es desde aquí que surge esta interrogante: ¿Qué tipos de desafíos se han presentado en la intervención social comunitaria a raíz de este contexto? Refiriendo a que la disciplina de Trabajo Social, se ha desarrollado a través de los años en diversas áreas de intervención y se han expandido así diferentes temáticas conforme a la evolución de los contextos socio-políticos y las necesidades que estos han demostrado.

En el contexto actual la sociedad se ha visto privada de la proximidad entre pares y como medida de disminución de contagios, los gobiernos han optado por declarar cuarentenas. Por ello es que se remonta a abordar la intervención social comunitaria, ya que se considera que en esta área del Trabajo Social es posible que se hayan presentado grandes desafíos en este momento, dado a que es un método esencial para la disciplina que consiste en el abordaje de la comunidad, liderado por el profesional y desde su perspectiva, busca orientar a un grupo de personas hacia la consecución de objetivos comunes que den respuesta a las necesidades detectadas, objetivo que puede presentar diversas complicaciones ante el contexto en el que se encuentra situada la sociedad Chilena y en general, el conjunto de sociedades alrededor del mundo.

Con el fin de poder comprender y contextualizar la intervención social comunitaria y su rol dentro de la disciplina del Trabajo Social y, por consiguiente, los desafíos presentes en el último tiempo, es que se realizará una investigación exhaustiva abordando antecedentes de la intervención social comunitaria y su devenir histórico, considerando la contextualización de los complejos escenarios recientes, a nivel nacional y global.

Con el fin de conocer y distinguir las apreciaciones de las y los Trabajadores Sociales de la Región Metropolitana ante este contexto, se procederá a realizar un proceso de recogimiento de información y de análisis de la misma, dando a conocer de esta manera los desafíos distinguidos por las y los profesionales de la Intervención social comunitaria en cuanto al contexto actual de pandemia. Además, se establecerá la relevancia de esta investigación para el Trabajo Social comunitario, entregando pautas finales y posibles futuras líneas de investigación reveladas desde el propio proceso investigativo.

## **CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1. Antecedentes del Problema**

#### **1.1 Trabajo Social Comunitario**

La intervención social comunitaria resguarda su esencia en la definición de ser un

Proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de ésta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de los recursos de la misma. (Lillo y Roselló, 2010, p.19)

Si bien la intervención social comunitaria es un proceso que se desarrolla con una participación constante y activa de la comunidad misma, es necesario abordar la comprensión de esta naturaleza comunitaria y como desde la reflexión filosófica se han desarrollado a través del tiempo. En cuanto a su definición y pertenencia a la naturaleza humana y su configuración en el plano social.

En un primer momento, “Aristóteles en su Política caracterizó al ser humano como un animal social (zoon politikón) que tenía la capacidad singular no sólo de expresar sentimientos sino también conceptos y valores, por medio del lenguaje (éjon lógon)” (Huici y Davila, 2016, p.01). Samaranch (1982), como se citó en Huici y Davila (2016) destaca la definición del hombre como aquella que “implica la vinculación natural con una forma comunitaria específica, la Polis” (p.759). Además, Gómez (1952) como se citó en Huici y Davila (2016) recalca que el concepto de Polis es, “la comunidad política pura y simple” (p.759). Con el fin de hacer referencia a las concepciones filosóficas anteriormente nombradas, las cuales han categorizado a través de la historia parte de la naturaleza del ser humano, donde se define que es un ser social y comunitario. Aquello se halla de forma intrínseca en él, siendo la forma más natural y orgánica de su expresión en la interacción con su entorno.

Las Comunidades son agrupamientos naturales, formados espontáneamente, de manera inconsciente y sin finalidad querida de antemano por los hombres al constituirse. Son las verdaderas y auténticas sociedades. No podemos concebir la existencia humana colectiva sin suponerla realizada como mínimo en las formas comunitarias. El hombre, por naturaleza, vive en comunidad. (Poviña, 1949, p. 1757)

Ante lo anteriormente señalado, es que también se halla la concepción de que, dentro de las sociedades, se encuentran dos tipos de agrupaciones y organizaciones supremas, las cuales son las comunidades y las asociaciones, siendo estas últimas las cuales se definen como, “La organización de seres sociales que se propone la satisfacción de intereses comunes a sus miembros componentes.” (Poviña, 1949, p. 1758). La asociación se define como no natural, ya que dado a su origen y esencia, esta nace desde la reflexión y el impulso voluntario, teleológico, es decir, se manifiesta desde el acuerdo por la búsqueda de fines y propósitos específicos, que refiere en esencia a la necesidad de los seres humanos de incursionar en la búsqueda del bienestar de forma colectiva y cohesionada; entendiendo de forma implícita que el alcance de los intereses, ya sea para una comunidad o para una sociedad específica, pueden ser alcanzados si se abordan de manera conjunta.

Por consiguiente, y a modo de introducción respecto de la intervención social comunitaria y sus inicios, es pertinente abordar como se ha desarrollado históricamente esta modalidad de intervención, la cual se encuentra considerada dentro de los tres métodos de intervención clásicos en Trabajo Social, en conjunto con la intervención individual y grupal.

Esta se remonta como tal en sus inicios a un quehacer ligado a la concepción de caridad y filantropía, en conjunto de una lógica asistencialista, donde su concepción filosófica, organizacional y de administración fueron asumidas inicialmente por la iglesia y la oligarquía. Con la llegada del complejo escenario socioeconómico y político de la cuestión social, momento histórico que desencadenó una serie de desafíos y una nueva realidad social debido al proceso de industrialización, es que surge la necesidad de formación de profesionales capacitados para la intervención que se encuentren ligados al Estado.

Respecto al devenir histórico de la Intervención Social Comunitaria se puede señalar que esta no manifiesta en esencia un acontecimiento que haya demarcado su comienzo como tal, sino que a través de la historia se han desarrollado diferentes experiencias que gestaron el comienzo de esta modalidad de intervención. En la consideración de estas primeras experiencias se encuentran aquellas de concepción religiosa, las cuales tenían el propósito de mejorar las condiciones de vida y de bienestar de las clases sociales más empobrecidas.

Juan Luis Vives y su experiencia en Brujas, el Sistema de Hamburgo de 1765, la Organización de la Caridad en Glasgow por Thomas Chalmers en

1805 y en Elberfeld por Daniel Von der Heydt en 1825, muestran claramente la preocupación por atender los problemas sociales desde formas organizativas de intervención en zonas limitadas y definidas: parroquias, barrios, distritos, etc.

(Lillo y Roselló, 2010, p. 34)

Desde la consideración teórica que establecen las autoras Lillo y Roselló (2010) en su libro “Manual para el Trabajo Social Comunitario”, señalan las contribuciones más relevantes para el desarrollo de la Intervención Social Comunitaria y para la configuración del Trabajo Social comunitario en la actualidad, es que destacan las siguientes experiencias:

**Los pueblos cooperadores de Robert Owen (1771-1868):**

Empresario, filántropo y teórico socialista danés que creía firmemente en que las condiciones ambientales y sociales de los individuos incidían en la conformación de su carácter, por lo que era necesario trabajar en el ambiente, con el fin de que fuera propicio para las personas. Se empeñó en la construcción de pueblos cooperadores, donde esperaba que dentro de estas comunidades se desarrollara un sentir de hermandad y obligaciones mutuas. Puso en marcha estas ideas en sus empresas hilanderas en Escocia e introdujo medidas que mejoran el bienestar de los trabajadores, brindando mejores salarios, jornadas reducidas y mejores viviendas.

**Charity Organization Society (C.O.S):**

En 1860 surgen las entidades caritativas de socorro, las cuales fueron impulsadas desde la filantropía inglesa, dado a la complejidad del contexto debido al empobrecimiento que azotaba a los trabajadores industriales de la época. Si bien llegaron a existir alrededor de 100 entidades, fue en la Charity Organization Society que comenzó a gestarse la visión de la necesidad de desarrollar un trabajo que abordara a los grupos y comunidades. Dado al contexto y a la forma en que se abordaba en ese entonces la intervención, se desarrollaron dos tendencias.

Una que conducía hacia la individualización y el casework, que consideraba que el origen de la pobreza y los males sociales estaban provocados por la debilidad humana y otra que llevaba a la socialización y a la organización de la comunidad, que sitúa en los factores externos al individuo la fuente del sufrimiento social y del descontento.

(Lillo y Roselló, 2010, p. 36)

**Movimiento de los Establecimientos o Settlement:**

Idea fundada por el canónigo S.A Barnett, donde estableció la creación dentro de su parroquia de un establecimiento o residencial que albergara a jóvenes graduados de Oxford o Cambridge, con el propósito de que pudieran ejercer su influencia y dedicarse a actividades comunitarias, además de “vivir en él en comunidad y, sin retribución alguna, dedicar plenamente los mejores años de su vida a convivir con los desheredados de la parroquia y a elevarlos materialmente, pero, sobre todo, cultural y moralmente.” (Lillo y Roselló, 2010, p. 37) Con el tiempo este tipo de trabajo pasaría a llamarse “Trabajo social con grupos” u “Organización de la comunidad”.

**Los consejos de bienestar de la comunidad:**

Nacen en Estados Unidos alrededor de 1908, los cuales continúan creciendo hasta 1960, llegando a la cantidad de setecientos consejos de bienestar de la comunidad. Aquellos consejos se encargaban de:

La coordinación de las actividades de bienestar social y la cooperación entre las agencias sociales públicas y privadas, la elevación y el mantenimiento de niveles de servicio, el desarrollo del liderazgo de la comunidad en la promoción de la salud y del bienestar y la planificación social.

(Lillo y Roselló, 2010, p.39)

Ahora bien, acercando esta contextualización histórica hacia los lineamientos y organizaciones configuradas a partir de la década del 50, la cual representa gran importancia en cuanto al desarrollo teórico y práctico de la intervención comunitaria en el mundo y específicamente en América Latina.

En la década del 50' se produce la institucionalización del desarrollo comunitario como método de intervención mundial en los países considerados al margen del desarrollo propio de la posguerra. Son las organizaciones internacionales como las Naciones Unidas (ONU), La Organización de Estados Americanos (OEA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la Organización para la Agricultura y la Alimentación (FAO), la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre muchas otras, quienes construyen durante más de cinco años el marco conceptual y metodológico del desarrollo de la comunidad en sus conferencias e informes liderado por las Naciones Unidas. (Gómez, 2008, p.5)

El contexto Latinoamericano en cuanto al desarrollo de la intervención social comunitaria, puede considerarse que sus principios y concepciones se consignan inicialmente mediante el establecimiento de la Alianza para el Progreso (1961) impulsada por el presidente de los Estados Unidos de ese momento, John F. Kennedy, mediante la cual propuso la implementación de un programa de ayuda económica y social para la región. De forma simultánea a este acontecimiento, el Trabajo Social Latinoamericano comienza un importante proceso de reconstitución teórica y conceptual de la profesión, denominado como “Reconceptualización”, periodo donde la disciplina comienza a gestar importantes reflexiones y análisis acerca de la realidad social, lo que llevó a que la profesión se replanteará sus posiciones políticas-ideológicas. “Durante este período hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas de desempeño municipales, sindicales, poblacionales y rurales.” (Castañeda y Salamé, 2012, p. 3). Como bien señalan las autoras, en este tiempo se genera apertura hacia la inserción del Trabajo Social en otros escenarios, los cuales en su mayoría respetan a la Intervención Social Comunitaria.

Ante este proceso tan relevante y al contexto socio político de la época y particularmente en Chile, donde luego de la elección de Eduardo Frei Montalva en 1964 se da curso a importantes reformas en aras del desarrollo, como lo fue la Reforma Agraria, se produce una etapa de gran auge gremial, donde se dicta también la ley de juntas de vecinos y organizaciones, lo cual posibilitó la movilización popular aumentando así en gran manera la participación ciudadana, y por ende las expectativas de los sectores marginados de la sociedad.

Por consiguiente, en dicho período surge también el enfoque de “Educación Popular”, impulsada principalmente por Paulo Freire. Dicha metodología consiste en:

La pedagogía liberadora en la que a la educación no se la identifica con los contenidos específicos que se trata de asimilar, sino que se la concibe como un proceso en que los hombres, a través de la diversidad de sus experiencias, aprenden a expresarse, a comunicarse. Esta educación, que parte de las propias experiencias de los individuos, los lleva necesariamente a analizarlas e integrarlas, a reflexionar sobre ellas, lo que será la base para una transformación. (Pérez, p. 02)

Posteriormente, se visualiza un periodo histórico en donde por primera vez en la historia de la sociedad chilena una persona del Partido Socialista adquiere el cargo de presidente de la República. En 1970, Salvador Allende asume este cargo luego de ser elegido democráticamente por el pueblo chileno, lo cual produjo una gran movilización

de todos los grupos sociales, manifestándose una activa participación del Servicio Social, que generaliza el término de Trabajo social para su denominación, insertándose como tal en todos los procesos de cambios, tanto urbanos como rurales, tomando un papel protagónico en los procesos de liberación que propiciaba el Gobierno. Lo anterior significó un gran desarrollo e incidencia de la profesión en cuanto a un enfoque de trabajo comunitario, ligado a los valores de la liberación y transformación presentes también en el enfoque de educación popular que se desarrollaba en ese entonces. Se puede decir entonces que “las experiencias de educación popular se multiplicaron, guiadas por la teología de la liberación y/o de las ideas de Paulo Freire” (Puiggrós, 2016, p. 13). Es aquí donde el Trabajo Social “debe y puede participar democráticamente en la vida de la colectividad.” (Puiggrós, 2016, p. 13)

Sin embargo, el golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973, el cual dio apertura a la instauración de la dictadura liderada por Augusto Pinochet, paralizó por completo dichas áreas críticas y reflexivas, anulando el desarrollo de las disciplinas de las Ciencias Sociales y en particular el proceso de Reconceptualización del Trabajo Social, que hasta dicho acontecimiento se desarrollaba en el país. “La dictadura militar instaurada por Augusto Pinochet en Chile, encarnó un recorrido de represión, tortura y clandestinidad para la disciplina, por lo que fue necesario generar nuevas esferas de intervención profesional, lejos de la mirada asesina del gobierno de facto.” (Ramírez, 2016, p. 30) Ante los cambios que determinó la nueva junta nacional de gobierno, como el cerrar los espacios democráticos, nuevamente la disciplina se vio relegada a un plano asistencial, asignando un énfasis paternalista, priorizando la atención individual, en desmedro de la atención grupal y comunitaria. En un contexto no oficial, se comienza a consolidar un grupo de profesionales que se dedicaron a construir un Trabajo Social ligado al respeto y resguardo de los derechos humanos, a la promoción de la participación de las personas y al desarrollo de formas democráticas de convivencia, principalmente a través del fortalecimiento de las organizaciones y de la educación social.

## **1.2 Sistema económico: Capitalismo y Neoliberalismo**

Por otro lado, abordando el sistema económico, que ordena y organiza la sociedad, es necesario decir en un primer momento que el neoliberalismo debe ser comprendido como una política económica que desde sus primeras apariciones “Ha promovido una refundación del paradigma liberal clásico de los siglos XVII y XIX, y su aplicación técnica en las economías de todo el mundo” (Memoria chilena, 2018, párr. 3). Lo que busca defender este modelo es sostener que el libre mercado es el espacio adecuado para el intercambio de bienes y servicios dentro de un estado, es presentado a mediados del siglo XX “Como una alternativa ante la ineficiencia de la intervención del aparato

público estatal en la coordinación económica” (Memoria chilena, 2018, párr. 3). El paradigma Neoliberal se desarrolla durante los años 40 en Europa.

Ante la Crisis económica que se experimenta en Chile durante los años 70 y ante la dictadura militar que trae consigo esta política y forma económica, se comienzan a poner en práctica los lineamientos capitalistas en el país “como respuesta a la ineficiencia de la intervención del aparato estatal en la coordinación económica, establecida bajo el modelo de industrialización por sustitución de importaciones (ISI)” (Memoria chilena, 2018, párr. 1). Trajo consigo no solamente un cambio estructural en la economía del país, sino que también de forma progresiva, se generaron cambios en las relaciones humanas dentro de este, generando nuevas dinámicas y repercusiones.

Es preciso señalar que en la actualidad la sociedad se ve sumida en un sistema capitalista totalmente en crisis, que hoy en día

Interpela a la humanidad acerca de seguir otorgando primacía a los intereses del capital o poner en el centro la necesidad de mejorar sustancialmente las condiciones de vida y trabajo de la mayoría de la población y de garantizar la reproducción de la vida humana en simbiosis con su entorno planetario. (Márquez, 2010, párr. 1)

### **1.3 Contingencia Latinoamericana**

Entonces y adentrándose en temas de contingencia actual es necesario establecer que un movimiento social es entendido como “un desafío colectivo y sostenido contra las elites, las autoridades o los oponentes, formulado por personas impulsadas por la solidaridad y por objetivos comunes.” (Tarrow, 1997, p. 27). Aquello antes definido sucede en el año 2019, a nivel de agenda política en América Latina, donde grandes procesos de manifestaciones o movimientos sociales, se desarrollan de forma constante debido a la crisis de legitimidad que se presenta en diferentes países, en respuesta a la mala gestión por parte de los distintos Estados.

Durante su segundo semestre se produjeron diversos estallidos sociales en Ecuador, Chile, Bolivia, Perú y Colombia. A eso se sumó la continuidad de la inestabilidad social, política e institucional en Venezuela, y las tensiones sociales en Brasil a partir de un plan de ajuste importante impulsado por el gobierno de Jair Bolsonaro. (Barragán, et al., 2019, p. 224)

Creando de esta forma una atmósfera crítica y de crisis, frente a la cual la respuesta por parte de los encargados de dar soluciones a las distintas demandas sociales se ejecuta desde una violencia desmedida, a través del uso de las Fuerzas Armadas, “en situaciones de crisis, líderes y partidos se han mostrado incapaces de resolver los problemas y han recurrido al ejército para procesar el conflicto” (Barragán, et al., 2019, p. 206). Sin embargo, dicha institución en la actualidad es ilegítima para la sociedad de los diferentes países, ya que ha sido, en reiteradas oportunidades, testigo y ejecutora de acciones que vulneran sustancialmente los derechos humanos.

Es importante hacer mención que las distintas formas de protestas que se llevaron a cabo incluían un amplio apoyo por parte de la opinión pública, en el caso de Colombia “Una encuesta del Centro Nacional de Consultoría realizada a finales de noviembre recogió que el 71% de los colombianos creía que el paro nacional significaba esperanza para el país.” (Barragán, et al., 2019, p. 220). Cifra que no estaba alejada del apruebo que existía frente a la protesta social en los países vecinos, además se habla que la crisis no se aboca principalmente a un solo componente, sino más bien es producto de un sistema político, económico y social completamente desigual y excluyente.

En relación con el contexto chileno y desde el año 2019 no se puede pasar por alto que:

Chile vive un intenso momento de reflexión política, el que ha estado determinado por el cuestionamiento acerca de la Constitución vigente y del modelo económico de naturaleza capitalista neoliberal que fue configurado en dictadura y legitimado durante los años que siguieron, al retornar la democracia. (Aste, 2020, p. 3)

A raíz de esto, es preciso señalar que el descontento social proviene desde mucho antes del estallido del año 2019, ya que desde hace bastantes años atrás se visibilizan diferentes movimientos sociales, que serán detallados en los siguientes párrafos. Siendo preciso señalar que estos han, “terminado siendo una lucha por la reivindicación de los derechos sociales, una crítica al Estado subsidiario y el planteamiento en torno a la creación de una nueva Constitución” (Aste, 2020, p. 3). Repercutiendo finalmente y llevando a que Chile “Despertara”. En un primer momento se habla de:

Tendencias internacionales que detonan este despertar donde se encuentra “la crisis mundial de representatividad política”, “los numerosos conflictos de carácter social, político y económico”, “el hecho de estar en una época de fuerte cuestionamiento de las jóvenes generaciones hacia las mayores, en todo el mundo y también en Chile. (Waissbluth, 2020, p. 5)

Luego, como consecuencia del modelo neoliberal que se desarrolla extremadamente en Chile, se genera una:

- a) elevada segregación urbana, social y educativa, b) desconfianzas interpersonales y grupales;
- c) molestia por los abusos;
- d) inequidad; y
- e) sensación de fragilidad económica en vastos sectores de clase media. Se tradujo también en actitudes de individualismo extremo; anomia, como deterioro generalizado del contrato social; e irritación extrema en la ciudadanía. (Waissbluth, 2020, p. 5)

El gobierno chileno “Actuó sin entender la amplitud y simultaneidad del problema. Lanzó a las calles un contingente policial y militar para calmar la revuelta y “asegurar la paz”, pensando que así reconquistaría la falsa ilusión de la estabilidad previa.” (Departamento de Trabajo Social UAH, 2019, párr. 5). Sin embargo, esto trajo consigo un aumento significativo en la violación de los Derechos Humanos y un alto porcentaje de personas fueron torturadas y mutiladas.

#### **1.4 Trabajo Social en tiempos de crisis social**

Por consiguiente, la disciplina de Trabajo Social, se centra en dignificar la vida de las personas, considerando de forma transversal los derechos humanos en las intervenciones. Cumpliendo un rol fundamental en el proceso de concientización y pensamiento crítico en la sociedad, generando así un análisis sobre el quehacer tradicional de la disciplina.

Se ha visto envuelto por un creciente estadocentrismo, en el sentido de no existir un horizonte más allá del que delimita el modelo actual: define contenidos formativos, es el contratista, el supervisor y finalmente, a través de un sujeto alienado, el ejecutor de una política pública neoliberalizante de responsabilización individual.

(Alzueta, 2020, p, 10)

Bajo esto, la Intervención Comunitaria de las y los Trabajadores Sociales en el proceso histórico vivenciado desde el 18 de octubre del 2019, tiene un carácter transformador, alejado de los lineamientos estatales, buscando incentivar la reflexión crítica en todos los espacios del desarrollo humano, para así problematizar y generar soluciones o respuestas. Frente a esto es necesario recalcar que la Intervención Comunitaria consiste

en un proceso que vela por el bienestar social, donde las personas se organizan y articulan para buscar una respuesta a sus necesidades.

A partir de esta idea es que la comunidad chilena comienza a organizarse y a generar instancias comunitarias como lo son las ollas comunes, que brindan apoyo a los sectores más desprotegidos, asambleas territoriales, conversatorios, cabildos, entre otras instancias que buscan escuchar y reflexionar sobre la contingencia. Comprendiendo que todos aquellos aspectos generan una acción colectiva, “es el movimiento de una comunidad de intereses lo que traduce el movimiento potencial en una acción colectiva.” (Tarrow, 1997, p. 24). Es aquí donde las y los Trabajadores Sociales que están vinculados con dichos espacios deberían generar un acontecimiento en el resto de las personas que participan, entendiendo esto como “un quiebre del campo del saber de una situación, porque con él emerge una verdad considerada por el saber de la situación misma.” (Cortés, 2018, p. 23).

Posteriormente, “varios sectores de masas han depositado cierta expectativa en una salida a la crisis abierta por medio de un cambio constitucional.” (Barragán, et al., 2020, p. 206), generando así una acción colectiva, en donde se exprese la necesidad inminente de la creación de una nueva constitución que surja desde y para el pueblo. Demanda que nació como reacción a un cúmulo de necesidades irresolutas. Lo ocurrido en octubre del 2019 significó que un conjunto de mecanismos y actores que representan la política democrática colaborarán para posicionar el cambio constitucional como prioridad. En este caso, el proceso constituyente interpela a toda la sociedad y principalmente a las profesiones que tiene directa relación con los sucesos que ocurren en el día a día y que poseen además una relación directa con las transformaciones sociales. Como fue mencionado anteriormente el trasfondo que permitía el nacimiento de una nueva Constitución y que se crea desde un malestar a nivel nacional producto de esta inestabilidad y desmoronamiento de las estructuras sociales, políticas, económicas, laborales y éticas que regían históricamente, la cotidianidad y que por su puesto también rigen el quehacer del Trabajo Social. Han causado como consecuencia la erosión de un tipo de sociabilidad y sensibilidad asociada a la idea de unión y comunidad. El concepto de incertidumbre se hace cada vez más común en discusiones y es un sentimiento generalizado, especialmente posicionándonos en el contexto actual.

### **1.5 COVID-19: Breve contexto internacional y nacional**

Los primeros casos de esta nueva enfermedad fueron reportados en Wuhan (China) en diciembre del 2019 presentándose como neumonías atípicas. Más tarde se identificó un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2, el cual se relaciona con la nueva patología denominada COVID-19. Según Ramírez, Pérez y Machuca (2020), en enero del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió una alerta global declarando al

COVID-19 como una emergencia de salud pública de importancia internacional. Su origen aún no es descubierto con exactitud, pero se ha podido descubrir que al igual que las otras variantes de Coronavirus, esta nueva cepa nació desde el vínculo del humano con el animal. Es importante mencionar que este vínculo se encuentra supeditado a una relación histórica de explotación animal y medioambiental del humano sobre su entorno.

Las consecuencias de esta asimétrica relación son bastante visibles y reconocidas por el mundo, así lo demuestran los intentos de las diferentes organizaciones mundiales por frenar el calentamiento global, la deforestación, contaminación y por supuesto regular todas las anomalías que existen en el ámbito de la explotación animal, desde el maltrato hasta su consumo.

Ante la actual pandemia de COVID-19, que ha llevado a la sociedad a enfrentar una crisis sanitaria mundial sin precedentes, al menos en la historia reciente, se está poniendo un enorme énfasis en las medidas de prevención de contagio en las comunidades humanas y en desarrollar una vacuna que evite contraer la enfermedad, pero nada se discute acerca del sistema de explotación de vidas tanto humanas como no humanas y de los ecosistemas, que es un verdadero caldo de cultivo para la generación de enfermedades zoonóticas, tal como ocurrió con el Ébola, la gripe aviar o el SARS. El incremento observado a nivel global de este tipo de enfermedades se relaciona tanto con la alteración de los entornos naturales como con el hacinamiento que resulta de la cría masiva de ganado para consumo humano. Según estimaciones recientes, alrededor del 60% de todas las enfermedades infecciosas en los seres humanos son de origen zoonótico. (Pezzetta, 2018, p. 5)

Esta situación provocó, por lo ya antes mencionado, un escenario vertiginoso e incierto. Miles de vidas se han perdido, familias completas han quedado sin sustento y el futuro parece cada vez más desesperanzador respecto a cómo esto podría finalizar. En definitiva, esta crisis sanitaria ha demostrado su alta capacidad de transmisión, avanzando hacia múltiples regiones en los distintos continentes y con una rapidez voraz que no tardó en expandirse al interior de la sociedad del territorio chileno. En consecuencia, de la alta complejidad que implica enfrentar una pandemia, gobiernos de todo el mundo han tenido que materializar mediante diferentes políticas públicas su preocupación por el bienestar de la vida de sus ciudadanos.

Frente a este panorama el gobierno del Estado de Chile ha emprendido la búsqueda de medidas políticas de protección, cuyo objetivo es priorizar la salud y garantizar el derecho a la vida de los ciudadanos chilenos. Dichas políticas no han quedado exentas

de críticas y cuestionamientos por la tardía reacción del Estado frente a una situación que desde el inicio demandó una postura clara respecto al como el órgano principal de una nación debería actuar. Como consecuencia de las atribuciones del Estado de Chile, con un rol principalmente de subsidiariedad y enmarcado en el libre mercado, han existido limitaciones en la toma de decisiones respecto a la pandemia. A esto se suma, el cuestionamiento a la legitimidad del actual gobierno por su actuar durante el estallido social de octubre de 2019.

Como es mencionado anteriormente el confinamiento que es parte de una de las consecuencias de la pandemia, obligó una reorganización de la cotidianidad y del espacio público. Donde instituciones que estructuran el día a día de miles de chilenos modificaron considerablemente su funcionamiento, un claro ejemplo de esta situación son el teletrabajo y las clases online, o sea, la manera en la que la población accede a bienes y servicios. Por lo tanto, tomando en cuenta el contexto actual, no es posible pensar unidireccionalmente desde una perspectiva médico-sanitaria este fenómeno, sino que además debe ser analizado holísticamente, o sea, desde lo social en relación con los aspectos económicos, materiales, psicológicos, subjetivos y éticos, por el impacto que ello genera en el cotidiano de las comunidades, grupos, familias y personas.

De la misma manera en la que la pandemia demandó una respuesta inmediata del Estado y de las instituciones de salud, el Trabajo Social debido a sus particularidades y la directa relación cara a cara que posee con el otro y el territorio, precisó de poder adaptar sus métodos de intervención desde el Trabajo Social virtual, o sea, utilizando las redes sociales como vehículo de elección para garantizar las intervenciones relevantes, debiendo priorizar aquellas situaciones sociales consideradas de riesgo por su condición de vulnerabilidad. Las y los trabajadores sociales de la comunidad repentinamente se encontraron en un contexto de guerra, enfrentando el desafío COVID-19 junto con los cambios emergentes de los últimos años a nivel político, social y económico. Esto requiere un plan innovador en área de la inmediatez; el uso de métodos tecnológicos, realización de trabajos de intervención desde casa y el aprovechamiento de la capacidad de adaptación, para enfrentar trastornos continuos provenientes del contexto y así responder a las nuevas necesidades y procesos inciertos, redefiniendo habilidades y responsabilidades hacia nuevas modalidades de acompañamiento.

## **2. Planteamiento del problema**

La acción social se encuentra condicionada por el entorno, donde la base de todo siempre será la cohesión social. Lo mismo ocurre desde la Intervención Social Comunitaria, ya que, esta siempre será situada, entendiendo esto como el hecho de comprender el contexto, época y personas en donde se llevará a cabo la intervención, ya que todas las comunidades son únicas y manifiestan diversas complejidades, siendo una de las más presentes en esta época, y la cual se relaciona directamente al tipo de sociedad que se ha formado en base a la incidencia de los valores de competencia e individualidad del modelo Neoliberal.

El pensar situado en términos de intervención social implica un nuevo diálogo con el territorio, con la cultura y el sujeto de intervención intentando aproximarse a la realidad sin preconceptos, es decir partir de la cotidianidad para pensar la sociedad. Pero, por otro lado, también es un ejercicio y trabajo de crítica y deconstrucción de las categorías externas al pensamiento del americano. (Carballeda, 2013, p. 2)

En añadidura, el filósofo surcoreano Byung-Chul Han (2012), tomando como base analítica a Bauman y Foucault concluye en su obra, que una de las consecuencias más trascendentales del sistema neoliberal; es el nacimiento de un nuevo arquetipo de sociedad moderna, denominada como Sociedad del Cansancio, en donde los sujetos son seres autosuficientes, los cuales están en una permanente guerra y violencia hacia sí mismos, creen en la libertad, pero a la vez y paradójicamente son esclavos de ella. Lamentablemente se encuentran encadenados y auto explotados por el capitalismo, generando un cansancio infinito y un desarme del yo, “que se funde por un sobrecalentamiento que tiene su origen en la sobreabundancia de lo idéntico” (Byung, 2012, p. 15). De esta manera se va gestando una violencia sistemática, que lleva a los sujetos a pensar constantemente en el “hacer”, como consecuencia se puede evidenciar un aumento de la actividad laboral.

Es así como Byung-Chul Han (2012) reconoce que las personas van paulatinamente olvidando que existe otro. Se reduce el grado de empatía, no es posible escuchar a un otro, los seres humanos comienzan a hacer muchas cosas en poco tiempo y claramente se produce la autoexplotación y el exceso de positivismo, “yo todo lo puedo”, “la violencia de la positividad no presupone ninguna enemistad. Se despliega precisamente en una sociedad permisiva y pacífica” (Byung, 2012, p. 11).

Debido al permanente exceso de actividades y al poco tiempo que el ser humano tiene para estar consigo mismo, entendiendo esto como aquel momento de ocio, de contemplación, es decir, no hacer nada y encontrar un momento de equilibrio, aspecto

que todas las personas deberían tener porque “la capacidad contemplativa no se halla necesariamente ligada al ser imperecedero. Justo lo flotante, lo poco llamativo y lo volátil se revelan sólo ante una atención profunda y contemplativa” (Byung, 2012, p. 24). Se puede decir entonces que las sociedades contemporáneas anulan y debilitan el desarrollo de la creatividad, generando entonces una población enferma; ya que los sujetos en busca de tranquilidad se comienzan a automedicar o bien a buscar la vitalidad, el rejuvenecimiento permanente, evitando así el cansancio. Todo esto tiene como consecuencia la creación de una sociedad individualista, en donde se privilegia la crianza de los niños y niñas desde la independencia, autonomía, competencia y éxito personal. Debilitando las acciones colectivas, las relaciones sociales y por lo tanto dificultando aún más la intervención comunitaria.

Todos esos elementos mencionados anteriormente eclosionan y producen lo que se reconoce como un estado de permanente vacilación, consecuencia de una sociedad líquida y cansada. Bajo este mismo tópico surge el lema “habitar la incertidumbre”, título de la última edición 2021 del Congreso Futuro; el evento de ciencias más importante de Chile, este año la junta académica discutirá sobre temas como el cambio climático, sociedad post pandemia, neurociencia, futuro del hidrógeno verde, arte/ciencia, etc. Pero especialmente cómo poder construir certezas en un mundo y en un país que se está desvaneciendo.

Durante la historia de la humanidad las personas han buscado obsesivamente la seguridad. La búsqueda del sentido es la búsqueda de la seguridad. En la era industrial se han buscado certezas; y en la era de la cognición las sociedades deben aprender a navegar en la volatilidad, habitando así la incertidumbre. Pero este suceso no es nuevo, son muchos ya los escritores que han presagiado el cómo las personas viven constantemente asustadas por la fragilidad y vacilación de la situación social, viven en la incertidumbre y en desconfianza hacia los políticos e instituciones. El tejido social está cada vez más fragmentado, y la otredad se convirtió en una completa amenaza. A ese escenario complejo se suma un evento sin precedente.

La pandemia ha significado que tanto la sociedad como la disciplina del Trabajo Social se comiencen a cuestionar el funcionamiento histórico de los pilares que sostienen la profesión, ¿Cómo la intervención social comunitaria puede sincronizarse a tal acontecimiento?, ¿acaso la disciplina no ha sido capaz de trabajar sobre esa incertidumbre?, ¿la sociedad está realmente preparada para enfrentar esta situación? Bauman analiza casi como un presagio esta situación pandémica y sus consecuencias sirven de preámbulo a las siguientes líneas, las respuestas de Bauman (2006) como se citó en González (2007) expone que:

[...] desgraciadamente una de las pocas cosas que no escasean en nuestros días, carentes por otra parte de certezas y seguridad, son precisamente ocasiones para estar aterrorizado. Los temores son muchos y variados, reales o imaginarios [...] un ataque terrorista, las plagas, la violencia, el paro, terremotos, tornados, el hambre, enfermedades, accidentes, el otro [...] gente de muy diferentes clases sociales, sexo y edades, se sienten atrapados por sus miedos personales, individuales, intransferibles, pero también existen otros globales que nos afectan a todos. El problema, sin embargo, es que esos problemas no son fáciles de asimilar [...] porque como nos golpean uno a uno, en una sucesión constante, aunque azarosa, desafían nuestros esfuerzos (si es que en realidad hacemos esos esfuerzos) de engarzarse y seguirles la pista hasta encontrar sus raíces comunes, que es en realidad la única manera de combatirlos cuando se vuelven irracionales. Todos juntos resultan mucho más aterradores al ser tan difícil comprenderlos, pero sobre todo nos asustan por el sentimiento de impotencia que nos despiertan. Tras fracasar en nuestro tiempo por comprender sus orígenes y su lógica (si es que el miedo tiene alguna lógica) tenemos que reconocer que estamos también a oscuras y tan petrificados cuando aparecen como para tomar precauciones, por no mencionar cómo prevenir los peligros que anuncian o luchar contra ellos. Nosotros simplemente carecemos de las herramientas y de las habilidades necesarias para aprovecharlos. Los peligros que tememos sobrepasan con mucho nuestra capacidad de reacción. (p. 187)

¿Cabe sumarse al pesimismo de Bauman respecto al devenir de las sociedades líquidas?, ¿Se debe aceptar sin más, la profecía de que el individualismo acabará con cualquier intento de unión? Esta incertidumbre epistémica, propia de la disciplina del Trabajo Social se suma a la del colectivo nacional.

Como contraposición histórica a la disolución, en la pandemia se ha podido evidenciar antiguas expresiones de comunidad, como las ollas comunes, cabildos y panaderías solidarias, estas representan un oasis en medio del desierto, donde se concentra la promesa de una sana y cálida convivencia. Pero concebir a la comunidad como un ideal sólo frustra más el intento de unidad, ya que, al entenderla como un destino utópico las personas se olvidan de las expresiones cotidianas e intrínsecas de esta. El empuje modernizador con sus consecuencias sociales, humanas y de todo orden, tiene en el proceso de individualización uno de sus signos históricos y no pareciera tener vuelta de hoja; antes bien, como se ha visto, su tendencia es a arraigarse y profundizar generando obviamente secuelas en la interacción social y la convivencia humana. Tales nuevas formas de convivencia e interacción demandarían de los centros de pensamiento

y los espacios de intervención profesional esfuerzos mayores que permitan discursos integradores del pluralismo que vienen acompañada de este acontecimiento mundial. Lo que ya no es posible es que se piense y se actúe en términos de nostalgias por formas sociales que han desaparecido o están en vías de hacerlo. Pareciera que existe una tendencia al placer en la condición humana que, contra la naturaleza de las cosas, pretende tomar lo mejor de los mundos y desestimar que regularmente, en este caso, la libertad a la cual la sociedad aspira es un anhelo prometedor de mejores días para ampliar nuestro horizonte de decisión, aunque estemos solos, pero conlleva al mismo tiempo una responsabilidad que las personas sean presas de las circunstancias que supone vivirla. Sin duda representa una interrogante necesaria que la disciplina de Trabajo Social debe hacer.

Ahora bien, la otredad siempre ha significado un desafío, principalmente para el Trabajo social, y en especial para el trabajo social con comunidades. Como es mencionado anteriormente el concepto de comunidad viene unido por obligación al ‘‘otro’’, si se desea comprender la comunidad es necesario entender al sujeto siempre en relación con un otro. A partir de dicha afirmación nacen las siguientes interrogantes ¿Qué es la comunidad? En primer punto ¿La comunidad es algo? O ¿Es alguien? Y si es alguien ¿Quién es? Responder estas interrogantes con exactitud es sumamente complejo debido a su naturaleza subjetiva y dinámica, pero existen ciertas aproximaciones que coinciden y que están insertas en el imaginario simbólico. En un primer punto esta es siempre una valoración positiva, la comunidad entonces se siente como un ideal a alcanzar, como una virtud que se ha perdido y que no podemos recuperar, generando una constante nostalgia. En segundo punto está siempre vinculada a la relación con el otro en un territorio en específico. Se reconoce como un sentimiento, cuyo ideal común entre sus miembros es el de entenderse y poder superar las amenazas tanto internas como externas. Amenazas que se presentan como una constante, como fuerzas desintegradoras y abstractas propias de la sociedad líquida. Y que en este caso es una pandemia a nivel global.

Esta inestabilidad y desmoronamiento de las estructuras sociales, políticas, económicas, laborales y éticas que regían históricamente el día a día y que por su puesto también rigen el quehacer del Trabajo social, han causado como consecuencia la erosión de un tipo de sociabilidad y sensibilidad asociada a la idea de unión y comunidad. El concepto de incertidumbre se hace cada vez más común en discusiones y es un sentimiento generalizado, especialmente posicionándonos en el contexto actual. Según Bauman, como se citó en Gonzales (2007), se establece que:

El anhelo de comunidad como espacio seguro contra los numerosos y sorpresivos riesgos de la sociedad que avanza a pasos vertiginosos es una

reacción ontológica del ser. Según Bauman el proceso de individualización que acompaña la modernidad líquida dejando en desuso paulatinamente la ética y la moral de la primera modernidad (...) Debe atender el hecho por supuesto de que se necesita de la comunidad o maquetas de ella para salvaguardar vínculos endebles, pero vínculos al fin y al cabo que permitan mantener de cierto modo la integración. (p. 196).

Es decir, que la nostalgia por volver a construir un edén que jamás existió es una posibilidad obsoleta y contraproducente. El Trabajo Social por lo tanto debe mutar simultáneamente en conjunto con las transformaciones del entorno y poder sortear la incertidumbre constante. Gonzáles en su análisis de Bauman se plantea la siguiente interrogante: “¿En qué medida son aplicables tales discursos sobre la identidad y la comunidad en realidades marcadas por la desintegración social y en la convivencia de élites globalizadas con capas sociales en Estados premodernos, como es el caso de Latinoamérica?” (Gonzáles, 2007, p. 196). Estos escenarios precisan de otra lectura que sea capaz de formular ideas de respuestas a un problema histórico, que la pandemia por sus características ha llegado a agravar.

### **3. Justificación desde el Trabajo Social**

La disciplina ha tenido que enfrentar diferentes desafíos a lo largo de su desarrollo. Pero sin duda en la actualidad se han manifestado retos de alta complejidad, como lo ha sido el distanciamiento social y la virtualidad, elementos que han anulado casi por completo espacios de crecimiento social y comunitario, los cuales son característicos y esenciales para el desarrollo y ejercicio de la profesión.

Como consecuencia del contexto actual sociosanitario, surge la necesidad de indagar los aspectos que complejizan la intervención, no solo la intervención por sí misma, sino que específicamente aquella realizada con comunidades. Ya que, como fue mencionado anteriormente, debido a las particularidades epistémicas y de acción de la profesión, metodologías como lo es el trabajo de campo, que consiste básicamente en la presencia directa del investigador en el lugar donde se encuentra la población objetivo, recabando así información y material empírico que permita especificar las problemáticas. Se considera, por lo tanto, una etapa esencial en la planificación de una intervención porque el profesional abarca diferentes canales de la problemática, es decir, mantiene una mirada holística; quedan inhabilitadas y son obsoletas en circunstancias en las que no existe un contacto más allá del digital.

La era digital supone el uso de tecnologías, a las cuales las personas, grupos y comunidades con la que se relaciona el Trabajo Social tienen menor acceso por cuanto implican recursos económicos y alfabetización específica

El trabajo de campo es entonces este proceso de interacción, diferenciación y reciprocidad entre el profesional y los actores o sujetos de investigación. Ahora bien, es preciso decir, que el trabajo de campo proviene de la disciplina de antropología cultural, que consiste en “El estudio de la sociedad humana y la cultura, es el subcampo que describe, analiza, interpreta y explica las similitudes y diferencias sociales y culturales” (Kottak, 2011, p. 10). Dicho esto, se puede establecer que el Trabajo Social está relacionado de alguna u otra forma con la disciplina antropológica. También es posible identificar que dicha disciplina, utiliza la etnografía como una herramienta clave en el quehacer profesional, “la etnografía proporciona una explicación de una comunidad, sociedad o cultura particular...el etnógrafo recopila datos que organiza, describe, analiza e interpreta para construir una explicación” (Kottak, 2011, p. 10), o bien en el caso del Trabajo Social, para construir una intervención integral.

Debido a la existencia de una pandemia a nivel mundial, ante la cual las diferentes sociedades han debido de enfrentar mediante el acuerdo de medidas sanitarias globales, es que herramientas como las descritas anteriormente, las cuales favorecen el ejercicio de recabar y analizar información no se han podido utilizar de forma óptima y adecuada, generando así que las y los Trabajadores Sociales deben adaptarse a nuevas estrategias de trabajo. Al conocer estos nuevos desafíos a los que se ha estado enfrentada la sociedad durante el transcurso de la pandemia, se abren puertas hacia la utilización de la creatividad, mediante la ideación de nuevas propuestas como instrumento de intervención social, ya que al conocer los aspectos negativos del contexto y los elementos normativos ante las formas en que históricamente se han asentado las bases de la intervención social comunitaria, al día de hoy se podrán crear intervenciones socio-comunitarias de mejor calidad y que estén situadas al contexto, pudiendo así traspasar las barreras encontradas y brindar al profesional “La posibilidad de resignificar o reconstruir situaciones” (Carballeda, 2002, p. 139).

Por consiguiente, es fundamental para la disciplina del Trabajo Social el poder situarse en la identificación de desafíos y más allá en el desglose de estos, pudiendo determinar desde una mirada crítica la profundidad y la incidencia que el modelo Neoliberal ha desarrollado como dinámica de base, fragilizado y agrietando lentamente el entramado social, pero hoy manifestando consecuencias perceptibles y severas en diversas áreas de la vida social.

#### **4. Objetivos y preguntas de investigación**

La pregunta de la presente investigación consistirá por lo tanto en: “¿Cuáles son los desafíos de la intervención social comunitaria en la disciplina del trabajo Social en el contexto actual de pandemia?”

Por consiguiente, se plantean los objetivos de investigación. Para poder plantearlos se definirán tanto los objetivos generales como aquellos que serán específicos. Hay que tener en claro que los objetivos consisten en la esencia del problema, es decir, una abstracción de este y es fundamental mantener siempre una coherencia entre el problema de investigación y los objetivos que se planteen, ya que estos definen y guían el problema de investigación.

En este caso solo se dará a conocer un solo objetivo general que radica en “Identificar los desafíos que enfrenta la intervención social comunitaria en la disciplina del Trabajo Social en el contexto actual de pandemia, de acuerdo con la percepción de los y las Trabajadores sociales de la Región Metropolitana.”

Mientras que existirán cuatro objetivos específicos, los cuales permiten el logro del objetivo anteriormente presentado.

- Explicar la relevancia de la Intervención Social Comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, desde el discurso de los/as sujetos informantes.
- Distinguir cuales son los principales problemas o dificultades de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia desde el discurso de los/as sujetos informantes.
- Vislumbrar desde el discurso de los/as sujetos informantes, espacios, técnicas o estrategias de acción que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social.
- Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia.

## **CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA**

### **1. Antecedentes**

La llamada cuestión social ocurrida entre los años 1880-1920, fue un periodo generado ante un contexto económico capitalista, una incipiente industrialización, malas condiciones de vida principalmente del trabajador categorizado como urbano y una fuerte presencia de un Estado oligárquico incapaz de resolver los problemas que aquejaban a las poblaciones más vulnerables del territorio. Es necesario mencionar que esto no significa que antes de este periodo, no existiera desigualdad social o pobreza, sino más bien, es en estos años donde se incrementan los movimientos sociales que ponen sobre la mesa la necesidad de un cambio que les permitiera vivir de una manera digna. Es importante mencionar que en pleno periodo de cuestión social surge la

creación de la primera escuela de Trabajo Social de Chile y Latinoamérica, específicamente el 4 de mayo de 1925.

Cuestión social y Trabajo Social siempre se han vinculado en el estudio, análisis e intervención de diversos problemas que aquejan a las sociedades, entre ellos la precarización del trabajo, acceso a bienes y servicios básicos dignos, los desplazamientos de poblaciones del campo a la ciudad o a otros países en busca de una mejor calidad de vida, demandas y carencias que han caracterizado fuertemente a América Latina. (Escobar, 2018, párr. 3)

Ahora bien, la disciplina del Trabajo Social, en el ámbito de la intervención social con comunidades mantiene una trayectoria muy propia, y que se encuentra ligada sin duda, a los contextos sociopolíticos.

### **1.1 Reconceptualización**

Un momento histórico crucial en la conformación de esta modalidad de intervención en nuestro país y a nivel de contexto Latinoamericano, ha sido la Reconceptualización, tiempo donde el paradigma subyacente a la intervención como tal, fue cuestionado y replanteado, mientras que la profesión incorporó a su visión y acción una mirada crítica, que dejaba de lado su herencia de neutralidad y de un quehacer ligado intrínsecamente al asistencialismo. La Reconceptualización fue:

La generación de nuevas prácticas y metodologías de intervención, que buscaban en general lograr un proceso de concientización en los grupos y comunidades donde se intervenía. Para tal fin, se planteaba como necesario, reformular la práctica del Trabajo Social, en especial adaptándola a la realidad de un país dependiente. (Carballeda, 2000, párr. 1)

Este proceso fue creando y abriendo nuevos caminos hacia el encuentro y trabajo colaborativo, mientras se gestaba simultáneamente la perspectiva de educación popular en el área de lo comunitario. Posteriormente esta perspectiva que de acuerdo al escenario sociopolítico en el cual se encontraría Chile (La dictadura de 1973) se manifestó como un gran aporte hacia el quehacer de los profesionales que seguían ejerciendo lejos de la corriente asistencialista y paternalista que marcó los años 70'. Más tarde esto significaría una guía al proceder del Trabajo Social comunitario, ya que la educación popular al igual que la disciplina, consideran que la perspectiva crítica y emancipadora deben estar impresas en la intervención con comunidades. Teniendo en consideración la importancia que tiene la cohesión social para poder alcanzar propósitos determinados, porque nada puede lograrse desde el individualismo, si se busca trabajar desde una

perspectiva comunitaria que debe, sin duda, resguardar valores como la solidaridad y el respeto mutuo.

Esta búsqueda del ser más no puede realizarse en el aislamiento, en el individualismo, sino en la comunión, en la solidaridad de los que existen y de ahí que sea imposible que se dé en las relaciones antagónicas entre opresores y oprimidos. (Freire, 1968, p. 67)

Como se establece en el párrafo anterior, es necesario que estos valores y la comunión estén presentes a la hora de llevar adelante una iniciativa de trabajo comunitario o de intervención comunitaria como tal, pero son precisamente estos valores que el sistema Neoliberal desafía y muchas veces se ven extraviados. Si bien, el neoliberalismo se manifiesta como una:

Teoría de prácticas político-económicas que afirma que la mejor manera de promover el bienestar del ser humano consiste en no restringir el libre desarrollo de las capacidades y de las libertades empresariales del individuo dentro de un marco constitucional caracterizado por derechos de propiedad privada fuertes, mercados libres y libertad de comercio. El papel del Estado es crear y preservar el marco institucional apropiado para el desarrollo de estas prácticas. (Harvey, 2007, p. 6)

Este sistema ha afectado más a la sociedad, ya que no solamente se ha dirigido a la regulación político-económica, también se ha insertado en los cuerpos y mentes de las personas a través de la promoción de valores específicos, tales como la competencia y el individualismo, los cuales con el paso del tiempo y debido al progreso de este sistema en la sociedad, han generado que se impriman en la lógica y en el accionar de quienes habitan dentro de él, naturalizando cada vez más la pérdida de cohesión y la supremacía de la búsqueda del bien individual por sobre el colectivo, lo cual atenta contra los valores de la comunidad en sí misma, y por ende de la intervención social comunitaria.

## **1.2 Cuestión Social y su trascendencia en la sociedad**

A pesar de esta nueva concepción se puede observar que, en la actualidad, y tomando en cuenta lo que algunos autores mencionan, es posible hablar de que en el contexto actual la sociedad se encuentra en presencia de una nueva cuestión social, como lo menciona la autora Nora Aquín:

Nos topamos con nuevos rostros de la vieja cuestión social, que sigue interpelando las orientaciones normativas compartidas en una sociedad en torno a la igualdad, la inclusión y la justicia distributiva, aunque al mismo

tiempo, y sin lugar a dudas, cambian estructuras, discursos y actores, renovando sujetos y objetos de disputa. (Aquín, 2018, p. 2)

Esto ha quedado al descubierto durante el estallido social mencionado en el capítulo anterior, donde se hacen visibles las malas condiciones en materia laboral, económica y social de la población más vulnerable del país, según Goicovic (2020) como se citó en Araya, Miranda y Sandoval (2020) “El punto de llegada de un proceso ascendente de movilizaciones sociales que ponen en discusión tanto el modelo económico neoliberal como el sistema político, en cuanto al desgaste y erosión que ha venido experimentando desde hace ya bastante tiempo.” (párr. 6)

Por otra parte, es importante mencionar que los cambios no ocurren desde el 18 de octubre, sino más bien, se pueden observar desde el año 2001 con el “Mochilazo”, luego más popularmente se desarrolla la “Revolución pingüina” durante el año 2006. En este mismo año según Goicovic (2020), como se citó en Araya, Miranda y Sandoval, se “sigue con la movilización de los trabajadores subcontratistas del cobre, forestales, de las salmoneras; las movilizaciones regionales; las movilizaciones de las comunidades indígenas; el movimiento no más AFP; el movimiento feminista y las movilizaciones estudiantiles a partir del 2011, etcétera” (párr. 6) Se puede decir entonces, que detrás de todos los distintos movimientos sociales ocurridos y que seguramente también los próximos que pueden desarrollarse, se ha generado según Moyano (2020) como se citó en Araya, Miranda y Sandoval (2020) “una sociedad que se ha ido transformando en el tiempo y que está dispuesta a repolitizar de distintas maneras respecto de la relación con el Estado, con las empresas, con la Constitución, entre otros.” (párr. 13)

Por último, es relevante hacer mención de la represión vivenciada durante todos los movimientos sociales, no tan solo en Chile, sino más bien es algo que se puede evidenciar en la mayoría de los países vecinos de América Latina, pero que durante el estallido social se reconoce, según Dammet (2020), como se citó en Araya, Miranda y Sandoval (2020), como:

La peor cara de la represión policial, que vivieron y siguen viviendo los sectores populares, los estudiantes secundarios y universitarios y el pueblo mapuche. Eso se trasladó a Santiago, fue reconocido por la ciudadanía en su totalidad y abrió la posibilidad de discutir sobre cambios en las policías. Especialmente, en Carabineros. (párr. 17)

Si bien la nueva cuestión social mencionada y que se ha manifestado en este tiempo presenta elementos distintos a la cuestión social vivenciada en el país a principios del S. XX, aún frente al paso del tiempo existen elementos que siguen presentes en la

problemática social actual. A principios del siglo XX, uno de los problemas que afectó a la población más marginada, era la problemática habitacional, sumado a los problemas de salubridad derivados del hacinamiento asociado a los conventillos. Al observar la realidad actual, la cual se ha visto condicionada por las repercusiones subyacentes a la pandemia por Coronavirus, el problema habitacional en este momento asociado a las viviendas sociales y a las proporciones usadas en la construcción de nuevas viviendas y departamentos, y la existencia de campamentos, asentamientos que en el país han reflejado un considerable aumento, reflejándose de esta manera en el catastro nacional de campamentos 2020-2021 realizado por TECHO, fundación vivienda y CES, el cual establece que en Chile se presenta en la actualidad un máximo histórico de familias que habitan en estos asentamientos desde 1996.

A la fecha de levantamiento de los datos, nuestros registros consideran la existencia de 81.643 familias que habitan 969 campamentos a lo largo de Chile. Si consideramos que el Catastro MINVU 2019 reportaba 47.050 familias en 802 campamentos, encontramos un aumento de un 73,52% en la cantidad de familias, y de un 20,32% en el número de asentamientos. (Fundación Vivienda, TECHO- Chile, Centro de estudios Territoriales, 2021, p. 15)

De acuerdo a los datos presentados por este catastro, y lo que significan en sí mismos desde un análisis social, acerca de la condición en que muchas familias chilenas se encuentran viviendo y en comparación a lo que sucedía en los tiempos de la cuestión social del siglo XX, los problemas de habitabilidad, hacinamiento, salubridad, hoy se encuentran más que presentes, ya que dado la pandemia y la baja sanidad que entrega el habitar en un campamento sin acceso a agua potable y a condiciones mínimas de bienestar y espacio, en el análisis es posible dilucidar que este elemento propio de la cuestión social, aún sigue presente en la sociedad, y se ha incrementado aún más en este tiempo de crisis.

### **1.3 COVID-19 en una Sociedad Líquida**

Luego de todo este proceso profundamente transformador y que al día de hoy permite hablar de la creación de una nueva Constitución, la cual busque garantizar los derechos sociales, y que además sea escrita bajo parámetros de paridad, con gran parte de constituyentes no pertenecientes a partidos políticos y con escaños para los pueblos originarios. Bajo todo este contexto con un carácter esperanzador para la mayoría de los/as chilenos/as. Se hace presente la llegada de la pandemia no solo a nivel país, sino más bien a nivel global, el COVID-19. Es por esto que desde el Estado se han tenido que crear políticas de emergencia con el fin de evitar la propagación desenfrenada de este virus.

Las medidas adoptadas por el Gobierno de Chile incorporan alcances del tipo de cuarentenas parciales y controles sanitarios, estado de excepción constitucional, toque de queda, plan económico de emergencia, salud, educación, comercio, transporte, control de fronteras, eventos masivos, vacunación contra la influenza y adultos mayores. (Pereira, Abarca y Contreras, 2021, p. 1)

Por lo tanto, la pandemia, ha generado que la sociedad haya tenido que permanecer largos periodos de tiempo en cuarentena y alejada de todos los espacios en donde las personas se encontraban y socializaban. Así es como los jóvenes han tenido que cambiar un aula por computadores, que todas las profesiones, incluidos los Trabajadores Sociales hayan tenido que reconfigurar las formas de intervención a través de la tecnología. Ahora bien, la sociedad líquida que caracteriza el siglo XXI tiene como aspecto fundamental el avance significativo de la tecnología, es decir, en una sociedad en constante movimiento la tecnología se transforma en una herramienta para el trabajo, socialización, consumo y educación. Todo esto va produciendo una nueva desigualdad social, que radica en la gran brecha tecnológica y/o digital e incluso se comienza a poner en boga el concepto de analfabetismo digital, lo cual, genera que las intervenciones no se realicen de igual forma a todas las personas, porque muchas no saben como entrar a una reunión online o bien no tienen los recursos y herramientas digitales para lograrlo.

El discurso del progreso y los avances logrados a nivel científico prometían mejorar la vida de los pueblos y de las personas, promesa que no se ha cumplido, pues hablando en términos económicos produjeron inequidad debido a que sólo una parte de la sociedad ha obtenido el esperado progreso. (Avellaneda, 2015, p. 35)

Por consiguiente, la brecha digital va produciendo que las personas y comunidades vayan perdiendo identidad, ya que, esta se va a ir construyendo desde lo que las personas observan en la publicidad y medios tecnológicos, cayendo en la era del consumismo, de la inmediatez. En la actualidad las

Etiquetas, logos, marcas son los términos del lenguaje de reconocimiento, lo que uno espera ser, y como norma es ser reconocido con la ayuda de etiquetas, logos y marcas, es lo que en los años recientes se ha dado por llamar identidad. (Bauman, 2008, p. 23)

Cuando las personas no pueden adquirir ciertos elementos ofrecidos por el avance de la tecnología se sienten agobiados, molestos e impotentes, lo cual afecta en su salud mental y equilibrio emocional.

Por consiguiente, en la sociedad líquida se ha perdido por completo el principio de solidaridad, la sensación de cobijo, de seguridad y lazos sociales duraderos y significativos, “no hay referentes donde poner la mirada, y ello va a la fragmentación interior, a la pérdida de identidad, a la carencia de afectos arraigados, al olvido de las lealtades que en la sociedad sólida le daban protección.” (Avellaneda, 2015, p. 37), no hay tiempo para que la sociedad se detenga, ya sea para compartir con otros, ni para contemplar la soledad.

Como fue mencionado con anterioridad, al igual que el uso de tecnologías, la sociedad líquida se caracteriza por reconfigurar la manera en la que las personas se relacionan entre ellas y el entorno. El lenguaje crea realidades y subjetividades. Rodrigo Cortés nos acerca a esta idea desde los enunciados performativos que se definen como:

Aquellos que producen la realidad que describen. Derrida complementó esta teoría de los actos de habla, al mostrar que la efectividad de tales actos performativos, es decir, su capacidad de construir la realidad emana de la existencia previa de un contexto de autoridad. Esto significa que no hay una voz fundante, sino una repetición usual de un enunciado al que históricamente se le ha otorgado la capacidad de producir la realidad. (Cortés, 2018, p. 25)

Desde esta posición es necesario cuestionarse el cómo nos acercamos por medio del lenguaje a la otredad, ¿a quién llamamos ‘el otro’? Y como esta interrogante y sus respuestas se relacionan con esa entidad con la que no podemos vincularnos. En este contexto los animales y la naturaleza representan, por obvias razones, los seres vivientes más complejos con el cual como personas nos podemos vincular. En este sentido el que define al otro, es la imposibilidad del vínculo. Esta imposibilidad nace desde un inicio por el lenguaje y por la ausencia de este. Nos hace pensar al entorno como este otro el cual hemos naturalizado que su lugar está en proveernos a nosotros de las posibilidades de nuestra supervivencia. En este caso sería un simple medio más del progreso humano; un pedazo de carne, una chaqueta, una entretenición. Este modo de relación que supedita al resto reproduce catástrofes que se desencadenan en virus, epidemias y pandemias, ya que como fue mencionado en el primer capítulo la gran mayoría de las enfermedades que han devastado nuestro siglo y el pasado son de carácter zoonótico, o sea, desde la relación humano-animal, por cierto, una relación asimétrica y desregulada.

Cada vez que no se puede vincular con la otredad se suelen articular comportamientos excluyentes. Nada mejor que no hacernos cargo, que hacer sentir que dicha problemática es un tema sin importancia ni relevancia o más bien innecesaria hasta imposible. La manera en la que los humanos han devastado el mundo funciona como

la mejor analogía para explicar la exclusión social. Cuando la argumentación acerca de la existencia de la pobreza termina reproduciendo el mismo dispositivo conceptual que valida la existencia del animal como un ser necesario para nuestra supervivencia; como también se necesitan que existan personas que realicen tareas que las otras personas no desean hacer.

Por eso es necesario repensar a la otredad ya no solo desde la convencionalidad de los problemas históricos que la disciplina del trabajo social ha tenido que enfrentar. Pues, si, por un lado, entendemos que el individuo constituye un límite para la acción de la intervención, por otro, solo aplicamos este principio cuando se trata de seres humanos. Cuando son los destinos de los animales no humanos los que están en juego, entonces nos guiamos más bien por el criterio de la utilidad.

#### **1.4 Paradigma inmunológico y biopolítica**

En la actualidad con el Covid-19, es posible evidenciar que comenzamos a ver al otro como un peligro inminente y reunirse en comunidad es una acción condenada, al igual que no usar mascarilla en un espacio que no sea el hogar del individuo. Bajo esta perspectiva el paradigma inmunológico se instaura en la sociedad, ya que, “el sujeto inmunológico, con su interioridad, repele al otro, lo expulsa, aun cuando se dé solo en proporciones insignificantes” (Byung, 2012, p. 6). Las personas han reducido sus vínculos sociales y redes de apoyo, al momento de ver a otro siempre se mantiene la interrogante de ¿aquella persona se cuidará?, ¿saldrá mucho de casa?, preguntas que se transforman en un filtro para tomar la decisión de reunirse o no de forma presencial. Ahora bien, “el mundo inmunológico organizado tiene una topología particular. Está marcado por límites, cruces y umbrales, por vallas, zanjas y muros.” (Byung, 2012, p. 10), claramente aquello es visible en la crisis socio sanitaria. El Estado toma medidas restrictivas, pero también lo hace la ciudadanía, la cual, tiene la posibilidad de exponer a las personas que no cumplen con los aforos permitidos, con el distanciamiento social, con el uso correcto de la mascarilla, con el lavado de manos e incluso con la inoculación. Si algunos de estos aspectos u otros, no son respetados, el individuo rechaza, niega y aborrece a ese otro, generando una fragmentación de lazo social, porque ese otro puede ser tu hermano, mamá, mejor amigo, primo, vecino, etc.

El filósofo Esposito como se citó en Preciado (2020) nos da a conocer que toda biopolítica es inmunológica, esto quiere decir que:

Supone una definición de la comunidad y el establecimiento de una jerarquía entre aquellos cuerpos que están exentos de tributos (...) y aquellos que la comunidad percibe como potencialmente peligrosos (...) y que serán excluidos en un acto de protección inmunológica. (párr. 4)

Esta cuestión es según Preciado:

La paradoja de la vida biopolítica; que toda acción de protección implica necesariamente una definición de inmunidad de la comunidad, según la cual esta se dará a sí misma la autoridad y derecho de sacrificar otras vidas, en beneficio de una idea de su propia soberanía. (Preciado, 2020, párr. 4)

Para profundizar más acerca de este tema y sus consecuencias en la comunidad. Paul Preciado reconoce que el “Covid-19 ha legitimado y extendido esas prácticas estatales de biovigilancia y control digital normalizándolas y haciéndolas “necesarias” para mantener una cierta idea de la inmunidad.” (Preciado, 2020, párr. 23). Como expone Preciado (2020), la gestión política de las epidemias pone en escena la utopía y necesidad de comunidad y las fantasías inmunitarias de una sociedad, externalizando sus sueños de omnipotencia (y los fallos estrepitosos) de su soberanía política. Nada tiene que ver con una teoría de complot. No se trata de la idea conspiranoica de que el virus sea una invención de laboratorio o un plan maquiavélico para extender políticas todavía más autoritarias.

Al contrario, el virus actúa a nuestra imagen y semejanza, no hace más que replicar, materializar, intensificar y extender a toda la población, las formas dominantes de gestión biopolítica y necropolítica que ya estaban trabajando sobre el territorio nacional y sus límites. De ahí que cada sociedad pueda definirse por la epidemia que la amenaza y por el modo de organizarse frente a ella. (Preciado, 2020, párr. 9)

Y también de la manera en la que los espacios y grupos reaccionan paulatinamente a la idea del otro ahora como una amenaza superior.

Es necesario aclarar que cuando hablamos de biopolítica, necropolítica y biopoder nos referimos al dispositivo que se utiliza para definir la razón gubernamental actual en la forma de pensar cómo gobernar al otro y administrar su salud, higiene, sexualidad, natalidad, alimentación, longevidad, y mortalidad. El autor Revel (2014), como se citó en Choque (2019) define a la biopolítica como:

El primer paso [...] corresponde a una verdadera “física del poder” [...] La segunda corresponde, en cambio, a una biopolítica, esto es, a la gestión política de la vida, pues la prolongación del disciplinamiento de los cuerpos individuales es su gestión colectiva, masificada. En verdad, ¿por qué limitarse a rectificar y vigilar los cuerpos de los individuos, si es posible administrar “poblaciones” estableciendo verdaderos programas de gestión de la salud, la higiene, etc.?” (párr, 19).

O sea, una medicalización de la población, haciendo referencia a los conceptos previamente mencionados por Byun-Chul Han (2012) y su hipótesis de la transición de una sociedad disciplinaria a la sociedad del cansancio.

Hoy en día, la sociedad incurre de manera progresiva en una constelación que se sustrae por completo del esquema de organización y resistencias inmunológicas. Se caracteriza por la desaparición de la otredad y la extrañeza. La otredad es la categoría fundamental de la inmunología. Cada reacción inmunológica es una reacción frente a la otredad. (Byung, 2012, p. 12)

En este sentido su relevancia para este caso en específico va más allá del análisis filosófico y sociológico de los dispositivos estatales que la pandemia ha construido, sino su incidencia en la comunidad, y las consecuencias que estos tendrán en la fortificación o debilitamiento del tejido social. De acuerdo a la charla dada por el filósofo argentino, Darío Sztajnszrajber en la Televisión Pública Argentina (2020) respecto a la pandemia y sus consecuencias realiza un acercamiento a este problema y responde a la interrogante ¿Cómo nos estamos vinculando en la pandemia? Reconoce que el vínculo con el otro ha cambiado considerablemente, ahora más que nunca nuestra relación con el otro significa un riesgo de contagio inminente y permanente. Este distingue la posibilidad de que a pesar de que la pandemia llegue a su fin en algún momento, la desarticulación del vínculo social sea una constante que trascienda. O sea, a los múltiples desafíos que ya contaba la intervención social comunitaria en relación de aceptar su responsabilidad de fortalecer los tejidos sociales, se suma una nueva incertidumbre. El sujeto en la culminación de su individualidad tal cual presagiaba, pero ahora como un sujeto que se relaciona en comunidad como ser panóptico.

Retomando la consideración anterior, en torno al concepto del panoptismo presente en la configuración actual de las relaciones de los sujetos hacia la comunidad, es que esta posición adquirida puede verse directamente relacionada al contexto actual de Estado de emergencia en el cual se encuentra el país desde marzo de 2020. Si bien es claro considerar que esta medida fue tomada desde una lógica de protección y control por sobre la propagación del COVID-19, ya que a través de la opinión de expertos se estableció que la mejor medida para frenar su avance, es la distancia social y por ende el establecimiento de cuarentenas y toques de queda, restringiendo el libre tránsito de la población, y por ende disminuyendo el contacto y cercanía. Lejos de establecer una postura frente a estas medidas, es que sin duda pueden establecerse consecuencias en la población a partir de las mismas, donde el lazo social puede verse gravemente afectado dada la restricción de proximidad, la cual es crucial a la hora de establecer

lazos de confianza y empatía. Generando así que las comunidades se encuentren cada vez más desligadas e individualizadas. Si bien el individualismo es un mal que ya se encontraba asentado en la sociedad de forma previa, este contexto de pandemia, ha causado una mayor aceleración en el proceso de expansión del mismo, instaurando la conciencia y sensación de peligro y exposición ante el encuentro con un otro. No obstante, es posible observar en la realidad del contexto, que a pesar del temor existente en la población, y debido al aumento de la pobreza derivado de la falta o restricción del ejercicio del empleo en muchos sectores, tales como el comercio, gastronomía, vida nocturna, artes y cultura, entre otros, se han desarrollado diferentes iniciativas de ayuda comunitaria, tales como las ollas comunes o las panaderías solidarias, iniciativas las cuales buscan suplir la necesidad de alimentación en los sectores más empobrecidos por esta situación. Acontecimientos que desafían de alguna forma al individualismo preponderante, pero que demarcan la necesidad y la urgencia de las comunidades de permanecer unidas y de seguir apuntando a esa idea utópica, pero tan necesaria, de seguir manteniendo los valores primigenios del sentido de comunidad.

### **1.5 Teoría del reconocimiento y comunidad**

Como ya se ha mencionado constantemente a lo largo del texto, la cuestión del otro y el cómo las personas se relacionan, sus causas y consecuencias; son la columna vertebral que estructura las teorías y paradigmas que se utilizan para develar el estado de la sociedad que la pandemia a nivel mundial desencadenará, trayendo consigo múltiples malestares, padecimientos y enfermedades que causarán y que, por cierto, ya están viviendo sutil pero profundamente millones de chilenos y chilenas en su cotidianidad. Estos se hacen visibles en las alarmantes cifras de la precariedad de la salud mental, entre otros elementos.

Tal como se describió en el apartado sobre la pandemia y sus características, el reconocer al otro como un ser/sujeto intrínsecamente digno, en contraposición y como un acto de resistencia a la desintegración, humillación y desprecio. Y así mismo el no ser capaz de identificar en la vida del otro alguna razón para dignificar su existencia, suelen ser la razón primogénita de todo problema social. Por eso, según Honneth (1997) la integridad y el desprecio conjunto con el reconocimiento como ideología son centrales en la formación de la comunidad. El reconocimiento como elemento de intersubjetividad es esencial para la integridad de los seres humanos, es decir, que la formación de la identidad depende constitutivamente de la experiencia del reconocimiento intersubjetivo de sus pares. Esto permite realizar un acercamiento contextual a lo que ocurre cuando la situación no permite el reconocimiento y donde los dispositivos que representaban la realidad se han modificado desde la virtualidad.

En el uso cotidiano del lenguaje se encuentra todavía asumido como un saber evidente que la integridad del hombre y la mujer se debe de modo subconsciente a la aprobación o al reconocimiento de los otros sujetos. En la autodescripción de los que se ven tratados moralmente de un modo falso juegan hasta hoy un papel dominante, categorías tales que, como las de ofensa o humillación. Se refiere a las formas de desprecio y de reconocimiento negado. Ahora bien, el interés principal es comprender como se ha construido, considerando el contexto actual, el proceso intersubjetivo del reconocimiento y cómo esto afecta a las comunidades, también es relevante para la investigación develar las situaciones de humillación y desplazamientos que cientos de personas han vivido a causa de las consecuencias políticas, sociales, y económicas de la pandemia. Si bien no existe ciertamente ninguna garantía de que una inconformidad o sentimiento de injusticia se transforme, necesariamente, en un sentimiento que se manifieste en público. El poder establecido puede hacer que este permanezca invisibilizado durante cierto tiempo. Aún más, si tenemos en cuenta las consecuencias que esto;

En el plano de los individuos, la ausencia o falta de reconocimiento, o el mal reconocimiento o reconocimiento fallido, se constituirá como el principal daño a la subjetividad de las personas; estos daños serán tanto más graves cuanto más profundo dañen la estructura de personalidad de los sujetos. (Tello, 2011, p. 47)

Convirtiendo esto en un obstáculo para la exteriorización misma de los sentimientos de injusticia, clave para el desarrollo de la lucha por el reconocimiento. Instancias donde se presentan injusticias que son motivo de conflictos que todavía no han adquirido visibilidad, debido al poco tiempo que llevan desarrollándose, tal y como las consecuencias de la pandemia, que ya existían porque no se consideraban un componente que se introdujera tan directamente en otro, como es el caso de un virus mortal.

El reconocimiento es primordial para que cualquier relación democrática surja. En este caso la necesidad de reconocer a los otros ha tenido dificultades al igual que cualquier interacción que necesite de proximidad física, obviamente por el contexto sociosanitario; esto permite cuestionar qué nuevas implicancias y repercusiones tendrá en el quehacer de la intervención social comunitaria en el contexto de pandemia, y las consecuencias sociales que provocará esta nueva forma de reconocimiento que modifica las intersubjetividades de la población.

## **2. Estado del arte**

Como consecuencia de la ausencia de estudios y textos que hablen específicamente del problema de investigación, tomamos como elemento a considerar debido a su relevancia en la actualidad: la virtualidad y el cómo los diferentes espacios han debido adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo. Como se ha dicho a lo largo de la investigación uno de los nuevos retos del Trabajador Social con el uso de la tecnología, se vincula con la capacidad de adaptación de su intervención a la sociedad de la información, en este sentido se resalta que, “los Trabajadores Sociales como agentes de cambio debemos de ser conscientes de que el proceso de incorporación de las nuevas tecnologías a nuestra profesión, no es un proceso fácil pero tampoco excesivamente complejo.” (Raya, 2009, p. 92)

Bajo el actual contexto de Pandemia que se está viviendo a nivel global, el rol del Trabajo Social se ha tenido que adecuar a otras formas de intervenir buscando lograr la misma eficacia de la intervención basada en “El contacto “cara a cara”, que se despliega entre unos y otros, produciendo relaciones de confianza y cercanía, que nos permiten reconocer, allí en ese cúmulo de relaciones, un “nosotros”, una comunidad.” (Olivares, 2020, párr. 1). Las nuevas formas de intervenir se han adecuado a la tecnología y a lo que esta permite realizar, también reformulando los instrumentos interventivos propios de la profesión como por ejemplo, las visitas domiciliarias. Instancia sumamente importante para poder conocer y entablar como se mencionó anteriormente una relación de confianza y además observar de una manera más integral a la o las personas con las que se iniciará dicho proceso de intervención. Es importante en un primer momento comprender la forma en la cual este contexto ha desligado a la profesión de sus prácticas más propias, de sus métodos más recurridos y de haber iniciado un proceso de replanteamiento de las prácticas en función de las herramientas tecnológicas, que han debido de ser agregadas con la esperanza de poder mantener el enfoque y encauce de las intervenciones.

De acuerdo a las estadísticas subyacentes al problema de investigación, se establece que sobre el tráfico total de internet fija y móvil en Chile, se ha demostrado un crecimiento de un 40% a marzo de 2020 (Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2020) situación la cual ha sido impulsada por el contexto de pandemia y que demuestra en sí mismo la necesidad de recurrir a las herramientas digitales durante el día a día con el fin de poder llevar a cabo distintas actividades desde el hogar, ya sean estas; teletrabajo, continuidad de estudios mediante clases online, realización de compras, pago de cuentas, entre otras. Así mismo, respecto al tráfico mensual de internet fija durante el primer semestre de 2021, en junio “las cifras de tráfico total alcanzaron un pico de más de 1,9 millones de terabytes” (Statista Research Department, 2021). Estadística que

refleja por sí misma la alta demanda y la necesidad existente en la población de utilizar mayormente sus dispositivos digitales con conexión a internet para seguir realizando tareas cotidianas como las anteriormente nombradas. Dicho esto, es que la continuidad de los procesos de intervención no se ha visto ajena a esta realidad, ya que el quehacer de las diversas instituciones u organizaciones que se encuentran ligadas a la realización de procesos de intervención comunitaria han debido de encontrar o desarrollar diversas estrategias para la permanencia y continuidad de dichos procesos, en los cuales la brecha digital existente en la población, se manifiesta como un gran problema a la hora de planificar un proceso de intervención, ya que a quienes se apunta como participantes y receptores, deben también contar con alguna herramienta digital que les permita participar e interactuar, como lo es un celular o computador con acceso a internet. Frente a esto en el último tiempo ha sido posible dilucidar la magnitud de la brecha social existente y la brecha digital subyacente, la cual se conjuga a las necesidades desprendidas del contexto de crisis sanitaria.

Por otro lado, y según lo expuesto por el autor López (2012) en su texto “Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI”, establece algunos de los retos que los profesionales deben enfrentar en el contexto actual, reconociendo que el Trabajo Social comunitario desafía el neoliberalismo, en donde expone “Es necesario actuar estructuralmente, es necesario afrontar los retos colectivamente, y si algo caracteriza al Trabajo Social comunitario es, precisamente, convertir a la comunidad en sujeto de acción, poniendo de relieve su propio poder y su capacidad de autogestión.” (López, 2012, p. 62). Declarando que la comunidad ha perdido su legitimidad, siendo sustituida por “la labor de las instituciones públicas, por un lado, y por el creciente individualismo.” (López, 2012, p. 63), teniendo como desafío e importancia recuperar la acción comunitaria desde los espacios que conforman la vida cotidiana, ya que desde ahí es donde se fragmenta el vínculo social. Otro gran desafío que distingue el autor es el hecho de que la sociedad se encuentra en un periodo en donde todo se transforma a gran velocidad, existiendo por lo tanto sujetos y poblaciones heterogéneas, lo cual, en muchas ocasiones favorece al debilitamiento de la cohesión social. El autor Antonio López (2012) propone como posible solución de la fragmentación social.

Fortalecer la confianza en uno mismo y en los demás, desarrollando “empowerment”, nuestras capacidades personales, grupales y comunitarias. Y para ello es necesario vincular a las personas a sus redes de pertenencia. Desde una perspectiva basada en los derechos de la ciudadanía. (López, 2012, p. 64)

Los últimos desafíos que expone el autor es que el Trabajo Social comunitario necesita una reconfiguración desde el área tecnológica, estableciendo que “en la red se dan nuevos y viejos procesos de exclusión, y a la vez, a través de la red podemos reforzar nuestros vínculos comunitarios.” (López, 2012, p. 66)

La siguiente autora llamada Fanny País (2020) expone un desafío sumamente importante en donde declara que si bien el Trabajo Social ha adquirido muchos campos para el ejercicio laboral, en la actualidad la profesión no ha tenido casi ninguna incidencia en las decisiones y medidas sanitarias para el cuidado de la población. Aquello no debiera suceder, ya que es el Trabajador Social quien conoce las realidades, contextos y necesidades de los territorios en profundidad, además de incorporar un análisis crítico y transformador, de cada una de las realidades subjetivas que se encarga de visibilizar. Es aquí, donde la autora expone:

En cuanto continuemos fuera de ser considerada una profesión con la capacidad y las incumbencias de estar en la planificación y la toma de decisiones ante emergencias como la de hoy, la pandemia del Coronavirus COVID-19, nunca estaremos visibilizados con nuestras fortalezas, carencias, debilidades y riquezas para decisiones de fuertes impactos locales y mundiales. (País, 2020, p. 3)

Como establece la autora, en la actualidad el rol del Trabajo Social no ha incidido directamente en decisiones tomadas por las autoridades, pero aún ante esta situación, es crucial que desde el Trabajo Social y en particular desde la intervención social comunitaria puedan generarse nuevas perspectivas y formas de enfrentar los desafíos presentes en este contexto para la disciplina. La licenciada Elizabeth Salcedo manifiesta que “Es necesario pedir la palabra y lanzar ideas para la discusión, buscando ir más allá de los “roles tradicionales” del TS, que para muchos sigue siendo su zona de confort”. (Salcedo, 2020).

Es importante hacer mención que el COVID-19:

Es una enfermedad social, es decir que no puede ser pensada sólo desde la medicina, la biología o los efectos psicológicos. De allí que lo social la atraviesa totalmente, dándole sentido, heterogeneidad y diferente impacto, tanto a nivel singular como territorial. (Carballeda, 2020, p. 1)

Desde esta perspectiva nace la necesidad de crear nuevas estrategias interventivas dentro del quehacer profesional, haciendo fuertemente evidente el encuentro entre lo micro y macrosocial. La pandemia actual produce un cambio en la cotidianidad de las personas que la atraviesan, debido a esto “se presentan problemas vinculados con la

intervención que marcan la necesidad de ésta desde nuestro campo en cuestiones como: acceso a la alimentación, agua potable, salud, surgimiento o expresión diferente de problemas sociales (violencias, discriminación, su impacto subjetivo).” (Carballeda, 2020, p. 2), no tan solo produce una alteración en lo anteriormente mencionado, sino también en “la interacción con dispositivos de asistencia directa e indirecta, el deterioro de lazos sociales, el acceso a derechos, la aparición de más y nuevos problemas sociales.” (Carballeda, 2020, p. 2). Uno de los puntos de carácter importante corresponde a el deterioro de los lazos sociales, debido a que el contexto actual de pandemia no permite un trabajo social más territorial, espacio donde se construye conocimiento desde el conocer y comprender las realidades sociales en el territorio, para poder desde allí comenzar a intervenir en lo social, esta última entendida como:

Una convocatoria, una apelación, una demanda, que de esta manera implica un estar con el Otro desde diferentes aspectos que se vinculan con la resolución de inconvenientes, problemas y complejidades que se presentan en la vida cotidiana y que se expresan de manera fuertemente singular. (Carballeda, 2020, p. 2)

Tal como hace mención el autor Carballeda:

Se necesita un Trabajo Social en el territorio y en las instituciones y desde allí, a partir del conocimiento que se construye en la intervención, es posible construir otras formas de comprensión y explicación de lo que está ocurriendo, obtener un conocimiento más cercano para construir planificaciones de corto y mediano plazo que dialoguen con la magnitud del problema. (Carballeda, 2020, p. 2)

Es por esto que es necesario comenzar a repensar o más bien adecuar las formas de intervención situándose en el contexto actual, sin perder de vista lo importante de lo territorial, de conocer y de comprender a los sujetos de intervención desde sus espacios y medio en general que los rodea. Lo importante de “lo territorial da cuenta nuevamente de su capacidad de construcción de conocimiento para enfrentar la demanda desde lo inmediato y las diferentes expresiones sociales de la misma que se caracterizan y encuadran en contextos de Emergencia.” (Carballeda, 2020, p. 2).

Bajo este contexto, es importante conocer la respuesta por parte de la ciudadanía bajo esta alteración de la vida cotidiana. De acuerdo con la consulta ciudadana “Respuesta comunitaria a la pandemia” (2020) realizada por diferentes universidades del país, entre los meses de mayo y junio del año 2020, con la finalidad de darle visibilidad a los esfuerzos de los/as ciudadanos/as en torno a la crisis sociosanitaria en Chile en los meses de pandemia. Esta consulta se realizó con la participación y análisis de 1202

respuestas, pertenecientes a todas las regiones del país, pero mayoritariamente de la región metropolitana y Valparaíso. El 87% de las personas participantes, pertenecían de forma activa o espontánea a alguna organización comunitaria, en las cuales su principal forma de coordinación y organización es a través de redes sociales y plataformas de videoconferencia. Con el análisis de esta consulta, ante las iniciativas de coordinación y trabajo comunitario de diferentes organizaciones y ciudadanos participantes, se estableció que:

Las actividades de respuesta a la pandemia se encuentran principalmente comprendidas en torno a necesidades de acceso a la alimentación de la población, aunque también de recursos materiales de diverso orden, la gestión de la información y las comunicaciones, la provisión de cuidados de salud que involucran además del cuerpo, el bienestar mental y espiritual y la vinculación de estos cuidados colectivos con el activismo, la acción política y nuevas formas de relaciones comunitarias, signadas por el apoyo mutuo y la solidaridad. (Consulta ciudadana: respuesta comunitaria a la pandemia, 2020, p. 3)

En cuanto a los tipos de organizaciones territoriales que participaron en la consulta ciudadana (2020), resultando ser quienes se han integrado y generado la organización necesaria para lograr acciones en este complejo contexto, han sido las organizaciones comunitarias, representadas en un 43,9% de la muestra, luego los grupos autogestionados representados en un 25,5% en la muestra y luego la coordinación entre vecinos ya sea esta a través de grupos de Whatsapp o similar, representado en un 19,6% de la muestra. Esta información representa y permite visibilizar la necesidad de intervención y más allá, lo necesaria que es la organización y acción comunitaria en los tiempos de crisis y que es en sí misma una respuesta ante las necesidades de las comunidades, además de reconocer que si bien el uso de la tecnología en las modalidades de intervención puede resultar desafiante para la intervención social comunitaria, debido a las formas tradicionales de intervención, aun así este elemento puede ser usado como una herramienta que permite la continuidad en la creación de lazos sociales que benefician la acción comunitaria, y que si bien no significa ser la forma más cercana o acertada para la continuidad de los procesos, es importante generar formas de adaptación ante la crisis sociosanitaria, y así generar respuestas reales ante las necesidades de las comunidades, las cuales en este tiempo se han manifestado en las dimensiones más básicas del bienestar de las personas, como el acceso a la alimentación y acceso a diversos bienes materiales, entre otras necesidades derivadas de este contexto de pandemia, que como se mencionaba anteriormente, es una enfermedad social, y debe de ser analizada y abordada desde todas las áreas que han resultado afectadas y que pueden significar repercusiones o desafíos posteriores.

### **3. Conceptualizaciones**

El siguiente apartado tiene por objetivo dar a conocer los significados de los conceptos fundamentales que guiaron la presente investigación: En un primer momento Fontova, (2007) considera la intervención como una acción que se realiza de manera formal y organizada, intentando responder a las necesidades sociales e incidiendo significativamente en las relaciones sociales, la cual aspira a una legitimación pública y/o social. En cambio, para la presente tesis se realizará un análisis más profundo desde el punto de vista de Alfredo Carballeda (2002) el concepto de intervención partiendo desde sus orígenes, proviene del latín que quiere decir, “venir entre” o “interponerse”, entonces se comprende que la intervención es un dispositivo, es decir, un conjunto de ideas y procesos relacionados, que se entromete en un espacio de la realidad social siempre y cuando exista una demanda hacia ella, una problematización con el fin de interpretar y reconstruir la fragmentación social. Asimismo, la intervención está directamente relacionada con la transformación, con esta idea se hace referencia a la transición, flexibilidad, un cambio continuo según el contexto histórico en el que se sitúe. Por lo tanto, el horizonte de la intervención siempre será hacer visible lo que diferentes cosas no dejan ver, generando así una desnaturalización.

Luego, se encuentra el concepto de comunidad, el cual tiene diferentes visiones. Sin embargo, para esta investigación será correcto utilizar el siguiente sentido de comunidad

Hiernaux (1999) como se citó en Torres (2002) piensa que “lo comunitario como concepto explicativo de procesos y vínculos sociales emergentes en el seno de las sociedades modernas, globalizadas” (p. 3). Maffesoli (1990) como se citó en Torres (2002) expone que “así mismo, lo comunitario aparece como un valor e ideal político reivindicados por los nuevos movimientos sociales que se oponen a las consecuencias adversas y perversas que la modernización capitalista genera a lo largo y ancho del planeta” (p. 3). Por lo tanto, la comunidad será aquella visión, en donde existe una identidad o fuerza colectiva que va democratizando los espacios comunes. Aludiendo entonces a la diversidad, es decir, se incluye a todos los y las integrantes de la sociedad; como consecuencia se transforma en un elemento de convivencia. Por defecto a lo anteriormente mencionado se considera que la intervención comunitaria corresponde a un conjunto de ideas y procesos transformadores que se involucran con las subjetividades colectivas, vínculos, lazos y significancias sociales, como una forma de resistencia al sistema capitalista neoliberal.

Finalmente, el concepto de “desafío”, comprendido desde una mirada subjetiva es:

Algo que hay que superar y es valorado como una situación o experiencia difícil y/o nueva. En esta percepción de la situación, debido a sus características, hay una incertidumbre de logro... Esto puede provocar que muchas veces se puedan sentir nervios o tensión. Siempre implica una meta... Se trata de un proceso y por eso implica temporalidad, no es algo que se realice de inmediato, y puede ocurrir en cualquier momento de la vida. (Raimundi, Molina, Giménez, Minichiello, 2014, p. 526)

Dichas palabras son adecuadas para el desarrollo de investigación, porque se considera que los desafíos precisan de una experiencia compleja, es decir, multiproblemática y que conlleva mucha incertidumbre, sobre todo en el actual periodo de la historia de la humanidad, que es la Modernidad Líquida, en donde todo es inestable, fluido, cambiante e incluso, caótico.

Considerando los postulados expuestos en el marco de referencia podemos realizar un acercamiento teórico sobre cuáles son los desafíos que el Trabajo Social y específicamente la intervención social comunitaria, está enfrentando desde hace casi dos años; y que se han agudizado. En una primera instancia se reconoce la necesidad de fortalecer el tejido social fragmentado y contribuir en el revestimiento del sentido de comunidad. Sumado a ese elemento, el Trabajo Social tiene como responsabilidad el poder actualizar su identidad como profesión, cuestionar y problematizar cómo vincularse desde la vereda de la distancia física, adentrándose a las posibilidades que la virtualidad le entrega. Reconociendo el espectro de relaciones que se pueden crear, observando en ellas la oportunidad de actualizar el quehacer del Trabajo Social; desde las singularidades del territorio. Como lo expone Carballeda.

A su vez, el territorio marca el sentido, en este caso el del impacto del Covid-19 dentro de un proceso singular que resignifica a la enfermedad en cada circunstancia de aparición de ésta. En otras palabras, para la intervención en lo social no hay un Covid-19 sino muchísimas expresiones sociales de éste, que dialogan con otros problemas sociales de las personas que se contagian o que están desarrollando cuidados para no contagiarse. (Carballeda, 2020, p. 1)

Con el aporte de Trabajadores y Trabajadoras Sociales con experiencia en el área de la intervención social comunitaria se han podido confirmar y vislumbrar los retos que la pandemia ha puesto sobre la mesa, dejando en evidencia las debilidades, y flaquezas de la intervención comunitaria. En este caso la pandemia realiza una apelación a la manera en la que las personas se relacionan con el otro y cómo se vinculan con la resolución de problemas y/o necesidades que se presentan en la vida cotidiana, las cuales se expresan de manera singular. “En otras palabras, desde la facilitación de la

accesibilidad a un recurso hasta las posibilidades de comunicación con otros.” (Carballeda, 2020, p. 1).

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **1. Paradigma**

La presente investigación se encuentra situada en su comprensión desde el paradigma interpretativo/cualitativo, el cual se caracteriza por tener un diseño, metodología, técnica y epistemología flexible. Además, en este paradigma se mantiene una mirada holística del fenómeno o contexto, implicando conocer el escenario y las realidades político-culturales.

Algunas características del paradigma cualitativo son:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales. La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones. El investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.9)

Por todo lo expuesto con anterioridad, la presente investigación está directamente relacionada con el paradigma cualitativo porque las investigadoras en ningún momento se encuentran ajenas al contexto, sino que más bien reconocen sus diferentes variables, es decir, se comprende que en la actualidad la población chilena se encuentra vivenciando momentos históricos y crisis tanto sanitarias como políticas y desde esa mirada se busca comprender y describir un problema social asociado a los desafíos que se han presentado en la disciplina del Trabajo Social, específicamente en el área de intervención social comunitaria. En donde existen elementos dinámicos y subjetivos presentes en la interpretación de los fenómenos sociales. Con todo esto se produce conocimiento, el cual se considera un proceso inacabable que permite enfrentar la interacción social, donde en una primera instancia el investigador comprueba y constata lo que conoce, lo que se sabe y lo objetivable, para luego visibilizar lo que está invisibilizado. Por lo tanto, se puede decir que se “mantiene una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos, conscientes y manifiestos, así como aquellos implícitos, inconscientes y subyacentes. En este sentido, la realidad subjetiva en sí misma es objeto

de estudio” (Hernández, et al., 2014, p.10). Justamente, aquello es lo que se realiza en la actual investigación, se presenta una descripción y relato del contexto observable y de los desafíos que se conocen de la intervención comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, es decir, de la realidad del fenómeno, del cual las investigadoras no son neutrales, porque les genera incomodidad e inquietud. Para luego, llegar a comprender las subjetividades por medio del lenguaje tanto verbal como no verbal.

Además, es necesario decir, que el paradigma cualitativo es parte de las Ciencias Sociales y por lo tanto parte del Trabajo Social, porque considera que la realidad está fragmentada, entendiendo esto como el hecho de que las personas tienen diferentes realidades que afectan su vida cotidiana. Comprendiendo que la realidad y las personas están sujetas a constantes cambios, nada es estático e inamovible. Bajo esta perspectiva es que se puede establecer que la presente investigación es apta para el paradigma cualitativo porque las investigadoras reconocen el dinamismo e incertidumbre constante que hay en el ambiente chileno, el cual está viviendo grandes cambios a nivel estructural, legislativo y sanitario. Aquellos cambios, afectan sustancialmente el ejercicio de la profesión e intervención comunitaria, generando constantemente nuevos desafíos.

## **2. Enfoque: Hermenéutica**

A lo que respecta la pregunta y los objetivos de la investigación y en coherencia con el paradigma determinado (interpretativo/cualitativo). La hermenéutica como enfoque proporciona un espectro mucho más amplio y asertivo de posibilidades que pueden dar respuesta a las interrogantes planteadas en un inicio, ya que, se busca conocer experiencias y relatos que nacen desde los sujetos y se extienden lingüísticamente hasta complejizarse y convertirse en opciones certeras de cambio, como es el caso de los desafíos de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia. Según Baeza (2002), como se citó en Cárcamo (2005) se establece que.

La hermenéutica sugiere y, sin duda, antes que toda otra consideración, un posicionamiento distinto con respecto a la realidad: aquel de las significaciones latentes. Se trata de adoptar una actitud distinta, de empatía profunda con el texto, con lo que allí se ha expresado a través del lenguaje. No se trata de suprimir o de intentar inhibir su propia subjetividad (con sus implícitos prejuicios), sino de asumirla. En otras palabras, la búsqueda de sentido en los documentos sometidos a análisis se ve afectada por un doble coeficiente de incertidumbre: la interpretación es relativa al investigador, así como al autor de los textos en cuestión. (párr. 2)

Georg Gadamer considerado como uno de los padres de la hermenéutica moderna, sostiene que el lenguaje sólo realiza su verdadero ser en la conversación, en el ejercicio del entendimiento mutuo, mediante el cual pueden ser abordados y eventualmente resueltos los malentendidos. Gadamer, como se citó en De la Maza, (2005) establece que

Gracias al lenguaje el fenómeno hermenéutico adquiere un alcance universal: no todo cuanto puede ser comprendido es, en principio, comprensible, justamente porque puede ser articulado lingüísticamente Sin la posibilidad de la representación lingüística no tendría sentido pretender que verdaderamente se comprende algo, y no hay nada acerca de lo cual no pueda decirse alguna cosa con sentido. Sin palabras que la puedan expresar. Este es el sentido de la afirmación, muchas veces mal entendida, según la cual: ``El ser que puede ser comprendido es lenguaje. (p. 135)

La pandemia y sus consecuencias al ser un fenómeno nuevo y desconcertante demanda que todos los ciudadanos participen de un diálogo que permita crear consensos, entendimientos y lineamientos principales del como poder dar solución a una problemática a nivel mundial. El interés recae en el discurso, en la palabra, y por supuesto también en lo que no es dicho. Gadamer, como se citó en Vilanou, (2002).

Afirma que vivimos dentro de unas tradiciones que heredamos- que cultiva el uso de la palabra, porque, justamente, en la palabra, se encuentra el secreto de la transmisión de la cultura humana. Siempre que vivimos algo, siempre que superamos lo extraño, siempre que se producen iluminaciones, conocimiento, asimilación, se realiza el proceso de inserción en la palabra y en la conciencia común. (p. 218)

La importancia de este enfoque radica en el énfasis que se pone al hecho de oír a través de la audiencia no cabe adoptar una actitud dominadora, sino que uno ha de dejarse llevar por la actividad de la cosa, del diálogo y principalmente por el otro punto trascendental a lo largo de toda la investigación.

### **3. Método**

En la presente investigación se llevará a cabo el **método de estudio de casos**. A grandes rasgos consiste en “una herramienta de investigación y una técnica de aprendizaje que puede ser aplicado en cualquier área de conocimiento.” (Significados, 2017, párr. 1). Por lo tanto, se considera el más apropiado para esta investigación porque “su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado.” (Martínez, 2006, p. 167). En este caso, sería

posible identificar y comprender los desafíos que ha tenido la intervención social comunitaria en el contexto actual por medio de los relatos y experiencias que entreguen los profesionales entrevistados, con el fin de poder indagar en sus concepciones e interpretaciones. El estudio de casos, entrega al investigador la posibilidad de recabar la información necesaria a través de entrevistas semi estructuradas, generando así la posibilidad de “estudiar los fenómenos desde múltiples perspectivas y no desde la influencia de una sola variable.” (Martínez, 2006, p. 175), manteniendo una mirada amplia y holística del tema en cuestión.

Por consiguiente, el estudio de casos tiene características que se mantienen directamente relacionadas a las anteriores definiciones metodológicas de la investigación y que por lo tanto hace que sea el método adecuado, ya que, el estudio de casos es descriptivo e inductivo, es decir, busca “conocer cómo funcionan todas las partes del caso para crear hipótesis, atreviéndose a alcanzar niveles explicativos de supuestas relaciones causales encontradas entre ellas, en un contexto natural concreto y dentro de un proceso dado.” (Barrio, et al, 2016, p. 2)

Dado a que nuestro interés y propósito en esta investigación radica en identificar los desafíos de la intervención social comunitaria en el actual tiempo de pandemia, se ha propuesto la indagación de experiencias de diferentes profesionales de la disciplina, con el fin de poder conocer desde sus interpretaciones de la realidad, qué desafíos han podido identificar. El método de estudio de casos es óptimo para la investigación porque su objetivo es comprender el propio caso y no crear generalizaciones (Simonds, 2009), además de que desde la presente definición se comprende que:

El estudio de caso cualitativo se puede definir como una descripción y un análisis intensivos y holísticos de una entidad, un fenómeno o una unidad social. Los estudios de caso son particularistas, descriptivos y heurísticos. y en el tratamiento de las diferentes fuentes de datos se apoyan fuertemente en el razonamiento heurístico. (Simonds, 2009, p. 41)

Desde esta definición, el método de estudio de casos se define fuertemente arraigado al razonamiento heurístico, palabra la cual se refiere a la disciplina, arte o ciencia del descubrimiento, lo cual es exactamente nuestro enfoque respecto a la elección de este método, ya que esperamos descubrir las concepciones, interpretaciones y experiencias que se conjugan para que las y los profesionales entrevistados puedan formar parte de este descubrimiento e identificación de los desafíos presentes para la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia.

#### 4. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que será usada para este momento de la investigación será la **entrevista semiestructurada**, la cual puede definirse de la siguiente manera:

Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, p. 163)

Por otra parte, esta puede interpretarse como:

Entrevista etnográfica. Se puede definir como una "conversación amistosa" entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo. (Díaz, et al, 2013, p. 164)

Desde la definición encontrada en el libro "Reflexiones Latinoamericanas sobre investigación cualitativa", específicamente en el capítulo de "La entrevista semiestructurada como técnica de investigación" se destaca según Corbetta, como se citó en Tonon, (2008).

La entrevista semi-estructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro. (p. 50)

Por consiguiente, "este tipo de entrevista facilita la recolección y el análisis de saberes sociales cristalizados en discursos, que han sido construidos por la práctica directa y no mediada de los protagonistas." (Tonon, 2008, p. 50). Además, Greele (como se citó en Tonon, 2008) establece que la entrevista semi-estructurada "posibilita que este análisis se dé a través de la experiencia que del tema poseen un cierto número de personas que a la vez son parte y producto de la acción estudiada."

Además, es preciso decir que en una entrevista el Trabajador Social, en este caso, manejara mayor poder en relación a la interacción, es decir, mantener una coordinación de la conversación, un dominio del entorno, de la atmósfera y debe realizar preguntas óptimas. Sin embargo, el entrevistado tendrá el poder máximo, que radica en entregar la información.

En relación a lo expuesto en los párrafos anteriores. La entrevista semi estructurada es la más adecuada para la presente investigación, esta permite reconocer los aspectos intersubjetivos de los relatos, vale decir, todas las opiniones, puntos de vistas, experiencias y conocimientos que él o la entrevistada puede dar a partir de su experiencia y la manera en la que interpreta la realidad. Las personas al ser seres lingüísticos, se acercan a los acontecimientos de la realidad por medio del lenguaje y su estructuración. Por lo tanto, el diálogo en la entrevista semi estructurada como herramienta discursiva precisa que el interlocutor tenga cierta libertad de acción para poder expresar de la manera más precisa a lo que respecta el objetivo de investigación. Por consiguiente, el lenguaje, tanto verbal como escrito se transformará en esta investigación en un medio para expresar y comprender los significados y sentidos que otros profesionales les entregan a los desafíos que ha enfrentado en el contexto actual, la intervención social comunitaria.

### **5. Criterios de Selección de Informantes**

Con el fin de propiciar un buen desarrollo de la investigación, se han establecido criterios de selección de las y los informantes participantes, apuntando a que estos recojan ciertas características que beneficien el conocimiento, y la percepción en cuanto a los desafíos de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia. De esta manera podrán encontrarse y desarrollarse perspectivas que esclarezcan o propongan nuevas visiones hacia la materia que se ha establecido como objeto de esta investigación.

Los criterios definidos para la selección de informantes son los siguientes:

- Ser profesional licenciado/a de la carrera de Trabajo Social, además contar con un mínimo de 3 años de experiencia en el área de la intervención social comunitaria, residente en la región metropolitana.
- Haber trabajado como mínimo un semestre, es decir, 6 meses en el área de la intervención comunitaria en el contexto actual de pandemia.
- No se presentan como criterios excluyentes ninguno de los siguientes: Edad, género, nacionalidad o institución donde ejerza su participación en el área de la intervención social comunitaria.
-

## **6. Criterios de validez**

En un primer momento, es necesario explicar brevemente a que hace referencia el concepto de criterio de validez. “En el amplio ámbito de la investigación cualitativa el significado tradicional del concepto de validez ha sido reformulado, fundamentalmente, en términos de construcción social del conocimiento otorgando un nuevo énfasis a la interpretación.” (Sandín, 2000, p. 226). Además, según Scheurich (como se citó en Sandín, 2000), se comprende que la validez es “sinónimo de verdad, como verdad construida, como verdad interpretada, consensuada, signifique lo que signifique, se convierte en la línea divisoria, el criterio limite que establece la legitimidad, aceptación o confiabilidad de los trabajos de investigación.” (Sandín, 200, p. 225) Ahora bien, en la presente investigación los criterios de validez son los siguientes:

### **6.1 Muestreo apropiado:**

Este criterio consiste en seleccionar a las y los participantes que mejor representen y que entreguen conocimientos óptimos para la presente investigación. Se puede decir entonces que, “en este tipo de investigación se debe decidir cuándo y dónde observar, con quién conversar, así como qué información registrar y cómo hacerlo.” (Crespo y Salamanca, 2007, p. 03). Algunos de estos aspectos fueron definidos en párrafos anteriores, en donde se especifica detalladamente el perfil que las personas seleccionadas deberán cumplir, lo cual es fundamental para obtener información óptima para la presente investigación. Donde la técnica que se utilizará para recolectar los datos consiste en la entrevista semiestructurada. Además, la información que se desea registrar, se encuentra detallada en los objetivos específicos, permitiendo que las investigadoras tengan claridad de lo que se pretende observar, conocer, analizar e investigar, realizando preguntas claves y transcribiendo las entrevistas, para luego desarrollar un análisis categorial simple.

Por consiguiente, al momento de seleccionar la muestra, es necesario considerar que “respecto al tamaño de la muestra no hay criterios ni reglas firmemente establecidas, determinándose en base a las necesidades de información, por ello, uno de los principios que guía el muestreo es la saturación de datos.” (Crespo y Salamanca, 2007, p. 03). Aquello fue aplicado por las investigadoras, ya que se escogieron a 8 informantes claves que cumplen con el perfil determinado y se consideran suficientes para cumplir con la saturación de datos.

## **6.2 Credibilidad:**

Por otra parte, otro criterio corresponde al de credibilidad, éste se lleva a cabo “cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes en el estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.” (Castillo y Vásquez, 2003, p. 165). Se puede decir entonces que el criterio de credibilidad refiere “a cómo los resultados de una investigación son verdaderos para las personas que fueron estudiadas y para otras personas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado.” (Castillo y Vásquez, 2003, p.165)

Se ha utilizado el criterio de validez, identificando elementos claves que se aproximan a la información requerida en las entrevistas realizadas a cada sujeto, por medio de relatos y conversaciones profundas en torno al problema de investigación, además de permitir al equipo investigador poder conocer sus realidades y sentires en medio del escenario complejo que se está atravesando producto de la pandemia donde cada sujeto lo ha vivenciado de manera directa.

## **6.3 Transferibilidad o aplicabilidad:**

Un criterio que también debe de ser considerado al momento de evaluar la calidad científica de un estudio cualitativo y que posiciona su validez, es el de transferibilidad, criterio el cual se refiere a lo siguiente: “Se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones. Guba y Lincoln, indican que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados con otro contexto” (Castillo y Vásquez, 2003, p. 166). Este criterio refiere a que en la investigación cualitativa es la audiencia o el lector, quienes determinan si los hallazgos son transferibles a un contexto diferente al descrito en el estudio. Para ello se especifica que es necesario que “Se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado. Por tanto, el grado de transferibilidad es una función directa de la similitud entre los contextos.” (Castillo y Vásquez, 2003, p. 166).

Se ha aplicado este criterio de validez en la investigación, a través de que los elementos de análisis que se conjugaron para el desarrollo de la misma, no se presentan en su totalidad como propios plenamente de este fenómeno, sino más bien aquellos elementos, pertenecen y se han desarrollado en contextos previos al estudiado, lo que permite retratar que los resultados obtenidos, pueden ser situados en otros escenarios, entendiendo que el estado actual de la sociedad, hablando de sus características y desafíos, se presenta como un elemento transversal para diversos contextos, brindando

la posibilidad de que los resultados obtenidos a través de la presente investigación, puedan ser transferidos e interpretados desde otros escenarios.

#### **6.4 Confirmabilidad:**

La confirmabilidad o auditabilidad, se refiere a la forma en la cual un investigador puede seguir la pista, o ruta, de lo que hizo otro. Para ello es necesario un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que ese investigador tuvo en relación con el estudio. Esta estrategia permite examinar los datos y llegar a conclusiones iguales o similares, siempre y cuando se tengan perspectivas análogas.

Los siguientes aspectos pueden ayudar a determinar si un trabajo de investigación cualitativa cumple con este criterio; descripción de las características de los informantes y su proceso de selección, uso de mecanismos de grabación, análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes, describir los contextos físicos, interpersonales y sociales en el informe.

Los abordajes cualitativos, si se tiene la misma perspectiva del investigador original, se siguen las mismas reglas para la recolección y el análisis de los datos, asumiendo que las condiciones del contexto son similares, otros investigadores deberían ser capaces de llegar a descripciones o explicaciones similares del fenómeno bajo estudio. (Castillo y Vásquez, 2003, p.166).

Este criterio fue aplicado por medio de la reiteración de puntos cruciales de la conversación en la interpretación de los relatos, en conjunto con detallar el contexto físico, interpersonal y social en el informe. Al mismo tiempo este criterio fue considerado en la transcripción fidedigna de los audios de los sujetos entrevistados; en conjunto con la descripción de la trayectoria laboral de cada participante, permitiendo así a los demás investigadores o futuros profesionales que deseen leer el documento, la posibilidad de coincidir en conclusiones iguales o similares, siempre y cuando se tengan perspectivas análogas.

#### **7. Plan de Análisis**

El siguiente análisis se realizará mediante el método de “Análisis categorial simple”, que se basa en ordenar y categorizar a través de agrupaciones temáticas la información recabada mediante la realización de las entrevistas semiestructuradas. Estos ejes temáticos, constituyen a las categorías que responden a los objetivos específicos de la investigación. Hernández Sampieri (2014), en su libro Metodología de la investigación social, detalla lo siguiente acerca de la composición de categorías: “Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los

resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación.” (Hernández, et al., 2014. p. 426). Recordando que aquellas conceptualizaciones “Son conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significado.” (Hernández, et al., 2014, p. 429) que benefician y facilitan el proceso de análisis de la información, agilizando el proceso investigativo.

Las categorías de análisis establecidas recogerán las percepciones de las y los informantes respecto a las siguientes temáticas:

- **Relevancia de la intervención social comunitaria:** Es crucial comprender qué valor le brindan los profesionales entrevistados al quehacer de este nivel de intervención en la sociedad y en la disciplina. Esta categoría responderá al objetivo específico “Explicar la relevancia de la Intervención Social Comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, desde el discurso de los/as sujetos informantes”. Se conjuga con la categoría que proviene a continuación.
- **Rol de la intervención social comunitaria:** Su importancia radica en conocer las diversas interpretaciones que manifiestan los/as informantes, en cuanto al propósito, incidencia u otros elementos que conformen la definición del rol de la intervención social comunitaria. Respondiendo así al objetivo específico “Explicar la relevancia de la Intervención Social Comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, desde el discurso de los/as sujetos informantes”.
- **Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria - Actualidad:** Dicha categoría es fundamental para la presente investigación porque, se recogerán las vivencias, experiencias y opiniones de las y los entrevistados en cuanto a los desafíos que en el año 2021 se han presentado en la intervención comunitaria. Pudiendo recabar información clave para transformar y mejorar futuras intervenciones. Esta categoría responderá al siguiente objetivo específico de la investigación; “Distinguir cuales son los principales problemas o dificultades de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia desde el discurso de los/as sujetos informantes.”
- **Subcategoría: Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria- Pre pandemia:** Para poder realizar un análisis que nos permita sintetizar los problemas y desafíos que se han presentado para la intervención social comunitaria, es importante reconocer los desafíos y problemáticas previos al contexto de crisis sanitaria, con el fin de recabar las percepciones en cuanto a la complejización del contexto y a la presencia de nuevos elementos problemáticos. Esta categoría responderá al objetivo específico de “Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia.”

- **Relación entre Trabajador Social y usuario en la Intervención Comunitaria:** Dicha categoría permitirá comprender cómo los profesionales se observan a sí mismo y también desde qué paradigma se relacionan con la o el usuario. Además, de comprender cuales son los mecanismos primordiales para llevar a cabo la intervención social comunitaria. Esta categoría responderá al objetivo específico “Distinguir cuales son los principales problemas o dificultades de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia desde el discurso de los/as sujetos informantes.”
- **Técnicas y estrategias:** Esta categoría nos entregará una visión en relación a si se aplicaron o no, técnicas y/o estrategias de innovación en la intervención social comunitaria en un proceso de crisis socio sanitaria. Recalcando que la presente categoría responderá al objetivo de “Vislumbrar desde el discurso de los/as sujetos informantes, espacios, técnicas o estrategias de acción que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social.”
- **Valoración de las técnicas y estrategias:** El reconocer la valoración de las y los entrevistados en cuanto a las técnicas y estrategias utilizadas en el contexto de pandemia, facilitará la comprensión en relación a la manera en que estas han sido percibidas por las y los informantes y si estas han permitido el desarrollo, innovación y la continuidad o no de los procesos de intervención. Esta categoría responderá al objetivo de “Vislumbrar desde el discurso de los/as sujetos informantes, espacios, técnicas o estrategias de acción que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social.”
- **Desafíos de resolución prioritaria:** Conocer cuáles son los temas que los informantes claves consideran como contingentes en el contexto actual es imprescindible para la investigación porque permitirá definir las prioridades existentes, reconociendo a la sociedad y contexto como multi problemático. Por lo tanto, esta categoría responderá al objetivo específico; “Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia.”
- **Praxis - Actualidad y pre pandemia:** Al definir la praxis ejercida en la actualidad en contraste de la praxis en el contexto pre pandemia, es posible comprender cuáles han sido los cambios identificados en las estrategias y metodologías utilizadas para el desarrollo e implementación de la intervención social comunitaria. Pretendiendo así responder al objetivo específico de “Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia.”

Por consiguiente, es preciso señalar que el análisis categorial simple se ha construido por medio de una intensa recolección de información adecuada y apta para la siguiente investigación, sustentada en documentos digitales, estadísticas, ensayos, sitios web, revistas académicas, libros impresos y encuestas pertenecientes a diferentes fundaciones y organizaciones. Luego, de una investigación del material descrito con anterioridad, se determinó lo más relevante para el presente estudio y a través de esto se logra visualizar y respaldar el problema de investigación descrito. Posteriormente, se elaboró una pauta de entrevista semiestructurada acorde a los criterios de selección de informantes previamente acordados, los cuales se encuentran en párrafos anteriores. Frente a estos criterios se recurrió a la selección de ocho Trabajadoras y Trabajadores Sociales pertenecientes a diferentes instituciones y áreas de la intervención social comunitaria de la Región Metropolitana con el fin de identificar los desafíos que enfrenta la intervención social comunitaria en la disciplina del Trabajo Social en el contexto actual de pandemia, a través de la percepción y relatos de los y las Trabajadores Sociales participantes en la investigación. Por medio de la información recabada se creó una matriz de análisis, la cual está compuesta por diferentes categorías y codificaciones. Cabe decir que se utilizó el método hermenéutico para el estudio de dichas entrevistas.

El análisis se realizó a través de una matriz de entrevistas la que contiene la información más relevante de los relatos entregados por los informantes y está construida en base a diferentes categorías, las cuales, fueron formuladas en función de los objetivos específicos. Además, cada informante fue designado con un número con el fin de proteger la confidencialidad acordada en el consentimiento informado.

Finalmente, el análisis de la matriz se realizó bajo la perspectiva del enfoque hermenéutico y el paradigma interpretativo, para dar respuesta tanto a la pregunta de investigación como al objetivo general. Como parte del proceso resolutivo, las respuestas fueron contrastadas y tensionadas a través de las subjetividades manifestadas, con el propósito de hallar divergencias y convergencias. Complementariamente se realizó un diálogo entre las investigadoras, con el fin de generar diversas opiniones y unir las perspectivas del discurso de los entrevistados. Por último, es importante hacer mención, que la mayoría de las/os entrevistadas/os se desempeñan como funcionarios públicos.

### **7.1 Diseño de preguntas según objetivos**

El objetivo general de la investigación consiste en: “Identificar los desafíos que enfrenta la intervención social comunitaria en la disciplina del Trabajo Social en el contexto actual de pandemia, de acuerdo a la percepción de los y las Trabajadores sociales de la Región Metropolitana.”

Mientras que existirán cuatro objetivos específicos, los cuales permiten el logro del objetivo anteriormente presentado.

- Explicar la relevancia de la Intervención Social Comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, desde el discurso de los/as sujetos informantes.
- Distinguir cuales son los principales problemas o dificultades de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia desde el discurso de los/as sujetos informantes.
- Vislumbrar desde el discurso de los/as sujetos informantes, espacios, técnicas o estrategias de acción que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social.
- Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia.

En relación a los objetivos expuestos, se creó una pauta de entrevista semiestructurada que pretende recabar la información necesaria para la presente investigación.

### **7.2 Pauta o guion de la entrevista semi estructurada**

- Experiencia Profesional
- Relevancia de la Intervención social comunitaria
- Rol de la intervención social comunitaria
- Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria en la actualidad
- Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria pre pandemia
- Condiciones entre la relación del o la Trabajadora social y usuario en la Intervención Comunitaria.
- Estrategias o nuevas técnicas en este contexto de crisis socio sanitaria
- Valoración de las técnicas y estrategias
- Desafíos de resolución prioritaria
- Principales diferencias en la praxis pre pandemia y en la actualidad.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **1. Descripción del Trabajo de recolección de información**

#### **1.1 Gestiones realizadas para acceder a los sujetos entrevistados**

Las gestiones realizadas para acceder a los y las informantes claves, fueron a través de un contacto directo que se mantiene con una Trabajadora Social, la cual, proveyó la mayoría de los y las sujetos para entrevistar. También, se contactaron a profesores que las estudiantes han podido conocer a lo largo de estos cuatro años de estudio, mediante correo electrónico. Además, dado a la necesidad de acceder a una mayor cantidad de Trabajadores(as) Sociales que pudieran participar de la investigación, y frente a la falta de contactos directos, se recurrió a contactar mediante correo electrónico, a la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Peñalolén, gestión que se desarrolló de forma exitosa.

#### **1.2 Primer contacto con entrevistados/as. Referirse a consideraciones éticas**

El primer contacto realizado con las y los informantes claves, fue por medio de la red social WhatsApp, a través de ella se concretó el primer acercamiento, en donde se consultaron y explicaron aspectos básicos acerca del establecimiento del contacto, procediendo a realizar una breve presentación de la investigadora en particular y el grupo de investigación, además de realizar una clara explicación del proceso de investigación para el cual se estaba solicitando su participación. Se consultaron sus nombres, la institución a la que pertenecen y si estarían dispuestas(os) a participar de este proceso de recogimiento de información a través de la realización de una entrevista semiestructurada. Se informó detalladamente en qué consistía el estudio, sus objetivos y lineamientos principales. Posteriormente se dio a conocer la modalidad de la entrevista, es decir, si esta será presencial o virtual, se les solicitó a los entrevistados sus direcciones de correo electrónico para agendar la entrevista y enviarles el consentimiento informado. Sin embargo, respecto a la gestión realizada con el departamento de DIDECO de la comuna de Peñalolén, el primer contacto fue por correo electrónico y posteriormente por llamada telefónica, donde se coordina la hora y día de la entrevista.

Las entrevistas se realizaron satisfactoriamente a 8 Trabajadores Sociales, donde cada investigadora se hizo cargo de entrevistar a dos informantes claves. La mayoría de las entrevistas tuvo una duración de aproximadamente 45 minutos, con la posibilidad de que estas fueran grabadas en video y audio, debido a que fueron realizadas en modalidad online por la aplicación Meet. Sin embargo, es preciso señalar que algunos de los/as entrevistados se encontraban con tiempos limitados, por lo que ciertas

entrevistas tuvieron tiempos de duración más acotados, y donde se precisó guiar la entrevista para que esta no tuviera una mayor duración.

Luego, de que se realizara exitosamente el recogimiento total de la información mediante las entrevistas, se procedió al proceso de transcripción, donde se traspasaron a forma escrita todo lo dicho por las y los sujetos informantes en las instancias de encuentro formal, método que fue escogido para la realización del análisis de la información, facilitando la comprensión de las respuestas brindadas por los sujetos y su posterior categorización, procedimiento necesario y parte de la realización de la Matriz de análisis, técnica escogida para la profundización y posterior análisis categorial del proceso investigativo.

### **1.3 Tabla resumen de las y los entrevistados o informantes claves**

<b>Nombre de informantes claves</b>	<b>Breve descripción de la experiencia laboral</b>
<b>Sujeto 1.</b>	Se involucró fuertemente en la intervención social comunitaria en el año 2013, incorporándose a la municipalidad de Padre Hurtado, en la dirección de desarrollo comunitario donde fue encargado de infancia. Luego, se involucró directamente en espacios comunitarios, trabajando con juntas de vecinos. Más tarde, se hizo cargo de la oficina de conexión comunitaria.
<b>Sujeto 2.</b>	Trabajadora Social de profesión, desempeñándose en el área DIDECO, Dirección de Desarrollo Comunal de la Municipalidad de Padre Hurtado hace aproximadamente 9 años. A lo largo de su trayectoria, se ha insertado en diferentes programas y oficinas del área comunitaria, tales como la Oficina de Infancia Municipal, Oficina de la Mujer, territorial y el Programa Quiero mi Barrio. Posee además un diplomado en intervención territorial brindado por la Universidad del Desarrollo, el cual fue una oportunidad para trabajadores del sector público.

<b>Sujeto 3.</b>	Trabajadora Social de profesión, con una trayectoria de 12 años en el Municipio de Peñalolén, se ha desempeñado en diversas áreas, donde inicia un trabajo más ligado al área de comunidad en su inserción al área de gestión comunitaria, donde trabaja con organizaciones territoriales. Actualmente se desempeña como jefa del departamento de Servicios Sociales, el cual es uno de los departamentos del Área DIDECO (Dirección de Desarrollo Comunitario) del Municipio.
<b>Sujeto 4.</b>	Trabajo en la Corporación del Desarrollo para los Jóvenes, abordando varios proyectos vinculados con temas familiares y comunitarios. Más tarde trabajó en la Municipalidad de Padre Hurtado como jefa técnica de programas sociales, luego como jefa de programas sociales, después como directora de salud y finalmente adquirió el puesto de directora de Desarrollo Comunitario, donde permaneció 5 años. Actualmente se encuentra trabajando en el Ministerio del Interior, en la Dirección de Gobierno Interior y proyectos relacionados a la coordinación, articulación, y descentralización de servicios.
<b>Sujeto 5</b>	Trabajadora Social de la comuna de Padre Hurtado se ha desempeñado los últimos cuatro años especialmente en el CESFAM Juan pablo II, donde trabaja y potencia la dimensión social, comunitaria de la salud Municipal.
<b>Sujeto 6.</b>	Se mantuvo trabajando seis años en área comunitaria de la comuna de Padre Hurtado específicamente era Trabajadora Social de DIDECO, en los últimos meses comenzó a trabajar con casos de violencia intrafamiliar.
<b>Sujeto 7.</b>	Trabajadora Social de la comuna de Santiago, tuvo un par de experiencias en lo comunitario, actualmente se encuentra trabajando en la Vicaría Zona Centro, ubicada en la comuna de

	Santiago, en el ámbito pastoral y el trabajo con la comunidad durante la pandemia.
<b>Sujeto 8.</b>	Trabajadora Social, se desempeña en la municipalidad de Padre Hurtado, anteriormente en el cargo de coordinadora del Centro de Adultos Mayores, del programa SENAMA. Actualmente, sigue con el trabajo de adultos mayores, pero no con el mismo cargo.

## **2. Cronograma de la Investigación**

Debido a que la Carta Gantt no puede visualizarse claramente en este formato, se realizó un Excel con la información detallada de los procedimientos realizados en la elaboración de la investigación. Aquel documento se encuentra incorporado en los archivos anexos.

## **3. Procedimiento de análisis de información y presentación de resultados**

La Matriz de análisis se encuentra adjunta como archivo Excel, porque se consideraba que aquel formato facilita la lectura y el análisis de los relatos entregados por los/as informantes claves.

## **4. Presentación y análisis de resultados.**

### **4.1 Categoría: Relevancia de la intervención social comunitaria**

Las y los entrevistadas/os compartieron la opinión de la importancia de la intervención social comunitaria, en virtud de que esta constituye un aporte fundamental en la creación de redes, permitiendo el fortalecimiento del tejido social, debido al trabajo directo con distintos actores locales. Además, esta busca potenciar la participación social, tal como lo mencionaba el sujeto 1; “Fortaleces el tejido social como te decía, trabajas con organizaciones, trabajas con, en fondo, un sin fin de redes de apoyo que

colaboran para la familia que obviamente lo que quiere y potencia es la participación social” (Sujeto 1, 2021).

A su vez también se menciona que la relevancia de la intervención comunitaria se encuentra en que, debido a que las familias muchas veces no cuentan por sí solas con recursos o redes para acceder a algún servicio que le provea de soluciones a la problemática que les aqueja, de algún modo contar con el recurso que brindan las redes comunitarias, les permite surgir y a la vez movilizarse desde el lugar donde se encuentran, con el fin de mejorar la situación que lo requiera, como lo comentaba uno de los entrevistados, “Creo que es súper importante el trabajo comunitario para el trabajo social, porque esas familias necesitan de redes para poder surgir. Ninguna persona surge por sí sola, siempre va a necesitar a un otro” (Sujeto 2, 2021).

También, cobra relevancia para los/as entrevistados, ya que, permite mirar el lugar y a las personas que componen un territorio de manera integral y no solo en una perspectiva unilateral, comprendiendo el contexto y la diversidad existente en los territorios cuando estos son observados desde una perspectiva comunitaria. Luego, desde ese conocimiento previo que entrega lo comunitario, es posible intervenir de manera más eficaz teniendo una mirada transversal de los contextos en los que se ven envueltos las y los sujetos, quienes aún en su individualidad se conforman dentro de contextos comunitarios y transitan la cotidianidad en sociedad, como lo mencionaba uno de los entrevistados:

El trabajo comunitario viene a ser un paraguas, cuando uno se plantea primero la etapa de diagnóstico, o sea y en todos los procesos de intervención, de diagnóstico, en el plan de intervención o plan de acción, en la evaluación, porque finalmente es lo que te permite tener una mirada cierto del caso, no somos individuos particulares, solos, que vivamos sin nadie, somos seres sociales. (Sujeto 3, 2021).

En este sentido también eso permite de algún modo adentrarse en el territorio e ir conociendo las heterogéneas realidades de quienes habitan en diferentes contextos comunitarios, reconociendo que todos los territorios poseen características y conformaciones comunitarias distintas, formando así una identidad del sector. “Permite además tener una cercanía y permite además conocer ehhh características propias del sector” (Sujeto 7, 2021).

De alguna manera, la intervención social comunitaria viene a reforzar y a propiciar el desarrollo de la interacción entre sujetos de un mismo territorio, acudiendo a la idea de

que nunca se está solo. Por naturaleza los seres humanos se han conformado como seres sociales, y aquello debe de ser fortalecido. “Se refuerza hee, la idea de convivencia, la idea de que tú no estás solo” (Sujeto 8, 2021).

El quehacer del Trabajo Social según los entrevistados se da siempre y cuando exista una relación con el “otro” y encuentra su sentido en las consecuencias de esa relación con un “otro”. En el caso del Trabajo Social comunitario vuelven a nacer en el discurso conceptos como: activación de redes, cooperatividad y lazos social, al igual la idea de comprender el Trabajo Social como un puente entre las demandas sociales y la transformación social, o un puente entre las demandas de cada comunidad, es decir, se entiende que en esencia el Trabajo Social comunitario puede presentarse como un tipo de bisagra, como una entidad que unifica donde hay espacios de contraposición, y que debe coordinar una multiplicidad de situaciones y acciones con el objetivo de poder hacer legibles las necesidades, preocupaciones y esperanzas de un determinado grupo de personas, al cual otras personas no pueden comprender ni acceder. De esta manera esta categoría responde al primer objetivo específico de esta investigación: “Explicar la relevancia de la Intervención Social Comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, desde el discurso de los/as sujetos informantes.”

#### **4.2 Categoría: Rol de la intervención social comunitaria**

Las y los entrevistados/as concordaron en un primer momento con la existencia de un rol educador y gestor. Alguno de ellos mencionaba que este rol educador es fundamental resguardarlo siempre desde una perspectiva horizontal ante un otro, enfatizando que no por existir conocimiento, existirá superioridad. Al contrario, desde el rol que se presenta en la intervención comunitaria, es necesario que se permita el intercambio de conocimiento, de comunicación, entre unos y otros.

Yo creo que ahí nosotros tenemos una deuda pendiente porque siento que muchas veces se subestima los liderazgos, a veces creemos que somos un mal necesario como gestores del cambio, pero siento que nuestro rol cada día se ha ido modificando a una función más de acompañamiento más que generar el cambio. (Sujeto 5, 2021)

También, hacían reflexión hacía un rol de acompañamiento ligado a la escucha activa, lo que permite sistematizar la información expresada por las personas con el fin de ordenar ideas, buscando la autonomía de los sujetos y permitiéndoles desarrollar confianza en ellos/as mismos/as. Tal como lo mencionaba uno de los entrevistados,

permite “Ir acompañando a las comunidades para que también vayan fortaleciendo” (Sujeto 1, 2021).

Potenciando de esta manera la autonomía no sólo de aquellos/as como seres individuales, sino como comunidad. En este punto alguno de los entrevistados concordaba con que al terminar una intervención los sujetos “Sean capaces de quedar con el conocimiento y seguir trabajando en comunidad” (Sujeto 2, 2021).

Por otro lado, se nombraba que el rol que cumple la intervención comunitaria trae consigo un fortalecimiento de los lazos sociales, expresando que el tejido social es una manera de apoyar a los distintos territorios. Tal como mencionaba uno de los entrevistados, se busca “Poner a disposición de los vecinos y de las comunidades, todos los elementos, todos los implementos y recursos” (Sujeto 3, 2021).

Todo esto trajo a relucir que las salidas a terreno permitían conocer ampliamente el mundo del sujeto que está requiriendo un proceso interventivo, desarrollando un rol que permita integrar a los sujetos al territorio dentro del cual se desenvuelven y llevan a cabo su vida cotidiana. Tal como lo mencionaba uno de los entrevistados;

Incorporar al sujeto en un entorno, en un territorio, en un espacio, en un contexto y eso obviamente te lo brinda el espacio también comunitario eehh eso te lo brinda, ese abordaje territorial, ese abordaje de desarrollo, solo te lo brinda el trabajo comunitario. (Sujeto 4, 2021)

De esta forma se permite, tomando las palabras de algunos de los entrevistados, poder reconocer líderes dentro de los territorios, quienes son un total aporte a potenciar el rol de lo comunitario, como expresaba uno de ellos, “Siempre tenemos esa vecina que maneja bien a su grupo, que sabe las necesidades y problemáticas y también conoce las soluciones, conoce los beneficios” (Sujeto 6, 2021).

Por último, es relevante hacer mención de que, durante la reflexión realizada por una de las entrevistadas, se mencionó la importancia del límite terapéutico dentro de las intervenciones. Entendiendo esto como el hecho de construir un vínculo más cercano y no solo de profesional/usuario, permite que se genere mayor confianza y, por ende, una intervención mucho más significativa.

Cuando se borra el límite terapéuticos el usuario te ve de otra manera, en sí se modifica la empatía entre el equipo y el trabajo es mucho más colaborativo, entonces romper la barrera terapéutica les permite acercarse al CESFAM y se sienten más parte del proceso de construir una mejor salud, entonces esas dos cosas son fundamentales, no instrumentalizar el

usuario y no creerse el cuento del límite terapéutico, entonces esta superioridad porque tú eres profesional y él o ella es el usuario, tú tienes las respuestas y él las preguntas, eso nos aleja mucho más porque ellos tienen que ser los actores de cambio, no nosotros.

(Sujeto 5, 2021)

A partir de lo extraído de las entrevistas se puede entender que los profesionales comprenden su rol desde la concepción de la horizontalidad. Al igual que el resto de categorías, las nociones personales y subjetivas, modifican por obvias razones la interpretación profesional que cada Trabajador Social posee, a pesar de eso, la gran mayoría entiende a la intervención social comunitaria, como un conjunto de acciones que tienen por objetivo fortalecer los lazos sociales, fortificar a la comunidad y democratizar el espacio público como un campo destinado a la transformación social. Del mismo modo se presentan cuestionamientos éticos, respecto al poder y el cómo se ejerce a la comunidad y cómo este podría modificar la intervención social comunitaria. Los cuestionamientos acerca del poder son históricos en esta y en cualquier profesión, ya que justamente nacen a partir de la interrogante sobre “el otro” y sus límites y facultades, tema que se encuentra íntimamente ligado al lineamiento principal de esta investigación.

#### **4.3 Categoría: Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria actualidad**

Fue posible establecer que un gran número de entrevistados concuerdan con el hecho de que el mayor desafío vivenciado en la actualidad y por ende en el proceso de pandemia por covid-19, consiste en la brecha tecnológica y el analfabetismo digital existente en las comunidades, así bien se expone:

Otra dificultad es la brecha tecnológica, la brecha tecnológica... porque empezaron barrios vulnerables, intervención comunitaria, acceso a internet poco y nada. Por ser barrios rojos considerados por las empresas, por, por qué no cuentan con los recursos económicos para poder pagar un plan de internet para la casa o para mantener en el celular y... por la... analfabetismo digital.

(Sujeto 2, 2021)

Añadiendo que las poblaciones más afectadas con el uso exponencial de la tecnología fueron personas adultas mayores y personas en situación de discapacidad.

Con la población de adulto mayor, con las personas con discapacidad, que, que también va hacer un tema ahí cómo vamos a abordar eso con las personas con discapacidad... Entonces ahí vamos a tener que ver cómo vamos a trabajar...como nosotros vamos desarrollando nuevas estrategias para hacer ese abordaje con estas personas porque si no van a quedar fuera de, también de, muchas eeh, de mucha ayuda. (Sujeto 4, 2021)

Por consiguiente, los entrevistados expusieron que el hecho de incorporar la tecnología como parte esencial del desarrollo de la vida de las personas, generó distanciamiento social, el cual en sí mismo ya es un desafío para la intervención comunitaria.

No nos podíamos juntar, ese era lo principal porque en realidad lo comunitario tiene que ver con la relación personal, con las personas, lamentablemente la pandemia ya, nos llevó ah a no relacionarse, a no relacionarnos con los usuarios o sea eso ya fue una problemática. (Sujeto 8, 2021)

Además, se dio a conocer que la tecnología no reemplaza de ninguna forma lo que significa el contacto y relación cara a cara; “No reemplaza el trabajo presencial, sobre todo, con la comunidad yo creo que el trabajo comunitario necesariamente tiene que haber presencialidad” (Sujeto 7, 2021). Recalcando que, “La participación a través de estas nuevas tecnologías también un poco nos separan, como te decía yo, esto nos divide nos separa, se generan nuevas brechas” (Sujeto 1, 2021).

Sin embargo, algunos entrevistados concordaron con que la tecnología se transforma en un mecanismo o herramienta que facilita la coordinación y contacto entre personas, redes y equipo de trabajo. “Se generan instancias de facilitación en términos de la comunicación y de la coordinación” (Sujeto 4, 2021).

Reconociendo que es fundamental adaptarse a las nuevas tecnologías, porque como expone el/la Sujeto 4: “Yo creo que esto llegó pa’ quedarse y, y hay un gran desafío para los Trabajadores Sociales, en cuanto a cómo vamos a adornar y como vamos a mejorar estos sistemas de comunicación” (Sujeto 4, 2021). Por lo tanto, es imprescindible que las/los Trabajadores Social estén constantemente capacitándose en diferentes áreas.

Nosotros como Trabajadores Sociales tenemos que estar constantemente reinventándonos y capacitándonos en las distintas aristas, porque el Trabajo Social es como un abanico, como un circo pobre, nosotros tenemos que hacer de todo. (Sujeto 6, 2021)

Finalmente, fue posible rescatar un punto en donde algunos entrevistados confluyen y consideran como un aspecto problemático o desafiante en el contexto actual. Este consiste en el hecho de que actualmente, cuando la crisis pandémica no se encuentra en su punto más álgido y que de alguna u otra forma la sociedad volverá a llevar una vida “normal”, el desafío se concentra en

Yo creo que ahora el mayor desafío es poder recoger y validar estas voces que han surgido y que se han articulado, que se han movilizado y que están aportando en mejorar el área de salud comunitaria emm hay que considerarlas, porque no me gustaría que cuando volvamos a la máquina con estas nuevas voces sean invisibilizadas. (Sujeto 5, 2021)

Por medio del relato de los/as entrevistados se pudo exponer que el hecho de fortalecer el vínculo, participación social y escucha activa es un aspecto fundamental y trascendental en cualquier proceso interventivo.

Cuando la pandemia empiece o empecemos a retomar una normalidad que ya no va hacer la misma de antes, claramente los desafíos de poder fortalecer nuevamente los vínculos eeh, yo creo que por ahí va el Trabajo Social a fortalecer a adquirir nuevas herramientas. (Sujeto 1, 2021)

Es necesario recomponer el tejido social porque se visualiza una crisis de representatividad y de legitimidad de las instituciones. “Estamos todos muy desagregados eeh, no te comprometes con nada, este sistema más individualista y capitalista también te lleva un poco a apartarte de, de, de los espacios que te signifiquen lograr participación” (Sujeto 4, 2021).

Por lo tanto, se puede decir que otro gran desafío es volver a reconstruir el tejido social, fomentar y reencantar a las comunidades con la participación social, escuchando, vinculando y visibilizando sus historias, memorias, opiniones y/o necesidades.

Considerando entonces que la opinión de los/as entrevistados es ambivalente y dicotómica, la tecnología se comprende como una fuerza desintegradora, pero a la vez

permite la unión, considerando el contexto, se visualiza como un nuevo espacio de representatividad de la desigualdad e injusticia social, en la medida en que continúa perpetuando el posicionamiento de los grupos de mayor postergación; como lo son adultos mayores y personas en situación de discapacidad. Estos grupos coinciden con ser los de menor productividad en el sistema, develando una concepción utilitarista de los sujetos. Se debe trabajar en la deconstrucción de la vulnerabilidad, recalando el empoderamiento e intentar des-neoliberalizar los lazos sociales, para así fortificar el tejido social. El discurso de los entrevistados deja ver que se comprende a la comunidad como un campo de resistencia a las fuerzas individualizadoras del progreso tecnológico, como elementos dispares casi imposibles de compatibilizar; pero a la vez demuestran su constante preocupación del déficit de capacitación de los profesionales del Trabajo Social en el área de las herramientas digitales, existiendo una paradoja propia de un cambio de paradigma, que exige replantearse críticamente la metodología epistémica del Trabajo Social.

Es por todo esto que la presente categoría responde al objetivo específico de; “Distinguir cuales son los principales problemas o dificultades de la intervención social comunitaria en el contexto actual de pandemia desde el discurso de los/as sujetos informantes.”

#### **4.4 Categoría: Principales problemas o desafíos de la intervención comunitaria prepandemia**

En este caso los aspectos donde más convergen y concuerdan los/as entrevistados es en relación a que el mayor problema observado antes del escenario actual, corresponde a la poca participación por parte de la ciudadanía en eventos ligados a la comunidad, o a la construcción de esta, es decir la participación social se encuentra en decadencia.

Antes de la pandemia estábamos viviendo también una crisis de la participación, se digamos, que no había o no había líderes representantes de las comunidades eeh, estaban bastantes digamos eeh desvirtuadas, deslegitimadas, entonces cuando tú no tienes liderazgos positivos, cuando tu no crees en algo dejas de participar, en el fondo hay una crisis también de participación. (Sujeto 1, 2021)

Claramente esta crisis no solo se evidencia a nivel de pre-pandemia, si no que trasciende al contexto actual, así bien expone el/la Sujeto 2: “Una debilidad que existía antes y ahora un poco también, si harto... la participación ciudadana, es difícil, es difícil sacar a la gente para que participe en la comunidad, porque estamos también insertos en una cultura individualista” (Sujeto 2, 2021).

Por otra parte, algunos de los/as informantes claves exponen y también concuerdan que existe un desafío a nivel metodológico, es decir en relación a tareas de planificación, sistematización y evaluación.

Tampoco sistematizamos y tampoco analizamos y tampoco evaluamos. Entonces, nos quedamos con esa, con esa tremenda debilidad de que todos los procesos que vamos desarrollando no los vamos evaluando, por lo menos te hablo desde mi experiencia, que se hace muy difícil hacer evaluaciones ex-ante, durante o ex – post de los trabajos que tú vas desarrollando. (Sujeto 4, 2021)

Comprendiendo aquello como una debilidad que se ha mantenido en el tiempo. “Yo pude identificar que falta, que no se ha resuelto entre lo anterior y ahora es la intervención comunitaria con planificación. Siento que falta planificación, faltó antes pre pandemia y sigue faltando hoy día” (Sujeto 2, 2021).

Por otro lado, se visualizaron otros aspectos que se consideran como desafíos o problemáticas, por ejemplo, un desafío es el cuidado de la salud mental de las personas. “La soledad del adultos mayores” (Sujeto 7, 2021). Hacinamiento, crisis en el sistema de salud. “La salud antes era mala o compleja para no ponerlo tan lapidario, ahora creo que de hecho creo que está más compleja” (Sujeto 8, 2021).

La crisis migratoria en donde un entrevistado expone que la “Migración que es un tema complejo que tiene muchas aristas y evidentemente hay muchas cosas que no están resueltas como el abuso por ejemplo ehhh familias que no tienen donde vivir” (Sujeto 7, 2021).

Es posible rescatar por medio de las entrevistas realizadas que los problemas evidenciados en el contexto pre-pandemia no han sido del todo superados, sino que más bien persisten en la actualidad donde el contexto de crisis socio sanitaria trajo a relucir la deficiencia del Estado en materia de promoción de los Derechos Humanos dejando al descubierto que este no garantiza una vida digna para todas las personas. Bajo esto es donde el Trabajo Social y la intervención social comunitaria deben trabajar para dar solución a la multiplicidad de problemas que enfrenta la intervención social en el contexto nacional.

Por ende, las expresiones cotidianas de neoliberalización de los cuerpos se considera como un punto de tensión y al igual que los desafíos en pandemia, provoca una ambivalencia de comentarios, los cuales reconocen que el quehacer del Trabajo Social nace desde la institucionalidad pública, es sumamente funcional, perpetuadora de mecanismos relacionales al sistema neoliberal y por supuesto contradiciendo totalmente la perspectiva emancipadora de la intervención social comunitaria, dificultando aún más el fortalecimiento de la comunidad. Es importante considerar

como parte del análisis el contexto laboral de los profesionales, sus experiencias y la forma en la que influye trabajar en comunas periféricas, heterogéneas y/o en colegios vulnerables, los cuales se transforman en aspectos históricamente postergados.

Permitiendo entonces, responder al objetivo específico que se basa en; “Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia”.

#### **4.5 Categoría: Relación entre el Trabajador Social y usuario en la Intervención social comunitaria**

Un claro ejemplo de lo especificado anteriormente es el relato del sujeto 5, este considera que:

Ehh yo creo que lo primero es no instrumentalizar el usuario que va todo de la mano con que nosotros al ser institución tenemos siempre un objetivo por cumplir, ¿me entiendes? hay que cumplir una meta y esa meta nos permite tener el financiamiento para seguir trabajando, eso por una parte entonces constantemente estamos viendo al usuario como un instrumento para lograr una meta y lo otro no creo que es bueno, emm es el tema de poner límites terapéuticos, entonces yo creo que el tema del límite terapéutico pone una barrera y fragmenta una relación que puede ser más par y más horizontal. (Sujeto 5, 2021)

Estos elementos antes mencionados, son percibidos en todos los entrevistados, por supuestos desde diferentes espectros, pero constantemente se reitera que la relación entre Trabajador/a Social debe ser horizontal, respetuosa y principalmente empática. En ella se reitera la importancia de la comunicación activa para poder desarrollar una intervención comunitaria efectiva y que acoja realmente las necesidades del territorio. Pero tal y como lo menciona el sujeto número 4, la diferencia en la concepción ética del sujeto es fundamental para cualquier tipo de intervención, pero principalmente para el Trabajo social;

Ese vínculo que se genera con, con los, con los, con las personas es trascendental para lograr cambios, porque obviamente cuando en un espacio público, en una institución ven que existen profesionales comprometidos por el cambio social y por el acompañamiento social, por el acompañamiento hacía, hacia estos cambios obviamente también las personas eeh, modifican sus conductas y también tienen la voluntad de trabajar por tanto, eeh esta relación tiene que ser una relación obviamente

de respeto, de confianza, una relación que genere empatía, que genere, que genere un vínculo, yo creo que aquí sí, eeh no un vínculo de amistad obviamente es un vínculo de profesional a usuario pero un vínculo que establezca esta confianza que nos permita el desarrollo. (Sujeto 4, 2021)

Tal y como es especificado en el relato del sujeto cuatro, es necesario que se construyan límites profesionales y por supuesto de poder. A pesar de que el quehacer del Trabajo Social exige compromisos que rozan todos los límites, al ser una profesional que trabaja directamente con la emocionalidad de los sujetos y de las comunidades. Otros entrevistados reconocen claramente la importancia del vínculo, dependiendo del contexto y de todas las variantes del trabajo con comunidades.

Depende del contexto, porque por ejemplo del contexto de la violencia intrafamiliar, la pandemia nos puso este límite del contacto físico y no se puede abrazar ¿entonces de qué manera le muestro contención a esa mujer? A veces es necesario, salir de la puerta y estar en terreno, cosa que la persona se dé cuenta que estás ahí, que eres real, que la puedes apoyar y que su situación no está alejada de otras realidades. Hoy es necesario desnudarse un poquito, el contacto a diario es necesario, entonces hay que ir evaluando el caso a caso. (Sujeto 6, 2021)

Por supuesto el poder brindar una respuesta certera es sumamente difícil y esto se debe a la propia naturaleza ética del Trabajo Social. Pero se puede considerar como reflexión final que el concepto de vínculo es el pilar principal de toda intervención, especialmente considerando el contexto de incertidumbre y desconfianza generalizada que posee la población en relación con la institucionalidad pública. El poder brindar este espacio de confianza, seguridad y horizontalidad es vital, ya sea ideando nuevas estrategias como es el romper con el límite terapéutico o el de continuar respetando las fronteras profesionales para no pasar a llevar las intersubjetividades de los usuarios.

#### **4.6 Categoría: Técnicas y estrategias que se han incluido en el desarrollo de la Intervención Comunitaria en el contexto de Pandemia**

Podemos rescatar que la generalidad de los entrevistados reconoce la tecnología y el uso de los nuevos canales de comunicación como fundamentales e indispensables para el quehacer del Trabajo Social, considerando la rigurosidad sanitaria del contexto actual.

Las ayudas sociales las estamos realizando exclusivamente a través de teléfono, a través de WhatsApp, a través del link que nosotros implementamos para que las personas pudiesen eeh, solicitar ayuda social a través de esas plataformas Eeem, los dirigentes sociales nos ayudaron bastante también en colaborar porque tú sabes que los dirigentes cumplen un rol fundamental en la comunidad. (Sujeto 1, 2021)

Otro elemento relevante a considerar es la importancia que ha tenido la organización comunitaria en el territorio en conjunto con los vecinos y vecinas, en complemento con la utilización de las plataformas online, para poder llevar a cabo las intervenciones comunitarias, tal y como se expresa en la siguiente cita:

Con las plataformas, con Whatsapp, fue muy muy importante porque a través de los dirigentes, tú podrías mandar mensajes, y los dirigentes mandaban mensajes a sus grupos de las villas, de las comunidades, internet fué fundamental, fundamental para no perder el vínculo con la comunidad. (Sujeto 2, 2021)

En conjunto con el uso de las nuevas herramientas digitales aparece en el relato el resurgimiento de antiguas expresiones de organización comunitaria como lo son las ollas comunes y las panaderías solidarias, que nacen principalmente para poder subsanar situaciones de emergencia y sobrevivencia, a pesar de que propiamente tal no se pueden catalogar como nuevas técnicas y estrategias es de sumo interés reflexivo el cuestionarse el por qué de esta organización y considerar por supuesto el contexto, social, económico y político que permitió que estas expresiones de supervivencia volvieran a surgir con tanta fuerza.

Aparecieron nuevamente las ollas comunes...personas de buena voluntad se agruparon, por eso el concepto de ahí también para Trabajo Social, de concepto de solidaridad tenemos que ir abordando porque fue lo que más se dio en este contexto de pandemia... nosotros las teníamos focalizadas y también entregamos recursos para ellos...creamos una cuenta para poder comprar alimento y poder entregar como a granel de alguna manera, para que ellos pudieran cocinar. (Sujeto 1, 2021)

Indudablemente la tecnología va de la mano con la idea de poder innovar y evolucionar en aspectos técnicos en los que el Trabajo Social está al debe, en este sentido el concepto de innovación hace referencia a todo ese conjunto de conocimiento, el cual se puede sistematizar para ofrecer un servicio mucho más efectivo, y así sortear de mejor manera las futuras adversidades.

No...yo creo que permite la innovación, y quizás más que innovación yo creo que este fue un empujón a la modernización del aparato local. Porque por ejemplo nosotros actualmente, estamos trabajando con muchas plataformas digitales. Se creó, de verdad, yo creo que el equipo de informática es el mejor del mundo, nos crearon una plataforma de atención online que te permite hasta despachar, hasta mandar así como el despacho, y después se descarga y va al despacho, hasta para llevar un inventario, es una cuestión maravillosa. (Sujeto 3, 2021).

Debido a las propias características sanitarias de la pandemia, la generalidad de las nuevas estrategias desarrolladas se realiza por medio de la digitalización de la intervención. A través de los entrevistados se da entender que estas estrategias nacieron desde la urgencia y por lo tanto se deben adecuar las plataformas digitales que no son propias del Trabajo Social al servicio de la intervención social comunitaria para poder sortear la situación y no paralizar la entrega de ayuda. Develando de cierta manera una de las deficiencias ya nombradas, que sería la falta de capacitación y adecuación de las herramientas tecnológicas.

#### **4.7 Categoría: Valoración de los profesionales informantes acerca de las nuevas estrategias reconocidas**

Se destacó en algunas de sus perspectivas, que las estrategias se han visto fortalecidas en cuanto a lo clásico, es decir responden a una metodología o quehacer propio del Trabajo Social, el cual puede estar ligado al asistencialismo y que se presenta de esta manera debido al contexto socio sanitario que desencadenó la pandemia por Covid-19.

Yo creo que, se fortaleció en lo clásico, en la ayuda social, yo creo que no hubo mucho avance digamos en el Trabajo Social respecto de a lo mejor nuevas técnicas, claramente el acompañamiento, a lo mejor eso lo fortaleció y cosas innovadoras, la verdad, que yo te podría decir que efectivamente no fue mucho avance. (Sujeto 1, 2021)

Por otra parte, se demostró una postura contrastante a la anterior, donde varios informantes reconocen el aporte positivo en cuanto a la incorporación de nuevas técnicas ligadas al uso de la tecnología, y como aquello puede beneficiar de diversas maneras la intervención, e incluso generar instancias de mayor participación comunitaria en el formato online que se ha implementado en el último tiempo debido al contexto socio sanitario, ya que desde las apreciaciones se destaca que este formato puede brindar grandes comodidades en cuanto al esfuerzo que puede representar el participar de una instancia comunitaria, disminuyendo la necesidad de traslado y propiciando una mejor organización del tiempo de las y los participantes, entre otros aspectos.

Yo creo que sí, que es un aporte y que es un complemento, ya eh... yo no creo que sea algo que nos invada o que nos vaya a dejar de hacer el trabajo comunitario presencial, yo creo que aporta y que también dependiendo mucho con el... con el tipo de usuario con el que estemos trabajando por ejemplo por darte un ejemplo el adulto mayor ya, el adulto mayor y desde y desde el trabajo iglesia hay muchos adultos mayores que por ejemplo no podían ir a misa, que no podían estar en una reunión porque están enfermos porque están postrados porque tienen una dificultad mayor físicamente y la conectividad le permitió acercarse y ya pueden ser parte de la misa pueden ser parte de la reunión puede ver una charla, puede ver un taller eh y desde ahí siento yo que aporta que aporta como a las personas que tienen mayor dificultad de movilidad eh y también eh permite estar eh conectados, o sea si yo estoy no sé fuera de Santiago por decir algo y de trabajo y que necesito estar en una reunión y evidentemente no nos podemos dividir, ni podemos doblegar, pero si tenemos quizá el tiempo podemos conectarnos desde fuera eh yo creo que desde ahí claro es un plus. (Sujeto 7, 2021)

Desde otra perspectiva también se visualizó lo siguiente:

Emmm.. mira, yo quiero ver el vaso medio lleno, porque finalmente el tema digital también permite que participen no los mismos de siempre, sino que participaron otras personas que tal vez siempre estuvieron motivados pero que no tenían el tiempo o el espacio, ahora estamos a un clic de la participación. Por ejemplo, los consejos municipales los realiza por zoom y toda la comunidad lo puede revisar y participar, de verdad siento que es

un plus que antes no teníamos y nosotros como trabajadores sociales le podemos sacar un montón de provecho. Imagine por ejemplo grupo de discapacidad que no tiene la facilidad de llegar y movilizarse por medio de un clic podremos estar super conectados. (Sujeto 5, 2021)

Es importante destacar, que quienes hicieron mención a esta positividad en cuanto a la valoración de estas nuevas estrategias, consideran el hecho de que la realización de actividades de forma remota, si presenta un sesgo en cuanto a las personas que pueden no poseer los recursos tecnológicos para la conectividad y, por ende, la participación a través de dicha modalidad.

No le permite participar a la persona que no tiene conexión a internet, entonces igual es... de alguna o otra manera, hay un sesgo. Pero sí, nos han permitido... permitido, yo creo que está la parte mala pero también está la parte buena. (Sujeto 3, 2021)

Además, se reconoció en las apreciaciones recabadas por medio de los relatos, que en muchas ocasiones el Trabajo Social comunitario no se llevó a cabo como tal, sino que más bien fue necesario el trabajo de casos. Aun así, desde otras apreciaciones, se manifestó el hecho de que existieron estrategias vinculadas a la descentralización de los servicios, potenciando positivamente la articulación en cuanto al trabajo territorial en colaboración con vecinas y vecinos, donde la participación de dirigentes sociales y juntas de vecinos, fue crucial.

Se abrieron horizontes de ayuda y de trabajo, en el trabajo comunitario. Además, que el despliegue que generaron las municipalidades también fue en conjunto con la ayuda de los vecinos, también eso hay que destacarlo, porque se logró articular el trabajo territorial y comunitario en colaboración con los vecinos, porque fueron los vecinos también actores importantes en este trabajo donde fueron ellos los que nos ayudaron un poco aah, a llevar y sobrellevar esta pandemia en cuanto a las problemáticas en la comuna, los, las juntas de vecinos, los dirigentes, fueron pero un, jugaron un rol importantísimo, importantísimo. (Sujeto 4, 2021)

Con el fin de problematizar las posturas anteriormente nombradas, que sin duda han hallado convergencia mayoritariamente en que las estrategias utilizadas para la implementación de la intervención comunitaria en la Pandemia, han representado un

aporte que ha permitido la continuidad e innovación, se presenta una postura contraria, la cual manifestó lo siguiente:

Ay, yo creo que atentan absolutamente, no, yo que soy de la vieja escuela, siento que atentan absolutamente porque no, no es lo mismo no es lo mismo relacionarse con las personas en un espacio físico ehhh viéndola, conversando eh el, el cara a cara no tiene comparación con lo que con las vivencias que uno tiene en el trabajo social con la tecnología. (Sujeto 8)

Nuevamente aparece la ambivalencia en la diversidad de opiniones de los entrevistados, denotando en cómo los valores del Trabajo Social comunitarios interpelan las intersubjetividades, y por lo tanto la forma en la que interpretan su quehacer profesional, y los valores éticos que desean defender. La empatía, el contacto personal, la emocionalidad que nace desde la corporalidad y la contención.

Pero al mismo tiempo la figura de las nuevas tecnologías es considerada como indispensables a la hora de poder concretar cualquier tipo de intervención, se puede interpretar la idea que, de manera consciente, el contexto social, económico, político y cultural ha arrastrado inevitablemente a que las interacciones sociales se den de cierto modo y que estas sean funcionales para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. De igual modo su valoración varía de acuerdo a la forma en la que han sido utilizadas, y que en su mayoría responden a poder salvaguardar la integridad de las personas en contextos de crisis, situaciones catastróficas y desde la urgencia.

La categoría de técnicas y estrategias anteriormente presentada, responde al objetivo de; “Vislumbrar desde el discurso de los/as sujetos informantes, espacios, técnicas o estrategias de acción que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social”.

#### **4.8 Categoría: Desafíos de resolución prioritaria**

Se pudo establecer a través del relato de algunos sujetos, que la importancia radica en fortalecer los vínculos sociales, redes de apoyo tanto comunitarias como institucionales. Vigorizar las juntas de vecinos, los espacios recreacionales, a grandes rasgos todo lo que tenga que ver con la participación ciudadana en la construcción comunitaria, entendiendo esta como un espacio de democratización. “Estamos viviendo una crisis, una crisis donde nos distanciamos y tenemos que fortalecer los vínculos con las instituciones, tenemos que potenciar las redes, las redes de apoyo para las personas... “(Sujeto 1, 2021).

Además, de poder trabajar en las comunidades a través de la generación de estrategias, la adherencia y la participación social, ya que se reconoce que, sin estas, sin el desarrollo del sentido de pertenencia e identidad en una comunidad, no es posible realizar cambios significativos, generar lazos o trabajos en red, debilitando así significativamente la creación de lazos comunitarios reales y operativos.

Nuestro principal desafío es ver cómo, o cómo generamos estrategias que nos permitan promover y generar adherencia en la participación social, sino logramos participación social no logramos nada, no logramos ni reeducación, no logramos ni un trabajo en red, no logramos un trabajo de colaboración, no logramos vínculo, no logramos empatizar, no logramos nada. (Sujeto 4, 2021)

Asimismo, incluir con urgencia un Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), a lo largo del territorio nacional ya que, este permitiría brindar un diagnóstico oportuno y preciso, evitando que las planificaciones dejen de estar basadas en el sentido común, y puedan ser acordes al contexto, y contengan una medición de impacto.

El PLADECO toma el diagnóstico de todas las áreas de la comuna, de todo el “Plan de desarrollo comunal”, es fundamental en la municipalidad. Sin embargo, no en todos los municipios está hecho, y la carta se hace porque te lo piden por ley, pero de ahí a seguirlo... eso. Por eso yo creo que tiene que haber actualizado siempre un PLADECO, siempre porque es tu carta de navegación municipal, tiene que haber una planificación de la intervención pública a nivel comunitario. (Sujeto 2, 2021)

A través del discurso de los sujetos 3 y 5 específicamente, fue posible identificar que los desafíos de resolución prioritaria que establecen, radican en la necesidad de cobertura y cuidado en cuanto a la población de adultos mayores y de personas con problemas de salud mental, que debido al contexto de pandemia sus situaciones y contextos que ya se demostraban como complejos anteriormente, se han complejizado y agudizado aún más, resultando en el caso de los adultos mayores, con repercusiones en cuanto a su movilidad y deterioro de salud mental.

Ahora tenemos muchos adultos mayores con movilidad reducida, porque dejaron por meses de hacer su rutina, perdiendo masa muscular o comenzaron a postrarse, creo que es super urgente de comenzar de tratar,

porque llegó un momento que estábamos tan saturados de Covid, que solo veíamos Covid. (Sujeto 5, 2021)

Mientras las personas con problemas de salud mental o psiquiátricos, debido al sistema y a la institucionalidad de salud en cuanto a esta área, resulta como un aspecto insuficiente para la población, creándose una gran brecha de personas que quedan fuera de ella, y que, debido a esta situación, se desencadenan otras problemáticas como lo es la violencia intrafamiliar. Resultando así una dificultad multifactorial que, desde el discurso de estos sujetos, se presentó como prioridad al momento de pensar en desafíos o problemáticas que deben de ser resueltas prontamente en este país. “Eso es lo que yo vería, el deterioro en salud mental y en estos programas o estas instituciones que no tienen oferta para hacerse cargo de la cantidad de población que hay...” (Sujeto 3, 2021).

En cuanto a una consideración diferente sobre los desafíos prioritarios que deben de ser resueltos, se estableció una postura que definió que uno de los mayores desafíos para la disciplina del Trabajo Social comunitario, es poder trabajarlo desde una manera más transversal, donde ya no existan tantas subdivisiones entre los diferentes componentes de la intervención, y que estos puedan mantener una correlación con lo acontecido en la realidad, es decir que todo aquello que se planifica en escritorio, desde la política pública, pueda estar pensado para lo que realmente sucede en terreno, en la realidad.

Uno de los grandes desafíos como profesionales, es que lamentablemente mucha de las políticas públicas que bajan a programa ya sea de cualquier tipo jóvenes, niños, lo que sea eh... no se relacionan cien por ciento con la realidad que uno vive, entonces es muy complejo llevarlo a cabo eh realizarla. Eh... las estrategias de trabajo que se proponen en relación a las estrategias de trabajo que pueden ser efectivas en lo comunitario, yo creo que ese es un gran desafío... uno como profesional es un gran desafío tratar de que lo que se hace en un escritorio se resuelva en lo comunitario, en el terreno. Creo que es una de las grandes falencias que tenemos todavía que no logramos eh hacer el trabajo social como algo transversal, sino que se subdivide demasiado entre lo judicial, entre el programa que arma el ingeniero entre el programa que pasa por el abogado, pero cuando llega al profesional social no se condice con la realidad.

(Sujeto 8, 2021)

La categoría analizada con anterioridad, responde al objetivo de; “Sintetizar desde el discurso de los/as sujetos informantes los problemas y dificultades de la intervención social comunitaria no resueltos aún frente al contexto actual de pandemia”.

#### **4.9 Categoría: Praxis en la actualidad**

Se pudo reconocer en el discurso de uno de los sujetos, la postura de que durante la crisis sociosanitaria las y los Trabajadores Sociales no han sido escuchados, ni considerados en la opinión pública o en la toma de decisiones gubernamentales. Quedándose fuera de toda consideración a pesar del rol que la disciplina desempeña en la sociedad, al mantener una directa relación y pertinencia en el diagnóstico situacional de los territorios y comunidades.

Quando en los medios de comunicación sale, vamos a escuchar a la presidenta del colegio médico opinando de temas sociales y donde están los Asistentes Sociales, cuál es la voz digamos o la visión crítica que y la participación que podemos hacer ahí en dar digamos, soluciones o aportar con ideas para que en realidad, en el fondo nosotros tenemos los diagnósticos de la realidad y no sé qué pasa ahí, de verdad que estamos bastante al debe yo creo eso también es un problema del Trabajo Social, estamos desunidos, no lo sé, será la precarización laboral, no lo sé porque eso también es otro tema. (Sujeto 1, 2021)

Además, se puede establecer por medio del relato de las y los entrevistados que durante la pandemia se fortaleció el trabajo de caso y se dejó de lado el hecho de aplicar la teoría a los procesos interventivos, generando muchas veces la improvisación. “Se ve durante todo el año atendiendo, atendiendo, atendiendo, caso y no haciendo un nexo con la comunidad, no haciendo un nexo con las redes de apoyo, sino entregando, entregando, entregando, pero no hay un análisis más allá” (Sujeto 4, 2021). Así, se recalca nuevamente; “Caso, caso, caso, caso, comunidad yo creo que bajó un cero % de comunidad...” (Sujeto 2, 2021). También, se puede observar que la pandemia fue fragmentando aún más los lazos entre las personas y/o comunidades.

Hay un grupo de personas que no conversa, sino que están más disponible a la discusión y la discusión no te lleva a nada concreto y por otro lado hay otros grupos de personas que pasó a la indiferencia y la indiferencia se aparta de lo comunitario entonces creo de que en este minuto tenemos un gran desafío para lograr retomar el trabajo comunitario. (Sujeto 8, 2021)

Por otro lado, hay otros entrevistados que sí recalcan el hecho de que durante la pandemia se generó una intervención inmediata, es decir, que la ayuda era rápida y eficiente.

Creo que hizo que el trabajo o la intervención se intensificará ya, y que quizá nos pusieramos más alertas estuvieron más presentes en los territorios en las comunidades ehh re surgieron muchas ollas comunes por ejemplo se abrieron otros tantos comedores. (Sujeto 7, 2021)

Observando que lo anteriormente dicho comienza a suceder de igual forma en el área de la salud donde sí; “Un paciente necesita un médico, es probable que vaya uno en la tarde, entonces esas cosas generaron una velocidad jamás antes vista” (Sujeto 4, 2021).

En esta categoría es posible identificar en conjunto con los desafíos ya antes mencionados, bastantes falencias estructurales que posee el Trabajo Social y que han perjudicado el desempeño de la profesión en situaciones catastróficas e inesperadas como una pandemia, estas falencias se deben a la ausencia técnica y teórica que caracteriza a los programas y funcionaron públicos. Por su puesto es necesario comprender el contexto de cada comuna, y Municipio, pero a partir de los relatos de los entrevistados podemos vislumbrar la exigencia productiva y la poca organización que dificultan aún más la posibilidad de teorizar. Por su puesto también y como fue rescatado anteriormente, la situación sanitaria demandaba de una inmediatez de acción, para poder sostener de alguna manera la catástrofe social, económica y política que implica vivir una pandemia. Tal y como lo expresa el sujeto 5:

El Trabajo Social es tan dinámico, lúdico e inesperado, pero aun así creo que el trabajador social puede tener las dos áreas, que puede estar un día teorizando y sistematizando y al otro día en terreno en la realidad, yo creo que hay que hacer un complemento de estas dos cosas, y cuando el trabajador social no tiene estas dos cosas, debe hacer una dupla y dar a conocer a su dupla. (Sujeto 5, 2021)

De igual manera se puede identificar posibilidades que nacen y se producen por medio de la pandemia, la inmediatez de igual manera produjo la necesidad de articular un conjunto de instituciones e organizaciones sociales, comunales y municipales, en conjunto con las herramientas tecnológicas para poder brindar un servicio más expedito y que abarcara a una población que antes no estaba considerada, aportando a la praxis del Trabajo Social un nuevo horizonte de especialización de las acciones. Como lo menciona el sujeto 6:

Mira yo quiero rescatar algo super funcional pero que tiene un impacto mayor en la atención que yo me sorprendí, que es la inmediatez con lo que ahora se pueden hacer las intervenciones, a mí me pasaba que antes de la pandemia pedía hora al médico, y esa hora me la daban en dos semanas, ahora en pandemia y puntualmente casos COVID por ejemplo me pasa que si un paciente necesita un médico es probable que vaya uno en la tarde. Entonces esas cosas generaron una velocidad jamás antes vista, y eso pasa con todo tipo de intervenciones. (Sujeto 6, 2021).

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

### **1. Respuestas obtenidas**

Por medio del análisis categorial simple realizado, y de las apreciaciones desprendidas a través de este instrumento, se puede concluir que los objetivos propuestos han sido cumplidos a cabalidad. A través de los relatos de los/as Trabajadores Sociales de la Región Metropolitana, ha sido posible dar cuenta del cumplimiento óptimo del objetivo general, identificando así los desafíos que ha enfrentado la intervención social comunitaria de acuerdo al contexto de pandemia. Debido a las diversas experiencias y subjetividades presentes en los sujetos(as), se visualiza una gran variedad de posturas y opiniones que responden a la pregunta planteada como problema de investigación, las cuales potencian el espectro teórico y conceptual previamente establecido en los antecedentes y datos inicialmente propuestos, haciendo posible recabar la información y además descubrir por medio de esta, nuevos hallazgos sobre elementos que se conjugan al contexto actual de pandemia y a la intervención social comunitaria, ya que este escenario permitió que aquellas problemáticas y desafíos ya presentes y los que emergieron debido al contexto de crisis sociosanitaria, pudieran manifestarse por medio de los diferentes relatos, permitiendo así que existiese tal divergencia en las respuestas encontradas.

Al establecer los elementos de mayor relevancia en cuanto a la identificación de las problemáticas y desafíos, primeramente se detalló en los relatos que el uso de la tecnología y de las plataformas de comunicación remota, no reemplazan el contacto directo y cara a cara propio de la intervención social comunitaria, sino más bien las herramientas tecnológicas se presentan como elementos complementarios a los procesos de intervención en la actualidad, que pueden representar innovación y facilitación de ciertas gestiones, pero que en sí mismos, no reemplazan la intervención comunitaria presencial, la cual es una instancia inigualable en cuanto al establecimiento de lazos de confianza, empatía y reciprocidad.

Yo creo que uno de los mayores desafíos ha sido trabajar con la tecnología y que las personas también eh se hayan adaptado a esta nueva forma de trabajo ya, porque fue algo que nos pilló de sorpresa algo que no lo teníamos como contemplado y no estábamos preparados, y en el camino tuvimos que ir mirando cómo reinventar esta intervención ya?, como trabajar a distancia como mirar la tecnología como un apoyo, como un aporte ehh que si bien no, no reemplaza el trabajo presencial, sobre todo con la comunidad, yo creo que el trabajo comunitario necesariamente tiene que haber presencialidad ehhh aunque nos dimos cuenta que también se puede hacer a distancia y podemos tomar decisiones, se pueden hacer reuniones se puede eh coordinar también **o sea no es limitante el trabajo a distancia pero sí no es suficiente**, entonces en esta pandemia claro tuvimos que reacomodarnos, redescubrir también la forma de trabajar a distancia. (Sujeto 7, 2021)

Además, el uso de estas herramientas, replica la exclusión de grupos que ya se encuentran marginados en la sociedad, sumando así una nueva dimensión de exclusión social a través del uso de la tecnología, debido a la existencia de la brecha tecnológica en grupos vulnerables, del analfabetismo tecnológico en adultos mayores, y a la falta de accesibilidad para personas en situación de discapacidad.

En este contexto de pandemia eeh surgen estas formas distintas de comunicación y de reunirse y de darte cuenta que tú, a lo mejor incluso te puedes.., se generan instancias de facilitación en términos de la comunicación y de la coordinación...obviamente eeh ahí también se abre un desafío pa' los colegas, sobre todo pa' los colegas más antiguos... ahí es donde surge esta inquietud de que vamos hacer para llegar a esa población que es más complicada, vamos a reeducar a los adultos mayores, vamos a generar procesos de capacitación para que la gente se incorpore a estas plataformas, tenemos que levantar a lo mejor un propuesta a nivel local o de políticas sociales que pueda **permitir a las personas más vulnerables eeh a poder contar con estos, con estos, con estas herramientas tecnológicas, eeh es todo un desafío...con la población de adulto mayor, con las personas con discapacidad, que, que también va hacer un tema ahí cómo vamos a abordar eso con las personas con discapacidad... Entonces ahí vamos a tener que ver cómo vamos a trabajar...como nosotros vamos desarrollando nuevas estrategias para hacer ese**

**abordaje con estas personas porque si no van a quedar fuera...** (Sujeto 4, 2021)

Por consiguiente, también se destaca dentro de los resultados atingentes a los desafíos de la intervención comunitaria, que es imprescindible centrar la mirada en la reconstrucción del tejido social, aspecto debilitado y fragmentado en la actualidad, pero que no se presenta como una repercusión propiamente tal de este contexto de crisis, sino que se desprende de periodos anteriores. Es sabido que, sin un debido desarrollo del sentido de comunidad, de adherencia y participación social, no es posible realizar intervenciones a nivel comunitario que sean verdaderamente transformadoras y que generen cambios sostenibles a través del tiempo.

Nuestro principal desafío es ver cómo, o cómo generamos estrategias que nos permitan promover y generar adherencia en la participación social, sino logramos participación social no logramos nada, no logramos ni reeducación, no logramos ni un trabajo en red, no logramos un trabajo de colaboración, no logramos vínculo, no logramos empatizar, no logramos nada. (Sujeto 4, 2021)

Por otra parte, en cuanto a los objetivos específicos se ha evidenciado que estos han sido igualmente cumplidos por medio de los relatos de los/as Trabajadores Sociales entrevistados, pudiendo 1.-Explicar la relevancia de la intervención social comunitaria en la disciplina del Trabajo Social, 2.-Distinguir los principales problemas y desafíos, 3.-Vislumbrar los espacios, técnicas o estrategias que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social y 4.-Sintetizar los problemas y dificultades aún no resueltos en este nivel de intervención, respecto al contexto actual de pandemia.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos específicos nombrados anteriormente, se ha establecido a través de las interpretaciones de las y los sujetos, que la **relevancia de la intervención social comunitaria** radica en que este nivel de intervención, fortalece el tejido social, reconociendo que los sujetos no se manifiestan como seres aislados, sino más bien, como seres sociales, necesitados de la interacción con un otro. “El Trabajo Social comunitario cobra una importancia súper relevante debido a que tu fortaleces el tejido social. En el fondo tú generas redes de apoyo para las personas.” (Sujeto 1, 2021)

Además, de que las instancias de intervención comunitaria benefician la existencia de un conocimiento más completo en cuanto a las realidades de las y los sujetos.

El trabajo comunitario es importante para nuestra labor profesional, porque mira, de alguna u otra forma no podemos ver sólo al sujeto, al individuo como un caso de análisis clínico, de análisis para poder trabajar, sino que tenemos que concebir al sujeto, en un espacio, en un grupo, interactuando con la comunidad. (Sujeto 4, 2021)

Sobre la distinción de las principales problemáticas y desafíos de la intervención social comunitaria en el contexto de pandemia, se define que estos han podido distinguirse exitosamente, presentando diversos elementos complejos. Los hallazgos a este objetivo pueden interpretarse a través de lo expuesto en los resultados del objetivo general, que se encuentra detallado en párrafos anteriores.

Respecto a las técnicas y estrategias que podrían incorporarse al bagaje metodológico del Trabajo Social, se ha respondido desde las percepciones de las y los entrevistados, que en la actualidad las técnicas que mayoritariamente se han utilizado y que sin duda han llegado para instaurarse progresivamente en la disciplina, es el uso de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación), como lo son las aplicaciones de mensajería y de videoconferencia, herramientas tecnológicas que en el contexto de pandemia se presentaron como vitales para poder resguardar la continuidad en la comunicación con las comunidades.

Con la plataformas, con Whatsapp, fue muy muy importante porque a través de los dirigentes, tú podrías mandar mensajes, y los dirigentes mandaban mensajes a sus grupos de las villas, de las comunidades, internet fué fundamental, fundamental para no perder el vínculo con la comunidad. (Sujeto 2, 2021)

Sin duda su incorporación y uso se presenta como un aporte que puede desencadenar posturas ambivalentes, ya que desde el discurso de los sujetos, se establece que aquellas pueden representar un gran aporte en cuanto a la mantención del vínculo a distancia, además de ser una herramienta que puede llegar a facilitar distintos procesos de gestión en la intervención en lo social, simplificando además la llegada de la información y la participación en instancias de reunión online, a personas que quizás en instancias de reunión presencial, no podían participar. Ampliando así el espectro participativo, pero aun así siendo conscientes de aquellas brechas existentes en el uso de la tecnología, las cuales han sido nombradas con anterioridad.

Emmm mira yo quiero ver el vaso medio lleno porque finalmente el tema digital también permite que participen no los mismos de siempre, sino que

participaron otras personas que tal vez siempre estuvieron motivados pero que no tenían el tiempo o el espacio, ahora estamos a un clic de la participación. (Sujeto 5, 2021)

No le permite participar a la persona que no tiene conexión a internet, entonces igual es...de alguna o otra manera, hay un sesgo. Pero sí, nos han permitido permitido, yo creo que está la parte mala pero también está la parte buena. (Sujeto 3, 2021)

Finalmente, en relación al último objetivo descrito, se establece que los aspectos problemáticos que aún no se han resuelto en la disciplina, recaen principalmente en el hecho de que la cobertura e institucionalidad disponible para el cuidado y salud de adultos mayores y personas con problemas de salud mental, finalmente no da abasto, por lo que las problemáticas ligadas al sistema de salud, se presentan como una situación que continúa aquejando a muchas familias, y que no recibe la atención necesaria para su pronta resolución.

Ehh un tema que hemos visto, es el tema de los adultos mayores como al principio se metió mucho miedo que eran los adultos mayores, que eran los más afectados, nosotros nuestros adultos mayores, entonces las demás enfermedades de base pasaron a segundo plano, entonces por ejemplo ahora tenemos muchos adultos mayores con movilidad reducida, porque dejaron por meses de hacer su rutina, perdiendo masa muscular o comenzaron a postrarse, creo que es super urgente de comenzar de tratar, porque llegó un momento que estábamos tan saturados de Covid que solo veíamos Covid. (Sujeto 5, 2021).

Eso es lo que yo vería, el deterioro en salud mental y en estos programas o estas instituciones que no tienen oferta para hacerse cargo de la cantidad de población que hay... (Sujeto 3, 2021).

Seguido a esta problemática, se presenta a través de los discursos, el hecho de que en la intervención social comunitaria no existe la debida planificación para la realización de sus procesos, seguido de la falta de sistematización. Además, la estructura que muchas veces se define para las intervenciones, es decir, todo lo que sucede en un “escritorio”, muchas veces no coincide con lo que ocurre en la realidad, dificultando los procesos de intervención.

Es que lamentablemente mucha de las políticas públicas que bajan a programa ya sea de cualquier tipo jóvenes, niños lo que sea eh no se relacionan cien por ciento con la realidad que uno vive entonces es muy complejo llevarlo a cabo eh realizarla eh las estrategias de trabajo que se proponen en relación a las estrategias de trabajo que pueden ser efectivas en lo comunitario, yo creo que ese es un gran desafío, uno como profesional es un gran desafío tratar de que lo que se hace en un escritorio se resuelva en lo comunitario, en el terreno.

(Sujeto 8, 2021).

Por otra parte y en base a la opinión manifestada desde algunos de los sujetos informantes acerca de que la profesión se plantea solamente desde la vereda de la ejecución y no así desde el diseño de políticas públicas, lo cual significa que no se encuentra incluida en la toma de decisiones en el país; desde dicha reflexión es complejo establecer una respuesta certera acerca de por qué los profesionales del Trabajo Social no se encuentran considerados dentro del espectro de profesionales que participan en la toma de estas decisiones, pero si es posible reflexionar acerca del estigma existente en torno a la profesión en la sociedad, estigma el cual puede pensarse como influyente en cuanto a lo anteriormente planteado.

El Trabajo social desde sus inicios se ha encontrado ligado a la ejecución de acciones asistencialistas o de respuesta rápida hacia la población considerada como necesitada o empobrecida, lo cual puede generar la idea de que no se presenta en una primera instancia la necesidad de generar grandes planes de acción para llevar a cabo ciertas acciones, existe en la opinión popular la noción de que las y los trabajadores sociales se dedican meramente a la gestión de entrega de beneficios estatales de toda índole, lo cual liga a la profesión casi intrínsecamente a un quehacer público y de orden estatal, enraizado a la ejecución de políticas públicas sin participar de forma alguna en sus planteamientos, sino más bien en la tarea de llevarlas a cabo, muchas veces lejos de realizar juicios críticos que pretendan problematizar aquellas políticas en búsqueda de mejoras o actualizaciones.

Aquel estigma que ha situado a la profesión en la vereda de la ejecución, noción que existe en profesionales que aseguran que el Trabajo Social se asemeja a “un circo de pobres” (Sujeto 6), refiriéndose a que se encargan de diversas tareas, y deben de estar al tanto de diversas temáticas, se presenta como la idea de que la profesión se ha visto relegada a esta forma de hacer las cosas, entendiéndose el carácter peyorativo de esta expresión, en donde se interpreta que en la profesión son muchas las tareas y roles, y que por lo tanto muchas veces no todos se realizan de manera completa o eficiente, tal cual y como se piensa que se lleva a cabo un “circo de pobres”, incompleto, ineficiente y falta de organización.

Considerando lo que anteriormente se reconoce como el estigma ejecutor del Trabajo social que viene desde la población en general hasta los mismos profesionales o futuros profesionales, es que toma aún más relevancia el trabajo de visibilización que la profesión debería tener como parte de su responsabilidad ética. Es de desconocimiento general las implicancias que posee el Trabajo social a lo que respecta procesos de re-educación, como el de empoderamiento comunitario o la capacidad de análisis crítico en la intervención social, como el de la construcción de elementos de masificación de información, ensayos y libros. Es necesario hacer visible este conocimiento para que la profesión trascienda y pueda eliminar paulatinamente esa bruma que la cubre y la encasilla como una entidad desordenada y sin estructura. De todos modos, es necesario aclarar que existen más razones por las cuales el Trabajo social es estigmatizado, y tienen que ver con la crisis de representatividad, la falta de credibilidad del aparato público y el descontento general de la población.

A través de los elementos de análisis presentados, los cuales fueron recogidos desde apreciaciones directas de profesionales pertenecientes al rubro de la intervención social comunitaria, es que se responde fidedignamente al propósito inicial de esta investigación, presentándose nuevos elementos de análisis y confirmándose posturas presentadas en capítulos pasados. Abriendo nuevos horizontes interpretativos, tan necesarios para el contexto de crisis sociosanitaria vivido, que si bien abrió puertas a nuevos desafíos y cuestionamientos, también se demostró que a través de este escenario, fue posible vislumbrar aquellas problemáticas que yacían marginadas e invisibilizadas ante una sociedad y un sistema que replica constantemente la marginación de ciertos grupos sociales y que pasa por alto aquellos “detalles”, como lo puede ser la inserción y el alcance tecnológico en la población, herramienta que hoy en día, en una sociedad modernizada y en vías de una transición tecnológica completa, ignora la existencia de grupos que no poseen la posibilidad de acceder a esta tecnología, o de aquellos que simplemente no pueden formar parte de ella, por falta de interacción y conocimiento de las mismas, o de aquellos que debido a su forma de ser y a sus capacidades no pueden participar y acceder a estas tecnologías. Bajo esta apreciación, también se encuentra el hecho de que los lazos sociales se consideran en la actualidad, realmente fragilizados, resultado que se presenta de manera transversal en esta investigación, y que debe sin duda de ser considerado y conjugado en la interpretación de aquellos otros resultados, ya que esta condición es parte de la dinámica de base de la sociedad actual, la cual puede desembocar que aquellas otras problemáticas transiten invisibles y marginadas.

## **2. Análisis: Resultados vinculados con el Marco de Referencia**

Por consiguiente, realizando una síntesis crítica a las respuestas obtenidas de la pregunta y/o problema de investigación, es posible establecer que los desafíos de la intervención social comunitaria, en el contexto de crisis socio sanitaria, radica primeramente en que la tecnología no reemplaza el contacto directo que se generan en las intervenciones comunitarias tradicionales a través de la presencialidad, sino más bien causan y dejan al descubierto nuevas brechas sociales, como lo es el analfabetismo digital, la separación, división y aislamiento de las personas y comunidades. Considerando que los grupos más afectados son aquellos que históricamente han estado al margen de la sociedad, como lo son adultos mayores, personas en situación de vulnerabilidad, personas en situación de discapacidad y quienes padecen problemas de salud mental. Aquello se relaciona directamente con el problema de investigación, ya que en una Sociedad del Consumo la gente se ve auto explotada por el capitalismo, debido a la necesidad existente e impuesta a participar de este sistema de una manera total y completamente funcional, lo cual no permite ni da espacio para la enfermedad ni el envejecimiento, porque estos son elementos que reducen la productividad de los sujetos. Aquello se relaciona con los resultados encontrados en la investigación donde uno de los temas o problemáticas que aún quedan por resolver es justamente el área de la salud mental. De todos estos aspectos el Trabajador Social no queda en ninguna caso exento o libre de aquel tema, sino que más bien y como claramente se expone en los aspectos que aún son necesarios trabajar. El profesional se transforma en la mayoría de las ocasiones en hacedores de cosas, entendiendo esto, como hacer mucho en poco tiempo. Como consecuencia se van dejan procesos de teorización, problematización, análisis crítico, sistematización, evaluación y observación analítica completamente de lado. Byung- Chul Han (2012) expone que “El animal salvaje está obligado a distribuir su atención en diversas actividades” (Byung, 2012, p. 16). Frase que identifica es su máximo esplendor al desarrollo de la profesión. Esto lleva al agotamiento inminente del/la Trabajador Social, a no tener espacios que le permitan poner una profunda atención a los acontecimientos, llevando a la reproducción de intervenciones no focalizadas o con paradigmas alejados de la transformación y justicia social, porque en ningún momento se mide el impacto que tienen las intervenciones en la comunidad, y por tanto no se conocen los aspectos que se pueden mejorar.

Por otra parte, y desde otras apreciaciones, se considera que la tecnología es parte de la sociedad moderna, por lo que la disciplina y en específico la intervención social comunitaria, debe tener la capacidad de adaptación e innovación, con el objetivo de mejorar la calidad de las intervenciones. Desde aquí se extrae que efectivamente habitamos el mundo de la Sociedad Líquida, caracterizada por el veloz avance de la tecnología. La sociedad es parte de un mundo que se desvanece y que habita

permanentemente un sentimiento de incertidumbre generalizada, exacerbando miedos internos y potenciando la existencia de miedos colectivos, reduciendo la capacidad de reacción frente a problemas globales, como lo ha sido la pandemia por Covid-19, suceso inesperado ocurrido a nivel mundial que representó para toda la población una instancia desconocida y paralizante. Provocando que el paradigma inmunológico se instaure en la sociedad moderna, es decir, que la población comience a rechazar toda vinculación e interacción directa y presencial con el otro. Por lo tanto, se hace imprescindible reconstruir el tejido social y el sentido de comunidad, fortaleciendo el vínculo, adherencia e interés por medio de la participación activa de las personas en las instancias comunitarias. Este aspecto es necesario de abordar dado a que en la actualidad y desde hace ya, largo tiempo en la sociedad, se ha evidenciado una pérdida y fragilización de los lazos sociales, lo cual, ha sido agravado por la presencia de una crisis de representatividad.

Conceptos como unión y en su oposición la división, se mencionan en reiteradas ocasiones y especialmente cuando se debate acerca del sentido de comunidad, el cómo este se constituye, sus características y principalmente sus valores. En el discurso de los entrevistados se interpreta que la concepción de comunidad continúa expeliendo esa sensación de protección y seguridad ante un mundo hostil, incierto y desconocido. Por razones obvias, la pandemia ha llegado a intensificar estos malestares propios de una sociedad líquida. Pero al mismo tiempo y por eso resulta ambivalente, refleja en su organización expresiones de unión y preocupación por los integrantes de la comunidad; los entrevistados ven en estas expresiones de unión una reacción natural de sobrevivencia frente a situaciones de crisis, de la misma forma en la que la institucionalidad pública reaccionó ante la multiplicidad de demandas que el COVID-19 produjo, dejando en evidencia la permanencia del enfoque paternalista y asistencialista.

Es evidente que toda política tiene que ser necesariamente una política para un ‘otro’, por lo tanto, es trascendental comprender la forma de concebir a un ‘otro’, recogiendo las características de un cuerpo social cansado, fatigado e individualizado. Cuando se habilita el justificativo de la supervivencia y de que hay un límite donde el otro puede ser sometido en función de la mismidad, se articulan discursos inmunológicos de protección y reconocimiento de la amenaza, eso se puede reflejar cuando los entrevistados relatan las técnicas de organización de los vecinos por medio de plataformas como WhatsApp para informar al municipio los casos COVID positivos, es decir, se crea una relación en donde el poder se establece en el cuerpo social como proceso de modernización, esta se ejerce a través del cuidado de la vida, siendo el cuerpo el terreno más inmediato donde la política y la vida se relacionan y la capacidad

reproductiva de ese cuerpo es el criterio de legitimación del poder. Técnicas de control que buscan reproducir sujetos sanos, normales y eficientes para la reproducción del sistema capitalista. Los cuerpos que no cumplen con esos requisitos son vigilados y aislados de la comunidad.

Por otro lado, se puede comprender la reacción inmunológica como búsqueda de la propia subsistencia, inclusive antes de que la pandemia aconteciera, era recurrente ver como comunidades se reunían esporádicamente a organizarse en pos del control y la seguridad, es lo que uno de los entrevistados mencionan como organizaciones que nacen por un objetivo y mueren una vez que este objetivo es cumplido, meta que normalmente va enfocada a la realización concreta de algún arreglo inmobiliario, elemento que caracteriza al operativismo de las Sociedades del cansancio. De igual modo y como fue expuesto anteriormente es esta constante contradicción, imposibilidad de definición y ambivalencia disyuntiva, en la que la propia comunidad nace y cobra sentido, como bien dice Cano (2009):

De modo que el aspecto disolvente de la vida ha de ser pensado conjuntamente con su carácter afirmativo-ordenador. Así como en el planteo espositano la comunidad no puede prescindir de la inmunidad... Vemos como la vida no puede prescindir de la muerte. Sólo por medio de este juego eterno entre la construcción de formas y la disolución de las mismas, la vida puede ser continuo acrecentamiento de poder, movimiento y fluidez. (Cano, 2009, p.99).

Lo que compartimos en términos de diferencia y en esa contaminación de ideas, unir y articular el conflicto como motor principal del despliegue de posibilidades de construir desde el reconocimiento del otro en su peculiaridad un permanente sentido de comunidad. Queda como una posibilidad constante que los entrevistados reconocen y toman como responsabilidad.

### **3. Reflexiones: Resultados y su implicancia para el Trabajo Social**

Los hallazgos y/o resultados de la presente investigación implican para el Trabajo Social nuevos desafíos, en relación a la capacidad y permanencia de un pensamiento crítico en las intervenciones, entendiendo esto como el hecho de que es imprescindible que los/as Trabajadores Sociales comiencen a cuestionar y problematizar las herramientas tecnológicas con las que conviven tanto en la vida cotidiana, como en el ejercicio profesional, ya que estas pueden generar propuestas sumamente innovadoras, pero a la misma vez pueden producir exclusión social y ser fieles reproductoras del sistema neoliberal.

Se considera entonces que es ahí, en aquellas instancias y contextos donde los/as Trabajadores Sociales tienen que centrar la mirada y considerarlo como una intervención de carácter urgente, para así ir potenciando que el avance de la tecnología, que caracteriza el siglo XXI y es propio de la sociedad líquida de la cual la población chilena es parte, contenga un enfoque de accesibilidad universal y neo-liberizante como aspecto transversal. Logrando concebir y utilizar las herramientas tecnológicas para la transformación social y en ningún caso para el control de las poblaciones, grupos y/o comunidades.

Si bien los hallazgos fueron diversos y convergieron en una multiplicidad de respuestas. La relevancia de la tecnología y el uso de plataformas virtuales en la cotidianidad personal y profesional es un tema del cual no se puede dejar de recalcar y profundizar en el debate. Esto se debe por la incidencia tan profunda que tiene tanto en el quehacer práctico del Trabajo Social como en el metodológico y teórico.

Se destaca en varias ocasiones el tema de lo digital como amenaza, pero también como oportunidad de desarrollo, se produce una ambivalencia en donde se pone en disputa cuestiones éticas y valóricas; dejando en evidencia una deficiencia en el nivel de análisis crítico que los profesionales tienen respecto al uso de tecnología y sus consecuencias en las relaciones sociales. Ha sido un tema postergado, además de no ser cuestionado, sino que al contrario se ha naturalizado su utilización, replicando la lógica capitalista del progreso tecnológico.

Es un hecho irrefutable el avasallador avance de la tecnología, y el cómo esta se inserta en la cotidianidad modificando patrones, culturales, sociales, de consumo y simbólicos, es tanto así que su presencia ya se ha incorporado como algo natural, propio del comportamiento humano. Es esta cuestión la que tensiona al Trabajo Social, si la tecnología es un tema que interpela a todo sujeto social ¿Por qué la profesión no ha puesto como prioridad este tópico? Rodríguez (2010) como se citó en Pérez, Sarasola y Balboa:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han supuesto, con su aparición, una auténtica revolución a nivel internacional, modificando culturas, estructuras sociales, modelos de producción económica, mercados de trabajo, y un sinnúmero de aspectos más en la práctica totalidad de países del planeta. Según plantea Rodríguez (2010: 1), el papel del profesional del Trabajo Social también se ha transformado, ya que han sufrido variaciones las organizaciones en las que se encuentra inserto, los requerimientos formativos que se le exigen, las características y el origen social de los usuarios a los que se dedica y, en general, se le sitúa ante un

nuevo escenario en el que los objetivos de su profesión se ven alterados.  
(p. 58)

Como fue mencionado anteriormente en los planteamientos de los desafíos de la intervención social comunitaria, la red, la comunidad virtual, la tecnología se presentan como un nuevo campo de disputa y desigualdad social, es un recurso del cual no todos pueden acceder de la misma manera y está condicionada por su contexto, social, económico, cultural y político. Así lo establece Rodríguez (2010) como se citó en Pérez, Sarasola y Balboa:

En relación al Trabajo Social, podemos destacar que ha surgido un nuevo tipo de desigualdad social, basada en la posibilidad de acceso o no a las TICS, su posesión, y la capacidad de utilización de las mismas de forma eficaz, conocida como Alfabetización informática”. Es posible que quizás, dentro de unos años, esta habilidad sea igual de importante que la escritura, lectura o aritmética. (p.58),

Si bien esto es una consecuencia de la cual ya se tiene conocimiento y conciencia, aparece como un nuevo elemento que conlleva a reflexionar críticamente acerca de cómo la desigualdad, continúa perpetuando relaciones asimétricas.

El Trabajo Social tiene la responsabilidad no solo de especializarse desde la utilidad del contexto y en lo que involucra la capacitación desde el conocimiento para maximizar las posibilidades que la tecnología entrega a la hora de realizar investigaciones, programas e intervenciones. La utilidad de la tecnología dentro del espacio profesional y de formación del Trabajo Social es indudable. Para esto es necesario, por una parte, formar expertos del Trabajo Social, principalmente de la intervención social comunitaria, que consideren el contexto sociosanitario, sean capaces de utilizar las herramientas tecnológicas de manera eficaz, no sólo aprovechando al máximo sus recursos, sino implementando sus capacidades. Además, tener la posibilidad de crear nuevos programas y herramientas informáticas diseñadas para la intervención y propias del Trabajo Social sin depender de empresas externas que no conocen, ni mucho menos tiene experiencia en el área de intervención comunitaria.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente no solo se debe velar por la especialización y utilización de las TICS, sino que involucrarse desde la formación teórica-epistémica y desde el proceso universitario, establecer un análisis riguroso de la tecnología; cátedras que permitan reflexiones desde la epistemología sobre la relación del quehacer del Trabajo Social y de la intervención social comunitaria con la tecnología. Esto significa ser parte de un proceso reflexivo y no solo operativo

funcional del uso de las TICS. Implica deconstruir y problematizar las relaciones sociales y cómo estas se ven interpeladas desde la virtualidad.

Por consiguiente, en los hallazgos se destaca la importancia en cuanto a trabajar en la recomposición del tejido social a través de la incorporación de nuevas estrategias, que trabajen el sentimiento de comunidad, participación y adherencia en los territorios.

Es necesario comprender en una primera instancia que la fragilización de los lazos sociales, puede interpretarse como una repercusión que se ha desencadenado en la sociedad debido a las implicancias provenientes de los valores del neoliberalismo, instaurando el individualismo sistemático entre los sujetos y la búsqueda de los intereses propios por sobre los intereses comunes, valores que en el contexto de pandemia se han profundizado, debido a la necesidad de protección que se experimentó en la ciudadanía, porque como bien ya se ha expuesto, la proximidad con un otro se manifestó como un inminente riesgo de contagio, desencadenando el control Estatal exhaustivo, por sobre el contexto de crisis. Si bien existieron y reaparecieron en las interacciones vecinales estrategias comunitarias para sobrellevar las repercusiones de este contexto, como lo fué la constante comunicación y articulación entre vecinos y también las ollas comunes, iniciativas que además fueron parte del proceso de Estallido Social en Chile ocurrido en octubre del 2019, año previo a la llegada de la pandemia. Sin duda el hecho de que existiesen iniciativas que ligaran la acción comunitaria entre vecinos, genera mayor desarrollo en el fortalecimiento del tejido social, considerando aún que estos procesos sucedieron de forma aislada en determinados territorios, y que estas iniciativas sucedieron en base al contexto de crisis, en el cual las comunidades de mayor vulnerabilidad buscaron unirse en base a la necesidad de protección mutua y sobrevivencia, es importante reflexionar acerca de que aun cuando las acciones comunitarias puedan parecer escasas, estos acontecimientos reflejan la necesidad de los sujetos de permanecer y resguardar este lazo, que desde siempre ha formado parte del desarrollo humano. Aquello se presenta como una oportunidad que debe de ser analizada desde el Trabajo Social comunitario, ya que forma parte del quehacer profesional y de la responsabilidad propia de esta disciplina, resguardando la formación y mantenimiento de los lazos comunitarios, comprendiendo que aquellos son vitales para los procesos de transformación y justicia social, ambos valores propios de la profesión. Por lo que aún en la actualidad, a pesar de la manifestación de grandes obstáculos presentes hacia la creación y mantenimiento de la unión comunitaria y de la restauración del tejido social, es deber de los profesionales del Trabajo Social continuar creyendo, transformando y propiciando espacios de acompañamiento para la recuperación o creación de nuevos lazos comunitarios.

Aquello sin duda debe de ser resguardado como un valor propio de esta profesión, traspasado y compartido a los futuros profesionales o a quienes inician su quehacer profesional. Puede ser fácil actualmente, debido a los escenarios tan complejos que se presentan, que exista desmotivación o desesperanza ante la transformación social, debido a la incertidumbre presente, que engloba diversas áreas de la vida, y que se manifiesta desafiante ante el bienestar integral de los sujetos. Es sabido que en la actualidad las problemáticas muchas veces trascienden a niveles en que abordarlas de manera global, no se presenta como una opción viable, por lo que adquirir conciencia de que a pesar de encontrarnos en un tiempo en que existen diversas problemáticas y desafíos colosales, aún así, es posible incidir a través de las decisiones personales y que si estas se unen comunitariamente, pueden llegar a crear grandes transformaciones. El haber conocido a través de los relatos de algunos sujetos, profesionales y con ardua experiencia en el Trabajo Social comunitario, que aún en el contexto de pandemia tan complejo, con la incidencia de la tecnología auestas, existiesen iniciativas ligadas a la unión comunitaria y a la participación vecinal, se interpreta en este tiempo, como un acontecimiento que brinda aires de esperanza, que permite conocer que los procesos de intervención comunitaria aún son posibles y totalmente necesarios, lo que termina por establecer que quienes deben de permanecer atentos a la emergencia de estos acontecimientos, propiciando su existencia, creyendo, observando una oportunidad de reconstrucción de comunidad en cada lazo social o acción colectiva y en el impacto transformador que es posible crear a través de ellos, son los profesionales del Trabajo Social.

#### **4. Aspectos facilitadores y obstaculizadores de la experiencia**

Al comenzar el desarrollo de la investigación, se presentaron los primeros dilemas en cuanto al tema que se quería abordar en concreto, pasando por varias perspectivas y dando de baja muchas otras, ya que la crisis sociosanitaria vivenciada limitó ciertas acciones. Sin embargo, desde ese factor limitante, se pudo observar un interés inminente en conocer los desafíos que estos acontecimientos históricos han traído para la intervención social comunitaria en la disciplina del Trabajo Social. Ahora bien, comenzar el proceso de investigación con cuarentenas absolutas, parciales, llevando auestas temores globales, personales, además de la incertidumbre causada por la llegada de un acontecimiento impensado y único en este siglo, complejizó pero a la misma vez, facilitó el proceso de co-creación de la presente investigación, ya que no fué necesario invertir tiempo en trayectos, se flexibilizaron los horarios de reunión y de trabajo individual, pero al mismo tiempo se complejizaron las interacciones, el interés y vinculación con el diseño de investigación. Estos últimos debido a que el contexto de Pandemia, además de representar desafíos e implicancias para los procesos

de intervención comunitaria, y para muchas otras áreas y disciplinas, también se presentó como un gran desafío en cuanto a las dimensiones personales.

Haciendo referencia a la metodología empleada, durante el proceso investigativo se utilizó el paradigma cualitativo, es decir la investigación tuvo un diseño, una metodología, técnica y por último una epistemología flexible, facilitando así el proceso de investigación, especialmente porque es un paradigma que no obliga a obtener una muestra excesivamente amplia para ser considerada como representativa. También, es importante destacar que las investigadoras, fueron y son conscientes de que en la actualidad se está en presencia de un contexto multi problemático, empleando así una visión holística del problema y la incorporación de elementos, paradigmas y concepciones para la correcta presentación y análisis de la investigación.

Por consiguiente, el enfoque utilizado corresponde al hermenéutico, el cual es óptimo para el análisis de relatos, facilitando el conocimiento de distintas experiencias por medio de discursos orales que emergen desde los/as informantes claves y que además se despliegan lingüísticamente hasta convertirse en opiniones de cambio y transformación social.

Para todo lo anteriormente mencionado se utilizó como método el estudio de casos el que permitió recabar la información necesaria para desarrollar la presente investigación desde una entrevista semi estructurada, facilitando así el intercambio de subjetividades, punto que fue fundamental, ya que, permitió abrir nuevas opciones para el desarrollo de la investigación, integrar distintas realidades, pensamientos y cuestionamientos que, sin duda fueron un aporte debido a que los/as entrevistados/as habían vivenciado de manera directa el escenario actual, lo que permitió comparar lo que se pensó inicialmente, con lo que realmente se experimentó en la realidad de los contextos ligados a intervención comunitaria.

Siendo preciso señalar que otro aspecto útil para el desarrollo de las entrevistas, consistió en el uso de herramientas tecnológicas, como lo es el computador y conexión a internet, es decir, el primer contacto con los informantes claves se desarrolló tanto por whatsapp como por correo electrónico. Mientras que todas las entrevistas se ejecutaron por la aplicación denominada Google Meet. Aquello permitió a las investigadoras tener un contacto directo, rápido y expedito con los informantes claves. Donde toda la información recabada fue analizada desde un análisis categorial simple, conformado por categorías específicas para agrupar los relatos y/o frases claves de los/as entrevistados, facilitando exponencialmente el rescate de divergencias y convergencias por parte de los/as sujetos.

Con respecto a la experiencia vivenciada es posible sugerir que es imprescindible para la conformación de procesos creativos, la interacción cara a cara de forma presencial, debido a que se generan conversaciones fluidas, resolutivas y se disminuyen futuros malentendidos en la comunicación. A su vez también es importante mencionar que, considerando la incertidumbre provocada por el aumento o disminución de casos producto de la pandemia que ha azotado al mundo entero, es imprescindible repensar cómo poder generar el espacio virtual desde una manera más amorosa y cercana durante el proceso de intervención, debido a que a modo de apreciación y tomando en consideración las respuestas de los/as entrevistados/as, la incidencia de la tecnología y la virtualidad continuará sus vías de desarrollo, y resulta vital para los procesos interventivos el generar estrategias que disminuyan la despersonalización y la creación de lazos faltos de profundidad, empatía y significado, que pueden crearse en instancias de interacción online. Es importante resignificar la virtualidad y sus usos, otorgándole un sentido menos operativista, hallando la manera de ocupar esta herramienta para unificar verdaderamente los lazos sociales, y no así reproducir a través de esta, el individualismo y la carencia de unión comunitaria existente.

##### **5. Sugerencias y propuesta factible de intervención**

Si bien se considera que el Estado debiese cambiar su paradigma actual (capitalismo neoliberal). Es necesario ser conscientes de que aquel acontecimiento requiere de un proceso, es decir, está compuesto de muchas acciones, que conllevan largo tiempo, las cuales permitirán en algún momento un verdadero cambio estructural y sistémico. Cambios que deben ser acompañados desde un pensamiento crítico tanto por parte de la ciudadanía como de los profesionales. Halpern (1998) como se citó en Valenzuela y Nieto (2008), establece que:

Al pensar críticamente, se evalúa no sólo el resultado de los procesos de pensamiento – cómo ha sido de buena la decisión, o la resolución de un problema, sino que también implica evaluar el proceso de pensamiento –el razonamiento que lleva a la conclusión o la clase de factores que han llevado a una decisión. Por tanto, el pensamiento crítico implica evaluación o juicio, tanto del resultado del pensamiento como del proceso, con el objetivo de proporcionar un feedback útil y exacto que sirva para mejorarlo.  
(p. 3)

Al aceptar aquello, nos damos cuenta que la responsabilidad también va en la ciudadanía, en la población y en los/as profesionales de la disciplina del Trabajo Social, para que todas y todos los actores sociales sean agentes de cambio.

Bajo esta perspectiva y noción, se establece que es necesario que las/os Trabajadores Sociales del área comunitaria, puedan reactivar sedes vecinales que están en desuso. Proponiendo a una comunidad determinada la participación y vinculación en procesos de educación tecnológica, con el fin de trabajar en la brecha tecnológica existente y problematizar en la población el acelerado proceso de supremacía tecnológica que se ha impulsado en el último tiempo, con el fin de trabajar el pensamiento crítico, atinente a este tiempo de tantos cambios y complejidades.

En una primera instancia se pretende trabajar con jóvenes que se encuentren en el rango de edad de 16 a 24 años. Generando espacios de carácter político cultural, es decir instancias reflexivas, abordando temas contingentes relacionados a la fragilización de los lazos sociales, uso exacerbado de herramientas tecnológicas, analfabetismo digital y la era de la incertidumbre. Todos aquellos temas planteados desde el paradigma de la educación popular, entendiendo que “Se produce y reproduce de la práctica histórica, guiando, orientando una cultura, un saber y una acción hacia la toma de conciencia de los grupos y sectores dominados y oprimidos de las sociedades” (Marino, 2016, párr. 16). Comprendiendo esto como el hecho de que los sujetos sean conscientes de sus propias experiencias, vivencias y realidades, siendo así capaces de transformarla.

Una vez realizada esta acción, se pretende vincular a los jóvenes en un proceso socio educativo dirigido a personas adultas mayores. Originando así un intercambio de experiencias intergeneracionales, subjetividades, aprendizajes significativos, la reconstrucción del tejido social y de la empatía. La idea es que los jóvenes que participaron previamente de las instancias político culturales, puedan transformarse en parte de un equipo de apoyo en los talleres y/o capacitaciones y que compartan su pensamiento crítico, acrecentado en los talleres y actividades previamente realizadas.

Dichas jornadas de capacitación, debiesen aportar no tan solo en ser una ayuda ante la brecha material que existe y que se ha hecho aún más evidente en el contexto de pandemia con el uso de la tecnología, entendiendo esta brecha como algo tan básico de poder o no acceder a las diferentes herramientas tecnológicas, sino más bien analizar cómo esto permite a los sujetos visualizarse ante la sociedad y cuestionar el cómo esta los ve ante las diferencias que existen entre grupos. En el caso preciso de los adultos mayores y personas en situación de discapacidad, se debe comprender que el lenguaje que emplea el uso de tecnología de alguna manera entrega una identidad relacionada al estar presente, ser moderno y el no poder acceder a ella también funciona como un indicador de quedarse atrás, viviendo en el pasado. Es por lo anteriormente mencionado que se espera construir las capacitaciones no solo desde el objetivo de conversar acerca de TICS, sino crear una instancia que permita que los adultos mayores le den un sentido personal a esta, que les facilite los procesos de construcción de momentos significativos, conectándose con otras personas, y sentirse parte de la sociedad, en el

presente, y no en el pasado, logrando valorizarse y posicionarse como una persona capaz. Buscando, así como profesionales, proponer una alfabetización digital que no esté basada meramente en la funcionalidad, es decir entregando solamente indicaciones para algo específico, como si se entregara un manual al usuario, sino más bien crear una alfabetización digital con sentido, que logre conectar no tan solo con el sujeto, sino también con su experiencia de vida.

## **6. Nuevos problemas y preguntas de investigación**

Como estudiantes y futuras profesionales del Trabajo Social, creemos que la disciplina continuamente debe ir repensando y criticando lo aprendido, en virtud de lo que va ocurriendo en la sociedad a través del tiempo. Tomando en cuenta el dinamismo existente, el cual se presenta como una consecuencia de las nuevas problemáticas y cambios sociales que van surgiendo. Por ende, la intervención social comunitaria debe ir transformándose y adecuándose tantas veces sea necesario. Sin embargo, consideramos que para poder transformar es necesario tener tiempos de análisis crítico de las situaciones, contextos o intervenciones, tiempo que en la mayoría de las veces es limitado, desde aquí nace la reflexión relacionada a; ¿De qué manera exigimos tiempos de sistematización, reflexión y evaluación a las prácticas de la disciplina?, ¿Estamos siendo conscientes del impacto que nuestras decisiones e intervenciones tienen sobre las comunidades? ¿Nuestras intervenciones tienen una fundamentación teórica metodológica adecuada a los diversos contextos en las que estas se aplican? ¿Somos profesionales alienados e inconscientes de la reproducción de una sociedad del cansancio en nuestra propia labor profesional?, ¿Cómo transformamos contextos sin quizás no haber experimentado una transformación personal/profesional primero?

Las interrogantes planteadas surgen desde la preocupación existente y vislumbrada a través de esta investigación, acerca de la deficiencia en el ejercicio de establecer análisis críticos en la profesión, y de realmente entregarle un lugar de relevancia a los procesos de sistematización y de análisis de resultados en los procesos de intervención, ya que una intervención que no sea analizado desde los resultados y que sea constantemente replicada sin considerar la percepción de aquellos quienes participan como usuarios, resulta en una intervención que se ha realizado a ciegas. Aquella situación también puede interpretarse que sucede debido a la sobrecarga de funciones que muchas veces experimentan los profesionales del Trabajo Social, situación, la cual también se vio nombrada en este proceso investigativo, a través de un sujeto que estableció que el quehacer de los Trabajadores Sociales es un “circo de pobres”, expresión coloquial que refiere a que una sola persona, o un pequeño grupo, ejerce muchas funciones diferentes. Al pensar en la falta de análisis crítico, de procesos de sistematización y de análisis de resultados, ¿Será posible relacionar aquel fenómeno,

al hecho de que la profesión a través del tiempo, en el quehacer de las instituciones, se ha transformado en un “circo de pobres”, donde los profesionales se han descuidado, y han recaído en la reproducción de prácticas poco significativas, y mucho más asistencialistas que ligadas a realizar verdaderos procesos de transformación social? Además de esto, resulta importante cuestionar, de qué manera desde el Estado, se interpreta el rol de las y los Trabajadores Sociales, reconociendo que muchas veces son aquellas personas que se encuentran en terreno, experimentando y conociendo la realidad social desde primera línea, es importante cuestionar, ¿Por qué el rol de la profesión se ha relegado y excluido tanto de participar en funciones ligadas a la construcción de políticas públicas, y se ha situado desde la vereda de la ejecución? ¿Será aquello un elemento que también ha minimizado en los profesionales la necesidad de crear y de establecer por sí mismos análisis críticos?

Al establecer aquellos cuestionamientos, se piensa en la posibilidad de presentar futuros temas de investigación, que sin duda se presentan como un aporte necesario e interesante de cuestionar para la disciplina.

Por otra parte, creemos importante plantear el tema de la alfabetización digital con sentido, como un eje fundamental para la intervención, más aún cuando se ha visto en aumento el uso de las tecnologías. Además de involucrarnos en los procesos de creación de herramientas digitales para el desarrollo de la profesión y desde aquí tenemos que pensar ¿Desde qué posición nos involucramos en procesos tecnológicos o de innovación social? Esta interrogante nace desde la necesidad de repensar la necesidad de alfabetización digital presente en la población de adultos mayores, desde una manera mucho más amigable y acorde a sus necesidades. La tecnología sin duda se presenta como elemento mucho más operativo, donde es necesario aprender y recordar constantemente diferentes pasos a seguir, los cuales en su aprendizaje pueden resultar poco significativos y complejos para un/a adulto/a mayor. Aquello se presenta como un área de intervención que debe de ser abordado en la actualidad por la disciplina, procurando que la tecnología realmente se presente ante la sociedad como una herramienta accesible y funcional para todas las personas, y no se desarrolle a través de esta, nuevas brechas y nuevas exclusiones sociales.

A raíz de lo anteriormente expuesto, es que resulta importante también pensar las implicancias de la tecnología como agravante en la exclusión y la brecha social entre clases sociales en la actualidad, fenómeno social que sin duda debe de ser abordado para su estudio y cuestionamiento en la actualidad, y que se presenta como una nueva necesidad a considerar en las familias vulnerables del país, ya que en la actualidad el contar con acceso a herramientas digitales y conectividad a internet, se presenta como un elemento de desarrollo que debe de ser garantizado.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **1. Capítulo I**

- Alzueta, I. (2020, enero). Hegemonía y movimientos sociales: El Trabajo Social como intelectual orgánico y la intervención transformadora. *Intervención*, 61-76. Recuperado de <https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/82/104>
- Aste, B. (2020). Estallido Social en Chile: La persistencia de la constitución neoliberal como problema. *DPCE online*, (42), 3-19. Recuperado de <http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/885/859>
- Barragán, M, Abad, A, Rivas, J, Goyburu, L, Cruz, F, Tricot, V & Barrientos, M. (2020). *América Latina 2019: Vuelve a la inestabilidad*. Iberoamericana. DOI: 10.18441/ibam.20.2020.73.205-241. Recuperado de <https://journals.iai.spk-berlin.de/index.php/iberoamericana/article/view/2678/2219>
- Byung-Chul, H. (2012). *La Sociedad del Cansancio*. Barcelona, España: Herder.
- Carballada, A. (2002). La intervención en lo social y las diferentes maneras de comprender la problemática de la integración. *La intervención en lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales (pp. 97-117)*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Carballada, A. (2002). La intervención en lo social y los espacios micro sociales. El trabajo social comunitario. *La intervención en lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales (pp. 119-140)*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Carballada, A. (2013). La intervención en lo social desde una perspectiva americana. Algunos aportes de Enrique Dussel y Rodolfo Kusch. *Margen 70*, 1-6. Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/margen70/carballada.pdf>
- Congreso Futuro. (2021). *Habitar la incertidumbre*. Recuperado de <https://congresofuturo.cl/>

- Cortes, R. (2018). Herencia, acontecimiento y cuerpos políticos en la intervención social: Una deconstrucción desde el Trabajo Social. *Intervención*, 19-26. Recuperado de <https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/44/44>
- Departamento de Trabajo Social UAH. (10 de diciembre del 2019). El conocimiento comunitario en medio del estallido social. Recuperado de <http://trabajosocial.uahurtado.cl/el-conocimiento-comunitario-en-medio-del-estallido-social/>
- Gómez, E. (2008). Geopolítica del desarrollo comunitario: Reflexiones para Trabajo Social. *Ra Ximha*, (4), 519-542. Recuperado de <http://uaim.edu.mx/webraximhai/Ej-12articulosPDF/1-GEOPOLITICA%20DEL%20DESARROLLO.pdf>
- Gómez, S. (2015). La cuestión social y su articulación con el Trabajo Social. *Tabula Rasa*. (22). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24892015000100014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24892015000100014)
- Gonzáles, N. (2007). Bauman, identidad y comunidad. *Espiral*, (14), 179-198. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/138/13804007.pdf>
- Huici, V, Dávila, A. (2016). Del Zoon Politikón al Zoon Elektronikón. Una reflexión sobre las condiciones de la socialidad a partir de Aristóteles. *Política y Sociedad*, (53), 757-772. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Andres-Legeren/publication/311241856\\_Del\\_Zoon\\_Politikon\\_al\\_Zoon\\_Elektronikon\\_Una\\_reflexion\\_sobre\\_las\\_condiciones\\_de\\_la\\_socialidad\\_a\\_partir\\_de\\_Aristoteles/links/5871512208ae329d62173e1f/Del-Zoon-Politikon-al-Zoon-Elektronikon-Una-reflexion-sobre-las-condiciones-de-la-socialidad-a-partir-de-Aristoteles.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andres-Legeren/publication/311241856_Del_Zoon_Politikon_al_Zoon_Elektronikon_Una_reflexion_sobre_las_condiciones_de_la_socialidad_a_partir_de_Aristoteles/links/5871512208ae329d62173e1f/Del-Zoon-Politikon-al-Zoon-Elektronikon-Una-reflexion-sobre-las-condiciones-de-la-socialidad-a-partir-de-Aristoteles.pdf)
- Kottak, P. (2011). *Antropología Cultural*. México D.F, México: Mc Graw Hill Educación. Recuperado de [http://aiustudev.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlinebook/k9j4h3\\_antropologia-cultural2.pdf](http://aiustudev.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlinebook/k9j4h3_antropologia-cultural2.pdf)

- Lillo, N, Roselló, E. (2010). Conceptos y evolución histórica. *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. (pp. 19-50). Madrid, España: Narcea. Recuperado de <https://trabajosocialaquiyaahoraonline.files.wordpress.com/2019/10/manual-para-el-ts-comunitario.pdf>
  
- Márquez, H. (2010). Crisis del sistema capitalista y mundial: paradojas y respuestas. *Polis*, (9). Recuperado de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682010000300020](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682010000300020)
  
- Memoria chilena, Biblioteca Nacional de Chile. (2018). *Conformación de la ideología neoliberal en Chile*. Recuperado de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-31415.html>
  
- Monrós, M. (2020). *La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus*. Valencia, España: Universitat de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/uvinvestigacio/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1286123583105/Novetat.html?id=1286135522729>
  
- Pérez, L. (s.f). Educación Popular y Trabajo Social, *Revista de Trabajo social*, 53-58 Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6153/000378268.pdf>
  
- Pezzetta, S. (2018). Derechos fundamentales para los demás animales. Especismo, igualdad y justicia Inter especies. *Lecciones y Ensayos*, (100), 69-104. Recuperado de <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/100/derechos-fundamentales-para-los-demas-animales.pdf>
  
- Poviña, A. (1949). *La idea sociológica de comunidad*, Actas del primer Congreso Nacional de Filosofía. Mendoza, Argentina. Recuperado de <https://www.filosofia.org/aut/003/m49a1757.pdf>
  
- Preciado, B. (27 de marzo de 2020). Aprendiendo del virus. *El País*. [https://elpais.com/elpais/2020/03/27/opinion/1585316952\\_026489.html](https://elpais.com/elpais/2020/03/27/opinion/1585316952_026489.html)
  
- Puiggrós, A. (2016). *La educación popular en América Latina*. Recuperado de <https://books.google.cl/books?hl=en&lr=&id=->

[KswDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=educacion+popular&ots=fswVOiI  
CF7&sig=MNQpLxyv-kM3IGxDB\\_M2\\_sO7O3k#v=onepage&q&f=false](https://www.researchgate.net/publication/332111111)

- Ramírez, C. (2016). Trabajo social en la dictadura. Una mirada hacia los elementos históricos desde la dictadura militar instaurada por Augusto Pinochet y el trabajo social como espacio de resistencia. Cuaderno Jurídico y Político. *Cuaderno Jurídico y Político*, (2), 30-41. Recuperado de <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/4-CuadernoJuridicoyPolitico/article/view/98/95>
- Ramírez, M, Pérez, R & Machuca, F. (2020). Políticas públicas de promoción de salud en el contexto de la COVID-19, en Chile, una aproximación desde el análisis situacional. *Global Health Promotion*, (28), 127-136. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1757975920978311>
- Salamé, A y Castañeda, P. (octubre, 2009). *Evolución de la formación profesional en Trabajo social en Chile*. Trabajo presentado en XIX Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-019-315.pdf>
- Tarrow, S. (1997). *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Alianza Universidad.
- Waissbluth, M. (2020). *Orígenes y evolución del estallido social en Chile*. Recuperado de [https://museodelestallidosocial.org/wp-content/uploads/2020/06/mario\\_waissbluth\\_el\\_estallido\\_social\\_en\\_chile.pdf](https://museodelestallidosocial.org/wp-content/uploads/2020/06/mario_waissbluth_el_estallido_social_en_chile.pdf)

## **2. Capítulo II**

- Aquín, N. (2006). ¿Una nueva cuestión social?, *Perspectivas*, (16), 7-13. Recuperado de [http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/revista1\\_old/archives/HASH42e4.dir/Una%20nueva%20cuestion%20social.pdf](http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/revista1_old/archives/HASH42e4.dir/Una%20nueva%20cuestion%20social.pdf)
- Araya, A, Miranda, C y Sandoval, M. (2020). A un año del inicio de las manifestaciones: Académicos de la U de Santiago evalúan el impacto y

proyección del denominado “estallido Social” chileno. *Usach al día*. Recuperado de <https://www.usach.cl/news/academicos-la-u-santiago-evaluan-impacto-y-proyeccion-del-denominado-estallido-social-chileno>

- Avellaneda, V. (2015). *El hombre de la sociedad líquida y los desafíos de la educación actual* (tesis de pregrado). Universidad Santo Tomas, Bogotá, D.C. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4354/Avellanedaviviana2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bupa. (2020). *Coronavirus*. Recuperado de: <https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus>
- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19. *Margen*, 1-3. Recuperado de [http://www.edumargen.org/docs/2018/curso62/unid05/apunte02\\_05.pdf](http://www.edumargen.org/docs/2018/curso62/unid05/apunte02_05.pdf)
- Carballeda, A. (2000). La Reconceptualización Hoy. *Margen*, (16). Recuperado de <https://www.margen.org/suscri/margen16/reconc.html>
- Choque, O. (2019). Foucault: Biopolítica y discontinuidad. *Praxis Filosófica*. (49). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/2090/209061135010/html/#B47>
- 
- Escobar, C. (2018). La Cuestión Social y los problemas contemporáneos de América Latina. *Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile*. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/noticias/146656/la-cuestion-social-y-los-problemas-contemporaneos-de-america-latina>
- 
- Freire, P. (1968). *Pedagogía del oprimido*. Recuperado de <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelooprimido.pdf>
- 
- Fundación Vivienda, TECHO- Chile y Centro de estudio socioterritoriales. (2021). *Catastro nacional de campamentos 2020-2021*. Recuperado de [https://ceschile.org/wp-content/uploads/2020/11/Informe%20Ejecutivo\\_Catastro%20Campamentos%202020-2021.pdf](https://ceschile.org/wp-content/uploads/2020/11/Informe%20Ejecutivo_Catastro%20Campamentos%202020-2021.pdf)

- Harvey, D. (2007). *Breve historia del Neoliberalismo*. Madrid, España: Akal.  
Recuperado de: [https://books.google.cl/books?id=EMduN4ZDNAUC&printsec=frontcover&q=neoliberalismo+definicion+autores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEq8j\\_rJPwAhWOrZUCHaqhDkAQ6AEwAHoECAAQAq#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cl/books?id=EMduN4ZDNAUC&printsec=frontcover&q=neoliberalismo+definicion+autores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEq8j_rJPwAhWOrZUCHaqhDkAQ6AEwAHoECAAQAq#v=onepage&q&f=false)
- 
- Herzog, B y Hernández, F. (2012). La noción de «lucha» en la teoría de reconocimiento de Axel Honneth Sobre la posibilidad de subsanar el «déficit sociológico» de la Teoría Crítica con la ayuda del Análisis del Discurso. *Política y Sociedad*, (49), 609-623. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4831508>
- 
- López, A. (2012). Profesión ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los servicios sociales en el siglo XXI. *Revista internacional de Trabajo Social y bienestar*, (1), 61-71. Recuperado de <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/151141/137381>
- 
- Olivares, B. (2020). La comunidad en tiempos de pandemia. *El Mostrador*. Recuperado de <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2020/05/02/la-comunidad-en-tiempos-de-pandemia/>
- 
- Pais, F. (2020). Trabajo Social, pandemia y ruralidad. Si la escritura no permite un diálogo, la escritura debe ser cambiada. *Trayectoria Colectiva*, 1-9. Recuperado de <https://trabajosocialsantafe.org/wp-content/uploads/2020/07/TS-PANDEMIA-Y-RURALIDAD.pdf>
- 
- Raya, E, Santolaya, M. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el trabajo social. *Portularia*, (9), 83-92.
- 
- Raimundi, M, Molina, M, Giménez, M, Minichiello, C. (2014). ¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, (2), 521-534. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140915070555/mariajuliaraimundi.pdf>

- Rego, M. (2016). Aportes de la educación popular para pensar el Trabajo social desde una perspectiva crítica y emancipadora. *Margen*, (82), 1-6. Recuperado de: <https://www.margen.org/suscri/margen82/regos82.pdf>
- Salcedo, E. (2020). Coronavirus: ¿Qué le toca hacer al trabajo social para enfrentar la pandemia del siglo XXI?. *Centro Latinoamericano de Trabajo Social*. Recuperado de: <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>
- Statista Research Department. (2021). *Statista: Tráfico total de datos de internet fijo en Chile de enero de 2019 a junio de 2021*. Recuperado de <https://es.statista.com/estadisticas/1222551/trafico-total-datos-internet-fijo-chile/>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2020). *Tráfico total de internet fija y móvil crece 40% a marzo de 2020 impulsado por la pandemia de COVID-19*. Recuperado de: <https://www.subtel.gob.cl/trafico-total-de-internet-fija-y-movil-crece-40-a-marzo-de-2020-impulsado-por-la-pandemia-de-covid-19/>
- 
- Tello, F. (2011). Las esferas de reconocimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista de Sociología*, (26), 45-57. Recuperado de <https://revistateoria.uchile.cl/index.php/RDS/article/view/27487/29161>
- Televisión Pública Argentina. (Productor). (2020). Conversación con Darío Sztajnszrajber: Los cambios que la pandemia produce en la sociedad. (Youtube). Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=9F5vWsuTv74>
- Torres, A. (2002). Vínculos comunitarios y reconstrucción social. *Revista Colombiana de Educación*, (43), 1-19. Recuperado de <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/5457/4484>
- Universidad de Chile, Universidad de Santiago de Chile, Universidad de Valparaíso, Universidad de Concepción y Universidad de la Frontera. (2020). *Consulta ciudadana: Respuesta comunitaria a la pandemia por covid-19*. Recuperado de <http://www.saludpublica.uchile.cl/extension/presentacion/165664/consulta-ciudadana-respuesta-comunitaria-a-la-pandemia>

### 3. Capítulo III

- Barrio, I, Gonzales, J, Padin, I, Peral, P, Sánchez, I & Tarín, E. (2016). *El estudio de casos*. Recuperado de: <https://nexosarquisucre.files.wordpress.com/2016/03/el-estudio-de-casos.pdf>
- 
- Bauman, Z. (2008). *Tiempos Líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. México, D.F: Tusquets. Recuperado de <https://catedratesv.files.wordpress.com/2016/07/bauman-zygmunt-tiempos-liquididos.pdf>
- 
- Cárcamo, H. (2005). *Hermenéutica y Análisis cualitativo. Cinta de Moebio*. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/23/carcamo.htm>
- 
- Castillo, E, y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia médica*, 34, 164-167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- 
- Crespo, M., y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, (27), 1-4. Recuperado de <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo>
- 
- De la Maza, L. (2005). Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. *Teología y Vida*, (46), 122-138. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/tv/v46n1-2/art06.pdf>
- 
- Díaz, L, Torruco, U, Martínez, M y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, (2). Recuperado de: [://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- 
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la Investigación*. (pp. 2-20). México, D.F: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- 
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). Recolección y análisis de los datos cualitativos. *Metodología de la investigación*. (pp. 394-466). México,

- D.F: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- - Martínez, C y Piedad, C. (2006). El método de estudio de casos. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, (20), 165-193. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
  - Ramírez, M y Gouveia, E, y Lozada, J. (2011). El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades. *Omnia*, (17), 9-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73720790002>
  - Salas, D. (5 de mayo, 2020). Trabajo de campo en la investigación cualitativa. *Investigalia*. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/trabajo-de-campo-en-la-investigacion-cualitativa/>
  - 
  - Sandín, M. (2000). Criterios de validez en la investigación cualitativa: De la objetividad a la solidaridad. *Revista de investigación educativa*, (18), 223-242. Recuperado de: <https://revistas.um.es/rie/article/view/121561/114241>
  - 
  - Significados. (2017). *Estudio de casos*. Recuperado de <https://www.significados.com/estudio-de-caso/>
  - 
  - Simonds, H. (2009). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid, España: Morata. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZxyAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=textos+sobre+el+estudio+de+caso+&ots=r41eC9Je6y&sig=tF2\\_GPwVYKUpcfDgSvbBaB5Ylo#v=onepage](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZxyAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=textos+sobre+el+estudio+de+caso+&ots=r41eC9Je6y&sig=tF2_GPwVYKUpcfDgSvbBaB5Ylo#v=onepage)
  - 
  - Tonon, G. (2008). La entrevista semiestructurada como técnica de investigación. En G.Tonon (Ed.), *Reflexiones Latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. (pp.47-68). Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro\\_reflexiones\\_latinoamericanas\\_sobre\\_investigacion\\_cu.pdf#page=48](https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacion_cu.pdf#page=48)
  - 
  - Vilanou. (2002). “Formación, cultura y hermenéutica: De Hegel a Gadamer” *Revista de Educación*, (328), 205-223. Recuperado de

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/66984/008200430038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

#### **4. Capítulo IV**

No presenta bibliografía anexa.

#### **5. Capítulo V**

- Cano, V. (2009). Del don a la ingratitud: vida comunidad e inmunidad en Roberto Esposito y Nietzsche. *Contraste. Revista internacional de filosofía*, (XV), 85-103. Recuperado de <https://www.uma.es/contrastes/pdfs/015/ContrastesXV-05.pdf>
  
- Marino, M. (2016). Educación Popular: Paradigma de la praxis en las ciencias sociales. *Kairos revista de temas sociales*. Recuperado de <https://revistakairos.org/educacion-popular-paradigma-de-la-praxis-en-las-ciencias-sociales/>
  
- 
  
- Pérez, M, Sarasola, J, Balboa, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías, *Portularia*, (7), 57-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>
  
- Valenzuela, J, Nieto, A. (2008). Motivación y pensamiento crítico: Aportes para el estudio de esta relación. *Revista electrónica de motivación y emoción*. (11). Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero28/article3/texto.html>