

Economía del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación y su relación con las funciones sustantivas del trabajo social

The knowledge economy, information and communication technologies: their relationship to the core functions of Social Work

Lidia Pérez Barcenás¹  <https://orcid.org/0009-0005-4019-7981>

Crisóforo Pacheco Santos²  <https://orcid.org/0000-0001-9007-6049>

José Roberto Armando Espinoza Juárez³  <https://orcid.org/0009-0000-6892-0143>

Resumen

El presente artículo plantea la necesidad de un profesional del trabajo social que sea capaz de adecuar su práctica profesional a las nuevas condiciones derivadas del periodo de pandemia de 2019 a 2021, causada por el virus SAR-Cov2, específicamente, en el entendido que la vida profesional se tuvo que ejercer desde el llamado “Home Office”. Lo que impulsó a los profesionales, de todos los sectores para que sus capacidades se adaptaran, lo más rápidamente posible, a las nuevas condiciones laborales. Bajo este contexto, el ejercicio de conceptualización de la economía del conocimiento, las tecnologías de la información y conocimiento y la relación que guardan con las funciones del trabajo social, se realizó con la intencionalidad de brindar sustento a la actividad profesional de los y las trabajadoras sociales y tuvo el fin último de ser parte de la tesis de pregrado que presentó la autora principal en el año 2023. Resultado de este apartado, se consolidó la base conceptual para sustentar cómo la economía del conocimiento puede ser el sustento de la intervención social a nivel profesional. Todo ello en concordancia con las funciones sustanciales de la disciplina, fundamentadas en la información proporcionada por Natalio Kisnerman, Ezequiel Ander Egg, Carlos Eroles, Carlos Montaña y Marilda Iamamoto.

Palabras clave: *Economía del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación y trabajo social.*

¹ Dirección de Unidad de Transparencia, Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México.

² FTSSyP, Universidad Autónoma de Tlaxcala.

³ Centro de Investigaciones Jurídico-Políticas, Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Abstract

This article argues for the need for social work professionals who are capable of adapting their professional practice to the new conditions resulting from the 2019–2021 pandemic caused by the SARS-CoV-2 virus, particularly given that professional life had to be carried out from what came to be known as the “home office.” This situation prompted professionals across all sectors to adapt their skills as rapidly as possible to the new working conditions. Within this context, the conceptualization of the knowledge economy, information and communication technologies, and their relationship to the core functions of social work was undertaken with the aim of providing theoretical support for the professional practice of social workers. This effort ultimately formed part of the undergraduate thesis presented by the lead author in 2023. As a result of this section, a conceptual foundation was consolidated to support the understanding of how the knowledge economy can serve as a basis for professional-level social intervention. All of this is consistent with the core functions of the discipline, grounded in the contributions of Natalio Kisnerman, Ezequiel Ander-Egg, Carlos Eroles, as well as Carlos Montaña and Marilda Iamamoto.

Keywords: *Knowledge economy, information and communication technologies, social work.*

Como citar este artículo:

Pérez, L., Pacheco, C., Espinoza, J. R. A. (2026). Economía del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación y su relación con las funciones sustantivas del trabajo social. En *Revista ACANITS Redes Temáticas en Trabajo Social*. 5(8), 31-42 pp. DOI: <https://doi.org/10.62621/zd1n0t19>

Introducción

Al respecto de la economía del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación, hace unos cinco años, no había posibilidad de suponer la importancia que iban a tener en el ejercicio profesional de los y las trabajadoras sociales. Los métodos, metodologías y técnicas no necesariamente requerían de la aplicación tecnológica. Sin embargo, las capacidades de los profesionales, así como las herramientas de su labor iniciaron un proceso de adaptación al nuevo contexto de la sociedad, además, las economías a nivel mundial están modificando, cada vez más, su entendimiento al conocimiento y la información derivados de la tecnología. En este sentido, en este artículo se realizará la conceptualización de la economía del conocimiento relacionado a las funciones del trabajo social, como un camino para fortalecer la vida profesional, además, se lleva a cabo el sustento teórico de la tesis, analizando el concepto de capital humano y su relación con la economía del conocimiento, también se describirán los tipos de capital humano, en conjunto con la importancia que tiene la inversión personal para la actualización y capacitación, en busca de mejorar las condiciones económicas de los y las profesionales del trabajo social.

Desarrollo

Aproximación conceptual de la economía del conocimiento y las TIC'S

El conocimiento se reconoce ahora como el motor de la productividad y del crecimiento económico, dando lugar a un nuevo enfoque sobre el papel de la información, la tecnología y el aprendizaje en el rendimiento económico (Gaona, Sierra y González, 2016, p. 66). El término “economía basada en el conocimiento” deriva del reconocimiento del conocimiento y la tecnología en las economías modernas (Gaona, Sierra y González, 2016, p. 66), dicho avance tecnológico se ve reflejado en la innovación, al respecto la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) menciona:

Hay consenso general en que la innovación es el motor del desarrollo, capaz de generar y sostener en el tiempo ciclos prolongados de crecimiento. Los nuevos productos, nuevos procesos, nuevos medios de transporte y nuevas formas de organizar la producción van cambiando cuantitativa y cualitativamente el paisaje de la economía y de la sociedad. Ahora bien, la innovación se materializa en la expansión o creación de sectores y actividades específicas, impulsando así la transformación estructural; a medida que la estructura cambia, se refuerzan los estímulos favorables a la innovación, en un proceso virtuoso de crecimiento económico. Sin embargo, este último no es un proceso automático ni espontáneo. En realidad, todos los ejemplos históricos de procesos de desarrollo y crecimiento sostenido en el tiempo, desde la revolución industrial en adelante, se dieron en contextos caracterizados por un conjunto de instituciones públicas y privadas que fueron moldeando las trayectorias de desarrollo (CEPAL, 2008, p. 15).

Además, en la clasificación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), se involucra a los medios de comunicación social de masas o mass media y los medios de comunicación interpersonal tradicionales como el teléfono o el fax. Una clasificación posible se lleva a cabo en base a tres grandes grupos: redes, terminales y servicios (Marqués, 2000).

- a. Las redes comprenderían los medios de comunicación: telefonía tanto fija como móvil, redes de televisión (digital, satélite...), banda ancha.
- b. Los terminales podrían englobar los equipos informáticos, vídeos, DVD, Blu-ray mp3-4-5, los terminales móviles, televisores, las consolas.
- c. Los servicios TIC comprenderían buscadores, navegadores, banca y comercio electrónico, administraciones públicas, servicios de educación y salud, y muchas de las herramientas 2.0 como los blogs, servicios para compartir archivos o almacenamiento en la nube (Marqués, 2000, s. p.).

A su vez, Coll, Mauri y Onrubia (2008) diseñaron una tipificación basada en cinco grandes bloques:

- TIC, mediadoras entre el alumno y los contenidos y tareas (acceso a la información, repositorios, bases de datos)

- TIC, mediadoras entre los profesores y los contenidos y tareas (repositorios de objetos de aprendizaje, planificadores de tareas)
- TIC, mediadoras entre profesores y alumnos (correos, mensajerías)
- TIC para labores colaborativas en las actividades de alumnos y profesores (herramientas de retroalimentación, de autoevaluación)
- TIC para la creación de entornos de aprendizaje (materiales para el aprendizaje autónomo, sistemas de aprendizaje adaptativo) (p. 9-12)

Por su parte, González (2011) hace una clasificación más clara, si bien algo menos detallada:

- Tecnologías para la información
- Tecnologías para la colaboración
- Tecnologías para el aprendizaje

Luego entonces, la economía del conocimiento se halla en un contexto que afronta varios retos, uno de ellos es continuar con su adaptación a la condición de la “post pandemia” y debe refrendar su importancia como un factor productivo para el crecimiento económico de sector de las TICs, que permitan al profesional innovar en la adquisición de su conocimiento y en su futura práctica del profesional, tanto a nivel presencial como digital. Para afrontar este reto la perspectiva que algunos autores proponen es concebir a la...

...economía del conocimiento (KE - knowledge economy) -como- el motor clave del crecimiento económico. Es una economía en la que el conocimiento es adquirido, creado, difundido y aplicado para mejorar el desarrollo económico. Intuitivamente, las condiciones para un proceso de desarrollo basado en el conocimiento parecen incluir: 1) una fuerza de trabajo educada y calificada, 2) una infraestructura de información sólida y moderna, 3) un sistema de innovación eficaz y 4) un régimen institucional que ofrezca incentivos para la creación, difusión y uso eficiente del conocimiento existente (The World Bank, 2007).

En este sentido, el mismo banco mundial describe las cuatro grandes ideas donde se debería basar la acción de todo profesional que pretenda incorporarse al contexto actual:

1. La fuerza de trabajo deber estar integrada por trabajadores calificados y educados, capaces de actualizar y adaptar sus habilidades para crear y utilizar el conocimiento de forma eficiente. Los sistemas de educación y formación abarcan la enseñanza primaria y secundaria, entrenamiento vocacional, enseñanza superior, formación profesional y aprendizaje permanente.
2. La infraestructura de acceso a la información y las telecomunicaciones: Una moderna y adecuada infraestructura de información facilitará la comunicación, difusión y procesamiento de la información y el conocimiento. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), incluyendo teléfono, televisión, radio y redes, son la infraestructura esencial de las economías globales basadas en la información de nuestro tiempo.

3. Un eficaz sistema de innovación está compuesto por empresas, centros de investigación, universidades, consultores y otras organizaciones que generan nuevos conocimientos y tecnología, aprovechan el creciente stock de conocimiento global y los asimilan para adaptarlo a las necesidades locales. La inversión pública en innovación, ciencia y tecnología abarca una amplia gama de infraestructuras y funciones institucionales, desde la difusión de las tecnologías básicas hasta las actividades de investigación avanzada.
4. El régimen institucional del país, y el conjunto de incentivos económicos que genera, deben permitir la movilización eficiente, así como la eficaz asignación de recursos estimular el espíritu empresarial e inducir la creación, difusión y el uso eficiente del conocimiento. El concepto abarca una amplia gama de cuestiones y ámbitos de la política pública, que van desde los aspectos del marco macroeconómico, a las regulaciones de comercio, financiamiento y banca, mercados laborales y gobernanza (The World Bank, 2007, s. p.).

Es en este contexto que... la llamada “Knowledge Economy” o “Economía del Conocimiento”-desde el punto de vista de Navarro (2018)- se define como el sector económico que usa la información y el conocimiento para generar valor y ofrecer a la sociedad productos y servicios. A decir del autor, los campos principales en los que juega la economía del conocimiento son diversos, tales como: educación, investigación y desarrollo, alta tecnología, informática, telecomunicaciones, robótica, nanotecnología o industria aeroespacial. Luego entonces, se trata de una inversión en capital intangible que no ha dejado de crecer desde finales del siglo XX.

A decir de la educación, Smith (1958), se preocupaba por la forma en que actividades como la enseñanza académica, la medicina, y las artes son formas de incrementar la producción interna de una economía determinada, bajo este entendido, la educación se manifiesta como un sistema donde el desarrollo de la economía del conocimiento es cada vez más acelerado y brinda condiciones para que los propios actores académicos sean partícipes de modelo de negocio del futuro, el cual estará íntimamente ligado a los cambios tecnológicos y el avance de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden traer grandes aumentos de productividad y oportunidades de creación de empleos, impactando en todos los segmentos de las cadenas de valor de la empresa (Navarro, 2018).

El desarrollo económico y las estrategias de negocio están redefiniendo los factores de la producción, en cierto sentido, factores como el capital humano, agregan valor de mercado a una sociedad. Así, en la economía del conocimiento, la adición del factor económico al valor social redefine el sistema de capitales y otorga al conocimiento una transición de ganancia en pro de la generación de riqueza. Con la llegada de la ciencia y la tecnología el individuo que invierte en su formación lógica-racional se ve forzado a adquirir herramientas y recursos tecnológicos para apropiarse de la información, es decir, se vincula el conocimiento a la tecnología. En un Blog de la Asociación Nacional de Carpas e Instalaciones Temporales, publicado el 03 de mayo de 2023, el autor señala que: hasta hace unas décadas, se consideraba que los países que conseguían expansiones económicas y desarrollo eran los que lograban acumular factores productivos tales como capital y trabajo. Asimismo, dice: las recomendaciones a los países pobres para salir del subdesarrollo se basaban, principalmente, en invertir en activos físicos y bienes tangibles; infraestructura, maquinaria, tecnología...que aumentaban la productividad del factor trabajo (Anónimo, s. f.).

En los últimos tiempos, sin embargo, se han producido profundos cambios económicos que han dejado claro que es el conocimiento aplicado a la producción el elemento central para aumentar la productividad, la competitividad y el progreso de los países (Navarro, 2018).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han convertido en la base material de un nuevo tipo de sociedad: la sociedad de la información y el conocimiento. Estas tecnologías, que inciden directamente en la capacidad humana de generación y aplicación económica del conocimiento, sitúan a este recurso y mercancía de progresiva importancia en el centro del escenario del desarrollo capitalista (Torrent, 2002).

Sin duda, con el uso de las tecnologías de información y comunicación y con las tecnologías del aprendizaje y el conocimiento (TACs), una institución educativa y sus docentes fomentan el desarrollo y producción de nuevas formas de conocimiento, los recursos y herramientas para la obtención de información y comunicación, como teléfonos inteligentes, tabletas, aplicaciones, repositorios y gestores de referencia brindan a la comunidad herramientas de análisis diverso para generar una actividad productiva de flujo constante.

Al respecto de la definición de TICs, se dice: son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter-conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Carbero, 1998, p.198).

-Son- dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. La acelerada innovación e hibridación de estos dispositivos ha incidido en diversos escenarios. Entre ellos destacan: las relaciones sociales, las estructuras organizacionales, los métodos de enseñanza aprendizaje, las formas de expresión cultural, los modelos de negocios, las políticas públicas nacionales e internacionales, la producción científica (I+D), entre otros. En el contexto de las sociedades del conocimiento, estos medios pueden contribuir al desarrollo educativo, laboral, político, económico, al bienestar social, entre otros ámbitos de la vida diaria (Cristóbal et al, 2009, p. 132).

Por supuesto, cada software o hardware (herramienta o recurso) debe valorarse por su alcance. Por ejemplo, el software (aplicaciones) especializado como Survey Monkey, Google Forms u otros, permitirán cubrir la demanda sobre análisis de mercado u otras que permitan tener un diagnóstico especializado de una necesidad social. Otro ejemplo de estas herramientas tecnológicas, son el software que permite la planeación didáctica, tales como las plataformas e-learning con open source como: Moodle o Chamilo, pero también se tienen otras que son recursos que tienen costo, es el caso de Blackboard o Edmodo que ofrecen no solo la plataforma, sino además aulas virtuales con cifrado para la comunicación en tiempo real con los estudiantes. Sin embargo, las herramientas con costo ofrecen aplicaciones como Google Meet, Jitsi Meet o Zoom,

que sustituyen parte de los recursos que ofrece, físicamente, un aula. Con estos ejemplos se confirma que:

Las TIC son el último ejemplo de cómo una tecnología transforma la actividad a través del conjunto de la economía... Efectivamente, las TIC han presentado un conjunto de impactos económicos importantes. Han contribuido al crecimiento económico de algunos países de la OCDE en los últimos cinco años. Más significativamente, han aportado nuevos elementos de competencia y han sido las tecnologías catalizadoras del cambio en la actividad empresarial. (OCDE, 2001. p. 21).

Esto sin duda, en el contexto actual de la pandemia sanitaria por la propagación del virus SARs COV 2 (COVID 19), puso de manifiesto el uso de la tecnología para desempeñar las funciones laborales en cualquier ámbito, hoy día, gran parte de las actividades productivas se establecerán en el uso de recursos tecnológicos. Para efecto, las instituciones públicas y privadas utilizarán las herramientas tecnológicas disponibles en la web e incluso habrán de desarrollar las propias para el desempeño de la labor profesional. Todo ello, gracias al crecimiento en las ventas de tecnología durante 2020, el cual alcanzó un índice superior a 700% con respecto de los años anteriores, el capital humano, ahora, se comercializa a través de la llamada digitalización de los servicios, actualmente, la oferta académica, no puede estar desvinculada de los servicios digitales o bien del comercio electrónico. Así lo demuestra los datos en el crecimiento de la industria de las TICs que reporta que a finales del 2021 habrá crecido 3.4% con respecto de 2020, lo cual acumula en dos años casi un 10% de crecimiento (Riquelme, 2020).

En 2005, Arriaza visualizaba las TICs como una oportunidad de actividad económica y de servicios especializados, a decir, en sus propias palabras:

Las TIC también han irrumpido intensamente en los sectores productivos tradicionales. El impacto potencial derivado de la adopción de las TIC en dichos sectores ha tenido implicaciones económicas y de comunicación diversas, como son: i) la opción actual de digitalizar la gama de productos y servicios ha abierto un abanico de posibilidades para que las empresas no sólo se desarrollen y amplíen sus fuentes de negocio, sino que además lo comuniquen, a través de canales diferentes en formatos nuevos y con nuevos soportes; ii) con la digitalización de productos y procesos se ha hecho más versátil la cuestión de la ubicación geográfica de la empresa, y ahora se destacan aspectos como la reducción salarial y el pago de impuestos, y, como consecuencia, dicha versatilidad también ha hecho necesaria la redefinición del mensaje, en cuanto a que éste debe abstenerse de centrarse en un contexto sociocultural específico, marcado por el ámbito local del área geográfica; iii) Internet es un inmenso escaparate en donde, hoy en día, es posible mostrarse, vender productos o crear vínculos con otros agentes, mediante los cuales se tiene, y mantiene, acceso al mercado mundial (en sentido literal), pero también es un nuevo vehículo que está obligando a que incluso nuevas profesiones surjan en el ámbito de la comunicación, no sólo en el ámbito del hardware, como los nuevos técnicos que capacitan a los usuarios para desenvolverse en el cada vez menos nuevo ciberespacio, sino que, desde el punto de vista del papel social del comunicador, en profesionales que deben mantenerse actualizados y estudiar los nuevos soportes desde nuevas perspectivas; y iv), el incremento en las capacidades de las empresas les permite, actualmente, reorganizarse de acuerdo a

parámetros estructurales y espaciales distintos a los que prevalecían en el pasado, y, por ende, los nuevos valores en la comunicación deben reorganizarse de manera paralela (p. 4).

A partir de este momento y hacia el futuro, el contexto actual tiene posibilidades infinitas para ofrecer productos y servicios por medio de los recursos tecnológicos, se ha transformado el sistema de comercio mundial y con ello el sistema social, el sistema educativo, el sistema cultural y por supuesto, el sistema económico, generando nuevas y versátiles formas de incrementar el desarrollo de las poblaciones. El conocimiento, ahora también tiene nuevas opciones para ser difundido, la asimilación de la información llega en tiempo real y esto da pie a significados e ideas que pueden ser evaluados e interpretados en menor tiempo y así mismo, se pueden asimilar con mayor rapidez, no obstante, esto también puede llegar a ser una calamidad, pues mucha de la información carece de fuentes certeras y las malas interpretaciones también son una condición de las condiciones sociales de la actualidad.

Tal es el caso de las actividades legislativas, tales como los procedimientos para crear modificar o derogar leyes, que desarrollan los y las profesionales que llevan a cabo esta labor, debido a la pandemia, el incremento por el uso de la tecnología será utilizado, sin duda, por los y las profesiones que se desempeñan en dicho ámbito.

Las funciones sustantivas del trabajo social en el escenario tecnológico

El trabajo social, como la mayor parte de las ciencias, se está adaptando a las TICs, incorporando a sus acciones sustantivas los planteamientos de la brecha digital y de los avances tecnológicos, en este sentido, Natalio Kisnerman (1997) alude a que las y los trabajadores sociales actúan en una realidad socioeconómica, cultural y política que limita o facilita nuestra tarea de acuerdo con determinadas coyunturas históricas. Dichas limitantes frenan el desempeño profesional que se ve afectado por distintos factores, tales como los ingresos insuficientes, las bajas remuneraciones, el exceso de carga laboral, la presión y el estrés laboral, etc. (p. 108).

En este mismo sentido, Kisnerman menciona que:

Un profesional se muestra como tal y vale como tal, cuando con autonomía sabe, hace y logra respuestas a los requerimientos de la realidad de trabajo, rompiendo la inercia, el círculo de la frustración, las ideas mágicas, haciendo consciente, crudamente si es necesario, lo que es evidente. Es irreverente, en el sentido de no acatar verdades -reedificadas-. Esto habla de identidad profesional, la fuerza de ser que permite, a través de la reflexión y el distanciamiento óptimo ante los hechos, construirse y orientarse con seguridad con una especificidad en un sistema de significaciones profesionales. En esa autoevaluación es importante advertir cómo construimos nuestra visión del mundo y de nosotros mismos, cómo se va configurando nuestra identidad, la que sólo puede ser comprendida a partir de las prácticas que realizamos al confrontarnos con otros y de las representaciones que hacemos de esas prácticas y esas relaciones (p. 109).

Al respecto, Marilda V. Iamamoto (1995), plantea que el trabajo o servicio sociales, como ella lo menciona, se institucionaliza como profesión, rompiendo las fronteras de la mera filantropía, como uno de los recursos movilizados por el Estado, con el empresariado (p.202). Continúa diciendo, el servicio social organiza y actúa en la sociedad, se vincula al estado por medio de las

organizaciones de la sociedad civil, expresa su práctica en las políticas sociales en un esfuerzo por fomentar los intereses colectivos y solventar las necesidades sociales. Esta explicación la refiere a que el trabajo social debe ser capaz de reconocer la práctica política de su ejercicio profesional, que se traduzcan en alternativas que fortalezcan a los sujetos políticos colectivos (p. 205).

Cabe mencionar que la propuesta que hace Iamamoto (1995), se acerca al planteamiento requerido en esta tesis sobre la participación política, en este caso en el ámbito legislativo, de los y las trabajadoras sociales que sin duda tienen las capacidades necesarias para incorporarse a este campo laboral. En el mismo tenor, la autora llama a los profesionales del trabajo social a incorporarse al trabajo social alternativo, es decir, en palabras de Iamamoto, trabajos social progresista, donde propone funciones alternas para desprenderse de la visión tradicional de la asistencia social y la institucionalización, brindando la opción de que los profesionales busquen su propio proyecto social en el campo de la política, independientemente de la postura teórica de la autora, el propósito de que la profesión se incorpore a los ámbitos de toma de decisión de los gobiernos es un aspecto relevante que se debe tomar en cuenta para consolidar espacios laborales alternativos para el trabajo social.

Por otro lado, Ezequiel Ander-Egg (1986) señala que las principales funciones genéricas del trabajador social es contribuir a la sensibilización, organización y movilización de la persona, grupo y/o comunidad, y la comparte con otros profesionales en diferentes esferas. Las funciones específicas son el diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos sociales que contribuyan a la transformación social.

Trabajo social como profesión, aboga por el cumplimiento de los principios y derechos humanos y la justicia social, para ello utiliza las teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. De igual forma y debido al recrudecimiento de la problemática social ofrece a los trabajadores sociales espacios diversos para su desempeño profesional, ya que existen una gran variedad de necesidades y demandas sociales que conforman una multiplicidad de retos y generan, a partir de una convulsionada sociedad global, problemas sociales los propios de la globalización.

Con los planteamientos de los autores referidos, se presenta una serie de funciones generales del trabajo social que son susceptibles de modificar y actualizar, debido a que, como todo trabajo académico, es posible que haya omisiones que pueden o no corresponder a los diferentes escenarios de actuación de los profesionales del Trabajo Social. Pero dichas omisiones no son con la intención de separar o dejar de incorporar a las y los autores que también han contribuido al esclarecimiento de las funciones del trabajo social.

Funciones generales desde el punto de vista de:

- Natalio Kisnerman (1977): Prevención, capacitación, investigación e identificación de factores que generan problemas sociales, promoción social, planificación de alternativas para la modificación de necesidades sociales, administración de recursos institucionales, dirección coordinación de programas sociales
- Ezequiel Ander Egg (1986): sensibilización, organización y movilización de la persona, grupo y/o comunidad, y la comparte con otros profesionales en diferentes esferas. Las

funciones específicas son el diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos sociales.

- Carlos Eroles (2001): Investigación, diagnóstico, planificación y ejecución, organización popular, educación social (concebida como pedagogía de la acción social mediante la utilización de técnicas de participación y animación).
- Montañó (2000) y Iamamoto (1995): Función eminente política contemplando las demandas populares emergentes y resultantes de la acumulación capitalista.

Con base a las coincidencias de los diferentes autores, se refuerzan las aptitudes del profesional, evitando que el perfil quede estático, además de hacer la distinción, ante la falta de precisión, cuando se trate de definir el quehacer, las habilidades, las destrezas, los conocimientos, la actuación, las funciones, etc. de los trabajadores sociales, en los distintos contextos laborales.

Integrando las aportaciones de todos los autores que se revisaron y bajo la intencionalidad del propósito de la presente tesis se plantean las siguientes funciones generales que el profesional del trabajo social podría desempeñar, desde un aspecto genérico:

- a. Investigación social
- b. Gestión social
- c. Gerencia social
- d. Diagnóstico social
- e. Planeación o programación social
- f. Ejecución o implementación
- g. Evaluación de proyectos sociales
- h. Organización social
- i. Prevención
- j. Participación social
- k. Asistencia social
- l. Redacción de informes
- m. Promoción social
- n. Coordinación social
- o. Supervisión
- p. Canalización
- q. Concientización social
- r. Sensibilización
- s. Educación social

Conclusiones

Como en el apartado anterior, coexisten las funciones emanadas de los orígenes de la disciplina, la asistencia, la rehabilitación, el diagnóstico social entre otras; son producto de la sistematización de las formas de ayuda de finales del siglo XIX y principios del XX⁴.

⁴ Para más información véase a Richmond, M. (1922). What is Social Case Work.

Así, las funciones sustantivas son las más representativas a nivel América Latina, pero no son todas las que podemos hallar, de hecho, hay tanta diversidad que incluso, los mismos autores hacen diferentes aportaciones, tal es el caso de Ezequiel Ander Egg (1984), que subdivide las funciones por niveles de intervención (caso, grupo y comunidad). También hay quienes definen las funciones basadas en los planes de estudio o por áreas o campos de intervención profesional, en el caso de Valero (1999) dice que son características deseables del egresado, en tal sentido, distingue para el caso social individual, el trabajador social conozca y construya un clima de libertad para la expresión personal y para una mejor exploración, indagación y estudio del caso.

En el mismo tenor, para el trabajo social de grupo propone que el trabajador social debe tener dos tipos de cualidades/capacidades/destrezas. En conclusión, las funciones descritas plantean que la vinculación con las tecnologías de comunicación permitan a los y las trabajadoras sociales llevar a cabo sus funciones utilizando herramientas que automaticen sus tareas administrativas, que se conecten con los usuarios de manera remota y digital, que la población sea atendida con eficiencia en los tiempos, que la gestión pueda ser a través de las herramientas digitales: en general que el profesional acceda a la tecnología usando y adaptando sus habilidades para utilizarlas en favor de una práctica laboral adecuada al contexto social que se presenta en la actual era digital.

Referencias

- Ander-Egg (1984). El Desafío de la reconceptualización. Ed. Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina.
- Ander-Egg (1986). Diccionario del Trabajo Social. Editorial Brujas. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Buenos Aires, Argentina. <https://archive.org/details/ander-egg-e.-diccionario-del-trabajo-social-2011/page/n3/mode/2up>
- Anónimo, (s. f.). Soluciones para el subdesarrollo. cienciasfera.com. https://www.cienciasfera.com/materiales/economia/economia/tema22/4_causas_del_subdesarrollo.html
- Arriaza I., K. (2005). Las TIC en la teoría del conocimiento: Conocimiento e información. Revista Área Abierta (12). <https://revistas.ucm.es/index.php/ARAB/article/view/ARAB0505330002A>
- Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales.
- Carlos Eroles (2001). Familia y trabajo social; un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional. Ed. Espacio. Buenos Aires. Argentina.
- CEPAL (2008): Espacios Iberoamericanos. La economía del conocimiento. División del Desarrollo Productivo y Empresarial, ONU. Santiago de Chile. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/1340/S2008016_es.pdf
- Coll, C., Mauri M. T., y Onrubia J. (2008) Análisis de los usos reales de las TIC en contextos educativos formales: una aproximación sociocultural REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 10, núm. 1, pp. 1-18 Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15510101.pdf>
- Cristóbal, J., Romani, C., & Cobo, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento, 14(27), 1137-1102.

- Gaona R., E., Sierra C., J. M. y González G., D. X. (2017). Economía del conocimiento: El caso de México en comparación con seis países. Revista CIMEXUS Vol. XII (2). <file:///C:/Users/100025782/Downloads/Dialnet-EconomiaDelConocimiento-6317396.pdf>
- González, L. (2011). Recursos educativos TIC de información, colaboración y aprendizaje. Pixel. Bit. Revista de Medios y Comunicación.
- Iamamoto, M. (1995). Servicio social y división del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social, Cortez Editora. Sao Paulo.
- Kisnerman, N. (1997) Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo. Ediciones Edward. Grupo Editorial Lumen, Buenos Aires-México.
- Marqués, P. (2000). Calidad de la formación virtual y de los materiales multimedia. XII Congreso Nacional Iberoamericano de Pedagogía. Madrid. <https://peremarques.net/barnaub03.htm>
- Montaño, C. (2000). La Naturaleza del Servicio Social: Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción. Cortez Editora. Sao Paulo, Brasil.
- Navarro, M., J. A. (2018). La Economía del Conocimiento. Blog. Mc Graw Hill. <http://mheducation.es/blog/la-economia-del-conocimiento>
- OCDE (2001): OCDE Science, Technology and Industry Scoreboard. Towards a Knowledge-Based Economy. 2001 Edition, OCDE Science and Innovation, Paris.
- Riquelme, R. (2020). Tecnología en 2021: aceleración y pandemia. El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Tecnologia-en-2021-aceleracion-y-pandemia-20201225-0001.html>
- Smith, A. (1958) Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones. Fondo de Cultura Económica (FCE). México.
- Torrent I S., J. (2002). De la nueva economía a la economía del conocimiento. Hacia la tercera revolución industrial. Sección especial: hacia una economía del conocimiento. Revista de Economía Mundial 7, pp. 39-68. Universitat Oberta de Catalunya. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=304308>
- Valero, A. (1999). El Trabajo Social en México, desarrollo y perspectivas. ENTS-UNAM. México.
- World Bank Institute Development Studies (2007). Building knowledge economies: Advanced strategies for development. World Bank.