



Mediación territorial y participación ciudadana en contexto de crisis democrática: Límites de la inteligencia artificial y capacidades distintivas del Trabajo Social en Chile

Territorial mediation and citizen participation in the context of democratic crisis: Limits of artificial intelligence and distinctive capabilities of Social Work in Chile

Adriana Sanhueza Cisterna

Departamento de Educación en la Comunidad

Universidad de Las Américas (Chile)

asanhueza@udla.cl <https://orcid.org/0000-0003-3474-3796>

Recibido: 09/02/2026

Aceptado: 02/04/2026

Resumen: El trabajo social ha desarrollado algo que ningún algoritmo puede reemplazar; este artículo lo denomina “inteligencia natural”: una capacidad relacional y metodológica construida con la presencia en el territorio, que permite leer dinámicas comunitarias, convertir malestar cotidiano en demanda política y sostener procesos participativos donde las instituciones no llegan o no escuchan. La pregunta que orienta el estudio no es teórica sino práctica: ¿qué hace el trabajo social cuando los mecanismos formales de participación ciudadana no funcionan? Para responderla, se realizaron entrevistas en profundidad a veinte profesionales chilenos con trayectoria directa en procesos participativos. El material empírico muestra que la mediación territorial -el trabajo de estar presente, traducir y tender puentes entre actores con poderes distintos- es el núcleo de esa frónesis. No surge de un manual sino de años de presencia sostenida en el territorio. Los hallazgos adquieren importancia en el contexto actual. La digitalización acelerada y la incorporación de inteligencia artificial en la intervención comunitaria presionan hacia una tecnocracia que reduce la práctica profesional a gestión de datos. Frente a eso, lo que emerge de las entrevistas es que construir confianza, leer tensiones de poder y acompañar a una comunidad en su propio proceso lo cual ocurre a nivel municipal, en la proximidad. Se concluye que esta inteligencia natural no es un atributo romántico de la profesión sino un patrimonio metodológico que necesita reconocimiento institucional y protección explícita.

Palabras clave: trabajo social, participación ciudadana, desarrollo comunitario, intervención comunitaria, democracia.

Abstract: Social work has developed something that no algorithm can replace; this article calls it “natural intelligence”: a relational and methodological capacity built through presence in the field, which allows practitioners to understand community dynamics, transform everyday grievances into political demands, and sustain participatory processes where institutions are absent or unresponsive. The question guiding this study is not theoretical but practical: what does social work do when formal mechanisms for citizen participation fail? To answer this, in-depth interviews were conducted with twenty Chilean professionals with direct experience in participatory processes. The empirical data shows that community mediation - the work of being present, interpreting, and building bridges between actors with differing power levels- is the core of this natural intelligence. It doesn't emerge from a manual but from years of sustained presence in the field. The findings are particularly important in the current context. Accelerated digitalization and the incorporation of artificial intelligence into community intervention are pushing toward a technocracy that reduces professional practice to data management. In response, the interviews reveal that building trust, understanding power dynamics, and supporting a community through its own process -all of which occur at the municipal level, in close proximity- are crucial. It is concluded that this natural intelligence is not a romanticized attribute of the profession but a methodological asset that requires institutional recognition and explicit protection.

Keywords: social work, citizen participation, community development, community intervention, democracy.

1. INTRODUCCIÓN: LA INTELIGENCIA NATURAL COMO PATRIMONIO DEL TRABAJO SOCIAL

La arremetida de la inteligencia artificial (en adelante IA) en los espacios de gestión pública y participación ciudadana constituye un fenómeno más relevante y poco debatido de la última década en Chile. La IA definida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021) como sistemas capaces de procesar datos de forma similar al comportamiento inteligente, la cual penetra progresivamente en ámbitos relacionales como la atención y asistencia social, el diseño de políticas públicas y los mecanismos de consulta ciudadana. Esta penetración no es imparcial: implica riesgos concretos, especialmente para los sectores históricamente excluidos, desde la despersonalización de los vínculos institucionales hasta la reducción de los procesos participativos a interacciones algorítmicas que simulan escucha sin producir transformación real.

Este escenario plantea retos para el trabajo social como profesión. La presión institucional por eficientizar la intervención social ha generado una tendencia creciente a sustituir procesos relacionales por plataformas tecnológicas, reduciendo la práctica profesional a gestión de datos, el seguimiento de indicadores y la administración de casos a distancia. Frente a esto, cabe preguntarse si la IA puede, capturar los saberes situados que emergen del vínculo sostenido con las comunidades, mediar entre actores con poderes asimétricos, o promover procesos de participación ciudadana genuina. La respuesta, como argumenta este artículo, es que no puede: porque esas capacidades no son técnicas sino relacionales, no son replicables sino contextuales, y no son automatizables pues son profundamente humanas.

Este debate adquiere especial urgencia en el contexto chileno, caracterizado por una profunda crisis de la democracia liberal expresada en la creciente desconfianza hacia las instituciones, baja participación electoral y debilitamiento de las organizaciones intermedias (Garretón, 2017; Huneus, 2014). Esta crisis no puede entenderse al margen del modelo de desarrollo económico y social implementado desde la dictadura militar, que ha generado desigualdad estructural y mercantilización de derechos sociales (Mayol, 2020; Palet y de Aguirre, 2017). El estallido social de octubre de 2019 visibilizó estas tensiones acumuladas, evidenciando que dispositivos formales de participación ciudadana determinados por la Ley 20.500 resultaban escasos para canalizar las demandas sociales (Somma et al., 2021). Es precisamente en este escenario donde la mediación territorial ejercida por el trabajo social adquiere relevancia como forma de reconectar a la ciudadanía con las instituciones, construyendo puentes de confianza y espacios de participación genuina que ningún algoritmo puede sustituir.

Ante este doble escenario -la irrupción de la IA y la fragilidad democrática chilena- este artículo propone el concepto de “inteligencia natural” del trabajo social como una capacidad metodológica y relacional, desarrollada históricamente por la pro-

fesión, que permite capturar saberes situados, traducir experiencias comunitarias en lenguajes de política pública, mediar entre actores con poder asimétrico, y generar procesos transformadores que conectan lo individual con lo colectivo. Esta inteligencia natural no es replicable por algoritmos, porque se basa en la construcción de confianza, reconocimiento de contextos particulares, lectura de dinámicas de poder y capacidad de generar espacios seguros para el diálogo y la transformación. La investigación recurre a entrevistas en profundidad realizadas a profesionales del Trabajo Social con larga trayectoria en procesos participativos en Chile, complementadas con análisis documental; buscando visibilizar cómo la mediación territorial, ejercida desde el trabajo social, constituye una expresión concreta de inteligencia natural para enfrentar desafíos contemporáneos de participación ciudadana y cohesión social.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. El concepto de Inteligencia Natural en Trabajo Social

Frente a sistemas computacionales que procesan y ejecutan tareas que normalmente requieren inteligencia humana, planteamos el concepto de inteligencia natural del trabajo social como aquella capacidad específicamente humana, relacional y contextual que la profesión ha desarrollado para comprender, mediar y transformar realidades sociales complejas. Concepción coherente con la definición global de trabajo social adoptada por la International Federation of Social Workers (IFSW, 2014), que reconoce explícitamente saberes indígenas y conocimientos locales como fuentes legítimas de la práctica profesional, superando la hegemonía histórica de los saberes normativos del norte global en la formación e intervención profesional.

Esta inteligencia natural se manifiesta como un sistema de capacidades profesionales interrelacionadas. Primeramente, hace lectura territorial contextualizada: habilidad para comprender dinámicas sociales, políticas y culturales específicas de cada territorio, reconociendo historias, conflictos y potencialidades (Marchioni, 1999; Vidal et al., 2013). Esta se articula con la traducción epistémica, entendida como la capacidad para mediar entre formas de conocimiento -académico, político, comunitario y experiencial- en línea con la ecología de saberes propuesta por De Sousa Santos (2009). En estrecha relación se sitúa la generación de confianza relacional, habilidad para construir vínculos con actores diversos, especialmente con quienes han sido históricamente excluidos de los espacios de decisión, dimensión que cobra especial importancia ante la desconfianza institucional (PNUD, 2024; Putnam, 2000).

Esta confianza, representa una circunstancia necesaria para el ejercicio de la cultura de la participación, es decir, la capacidad para diseñar y facilitar procesos de aprendizajes colectivos que fortalezcan habilidades participativas y construcción de ciudadanía (Montero, 2007). Finalmente, todas estas dimensiones convergen en lo que De Paula Faleiros (2005) describe como la mediación entre poderes asimétricos: la habilidad para actuar como puente entre actores con diferentes niveles de poder, facilitando diálogos que de otro modo serían imposibles.

Esta frónesis no niega la utilidad potencial de herramientas tecnológicas, pero afirma que estas deben estar al servicio de los procesos relacionales y no reemplazarlos. Como señala uno de los y/o las entrevistadas:

“El Trabajo Social tiene que ver con la mediación, un mediador entre niveles de una estructura social, un mediador entre clases, un mediador entre el poder y los ‘sin poder’” (E17).

2.2. Mediación Territorial como Activo Metodológico

La mediación territorial se entiende como el conjunto de prácticas profesionales mediante las cuales el trabajo social facilita el diálogo y la construcción de acuerdos entre actores situados en un territorio específico. Va más allá de la mediación interpersonal, incorporando dimensiones políticas, institucionales y comunitarias (Marchioni, 1999).

Así, esta actúa como un conjunto de funciones profesionales que operan de manera simultánea e interdependiente. Su lugar de origen es el reconocimiento de la heterogeneidad territorial, es decir, la comprensión de que cada territorio tiene dinámicas propias, historias particulares y configuraciones de poder específicas que no pueden ser abordadas con criterios uniformes ni estandarizados. Este reconocimiento es lo que permite al profesional de trabajo social crear las condiciones —materiales y simbó-

licas— para la facilitación de espacios de encuentro donde actores diversos puedan dialogar en condiciones de relativa equidad, espacios que no existen espontáneamente y que requieren una gestión deliberada y profesional.

En estos encuentros se realiza de manera especial la traducción de lenguajes, función que opera en doble sentido: al hacer comprensibles las demandas comunitarias en términos de política pública y, simultáneamente, traducen lógicas institucionales en lenguajes que las comunidades puedan acoger. Esta función de traducción se articula con la visibilización de saberes locales, que implica valorar y posicionar conocimientos territoriales como legítimos y necesarios para la toma de decisiones, en sintonía con los planteamientos de Mignolo (2010) y Quijano (2000) sobre la decolonialidad del conocimiento, de esta manera todas estas funciones apuntan hacia un objetivo último: la construcción de poder comunitario, entendido como el fortalecimiento de las capacidades de organización y acción colectiva de las comunidades (Cornwall, 2008; Fung, 2015).

La mediación territorial se ejerce especialmente en el nivel local/municipal, donde la proximidad permite ejercer con mayor efectividad la inteligencia natural del trabajo social. Esta centralidad del nivel local/municipal en el trabajo social comunitario ha sido sistematizada y actualizada por Pastor-Seller (2021), quien identifica los modelos teóricos y el proceso metodológico que sustentan la intervención territorial, destacando la participación, la coordinación y la gobernanza como ejes articuladores de la práctica profesional en el territorio.

Desde una perspectiva empírica en el contexto español, Pastor Seller (2015) constata que las políticas de servicios sociales municipales ofrecen oportunidades concretas de participación ciudadana, confirmando que el trabajo social comunitario en el ámbito local constituye el espacio privilegiado para construir ciudadanía activa e incluyente. Esta afinidad entre nivel local, trabajo social comunitario y construcción de ciudadanía refuerza la idea de que la mediación territorial no puede ejercerse desde la distancia institucional, sino que requiere la presencia profesional sostenida, que solo la proximidad territorial hace posible.

2.3. Traducción epistémica: El trabajo social como práctica interpretante

El concepto de traducción epistémica reconoce que existen múltiples formas de conocimiento sobre la realidad social: el saber académico, el saber político-institucional, el saber técnico, el saber comunitario-experiencial y el saber ancestral-cultural (Walsh, 2010). Estos saberes frecuentemente operan en lenguajes incompatibles entre sí, generando incomunicación y conflicto. El trabajo social, mediante su inteligencia natural, actúa como traductor epistémico en el sentido propuesto por De Sousa Santos (2009), quien señala la necesidad de traducción intercultural como condición para el diálogo entre conocimientos que no comparten marcos referenciales comunes.

Esta función traductora opera en múltiples direcciones simultáneas: captura la experiencia vivida y la transforma en narrativa política, traduciendo demandas comunitarias en propuestas técnicas viables y hace comprensibles lógicas institucionales para las comunidades. Esta bidireccionalidad evita jerarquizar saberes y se articula con la visibilización de conocimientos locales ante quienes toman decisiones, función que Mignolo (2012) enmarca en la necesidad de decolonizar las estructuras epistémicas que determinan qué conocimientos son legítimos en el diseño de política pública. Desde el trabajo social específicamente, Martínez y Agüero (2018) argumentan que la producción de conocimiento disciplinar requiere una decolonialidad del saber que cuestione la dependencia epistémica respecto de los centros del norte, reconociendo los saberes situados como insumos válidos para la teoría y la práctica profesional. En esta misma línea, Mosquera Hurtado (2022) plantea que el desafío decolonial es ético-político: implica revisar marcos desde los cuales se legitima el conocimiento profesional en territorios marcados por la colonialidad del poder.

Fraser (2009, 2020) complementa esta perspectiva al señalar que la justicia social requiere no solo redistribución económica y reconocimiento cultural, sino también representación política. La traducción epistémica que realiza el trabajo social contribuye precisamente a esta dimensión representativa, haciendo audibles voces silenciadas.

2.4. Crisis democrática y participación en Chile

La democracia liberal en Chile atraviesa una crisis profunda, expresada en desconfianza institucional, baja participación y debilitamiento de las organizaciones intermedias (Garretón, 2017; Huneus, 2014), en el marco de un modelo de desarrollo que ha profundizado la desigualdad y mercantilizado los derechos sociales (Mayol, 2020; Palet y de Aguirre, 2017). En esta línea, Collado (2018) señala que las políticas de participación ciudadana en Chile han tendido más al mantenimiento de la hegemonía

que a la redistribución del poder, lo cual explica la distancia creciente entre ciudadanía e instituciones y la insuficiencia de los mecanismos formales establecidos por la Ley 20.500 para canalizar las demandas sociales (Somma et al., 2021).

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se inscribe en un proyecto de investigación de mayor alcance, del cual se derivó un análisis previo publicado (Sanhueza Cisterna y García-Moreno, 2024). Este artículo retoma ese corpus con un foco analítico distinto: la mediación territorial y los límites de la IA frente a las capacidades distintivas del trabajo social en la crisis democrática. Este análisis secundario de datos cualitativos es metodológicamente válido cuando responde a preguntas de investigación diferenciadas (Heaton, 2004; Sherif, 2001). La pregunta que orienta este estudio es: ¿qué papel cumple la mediación territorial del trabajo social cuando los mecanismos formales de participación ciudadana resultan insuficientes para sostener una democracia participativa real?

Este estudio se desarrolló mediante metodología cualitativa de tipo descriptivo, utilizando como técnicas principales la entrevista en profundidad con actores clave del trabajo social vinculados a procesos participativos comunitarios y la revisión y análisis documental siguiendo los criterios establecidos por Bowen (2009). Esta combinación de métodos permitió triangular los datos obtenidos de las entrevistas con el marco normativo e institucional que ha regulado la participación ciudadana en Chile durante las últimas décadas.

3.1. Muestra

Se realizaron veinte entrevistas en profundidad a trabajadoras y trabajadores sociales que cumplieran los siguientes criterios: mínimo 10 años de ejercicio profesional relacionado con participación ciudadana, experiencia en distintos niveles de trabajo con el Estado -local, regional, nacional-, vinculación directa con desarrollo comunitario y fomento de la participación, y reconocimiento como líderes y lideresas en procesos participativos en Chile y/o Latinoamérica. La muestra incluyó 7 profesionales de género masculino y 13 de género femenino, siguiendo criterios de muestreo cualitativo variado (Denzin y Lincoln, 2011; Maxwell, 2013).

3.2. Instrumento y análisis

Se utilizaron entrevistas semi-estructuradas que permitieron explorar las dimensiones de concepciones sobre desarrollo humano y participación, rol del trabajo social en el fomento de la participación, mediación territorial como práctica profesional, desafíos de la participación en contextos de crisis democrática y municipalismo y participación local. El estudio se realizó mediante análisis de contenido y análisis temático (Charmaz, 2014; Nowell et al., 2017), permitiendo identificar categorías emergentes relacionadas con la inteligencia natural del trabajo social y la mediación territorial. El proceso analítico siguió los criterios de calidad propuestos por Tracy (2010) para investigación cualitativa.

3.3. Revisión y análisis documental

Complementando las entrevistas, se desarrolló una revisión sistemática de documentos orientada a cuatro propósitos: la contextualización histórica del fenómeno participativo en Chile, la triangulación metodológica con los datos de entrevistas, el seguimiento de la evolución legislativa y la identificación de tendencias en políticas públicas. El corpus documental incluyó 15 leyes sobre participación ciudadana (1990–2023), 5 ordenanzas municipales y 4 instrumentos de planificación territorial Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) y Plan Regulador Comunal (PRC). El análisis abarcó contenido, zonas de implementación, población objetivo y efectos sobre la participación ciudadana, complementado con fuentes adicionales que permitieron construir una visión completa del progreso de las políticas participativas.

3.4. Consideraciones éticas

La investigación siguió los principios del Singapore Statement on Research Integrity (Lucas, 2010), garantizando confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de los datos. Los participantes se identificaron mediante códigos (E1, E2, etc.) para proteger su identidad.

4. RESULTADOS

El análisis de las entrevistas permitió identificar cinco dimensiones fundamentales en las que se expresa la inteligencia natural del trabajo social a través de la mediación territorial: (1) lectura contextualizada del territorio, (2) pedagogía territorial de la participación, (3) traducción entre saberes y poderes, (4) mediación en asimetrías de poder, y (5) construcción de confianza como base para la acción colectiva. A continuación, se desarrolla cada una de ellas.

4.1. Lectura contextualizada del territorio

Los entrevistados evidenciaron una capacidad sofisticada para leer los territorios más allá de datos estadísticos, incorporando historias, conflictos, potencialidades y dinámicas de poder. Esta lectura no se reduce a la información cuantificable, sino que se construye a partir de una presencia prolongada en el territorio y de una sensibilidad cultural desarrollada a lo largo de años de trabajo profesional. Como expresa uno de las y los entrevistados, esta capacidad se relaciona directamente con la comprensión del desarrollo humano:

“Es la posibilidad que tienen las personas en tanto sujeto individuales y colectivos de desarrollar al máximo sus capacidades y por lo tanto en base a eso, desarrollar también todas sus competencias para ejercer su ciudadanía” (E2).

Esta lectura implica además una conciencia profesional de la posición privilegiada que ocupa el trabajo social respecto de otros actores institucionales, tal como lo señala otra u otro entrevistado:

“Tenemos el acceso a ese campo, sin embargo, lo minimizamos, lo inferiorizamos y no comprendemos lo que tenemos, estamos en una posición privilegiada, entramos a las casas de la persona, entramos a las comunidades, entramos a las organizaciones, entramos al barrio” (E5).

Esta comprensión del desarrollo humano desde las capacidades territoriales evidencia una lectura que trasciende los indicadores tradicionales, revelando cómo los trabajadores sociales construyen conocimiento territorial que no es automatizable ni replicable por otros medios, dado que requiere la conjunción de presencia física, confianza y sensibilidad al contexto cultural.

4.2. Pedagogía territorial de la participación

Uno de los hallazgos más demostrativo es el reconocimiento de que la participación ciudadana no surge espontáneamente en el contexto de desarrollo político, económico y social chileno.

Las personas entrevistadas señalan que la matriz educativa chilena, implementada a partir de 1980 eliminó la formación ciudadana, formando generaciones para las cuales la participación no representa un camino naturalizado de desarrollo personal ni social, sino un esfuerzo especial orientado a la resolución de problemas concretos. Esta constatación revela una fractura generacional profunda respecto de la cultura participativa. Frente a esto, el trabajo social desarrolla pedagogías territoriales que enseñan participación ejercitándola, esta capacidad revela la inteligencia natural profesional en su dimensión más concreta. Como señala uno de los entrevistados, esta transformación profesional exige un repensar fundamental del rol de la y el trabajador social:

“Hoy día yo no puedo ser la misma Trabajadora Social de la década del 60 que nos ayudó a organizarse para que hicieran una sede social, hoy día yo soy la garante de un derecho de participación en un mundo híbrido, presencial y digital” (E6).

Esta pedagogía situada requiere diseñar procesos adaptados a cada contexto territorial, generar experiencias de éxito que motiven la continuidad de la participación, crear ambientes seguros para el aprendizaje democrático y acompañar estos proce-

sos con paciencia, alejándose de los plazos tecnocráticos que suelen imponer las lógicas institucionales. La convicción de que la participación debe ser un sello profesional se expresa claramente en la voz de otro entrevistado:

“Creo que construir diagnósticos participativos y construir proyectos en general participativos, hacer evaluaciones participativas, hacer investigaciones participativas es un sello que debiese caracterizarnos” (E17).

En su conjunto, esta función pedagógica se expresa como un proceso en el cual la participación activa no es solo un medio sino también un resultado en sí mismo, y la capacidad de actuar colectivamente se construye precisamente a través de la práctica sostenida.

4.3. Traducción entre saberes y poderes

La función de traducción epistémica emergió como central en las narrativas de las y los entrevistados. El trabajo social media constantemente entre el lenguaje técnico-institucional y el lenguaje comunitario-cotidiano, entre las lógicas burocráticas y las necesidades territoriales urgentes, entre los tiempos institucionales y los tiempos comunitarios, y entre la racionalidad económica y la racionalidad del cuidado.

Esta mediación se manifiesta de manera particular cuando se trata de la brecha entre mandatos legales y capacidades institucionales reales, como señala uno de los entrevistados:

“A los municipios los mandata la ley a implementar mecanismos de participación, pero muchas veces no cuentan con los recursos para hacerlo” (E4).

Esta brecha no es solo técnica sino profundamente política, como lo evidencia la experiencia de otro entrevistado que describe su trayectoria como mediador entre instituciones y comunidades:

“Durante estos 12 años como encargada de participación en la municipalidad, he jugado un rol fundamental en la promoción de la participación y el fortalecimiento de lo comunitario, facilitando la implementación de políticas públicas locales y la creación de espacios de diálogo entre ciudadanos y autoridades” (E3).

Esta traducción no se limita a facilitar la comunicación entre niveles institucionales, sino que implica también la capacidad de distinguir entre participación genuina y participación instrumental. Como plantea un entrevistado:

“No es cualquier participación, no es que me sienten en una mesa y me pregunten, y con eso debo sentirme que ya terminé mi trabajo, y que las personas sientan que de verdad los consideraron, no es así, es largo el trabajo y cuando las personas participan, es lo que uno debe considerar y cuidar” (E10).

Esta capacidad de discernimiento requiere una inteligencia natural que surge de la convivencia sostenida con las comunidades y de la agudeza comprensiva de las dinámicas de poder que atraviesan la participación.

4.4. Mediación en asimetrías de poder

Las y los entrevistados reconocen explícitamente su rol como mediadores entre poderes desiguales, una función que exige simultáneamente la habilidad para generar espacios de relativa equidad donde el diálogo sea posible. Como expresa uno de las y los entrevistados, esta mediación es fundamentalmente política en su naturaleza:

“El Trabajo Social tiene que ver con la mediación, un mediador entre el poder y los ‘sin poder’. Un mediador entre grupos humanos que piensan que no tienen poder y ese mismo grupo humano que se transforma y se dé cuenta de que tiene, tiene poder” (E1).

Sin embargo, esta función no se agota en el espacio de encuentro entre profesionales y comunidad, sino que exige también una conciencia de las limitaciones propias de la profesión ante los sistemas de poder. Como reflexiona otro de las y los entrevistados:

“Si yo como trabajadora social soy garante de ese derecho de participar, de informar el acceso a la vivienda, mi posición respecto a la censura o no, captura de lo que pueda suceder, yo creo que en eso Trabajo Social no ha avanzado” (E6).

Esta honestidad profesional respecto de las asimetrías que no ha podido superar revela la complejidad de la función mediadora. Además, los entrevistados señalan que la mediación efectiva requiere sostenibilidad institucional, ya que las iniciativas participativas frecuentemente dependen de la continuidad de las personas que las impulsan:

“Todas estas iniciativas que son innovadoras, que son potentes, no necesariamente tienen un correlato político de proyecto político, sino que están encarnadas por personas, por lo tanto, si la persona con ese proyecto político se va, también se va ese proyecto” (E4).

Esta perspectiva revela cómo la inteligencia natural del trabajo social se expresa en la capacidad de leer las microfísicas del poder en espacios de participación y actuar en consecuencia, algo que requiere juicio situado que no puede reducirse a procesos estandarizados.

4.5. Construcción de confianza: base para la acción colectiva

Todas las y los entrevistados enfatizaron la confianza como condición fundamental para cualquier proceso participativo genuino. Esta confianza no se genera de manera automática, sino que es el resultado de prácticas sostenidas en el tiempo, coherencia entre discurso y acción, y presencia corporal en los territorios. Como señala uno de los entrevistados, la confianza se enmarca en la necesidad de condiciones mínimas para que la participación sea efectiva:

“Creo que es necesario que se establezcan mínimas condiciones para que la comunidad pueda ejercer efectivamente su derecho a la participación” (E14).

Estas condiciones adquieren mayor urgencia cuando se considera que la participación ciudadana, lejos de ser un impulso espontáneo, frecuentemente se activa solo cuando responde a necesidades colectivas que no pueden resolverse de manera individual:

“Probablemente la participación se siga activando solo en aquellas cosas que tienen que ver con mi vida cotidiana de manera directa y en el que necesito a otros para resolver esa necesidad, porque la necesidad tiene tal carácter que por sí misma no puede” (E2).

Esta constatación revela que la confianza debe construirse precisamente en los contextos más difíciles, como los territorios rurales donde las condiciones para la participación colectiva son más precarias:

“Es bastante difícil poder aplicar metodologías, por lo menos en los sectores rurales. Los vecinos no les gusta conversar de forma pública y no les gusta expresar sus opiniones de forma pública, entonces sí o sí funcionan las entrevistas personales sin ninguna estructura” (E15).

Sin confianza, incluso los espacios participativos formalmente constituidos pierden legitimidad, como lo expresa otro entrevistado al señalar que la participación sin condiciones reales de decisión genera una crisis de legitimidad:

“Si tú no tienes participación o si tú no tomas las decisiones participativamente, puedes tener un déficit o una crisis o un problema de legitimidad” (E1).

Es precisamente en esta dimensión donde la frónesis del trabajo social se revela como irremplazable, ya que la confianza no puede construirse mediante algoritmos ni plataformas digitales, sino únicamente a través de la convivencia sostenida y la coherencia profesional demostrada en el tiempo.

5. DISCUSIÓN

5.1. Los límites de la tecnificación

Los hallazgos revelan que la participación ciudadana genuina no puede tecnocratizarse sin desnaturalizarse. Los mecanismos formales de la Ley 20.500, aunque necesarios, resultan insuficientes cuando se implementan sin la mediación de una inteligencia natural que asegure condiciones reales de equidad y poder decisorio. Como muestran Contreras y Montecinos (2019), su efectividad depende menos del diseño formal que de las condiciones relacionales de implementación, confirmando los límites de la participación simbólica señalados por Cornwall (2008).

5.2. Complementariedad crítica: cuando la tecnología sirve a la inteligencia natural

Estos hallazgos no implican, sin embargo, negar toda utilidad a las tecnologías digitales en la intervención comunitaria. Lo que emerge de los datos es una propuesta de complementariedad crítica, en la cual las herramientas tecnológicas deben estar al servicio de procesos relacionales mediados por inteligencia natural y no al revés. En este sentido, Baños y Pastor Seller (2024) han analizado empíricamente el impacto de las redes sociales en proyectos comunitarios, evidenciando que la digitalización puede ampliar los alcances de la organización colectiva pero también fragmentarla cuando no está mediada por una presencia profesional territorial que oriente críticamente su uso. Ejemplos de ello son las cartografías sociales participativas que visibilizan problemáticas territoriales, los sistemas de comunicación que facilitan la coordinación comunitaria, las plataformas de transparencia que democratizan el acceso a la información y herramientas de sistematización de saberes territoriales. Sin embargo, estas herramientas solo tienen sentido cuando hay un o una profesional que acompaña el proceso: alguien que asegure que la comunidad controle sus propios datos, que la tecnología se adopte a su propio ritmo, que no se use para vigilar ni extraer información, y que nunca reemplace el encuentro directo entre personas. Esta perspectiva se alinea con los planteamientos de Smith (2009) sobre los límites de la innovación democrática digital y con las reflexiones de Wampler (2012) sobre la necesidad de que los mecanismos participativos, incluso los tecnológicamente mediados, se anclen en relaciones de confianza preexistentes construidas en el territorio.

5.3. Descolonialidad tecnológica y soberanía comunitaria

La inteligencia natural del trabajo social implica una capacidad crítica para resistir la colonización epistemológica (De Sousa Santos, 2009), que se expresa en la imposición de soluciones tecnológicas del norte global que no responden a las realidades latinoamericanas. Castro-Gómez y Grosfoguel (2007) y Lander (2003) han mostrado cómo esta hegemonía permea las políticas públicas y los instrumentos de intervención social. Frente a ello, la mediación territorial desempeña una función decolonial al priorizar tecnologías pertinentes al contexto local, asegurar la soberanía de datos comunitarios y proteger las metodologías tradicionales de organización.

5.4. El municipio: escala privilegiada para la inteligencia natural

Los datos de esta investigación coinciden en identificar el nivel municipal como espacio privilegiado para ejercer mediación territorial y desarrollar participación genuina, lo cual se alinea con los planteamientos de Delamaza (2011) sobre la gestión municipal participativa y con las reflexiones de Montecinos (2012) sobre el potencial del municipalismo en Chile. Esta convergencia

se explica por la proximidad entre autoridades y ciudadanía que permite en el nivel local, por las escalas manejables, y por la posibilidad de verificar el cumplimiento de acuerdos, condiciones que Smith (2009) y Wampler (2012) identifican como necesarias para que la innovación democrática produzca resultados reales. El municipio representa, en este sentido, un espacio de experimentación democrática donde la frónesis del trabajo social puede operar con mayor efectividad, dado que la proximidad territorial permite construir las relaciones de confianza que, como señala Putnam (2000), constituyen la base indispensable de cualquier proceso participativo sostenible.

5.5. Los riesgos del caudillismo local y la función crítica del trabajo social

Sin embargo, esta escala no está exenta de riesgos. El municipalismo sin mediación profesional puede degenerar en caudillismo local que instrumentaliza la participación. Norris (2011) y Mair (2023) han descrito cómo las instituciones locales pueden convertir los mecanismos participativos en instrumentos de control político antes que de redistribución de poder. Frente a esto, la inteligencia natural del trabajo social cumple una función crítica: distinguir participación genuina de clientelismo, fortalecer ciudadanía activa e institucionalizar mecanismos que trasciendan voluntades personales, actuando como antídoto contra la instrumentalización populista, en línea con De Paula Faleiros (2005).

6. CONCLUSIONES

6.1. Reconocimiento de la inteligencia natural como patrimonio profesional

El presente estudio propone reconocer la frónesis del trabajo social como patrimonio metodológico de la profesión. Expresada paradigmáticamente en la mediación territorial, constituyendo esta una capacidad distintiva que debe ser valorada, protegida frente a la tecnocratización, fortalecida mediante formación específica y sistematizada rigurosamente, como condición para que la profesión preserve su especificidad ante los procesos de estandarización actuales.

6.2. Formación profesional en inteligencia natural

Las escuelas de trabajo social han de fortalecer la formación en aquellas dimensiones que constituyen la inteligencia natural profesional: la lectura contextualizada de territorios, la facilitación de procesos participativos, la traducción epistémica entre saberes diversos, la mediación en contextos de poder asimétrico, la construcción de confianza relacional y la pedagogía de la participación. Esto requiere equilibrar la formación teórica con una práctica territorial prolongada y supervisada críticamente, de manera que los profesionales no solo conozcan los marcos conceptuales, sino que desarrollen la sensibilidad contextual que no puede adquirirse desde el aula.

6.3. Participación como indicador de desarrollo

Es necesario incorporar la participación ciudadana como indicador fundamental de desarrollo humano. Mientras las métricas permanezcan ancladas en variables exclusivamente económicas, la inteligencia natural del trabajo social seguirá siendo invisibilizada. El desarrollo debe entenderse como expansión de capacidades humanas en el sentido propuesto por Sen (2000), concepción en la cual la participación ocupa un lugar central y no meramente instrumental.

6.4. Política pública y mediación territorial

Las políticas públicas de participación ciudadana han de reconocer y financiar el rol de mediación territorial del trabajo social, asegurando condiciones laborales que permitan presencia territorial sostenida y garantizando autonomía profesional frente a presiones políticas coyunturales. Es indispensable además que la evaluación de los procesos participativos considere su capacidad transformadora real y no se limite a cumplimientos formales, ya que la sola presencia de mecanismos participativos no garantiza la redistribución efectiva del poder, pues en la práctica frecuentemente faltan: voluntad política, recursos suficientes y conoci-

miento ciudadano sobre los mecanismos disponibles. La función crítica del trabajo social como garante de participación genuina debe ser protegida institucionalmente, no solo reconocida retóricamente.

6.5. Desafíos futuros: inteligencia natural en la era digital

Finalmente, el trabajo social enfrenta el desafío de articular su inteligencia natural con las tecnologías contemporáneas sin ser colonizado o aplastado por ellas. Esto implica, desarrollar criterios éticos para incorporar tecnologías, asegurar la soberanía comunitaria sobre los datos, y formar nuevas generaciones con alfabetización digital crítica. La crisis democrática y la irrupción de la IA no representan el fin del trabajo social, sino un espacio de reafirmación de su especificidad. La inteligencia natural -expresada en la mediación territorial- emerge como respuesta para construir participación genuina, cohesión social y democracia sustantiva, constituyendo la capacidad de traducir entre mundos, mediar entre poderes y generar confianza territorial.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baños López, I. T., & Pastor Seller, E. (2024). Impacto de las redes sociales en los proyectos comunitarios en la Región de Murcia. *Revista Prisma Social*, (45), 269–297. <https://doi.org/10.65598/rps.5281>
- Bowen G. A. (2009), "Análisis de documentos como método de investigación cualitativa". *Revista de investigación cualitativa*, vol. 9, n.º 2, págs. 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Castro-Gómez, S., & Grosfoguel, R. (2007). Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global. *Bogotá, Colombia: Siglo del Hombre Editores*. <https://l1nq.com/clhhfuh>
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory*. Sage.
- Collado, A. (2018). Las políticas públicas de participación ciudadana en Chile: ¿ Poder ciudadano o mantenimiento de la hegemonía?. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 4(1), 79-98. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2018.50424>
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27345>
- Cornwall, A. (2008). Unpacking 'Participation': models, meanings and practices. *Community development journal*, 43(3), 269-283. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsn010>
- De Paula Faleiros, V. (2005). *Estrategias de empowerment en Trabajo Social*. Lumen Humanitas.
- De Sousa Santos, B. (2009). *Una epistemología del sur: La reinención del conocimiento y la emancipación social*. Siglo XXI Editores.
- Delamaza, G. (2011). Espacio público y participación ciudadana en la gestión pública en Chile: límites y posibilidades. *Polis. Revista Latinoamericana*, (30). <https://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n30/art03.pdf>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage.
- Fraser, N. (2009). *Scales of justice: Reimagining political space in a globalizing world* (Vol. 31). Columbia university press.
- Fraser, N. (2020). *Fortunes of feminism: From state-managed capitalism to neoliberal crisis*. Verso Books.
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public administration review*, 75(4), 513-522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- Garretón, M. A. (2017). *Las Ciencias sociales en la trama de Chile y América Latina: Estudios sobre transformaciones socio-políticas y movimiento social*. LOM ediciones. <https://l1nq.com/xhyqsft>
- Heaton, J. (2004). *Reworking qualitative data*. Sage.
- Huneus, C. (2014). *La democracia semisoberana: Chile después de Pinochet*. Taurus.
- International Federation of Social Workers. (s. f.). (2014). Global definition of social work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>
- Lander, E. (2003). *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/sur-sur/20100708034410/lander.pdf>
- Lucas, G. N. (2010). Singapore statement on research integrity. *Sri Lanka Journal of Child Health*, 39(4).
- Mair, P. (2023). *Ruling the void: The hollowing of Western democracy*. Verso books. <https://sl1nk.com/vpd6vpu>
- Marchioni, M. (1999). Comunidad, participación y desarrollo. *Madrid: Editorial Popular*, 27.

- Martínez, S. & Agüero, J. (2018). La producción de conocimientos en Trabajo Social: hacia una decolonialidad del saber. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2). <https://doi.org/10.5209/CUTS.55259>
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach: An interactive approach*. sage.
- Mayol, A. (2020). *El derrumbe del modelo: la crisis de la economía de mercado en el Chile contemporáneo*. Editorial Catalonia.
- Mignolo, W. (2010). *Desobediencia epistémica: retórica de la modernidad, lógica de la colonialidad y gramática de la descolonialidad*. Ediciones del signo.
- Mignolo, W. (2012). Local histories-global designs: Coloniality, subaltern knowledges, and border thinking.
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58), 345-364. <https://doi.org/10.37960/revista.v17i58.10705>
- Montero, M. (2007). *Introducción a la psicología comunitaria: desarrollo, conceptos y procesos*. Paidós.
- Mosquera Hurtado, Y. E. (2022). El desafío decolonial del trabajo social. *Revista Trabajo Social*, 2(33-34), 53-79. <https://l1nq.com/zzyq2cp>
- Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press. <https://ru.iis.sociales.unam.mx/handle/IIS/5315>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International journal of qualitative methods*, 16(1). <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Palet, A., & de Aguirre, P. (Eds.). (2017). *Desiguales: Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Pastor Seller, E. (2021). *Trabajo Social con comunidades. Teoría, metodología y prácticas*. Universitat.
- Pastor Seller, E. (2015). Oportunidades de participación en las políticas de servicios sociales municipales en España. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 68, 229-257. <https://doi.org/10.29101/crcs.v0i68.2959>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2024. ¿Por qué nos cuesta cambiar?: Conducir los cambios para un desarrollo humano sostenible.
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. *Simon & Schuster*. <https://sl1nk.com/qjnjnoc>
- Quijano, A. (2000). *Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina* (Vol. 13). CLACSO.
- Sanhueza Cisterna, A., & García-Moreno, C. (2024). Participación ciudadana municipal en Chile: Evolución e incidencia de los cambios legislativos. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 28. <http://dx.doi.org/10.32457/riem1.2789>
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad* (E. Rabasco y L. Toharia, Trans.). Editorial Planeta. (Obra original publicada en 1999)
- Sherif, B. (2001). The ambiguity of boundaries in the fieldwork experience: Establishing rapport and negotiating insider/outsider status. *Qualitative Inquiry*, 7(4), 436-447. <https://doi.org/10.1177/107780040100700403>
- Smith, G. (2009). *Democratic innovations: Designing institutions for citizen participation*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511609848>
- Somma, N. M., Bargsted, M., Disi Pavlic, R., & Medel, R. M. (2021). No water in the oasis: the Chilean Spring of 2019-2020. *Social movement studies*, 20(4), 495-502.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight "big-tent" criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*, 16(10), 837-851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2021). Recommendation on the ethics of artificial intelligence. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>
- Vidal, T., Berroeta, H., de Masso, A., Valera, S., & Però, M. (2013). Apego al lugar, identidad de lugar, sentido de comunidad y participación en un contexto de renovación urbana. *Estudios de psicología*, 34(3), 275-286. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22442015000300005>
- Walsh, C. (2010). Interculturalidad crítica y educación intercultural. *Construyendo interculturalidad crítica*, 75(96), 167-181.
- Wampler, B. (2012). Participatory budgeting: Core principles and key impacts. *Journal of Public Deliberation*. <https://doi.org/10.16997/jdd.138>