



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Trabajo de Integración Curricular Bajo la Modalidad de Proyecto de Investigación para
la Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social

Tema:

El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas
del Cantón Manta, años 2024-2025

Autor (a):

Andrade Valencia Danna Maholy

Tutor (a):

Lcda. Jazmín Estefanía Moreira Valencia, Mg

Año Lectivo:

2025 – 2026 (1)

Manta- Manabí- Ecuador



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Trabajo de Integración Curricular Bajo la Modalidad de Proyecto de Investigación para
la Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social.

Tema:

El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas
del Cantón Manta, años 2024-2025

Autor (a):

Andrade Valencia Danna Maholy

Tutor (a):

Lcda. Jazmín Estefanía Moreira Valencia, Mg

Año Lectivo:

2025– 2026 (1)

Manta- Manabí- Ecuador

Tema:

El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, años 2024-2025.

Aprobación del Tribunal de Grado

TEMA: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, años 2024 -2025

Sometido a consideración de la autoridad de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, carrera de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, declara:

APROBADO

	FIRMA
Dr. Lenin Arroyo Baltán, PhD Decano de Facultad	
Lic. Jazmín Moreira Valencia. Mg. Tutora de Investigación	

	CALIFICACIÓN	FIRMA
Lic. Nancy Reyes Mero, Mg. MIEMBRO DE TRIBUNAL		
Lic. Richard Rodríguez Andrade, Mgtr. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		

Certificado de Revisión de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y bienestar de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la modalidad proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante Andrade Valencia Danna Maholy, legalmente matriculada en la carrera de Trabajo Social, período académico 2024-2025-1, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema es "El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, 2024 -2025."

El presente trabajo de integración curricular bajo la modalidad proyecto de investigación ha sido desarrollado en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 31 de julio de 2025.

Lo certifico,



Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg

Docente Tutora

Área: Ciencias Sociales

Certificado de Revisión del Sistema

Certificado de Revisión del Sistema Compilatio

Manta, 31 de julio del 2025

Doctor Lenin Arroyo Baltán, PhD

Decano Facultad de Ciencias Sociales y bienestar

Se informa a usted sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias Compilatio, al que se fue sometido el trabajo de Titulación de la estudiante Andrade Valencia Danna Maholy, en la modalidad Proyecto de investigación cuyo título es: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024-2025, su análisis presenta un [5]% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Andrade Valencia Danna Maholy - copia

5%
Textos sospechosos

4% Similitudes
2% similitudes entre comillas
0% entre los tópicos mencionados
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Andrade Valencia Danna Maholy - copia.docx
ID del documento: a75d5b1d59dec950a3066933c2c4a637ad0f4a6
Tamaño del documento original: 1,43 MB

Depositante: JAZMIN MOREIRA VALENCIA
Fecha de depósito: 27/7/2025
Tipo de carga: Interface
Fecha de fin de análisis: 27/7/2025

Número de palabras: 13.380
Número de caracteres: 87.947

Por su consiguiente, como tutor del presente trabajo de integración curricular doy constancia de este resultado, para efecto sea sometido a revisión por los lectores y siga el procedimiento a fin de la titulación.

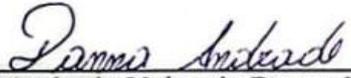
Atentamente


Lcda. Jazmín Moreira Valencia, Mg.
Tutora de Investigación

Declaración de Autoría

Los criterios emitidos en el Proyecto de El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024 - 2025 como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de la autora de este trabajo de grado

Manta 25 de julio del 2025



Andrade Valencia Danna Maholy
CI: 131783393-5

Agradecimientos

Ante todo, quiero agradecer a Dios por permitirme alcanzar cada una de las metas que me he propuesto a lo largo de mi carrera profesional, por las bendiciones y darme las fortalezas para seguir adelante y nunca rendirme, por estar siempre conmigo, y no desampararme o dejarme caer en los momentos más difíciles.

Agradezco profundamente a mi madre y a mi padre por estar siempre apoyándome desde el inicio, por los consejos y por todos los sacrificios que realizaron para que pudiera culminar mis estudios académicos. A mis hermanas por la paciencia y constante respaldo.

A mis amigas Adanis y Ariana, que me han ayudado bastante a lo largo de carrera, les agradezco por brindarme su hermosa amistad y regalarme momentos inolvidables. A mi pareja, estuvo a mi lado en los momentos más importantes, apoyándome y escuchándome con cariño.

Extiendo también mi agradecimiento a mi estimada tutora de este trabajo investigativo, la Lic. Jazmín Moreira por su guía, apoyo y por compartir sus conocimientos en el proceso de elaboración de la investigación, su acompañamiento fue esencial para completar con éxito esta investigación.

Finalmente, gracias a cada una de las personas que formaron parte de mi formación profesional: conocidos, amigos, docentes, licenciados y licenciadas, por sus consejos, enseñanzas y apoyo constante durante todo mi recorrido académico.

Dedicataria

Dedico este logro, con todo mi corazón, a Dios, quien me dio la fuerza para no rendirme y continuar con fe en cada etapa de este camino. A mi querida madre Yaneth Valencia por su amor, sacrificio y constante apoyo. A mis hermanas por darme de su apoyo moral. A mi pareja Rafael, por ser mi apoyo emocional, por escucharme y animarme en los momentos clave. Y sin olvidarme de mi gatito Mishi, quien me traído mucha felicidad en momentos difíciles.

Con todo mi amor y gratitud

Danna Andrade Valencia

Tabla de Contenido

Tema:	3
Aprobación del Tribunal de Grado	4
Certificado de Revisión de Tutor.....	5
Certificado de Revisión del Sistema.....	6
Declaración de Autoría.....	7
Agradecimientos.....	8
Dedicataria.....	9
Introducción.....	17
Resumen	18
Abstract.....	19
Capítulo I: Acerca Del Problema.....	20
Planteamiento del problema.....	20
Objetivos	22
Objetivo general	22
Objetivos específicos.....	22
Justificación	22
Hipótesis	24
Capitulo II: Marco Teórico.....	24
Aspectos teóricos	24
Teoría de la comunicación digital	24

	11
Teoría de la brecha e inclusión digitales	28
Enfoques sobre la tecnología.....	29
Aspectos conceptuales	30
Tecnologías de la información y comunicación.....	30
Clasificación de las TIC's	32
Características de las TICS	33
Ventajas de las TIC	35
Desventajas de las TIC	37
Tecnología y Trabajo Social	37
Intervención Social.....	38
Nuevas tecnologías para la Intervención social:	38
Antecedentes de la Investigación.....	39
Fundamentos Legales.....	43
La Declaración Universal de los Derechos Humanos	43
La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	43
Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales 1	
.....	43
Constitución De La República Del Ecuador	44
Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Publica	46
Fundamentos Teóricos del Trabajo Social.....	46
Modelo sistemático	47

	12
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	48
Tipo de Investigación.....	48
Correlacional.....	48
Investigación descriptiva.....	48
Diseño de Investigación.....	49
Diseño Concurrente de Triangulación.....	49
Métodos de Investigación.....	50
Método de Triangulación.....	50
Operacionalización de Variables.....	51
Población y Muestra.....	56
Población.....	56
Muestra.....	56
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
Encuesta.....	57
Fundamentos Epistemológicos.....	57
Elección de Informantes Claves.....	58
Técnica de Recolección de la Información.....	58
Entrevistas semiestructuradas.....	58
Técnica de Registro y Transcripción de la Información.....	59
Método para la intervención de la información.....	59
Análisis de contenido.....	59

	13
Capítulo IV: Resultados.....	60
Análisis y Discusión de los Resultados	60
Resultados de Encuesta	60
Resultados de Entrevista	82
Conclusiones.....	86
Recomendación.....	88
Referencias	89
Anexos	92

Índice de Tablas.

Tabla 1 Variable Independiente: El uso de las tecnologías	51
Tabla 2 Variable Independiente: Intervención Social	54
Tabla 3 Lugar de trabajo.....	61
Tabla 4 Genero	62
Tabla 5 Rango de edad de los encuestados.....	63
Tabla 6 Nivel de educación de los encuestados	65
Tabla 7 Institución de los encuestados	67
Tabla 8 Importancia de la tecnología en el área laboral	68
Tabla 9 Utilización de la tecnología en el ejercicio laboral	69
Tabla 10 Aplicaciones tecnológicas utilizadas en el proceso de intervención ...	70
Tabla 11 Herramientas o aplicaciones tecnológicas.....	72
Tabla 12 Tiempo de uso de las tecnologías en el área laboral	73
Tabla 13 Adaptación con el uso de las tecnologías	75
Tabla 14 Recursos necesarios para una intervención efectiva	77
Tabla 15 beneficio del uso de la tecnología	78
Tabla 16 Área de intervención.....	80

Índice de Gráficos.

Gráfico 1	61
Gráfico 2	63
Gráfico 3	64
Gráfico 4	66
Gráfico 5	67
Gráfico 6	68
Gráfico 7	69
Gráfico 8	71
Gráfico 9	72
Gráfico 10	74
Gráfico 11	75
Gráfico 12	77
Gráfico 13	79
Gráfico 14	81

Índice de Anexos

Anexo 1 : Cuestionario de preguntas para encuesta.....	92
Anexo 2: Banco de Preguntas para Entrevista.....	96
Anexo 3 Oficios de Solicitud.....	97
Anexo 4 del consentimiento informado.....	101

Introducción

En los últimos años, la tecnología ha generado profundas transformaciones en la sociedad, evolucionando con rapidez e incorporándose en múltiples ámbitos de la vida cotidiana. El Trabajo Social no ha sido ajeno a este proceso, ya que las herramientas digitales se han convertido en un recurso clave para fortalecer la intervención profesional en instituciones públicas y privadas del cantón Manta.

Este estudio parte del reconocimiento de que las tecnologías no solo modifican las formas de comunicarse e interactuar, sino también la manera en que los profesionales llevan a cabo sus actividades en el campo profesional, permitiendo llevar una mejora en la eficacia y agilidad en base a la atención a los usuarios, ya que si bien se conoce que el trabajador social trabaja directamente con los usuarios no siempre se podrá tener un contacto presencial, para ello los profesionales utilizan el gran beneficio de usar la herramientas para así no perder la comunicación con los usuarios.

Dentro de este contexto, se vuelve imprescindible que los trabajadores sociales adquieran competencias digitales para garantizar intervenciones pertinentes, éticas y adaptadas a los nuevos escenarios, este presente estudio utiliza un enfoque mixto, basado en encuestas y entrevistas. Con este propósito, la investigación adopta un enfoque mixto basado en encuestas y entrevistas, orientado a comprender la realidad institucional y profesional en torno al uso de la tecnología en la práctica del Trabajo Social.

Resumen

Este trabajo de investigación se centra en el uso de la tecnología en la intervención social en instituciones públicas o privadas del cantón Manta, con el objetivo de determinar el impacto del uso de la tecnología en las intervenciones sociales en las instituciones que residen en Manta, obteniendo una examinación de su utilidad, el grado de implementación en dichas instituciones locales y conocer las herramientas que se utilizan y que ayudan en el campo profesional del Trabajo Social. Para ello se empleó una metodología mixta, con enfoque correlacional y descriptivo, asimismo se empleó dos técnicas; la aplicación de encuestas a 30 profesionales en Trabajo Social de distintas instituciones y la realización de entrevistas semiestructuradas a informantes claves que ejecutan en este campo profesional, y, para ello se entrevistó a 4 trabajadoras sociales, dos de instituciones públicas y dos de instituciones privadas en la ciudad de Manta, obteniendo una visión clara y consistente en las diferentes instituciones para lograr una investigación justa equitativa. Los resultados obtenidos concluyeron en que la mayoría de los trabajadores sociales reconocen el beneficio que trae la tecnología en su implementación diaria en las actividades laborales, además afirman que existen herramientas eficaces para agilizar los procesos, mejorar la comunicación con los usuarios, facilita el seguimiento de casos y amplía el acceso a servicios, siempre que se integre de forma ética y adaptativa, al mismo tiempo en que las instituciones deben promover la formación digital constante del personal, recomendando fortalecer las capacidades digitales de los profesionales.

Palabras clave: Intervención Social, Tecnología, Trabajo Social, Herramientas, Profesionales

Abstract

This research focuses on the use of technology in social intervention in public or private institutions in the Manta canton. The objective is to determine the impact of the use of technology in social interventions in institutions located in Manta, obtaining an examination of its usefulness, the degree of implementation in these local institutions, and knowing the tools that are used and that assist in the professional field of Social Work. For this purpose, a mixed methodology was used, with a correlational and descriptive approach. Two techniques were also used: the application of surveys to 30 Social Work professionals from different institutions and the conduct of semi-structured interviews with key informants who work in this professional field. For this purpose, four social workers were interviewed, two from public institutions and two from private institutions in the city of Manta, obtaining a clear and consistent view of the different institutions to achieve a fair and equitable investigation. The results obtained conclude that the majority of social workers recognize the benefits that technology brings in its daily implementation in work activities. They also affirm that there are effective tools to streamline processes, improve communication with users, facilitate case follow-up and expand access to services, provided that it is integrated in an ethical and adaptive manner. At the same time, institutions must promote ongoing digital training for staff, recommending strengthening the digital capabilities of professionals.

Keywords: social intervention, technology, social work, public and private institutions, digital tools.

Capítulo I: Acerca Del Problema

Planteamiento del problema

En los últimos años, la tecnología ha evolucionado de manera vertiginosa a nivel mundial, transformando diversos aspectos de la vida en sociedad, en lo que respecta con la transformación ha influido considerablemente en los comportamientos sociales de los individuos debido a la constante disponibilidad al momento de conectarse y recibir información, no solo por medio de la televisión, sino también por los smartphones que ofrecen un amplio acceso a aplicaciones y múltiples plataformas digitales que han modificado profundamente la forma en que las personas interactúan.

La presencia de nuevas tecnologías, que cada vez cuentan con más funciones, y vinculadas a diferentes sectores, pueden generar cambios en la vida laboral, específicamente una transformación de las relaciones con el mundo profesional tal y como lo entendemos hoy. (Herrera A. , 2017)

Estas tecnologías nos alejan paulatinamente de las actividades tradicionales y nos sumergen en una realidad digital que transforma no solo la manera en que nos comunicamos, sino también cómo trabajamos, aprendemos y participamos en la vida social, dado que el acceso a la información y la construcción de vínculos sociales se ven profundamente afectados, tanto positiva como críticamente

Las nuevas tecnologías se convierten en un elemento fundamental para que el Trabajador Social alcance sus objetivos que lo definen como profesión. El hecho de capacitarse es un gran paso para adquirir nuevos conocimientos en relación con los programas, plataformas que puede utilizar en su quehacer profesional. (Cedeño Rengifo, Loor Lino, y Vélez Santana, 2019)

Este enfoque habla en cómo las competencias digitales se han vuelto esenciales en la práctica profesional del Trabajo Social, dado en el contexto donde la intervención remota es necesaria, además, los profesionales deben evolucionar constantemente en sus conocimientos para poder adaptarse de manera eficaz ante a las tecnologías presentes en cada institución u organización.

Esto no solo implica el manejo técnico de plataformas y herramientas digitales, sino también el desarrollo de habilidades críticas y éticas para garantizar una atención adecuada, segura y pertinente a las poblaciones con las que se trabaja. Remarcando que el Trabajo Social tiene el reto de aplicar estrategias de intervención incorporando las herramientas tecnológicas que permitan responder con eficacia y sensibilidad a los nuevos desafíos sociales.

En la ciudad de Manta existen diversas instituciones, tanto públicas como privadas, que hacen uso de las tecnologías, las cuales han ido evolucionando con los pasos del tiempo y adaptándose a las necesidades sociales, en el campo del Trabajador Social estas distintas herramientas digitales han beneficiado a la mayoría de los profesionales, ya que facilitan los procesos de intervención, ofreciendo un servicio más ágil, eficiente y oportuno, y todo esto gracias a la implementación de plataformas digitales, sistemas de información social o canales de atención virtual que presentan cada institución. Sin embargo, persisten interrogantes sobre el verdadero alcance de estas tecnologías en la calidad de las intervenciones sociales y sobre la preparación de los trabajadores sociales para utilizarlas de manera óptima.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto del uso de la tecnología en las intervenciones sociales en las instituciones públicas y privada del cantón Manta, año2024-2025.

Objetivos específicos

Examinar las formas de intervención social aplicando la tecnología en las instituciones públicas y privadas del cantón Manta, años 2024-2025.

Identificar los programas tecnológicos que se utilizan en la intervención social los profesionales de las instituciones públicas y privadas del cantón Manta, años 2024-2025.

Analizar la relación del uso de la tecnología con las intervenciones sociales en las instituciones públicas y privada del cantón Manta, años 2025

Justificación

El uso de la tecnología ha transformado de manera significativa todos los aspectos de la sociedad, en los últimos años, los avances tecnológicos han modificado las distintas profesiones relacionadas con la intervención social. En este contexto, el Trabajo Social no ha sido la excepción, y es relevante analizar cómo los trabajadores sociales han incorporado las tecnologías digitales en sus prácticas profesionales, evaluando si realmente se han adaptado a estos nuevos entornos.

Según Cedeño Rengifo, Loor Lino, y Vélez Santana (2019), “la innovación tecnológica se ha extendido rápidamente en gran parte del mundo. En muchos casos, las tecnologías digitales han impulsado el crecimiento, ampliando las oportunidades y

mejorando la prestación de servicios”. Estos avances han permitido a los profesionales del Trabajo Social mejorar la calidad y eficacia de los servicios que brindan

Por su parte, Carmen Barranco (2004), define la intervención en Trabajo Social como “la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.”

El desarrollo acelerado de la tecnología ha ido transformado profundamente todos los aspectos de la sociedad, influyendo tanto en los sectores público como en los privados, dentro de este contexto, la intervención social es entendida como el conjunto de acciones destinadas a mejorar las condiciones de vida de la población cosa que también ha experimentado cambios significativos en relación con los avances de la tecnología que ha ido tomando su uso de manera más eficaz y rápida en todos los aspectos.

La presente investigación, cuya metodología es mixta busca analizar y comprender como el uso de la tecnología puede optimizar los procesos de intervención social que ponen en práctica los profesionales de Trabajo Social en las diferentes instituciones públicas y privadas del cantón Manta, y del gran desempeño que es utilizar de manera eficaz estas tecnologías en la actualidad, ya que, la implementación y ejecución de herramientas tecnológicas ofrece un amplio potencial para mejorar los procesos de diagnóstico, atención y seguimiento de problemáticas.

Por lo tanto, esta investigación resulta necesaria para comprender cómo la tecnología fortalece la práctica del Trabajo Social en Manta.

Hipótesis

El uso de herramientas tecnológicas incide de manera positiva en la eficacia y calidad de los procesos de intervención social desarrollados por profesionales de Trabajo Social en instituciones públicas y privadas del cantón Manta, año 2024-2025.

Capítulo II: Marco Teórico

Aspectos teóricos

El uso de la tecnología en la intervención social ha transformado las dinámicas de interacción con los usuarios, generando mayor eficiencia en la gestión y el monitoreo de los servicios sociales, esto gracias al acceso inmediato a los datos, los profesionales pueden diseñar intervenciones más precisas y adaptadas a las necesidades específicas de cada individuo. Además, el uso de los medios digitales es un recurso clave para las instituciones públicas y privadas. A continuación, se presentarán teorías en relación con el tema presente.

Teoría de la comunicación digital

Según como menciona Ana Herrera (2022) esta teoría de la comunicación digital surge como un marco de estudio investigativo que se ha ido desarrollando con el avance de las tecnologías digitales y su impacto en la cultura, la difusión de información y las formas de vida de la humanidad.

Además, diferentes investigadores que han abordado esta teoría han analizado los distintos elementos, como el autor Carlos Scolari que identifica cinco características clave que diferencian a las comunicaciones digitales de las análoga, como los libros, revistas, televisión y radio en su obra “Hipermediaciones”. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva

Multimedialidad o Convergencia multimedia: Se refiere a todo tipo de información en un único soporte, dando una experiencia nueva para los usuarios, cruzando y combinando las diferentes lenguas que existen y medios en una sola plataforma, permitiendo un acceso más rápido y sencillo. Otra definición del proceso de convergencia digital es la capacidad que tiene una red para transportar todo tipo de información refiriéndose a sonidos, imágenes, textos en línea, entre otras más.

En la actualidad la multimedialidad permite que las plataformas y sitios web no solo almacenen diversos tipos de contenido de manera eficiente, sino que también faciliten su difusión y compartan mucho más fácilmente, conservando su calidad y haciéndolos más accesibles al público.

Digitalización: Scolari (2008, como se cita en Ana Muñoz, 2022, p. 80) define la digitalización como “un proceso a través del cual las señales eléctricas pasan de un dominio analógico a uno binario”. Este proceso permite que la información analógica se transforme en datos que pueden ser almacenados, procesados y compartidos fácilmente. En el Trabajo Social, la digitalización facilita la gestión de información de usuarios y comunidades, optimizando el seguimiento de casos y haciendo posible la intervención incluso sin contacto presencial, lo que mejora la eficacia y precisión de los servicios ofrecidos.

Según Quintanilla (2001, como se cita en Osorio, 2019) “las grandes orientaciones o enfoques en las teorías sobre la técnica y la tecnología, pueden ser agrupadas en tres apartados: la orientación instrumental, la cognitiva, y la sistémica.” En este proceso trata de explicar que todo tipo de contenido se convierte en datos numéricos que pueden ser modificados de una forma ilimitada. Estos datos,

denominados bits, duelen mezclarse fácilmente, creando un espacio ideal y esencial para el desarrollo de la multimedia.

“Nos estamos acostumbrando cada vez más a las ventajas de las herramientas digitales y las implementamos de manera cada vez más natural y automática en la producción de cualquier cosa, ya sea rutina diaria o producción profesional.” (Muñoz, 2022)

Hipermedialidad o Hipertextualidad: Hace referencia a una estructura base que es utilizada para escribir textos digitales en los diferentes sitios web en las que se insertan enlaces por asociaciones en todo el texto. El hipertexto está en constante evolución, esto quiere dar a entender que no es algo estático ya que juega con la forma en que se organiza la información, tener una jerarquía que puede que secuencial.

Actualmente, gracias a que el hipertexto realiza la forma en que se organiza, las estrategias del usuario permiten: profundizar, avanzar, retroceder y explorar a su ritmo, dando la oportunidad de poder guardar y realizar más acciones que le otorgando una autonomía en donde cualquier cosa que elija signifique un aporte informativo de todas formas.

El hipertexto no solo permitió más autonomía y libertad de elección para las y los usuarios, sino que también dio paso a plataformas en las que la interacción y las acciones que toman los receptores se volvieron una parte esencial del funcionamiento de Internet y sus redes sociales. En ellas, la entrega de información dejó de ser unidireccional y se volvió bidireccional. En otras palabras, se convirtió en una construcción social abierta y proteiforme. (Muñoz, 2022)

Reticularidades: La reticularidad o conocida como Paradigma de la red se refiere a la manera en que la información y los contenidos se distribuyen en la comunicación digital, antes los medios tradicionales se transmitían desde un productor hacia una amplia audiencia, ahora gracias a los avances han logrado que las herramientas digitales pueden distribuir los contenidos de una mejor manera, permitiendo una mejor comunicación y rapidez.

Explicando que ya no solo existe un proveedor de contenido buscando obtener un público mayor, sino que también los usuarios puedan compartir contenido y así mismo producir una red en la que se visualice el constante intercambio de comunicación.

Interactividad: Muñoz (2022) señala que “los usuarios ya no solo son activos y selectivos, sino interactivos”. Esto trata de dar a entender que existe una relación entre ambos actores, los medios digitales recopilan información para luego ser entregada a los creadores, permitiendo que estos puedan usar para seguir produciendo contenido, he aquí en donde se ve la interconexión

Esta interconexión ha transformado la cultura en varios aspectos, logrando que estas nuevas formas de relacionarnos influyan de manera profunda en nuestra realidad proporcionando una especie de revolución global.

Muñoz (2022) señala:

Esta información muy pocas veces es obtenida y almacenada de forma inocente.

Al contrario, mucha de esa información ha terminado siendo un negocio y una

forma lucrativa de ayudar a empresas y servicios a obtener datos valiosos sobre los usuarios, incluso cuando muchos de nosotros no nos damos cuenta.

Teoría de la brecha e inclusión digitales

Los servicios tecnológicos de la información y la comunicación conocidos como (TIC) son herramientas en las que a partir de su uso pretenden ofrecer un medio en donde las personas pueden mejorar en su vida cotidiana, incluyendo premisas de programas y proyectos que tengan como objetivo principal favorecer a la comunidad menos vista por la sociedad, con necesidades ya sean su condición económica, educativa, género y más, estas iniciativas se las denomina inclusión digital

“El propósito de la inclusión digital es cerrar lo que se ha denominado la brecha digital, descrita como la diferencia que existe entre aquellas personas que tienen acceso a las TIC y aquellas que no lo tienen.” (Ramírez-Castañeda y Sepúlveda-López, 2018).

Para relacionar el tema de la inclusión y su gran brecha digital se necesita analizar los aspectos sociales y tecnológicos vista desde una forma coexiste. Estos aspectos no solo deben ser investigados desde el acceso a herramientas, se debe de considerar las necesidades personales o grupales de las comunidades sociales existentes en base de que son el objetivo de los programas y proyectos que busca resolver la ausencia de acceso, alfabetización y el uso adecuado de estos servicios.

Los administradores de sistemas informáticos han desarrollado habilidades para entender e identificar necesidades y problemas específicos de las organizaciones en las cuales se requiere la utilización de herramientas TIC. Esto incluye comprender en cuáles casos las herramientas tecnológicas pueden ser el medio para satisfacer dichas

necesidades o resolver problemas, la manera de hacerlo y la consideración de las implicaciones sociales que estas decisiones conllevan; todos aspectos necesarios para abordar la brecha y la inclusión digital. (Ramírez-Castañeda y Sepúlveda-López, 2018).

Enfoques sobre la tecnología

Enfoque instrumental o artefactual; Según González et al. (1996, p. 130), “la concepción artefactual o instrumentista de la tecnología es la visión más arraigada en la vida ordinaria. Se considera que las tecnologías son simples herramientas o artefactos contruidos para una diversidad de tareas”. Esta concepción puede complementarse señalando que las tecnologías son resultado del conocimiento técnico aplicado mediante técnicas empíricas, como en los artefactos artesanales, o mediante la ciencia, como en los artefactos industriales, en este sentido, el desarrollo tecnológico está relacionado con la moderna producción y la innovación en bienes materiales.

Según Osorio (2019), en relación con los Roe Smith y Marx (1996):

Desde el enfoque instrumental de la tecnología, el factor fundamental del desarrollo tecnológico sería la difusión de innovación, es la fuerza del cambio, y serían las máquinas las que deciden sobre la organización. A esta concepción, en donde la tecnología determina la organización social, se le conoce como determinismo tecnológico

Mumford, en sus reflexiones sobre el desarrollo tecnológico, advertía sobre la creación de estructuras sociales despersonalizadas a medida que avanzaba la tecnología, puesto que, según él, este fenómeno daba lugar a lo que denominaba la "megamáquina", una entidad que abarcaba tanto el aparato científico y técnico como la jerarquía que lo gestionaba y controlaba. Daba a entender que esto representaba un sistema en el que las

personas eran vistas como engranajes dentro de una vasta maquinaria de poder y control, donde la tecnología no solo era un instrumento, sino un factor dominante que moldeaba la organización social.

Otro autor mencionado por Osorio (2019) redacta... Mientras que para Winner, el problema no descansa simplemente en el uso de las tecnologías, ellas se viven de forma pasiva, aceptada, en una especie de sonambulismo tecnológico, con consecuencias insospechadas; de ahí que más que contemplar el determinismo, de lo que se trata es de elecciones, que son ante todo políticas, en procura de sistemas tecnológicos menos amenazantes y más democráticos.

“Las máquinas serían un mecanismo mediador por el que la actividad económica y la adquisición de fortuna harían posible la sociedad capitalista” (Osorio, 2019).

Aspectos conceptuales

Tecnologías de la información y comunicación

“Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) generaron una revolución digital al derrumbar las barreras de espacio y tiempo que existían hace unos años, dando paso a una reinención en la economía, la innovación y la competitividad mundial.” (IKUSI, 2020)

Las tecnologías de la información y la comunicación han revolucionado la manera en que nos comunicamos, optimizando la rapidez y calidad de los intercambios, lo que se traduce en ahorros significativos de tiempo y costos tanto en el ámbito empresarial como en la vida cotidiana, ofreciendo mayor comodidad y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.

Según Graells (2000), las tecnologías de la información y la comunicación comprenden los avances tecnológicos que están relacionados con la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que facilitan herramientas para procesar y difundir información a través de diversos canales, como puede ser el Internet que se destaca como el elemento más relevante, y logra formar la conformación de lo que se conoce como la Sociedad de la Información.

Por su parte, Jesús Salinas (2008) expone que:

Las TIC son cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a que los conocimientos sea efímeros y a la continua emergencia de nuevos valores, provocando cambios en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, nuestra forma de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación... Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

Las TIC son un conjunto de tecnologías diseñadas para hacer más eficiente la comunicación mediante herramientas que permiten emitir, acceder y tratar información de manera efectiva a través de recursos comunicacionales y tecnológicos que optimizan estos procesos

Clasificación de las TIC's

Las tecnologías de la información y comunicación comprenden múltiples dispositivos que usas de manera constante en tu vida diaria:

Redes

Red de telefonía fija. Aunque ahora ya no es tan común tener un teléfono fijo, sigue siendo un medio útil para comunicarse.

Red de telefonía móvil. En cambio, los dispositivos móviles son los que dominan el mercado de las telecomunicaciones.

Red de banda ancha. Son redes que tienen la capacidad de transmitir información a altas velocidades.

Redes de televisión. Existen cuatro tipos de tecnología por las que se transmiten contenidos a través de este medio: televisión terrestre, vía satélite, por cable y por internet.

Redes en el hogar. La red más utilizada hoy en día es el wifi que es una tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos.

Dispositivos

Computadora. Dispositivo que permite cumplir con diversas tareas como escribir textos, editar bases de datos o realizar actividades de ocio.

Teléfono inteligente. Los smartphones ahora son una extensión de las personas gracias a las múltiples funcionalidades con los que son diseñados.

Televisión inteligente. Este dispositivo es la combinación de la televisión tradicional y el internet y ofrece una mayor variedad de contenidos.

Consolas de videojuegos. Es un sistema de entretenimiento que permite la ejecución de videojuegos ya sea en cartuchos, discos ópticos o tarjetas de memoria.

Servicios

Correo electrónico. Es el servicio de red que permite enviar y recibir mensajes por medio de la comunicación electrónica.

Búsqueda de información. Son todos aquellos motores de búsqueda con los que puedes hacer consultas en internet.

Servicios en la nube. Es un medio de almacenamiento y conexión que te permite acceder desde cualquier parte del mundo, siempre y cuando dispongas de conexión.

Streaming. Se traduce como transmisión en directo y gracias a este servicio los usuarios pueden disfrutar contenido multimedia desde múltiples plataformas.

Redes Sociales. Son el medio de comunicación y entretenimiento más popular, ya que tienen una amplia variedad de funcionalidades.

Características de las TICS

Según Cabero (1998), las tecnologías de la información y la comunicación presentan varias características fundamentales:

Inmaterialidad: llevan a cabo el proceso de creación de información esencialmente inmaterial, que puede trasladarse con transparencia y de forma instantánea a lugares distantes.

Interactividad: los tics hacen posible el intercambio de información entre un usuario y un computador, y es precisamente esa interacción la que permite adecuar los recursos utilizados a los requerimientos y características de dicho usuario. Esta interactividad también es propia de los softwares educativos.

Interconexión: tiene que ver con la creación de nuevas posibilidades, partiendo del enlace entre dos tecnologías. Un ejemplo de interconexión es la telemática, que resulta de la unión entre la informática y las tecnologías de comunicación, y que ha dado lugar a nuevas herramientas como el famoso correo electrónico o e-mail.

Instantaneidad: esta característica se refiere a la capacidad de las TIC de transmitir información a larga distancia y de una manera sumamente veloz.

Digitalización: la información es representada en un formato único universal, el cual permite que los sonidos, los textos, las imágenes, etc., sean transmitidos a través de los mismos medios.

Amplio Alcance que Abarca los Campos Cultural, Económico, Educativo, Entre Otros: las TIC no sólo han generado un impacto considerable en un único ámbito o en un grupo específico de individuos, sino que han llegado a expandirse y a penetrar en áreas importantes como la economía, la educación, la medicina, entre otras, todo esto a nivel global.

Mayor Influencia Sobre Los Procesos Que Sobre Los Productos: las TIC no sólo les brindan a los individuos la posibilidad de acceder a una gran cantidad de información para construir conocimiento a partir de ella, sino que además les permiten hacerlo mediante la asociación con otros usuarios conectados a la red. Los individuos tienen un mayor protagonismo en la creación de conocimiento de forma colectiva.

Innovación: el desarrollo de los tics se ha caracterizado por generar una necesidad de innovación, sobre todo en lo que respecta al campo de lo social, dando lugar a la creación de nuevos medios para potenciar las comunicaciones

Diversidad: las tecnologías de la información y las comunicaciones no cumplen con un único propósito, por el contrario, resultan bastante útiles para la ejecución de más de una función. De tal manera, pueden utilizarse para llevar a cabo la comunicación entre personas, así como también para la creación de nueva información.

Tendencia a la automatización: se habla del desarrollo de herramientas para el manejo automático de la información en un gran número de actividades sociales y profesionales.

Ventajas de las TIC

Dado que las TIC tienen un alcance sumamente amplio, llegando a impactar en sectores importantes de la sociedad actual, como lo son el campo económico, social, educativo, etc., existen ventajas específicas que su uso puede facilitar a cada una de estas áreas.

Facilitan La Comunicación A Larga Distancia cada vez son menos las barreras que frenan la interacción entre unos y otros, pues las tecnologías de la información y la comunicación han hecho posible el intercambio de mensajes a distancia y de forma instantánea.

Brindan Acceso A Información Abundante Y Variada gracias a las TIC podemos estar al tanto de lo que ocurre en cualquier parte del mundo, además de contar con información proveniente de diversas fuentes pero que gira en torno a un mismo tema. Esto representa una gran ventaja principalmente para el campo educativo, ya que

los estudiantes pueden contar con una mayor cantidad de contenido útil para su formación, por lo que las TIC en la educación complementan la educación tradicional y llevan el aprendizaje a un nuevo nivel.

Permiten El Desarrollo De Actividades U Operaciones A Través De La Red, como es el caso del popular comercio electrónico, el cual ha facilitado en gran medida la vida de sus usuarios y cada día sigue sumando más y más de ellos. De esta manera, han disminuido considerablemente nuestra de necesidad de movernos y salir del espacio físico en el que nos encontramos para obtener un producto.

Al igual que el comercio electrónico, también se han desarrollado otros términos similares como el e-business (negocio electrónico), e-health (sanidad electrónica), e-government (gobierno electrónico), e-learning (aprendizaje electrónico), e-work (teletrabajo), y el ya muy conocido e-mail (correo electrónico), todo ello gracias al impacto que ha generado la aplicación de las TICS en los distintos sectores de la sociedad y de la economía global.

Dan Lugar A La Creación De Nuevos Empleos en el área de telecomunicaciones (teletrabajo), y han hecho posible el surgimiento de nuevas profesiones como, por ejemplo: ingeniero de software, diseñador multimedia y diseñador web, ingeniero de red, técnico de redes, profesor de informática, teletrabajador, etc.

Las TIC Favorecen el Impulso de los Negocios y la Actividad Empresarial, a través de la combinación entre el internet y la mercadotecnia.

Desventajas de las TIC

En el aspecto social: Se ha creado una polémica que gira principalmente en torno a la comunicación a través de dispositivos electrónicos que, aunque ha facilitado el intercambio de información entre individuos ubicados a largas distancias, ha llegado a desplazar en cierta forma las relaciones sociales "cara a cara".

En el aspecto de la educación: Las TIC han revolucionado el método de aprendizaje, complementando la educación impartida a través de libros y revistas escolares, facilitando el acceso de los estudiantes a una mayor masa de información y fomentando la creatividad y la iniciativa de estos.

El amplio y fácil acceso a las redes, sobre todo a la internet, puede ser objeto de distracción para los estudiantes, quienes pueden perder momentáneamente el interés en el estudio, inclinándose hacia el entretenimiento que las tecnologías pueden ofrecer

La gran cantidad de información que los alumnos pueden encontrar en la red no deja de ser considerada un arma de doble filo, puesto que, así como resulta de gran utilidad para el desarrollo de nuevos contenidos académicos, también puede entorpecer la creación conocimientos si se trabaja con información incompleta o procedente de fuentes poco confiables, una posibilidad que no debe descartarse.

Tecnología y Trabajo Social

Según Rodríguez (2010), la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha generado una auténtica revolución a nivel internacional, transformando culturas, estructuras sociales, modelos de producción económica, mercados laborales y múltiples aspectos de la vida cotidiana en la mayoría de los países.

En relación con el papel de los Trabajadores Sociales también se ha podido ver un cambio en los escenarios donde se lleva a cabo la intervención social, alterando así la forma en cómo se aplicaban las metodologías anteriormente.

La labor profesional del trabajador(a) social no está reñida con la informática ni las nuevas tecnologías, a pesar de que Mary Richmond “*recomendara siempre que sea posible, un trabajo de persona a persona, directamente, para obtener información [...] la entrevista personal es el mejor momento de aproximación*” (Gaviria, 1996: 49)

Intervención Social

Según como dice Zamanillo (2012). “El término intervención social hoy es genérico, en la medida en que lo social, por extensión, se refiere a toda la acción social que trata de transformar las condiciones existentes de las personas en situación de desventaja social o de exclusión”. La intervención social es una metodología clave en el área del trabajador social, este busca que por medio de esta acción se logre cambiar la realidad de las problemáticas o situaciones que viven las personas menos favorecidas.

La acción de la intervención social es ejecutada por profesionales de las distintas entidades públicas y privadas en sus diferentes áreas tanto en lo social, lo judicial, educativo, entre otros con el propósito de intervenir cuando se lo requiera.

Nuevas tecnologías para la Intervención social:

El acelerado avance de la revolución tecnológica ha ido progresivamente cambiado en las formas de vida, tanto en las relaciones sociales, de producir y de consumir, es por eso por lo que los procesos de intervención no solo nos ayudan en poder entender el impacto de estas nuevas tecnologías, si no que nos ayuda a

comprender y utilizar los servicios de la política social ajustando las metodologías y sus técnicas

En la Investigación. Intervenir conlleva investigar. La acción social profesional y académica necesita de un sustento científico que determine, y justifique, su viabilidad, necesidad y oportunidad, cualitativa o cuantitativamente (o desde el método mixto) dentro de la Institución o frente a la comunidad. Y en la actualidad gran parte de la Información necesaria para la acción se encuentra contenida en diferentes instrumentos tecnológicos virtuales como Bases de datos, Revistas digitales, Recursos estadísticos, Instrumentos de recogida de datos y el sistema Big Data.

Antecedentes de la Investigación

En estudios anteriores se ha explorado diversos puntos de vista sobre las variables presentes en la investigación, permitiendo tener un amplio conocimiento de ellas y establecer una extensa perspectiva de la temática propuesta, entre ellos se muestran los siguientes:

El artículo “Panorama de riesgos por el uso de la tecnología en América Latina” realizado por Jhoen Rojas y John Jairo Yepes en el año 2022, contiene una metodología en donde se enfoca en el análisis bibliográfico de estudios realizados en América latina que aborda una revisión analítica de las diversas problemáticas relacionadas con el uso de la tecnología como lo es la ciberadicción, el uso problemático del internet, los delitos informáticos y entre otros aspectos. El propósito de este artículo se basa en contribuir las características y descripciones de la tecnología y su gran aporte en la transformación social y dar un estudio sobre los riesgos por el uso carente en el contexto de Latinoamérica. Analizando se evidencio que es necesario profundizar más en los estudios sociales de la apropiación de la tecnología, si bien es un

medio que ha favorecido de manera positiva en todos los aspectos de la sociedad, asimismo... “Sin duda, ha sido el medio para dominar y moldear el mundo” (Rojas Díaz & Yepes-Londoño, 2022)

El artículo científico “La intervención social y las TIC en tiempos de crisis: una aproximación desde los discursos trabajadores sociales”, realizado por Ana María Contreras Duarte y Luis Gutiérrez Campos, en el año 2023, lleva una metodología cualitativa que tiene el instrumento de la entrevista semiestructurada que analiza desde las experiencias de los trabajadores sociales, los pensamientos y mediaciones que realizan los profesionales y en como las tecnologías han influido en las intervenciones justo durante de la crisis como la pandemia de covid-19, tiene como objetivo reconocer la forma de intervención social que se pone en práctica en los escenarios sociales de situaciones de crisis sociales y sanitarias y en como las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) contribuyen su presencia en estas, explorando evaluar sus ventajas y desventajas. El artículo explora en como las tecnologías de la información han permitido a los profesionales del trabajo sociales puedan mantener sus intervenciones, especialmente en las situaciones emergentes, así mismo, sobre la pérdida del contacto presencial y los efectos en la relación con los usuarios. Los resultados de la investigación concluyen en que las tecnologías han sido el punto clave para mantener la intervención social en los tiempos de la crisis sanitaria del covid-19 pero el uso de esta pone en riesgo la relación con los usuarios, como en la construcción de la confianza y la empatía, finalizando mencionar que se necesita la optimización adecuada de capacitar a los profesionales en el uso de las herramientas tecnológicas.

El artículo “El Trabajador Social y el Uso de la Tecnología como una Herramienta Útil para el Ejercicio Profesional” realizado por Yulixa Yamileth Cedeño

Rengifo, Ligia Estela Loo Lino, y Ana Gabriela Vélez Santana en el año 2019, consideran que la era digital ha estado tomando un auge en la expansión de las diversas áreas de los servicios sociales, en donde los profesionales de trabajo social hacen uso de estas herramientas que les ayuda al momento de fortalecer la intervención, en la investigación se emplea una metodología descriptiva y exploratorio con base de método bibliográfico y estadístico y como instrumento principal la recolección de datos, en donde se aplicó una encuesta a 20 profesionales en trabajo social, la investigación tiene como propósito analizar en como la tecnología impacta y es de gran utilidad en la práctica profesional del trabajador social, y a si mismo analizando en como el avance de la tecnología ha ido cambian en las diversas áreas profesionales enfatizando en las intervenciones sociales, otro objetivo de la investigación es explorar el papel de las herramientas tecnológicas en el conocimiento de estas y en evidenciar las mejoras en las prácticas diarias de los profesionales de trabajo social. En conclusión, el trabajador social y la tecnología están conectados puesto que ambos buscan lograr grandes resultados y por medio de las herramientas digitales se logra que el profesional pueda apoyarse en estas aplicaciones como lo son los programas de Microsoft y otros de gran aporte que les permita difundir información.

El siguiente artículo investigativo “Las nuevas formas de intervención social, Las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social” realizado por Yolanda M. De la Fuente Robles, M. del Carmen Martín Cano en el año 2017, tiene como objetivo hacer énfasis en la importancia de desarrollar estrategias que logren un cambio en las cualidades no solo de las personas sino en un contexto general, y descubrir las posibles barreras ocultas que contengan algún tipo de situación, los resultados del artículo dan relevancia en la intervención social, se considera que es de gran importancia que se visibilice las barreras que están ocultas y se fomente metas en la formación y en lo que

sería la practica en los trabajadores sociales logrando un cambio en las actitudes, finalizando que a pesar de las dificultades de promover la igualdad de oportunidades y a la accesibilidad.

Culminando con el estudio “Escala de Aceptación Tecnológica en Trabajadores Sociales: Ventajas en el Uso de las Tecnologías de Teletrabajo” elaborado por Evaristo Barrera-Algarín, José Luís Sarasola-Sánchez-Serrano, Alberto Sarasola-Fernández y Ana Vallejo-Andrada en el año 2022, nos mencionan que en los últimos años se ha podido visualizar los avances tecnológicos de la información y la comunicación (TIC) de una manera tan acelerada que ha estado transformando las distintas profesiones vinculadas con la intervención social, en relación con el trabajo social, el objetivo principal de la investigación es comprobar si los profesionales de trabajo social presentan un nivel alto de aceptación internacional al uso de las nuevas tecnologías que hoy en día están presentes y en analizar cómo es la relación entre la práctica profesional y el uso de las tecnologías en los trabajadores sociales, el estudio fue realizado de forma cuantitativo, descriptivo y correlacional, con metodología de cuestionario se realizó por medio de Google Formas a 5802 sujetos en donde la muestral final fue de 1144 profesionales del trabajo social en 13 países a través de la red profesional LinkedIn. Los resultados obtenidos del estudio reflejan que los trabajadores sociales tienen una alta Aceptación Tecnológica, las dimensiones que se evaluaron fueron la utilidad la facilidad de uso, el disfrute, la actitud e intención de utilizar estas tecnologías, pero también e destaca que su adaptación efectiva de estas herramientas digitales sigue siendo un desafío y que se debería de utilizar la tecnología para informar y movilizar comunidades en busca de políticas que beneficien a los usuarios.

Fundamentos Legales

Existen leyes, protocolos y códigos que se relacionan con el tema de la presente investigación, a continuación, se detallan los más relevantes en este caso:

La Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 27

1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

2. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora. (Unidas, s.f.)

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Metas del Objetivo 9

Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas el uso de tecnologías para promover el desarrollo inclusivo.

Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales 1

2. Inclusión digital y conectividad

- Fomentar la transferencia de tecnología mediante la asistencia y cooperación técnica y financiera, así como la creación de capacidades científicas y tecnológicas para colmar la brecha digital y del desarrollo.

4. Acceso pleno a la educación, la cultura y la salud en entornos digitales inclusivos y seguros

Conscientes de que

- El desarrollo de tecnologías digitales genera herramientas nuevas con la capacidad de impulsar el desarrollo social y cultural, el acceso pleno a la educación, la cultura y la salud.

9. Un abordaje de las tecnologías emergentes que no renuncie a la centralidad de las personas.

Conscientes de que

- La innovación tecnológica y los nuevos desarrollos tecnológicos y científicos, tales como la Inteligencia Artificial, neurotecnologías o computación cuántica, entre otros, suponen retos que deben abordarse garantizando los derechos de las personas.

(Iberoamericana, 2023)

Constitución De La República Del Ecuador

Artículo. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Artículo. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Publica

Art. 6.- Información Confidencial. - Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República

Fundamentos Teóricos del Trabajo Social

El Trabajo Social es una disciplina que está enmarcada con la intervención social, la cual, es comprendida desde el trabajo organizado por los profesionales en

relación con su acercamiento con personas, grupos o comunidades, cuyo objetivo principal se basa en orientar a los usuarios en las resoluciones de las problemáticas y situaciones que les afecta en su realidad permitiendo mejorara la calidad de vida de las personas, al poner en práctica el Trabajo Social es fundamental la aplicación de las diversas teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales en una metodología que integre tanto al individuo como la comunidad.

Modelo sistemático

(Quintero, 1997, como se citó Diana A. Pesántez, 2015) Hace un llamado hacia un enfoque interdisciplinario y global, para comprender integradamente la complejidad de la realidad social, además desde su punto de vista teórico-metodológico la perspectiva sistémica capacita al Trabajador Social para efectuar una acción de cambio, donde lo importante es abordar desde las interacciones del individuo con los diferentes sistemas que aparecen en su entorno, para así de esta manera poder superar las posibilidades de unidad de análisis llámense; individuos, grupos, organizaciones o comunidades., pág. 28.

La Teoría de Sistemas, se enfoca en cómo los diferentes componentes de un sistema en este caso, las instituciones, la tecnología y los profesionales interactúan con los usuarios, permitiendo analizar como la tecnología afecta a los diferentes actores dentro de las instituciones públicas y privadas y cómo se interactúa con la intervención social. Es importante considerar este modelo porque aborda los sistemas que existen dentro de las instituciones que buscan ofrecer una buena atención a los usuarios.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Correlacional

“La investigación correlacional determina el grado de asociación o relación existente entre dos o más variables, en primer lugar, se miden las variables, posteriormente mediante prueba de hipótesis correlacionales y estadísticas se estima la correlación” (Sofia, 2019).

Este enfoque correlacional fue seleccionado para la investigación debido a su capacidad para analizar y comprender la relación existente entre el uso de las tecnologías y la intervención social en las instituciones públicas y privadas de Manta, identificando los patrones y tendencias sin llegar a intervenir directamente en las variables lo cual es particularmente valioso en un contexto donde las prácticas institucionales y el uso de herramientas tecnológicas ya están en marcha.

Además, el enfoque correlacional facilita una base sólida para la investigación de los aspectos que influyen en este, brindando información relevante y la evaluación de las situaciones en los entornos reales, respetando la dinámica natural de las instituciones estudiadas.

Investigación descriptiva

“Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2003)

El enfoque descriptivo permite que la investigación lleve una visión detallada y precisa en relación de las variables permitiendo identificar cuáles son las herramientas tecnológicas que se emplean en las instituciones públicas y privadas y en qué proceso de intervención son aplicadas, conjuntamente, también permite establecer un análisis claro sobre el uso de la tecnología en la intervención social, sentando las bases para explorar datos relevantes y experiencias de los profesionales que trabajan con estas tecnologías y su utilidad al momento de ejecutar una intervención con los usuarios.

Diseño de Investigación

Diseño Concurrente de Triangulación

La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos) “La triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos. A la vez permite reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno.” (Okuda Benavides y Gómez-Restrepo, 2005). Además, es útil para identificar las diferentes maneras en que un fenómeno puede manifestarse. De esta manera, la triangulación no solo ayuda a validar la información, sino que también se utiliza para ampliar y profundizar la comprensión del fenómeno.

El diseño concurrente de triangulación se relaciona con el tema principal de la investigación porque accede a una exploración integral y multifacética de las variables, basada en los métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo visualizar de manera más amplia y profunda. Asimismo, este diseño no solo valida la información recopilada, reduciendo posibles sesgos, sino que también enriquece el estudio al combinar datos numéricos que miden esquemas y tendencias con datos cualitativos que profundizan en la ejecución de la acción de intervención en base usar la tecnología.

Métodos de Investigación

Método de Triangulación

La triangulación es considerada como un procedimiento que consiste en recoger y analizar datos, desde distintos ángulos, a fin de contrastarlos e interpretarlos (Estévez, Arroyo y González, 2006; Ruiz, 2015).

El método de triangulación fue seleccionado en el proyecto por la capacidad de recoger y analizar datos desde los distintos enfoques permitiendo analizar e interpretar la información de manera más rigurosos, facilitando la integración de diferentes fuentes en una metodología cuantitativa y cualitativa.

Este método no solo valida la información recolectada, sino que también tiene una visión más profunda proporcionando un contraste de información obtenida mediante diversas fuentes y técnicas reduciendo sesgos y fortaleciendo la validez de los resultados, también enriquecer el análisis al integrar datos cuantitativos y cualitativos, ofreciendo una visión más completa del fenómeno estudiado, lo cual es esencial para abordar la complejidad de un tema que involucra tanto factores técnicos como humanos y organizativos.

	económico, educativo, entre otros	¿Usted tiene conocimiento sobre las características que tiene la tecnología?
	Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos	
	Innovación	¿Cree usted que la tecnología tiene un amplio alcance en todos los aspectos de suelen haber?
	Diversidad	
Ventajas	Facilitan la comunicación a larga distancia	¿Conoce usted de las ventajas que trae la tecnología en la vida de las personas?
	Brindan acceso a información abundante y variada	
	Permiten el desarrollo de actividades u operaciones a través de la red	¿Cuáles serían las ventajas que suele traer la tecnología en las áreas de trabajo?
	Dan lugar a la creación de nuevos empleos	

	favorecen el impulso de los negocios y la actividad empresarial	¿Cuáles serían las desventajas que existe de la tecnología?
Desventajas	Aspecto social Aspecto de la educación	

Fuente: Personal de profesionales en área de trabajo social en instituciones públicas y privadas de Manta

Realizado por: Danna Andrade Valencia

Tabla 2

Variable Independiente: Intervención Social

Definición	Categorías/ Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos	Fuente
“toda actividad profesional consciente, organizada y planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva” (Fernández, De Lorenzo y Vázquez, 2012)	Métodos	Caso social individual.	¿Conoce usted de que trata el método individual en casos de intervención social?	Encuesta y Cuestionario de preguntas cerradas con opciones de respuestas	Personal de profesionales en área de trabajo social en instituciones públicas y privadas de Manta
		Trabajo social de grupo.	¿Conoce usted de que trata el método de trabajo de grupo en casos de intervención social?		
		Trabajo social comunitaria	¿Conoce usted de que trata el método de trabajo comunitario en casos de intervención social?		
		Modelo psicodinámico	¿Sabe usted sobre los modelos que existen en la intervención social?		
	Modelos de intervención	Modelo de intervención en crisis	De los modelos que existen cuales son los más usados en el área de trabajo		
		Modelo centrado en la tarea			
		Modelo conductual-cognitivo			
		Modelo humanista existencial			
		Modelo crítico/radical			
		Modelo de gestión de casos			
		Modelo sistémico			

***Fuente:** Personal de profesionales en área de trabajo social en instituciones públicas y privadas de Manta*

***Realizado por:** Danna Andrade Valencia*

Población y Muestra

Población

Sampieri (2003) señala:

Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Algunos estudios que solo se basan en muestras de universitarios (porque es fácil aplicarles el instrumento de medición, pues están a la mano) hagan generalizaciones temerarias sobre jóvenes con otras características sociales. Es preferible establecer con claridad las características de la población, para delimitar los parámetros muestrales.

La población de este estudio está conformada por los profesionales en Trabajo Social que se desempeñan en instituciones públicas y privadas del cantón Manta, vinculados a procesos de intervención social. No obstante, debido a la ausencia de un registro oficial y actualizado que permita conocer con exactitud el número total de profesionales existentes en el territorio, no fue posible delimitar cuantitativamente la población de referencia. En este sentido, se optó por trabajar con una muestra accesible, conformada por los profesionales a los que fue factible aplicar el instrumento de recolección de información.

Muestra

“Pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población.” (Sampieri, 2003)

Para el presente estudio se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, conformada por 30 profesionales de Trabajo Social del cantón Manta, la selección se realizó considerando la accesibilidad y disposición de los participantes para responder el instrumento de recolección de datos. Este tamaño muestral no permite generalizar los resultados a toda la población, pero sí ofrece una aproximación valiosa al objeto de estudio y constituye una base para futuras investigaciones con mayor alcance

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Encuesta

“La encuesta es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo”.(Meneses, 2007)

En este trabajo investigativo se utilizó la técnica de la encuesta en donde se realizaron preguntas cerradas a la población participante, con el fin de recolectar información que analice el impacto del uso de la tecnología con la intervención social, la forma de intervención que exista y la identificación de los programas que emplean cada institución en base a la intervención con el usuario.

Fundamentos Epistemológicos

Hermenéutico: Trabajo interpretativo, realizado con el propósito de observar un fenómeno y buscarle significado; pretende captar el significado de las cosas al realizar una interpretación rigurosa del proceso comunicativo integral de los sujetos estudiados dentro de los aspectos particulares del contexto al cual pertenecen.

El fundamento hermenéutico se escogió para esta investigación porque permite realizar un análisis interpretativo profundo del uso de la tecnología en la intervención

social dentro de las instituciones públicas y privadas del cantón Manta al centrarse en comprender los significados que los sujetos involucrados atribuyen a sus labores y la relación tecnológica en el contexto específico en el que operan, este enfoque busca captar la esencia de las interacciones comunicativas y tecnológicas para interpretar cómo influyen en la planificación ejecución y resultados de las intervenciones sociales lo cual resulta clave para entender la dinámica integral de estos procesos en su entorno particular

Elección de Informantes Claves

En el presente estudio investigativo, se escogieron a personas que proporcionarían información relevante y esencial, para eso se elijo a profesionales en Trabajo social que nos ayudaran a comprender a profundidad aspectos importantes y relevantes que lleva acabo la intervención social y el uso de las tecnologías en las áreas de trabajo, se seleccionó a dos licenciadas de Trabajo Social de institución públicas y dos licenciadas de institución privadas.

Técnica de Recolección de la Información

Entrevistas semiestructuradas

“Una entrevista semiestructurada implica una reunión en la que el entrevistador no sigue estrictamente una lista formal de preguntas; hará más preguntas abiertas.” (Mario, 2024)

El entrevistador debe elaborar una lista de preguntas esenciales, en donde no es necesario que se aborden en un orden específico, ya que estas, puede usarlas para orientar la conversación, a veces, el entrevistador simplemente redactará un conjunto de temas generales a tratar, conocido como guía de entrevista.

La entrevista semiestructurada es una técnica empleada en la investigación cualitativa, donde se entabla un diálogo para intercambiar opiniones sobre un tema específico. En este trabajo investigativo se plantea realizar esta técnica con el propósito de determinar el impacto que tiene la tecnología en la aplicación de la intervención social con usuarios de instituciones públicas y privadas, en como los profesionales de Trabajo Social ejecutan sus actividades o deberes al momento de llevar una intervención social con trabajadores de las instituciones y cuáles serían los programas que les facilita al momento trabajar.

Técnica de Registro y Transcripción de la Información

La recolección de información se llevó a cabo mediante encuestas previamente elaboradas que se aplicarán de forma virtual con cuestionarios diseñados para incluir preguntas clave relacionadas con el tema de investigación, las respuestas proporcionadas por los profesionales serán registradas directamente en los formularios para posteriormente transferir esos datos a un formato digital que facilite su análisis y procesamiento, además se llevara entrevistas presenciales e individuales a los profesionales de Trabajo social, en donde se solicitará a los participantes su consentimiento para usar una grabadora durante estas entrevistas, lo que permitirá registrar con precisión el desarrollo de las preguntas y respuestas, para después llevar el registro a un documento de Word, asegurando la exactitud de las experiencias compartidas por los informantes

Método para la intervención de la información

Análisis de contenido

“El análisis de contenido trata de descubrir los significados de un documento, éste puede ser textual, la transcripción de una entrevista, una historia de vida, un libro o

material audiovisual, etc.” (Carvajal), por lo tanto, este método permite interpretar la información contenida en dichos documentos para entender mejor su mensaje, contexto y relevancia, proporcionando una comprensión más profunda y detallada del tema estudiado.

El análisis de contenido, permite una comprensión profunda de los significados y temas subyacentes en diversos tipos de documentos mediante este método es crucial para la investigación ya que facilita la identificación de patrones, temas y categorías en los datos, proporcionando una base sólida para la interpretación y el análisis, además, permite un examen sistemático y replicable de la información, lo que aumenta la fiabilidad y validez de los resultados. Los beneficiarios de utilizar el análisis de contenido son múltiples, los formuladores de políticas pueden basarse en los hallazgos para diseñar intervenciones más efectivas y pertinentes, se puede utilizar esta metodología para desarrollar investigaciones sólidas y bien fundamentadas.

Capítulo IV: Resultados

Análisis y Discusión de los Resultados

Resultados de Encuesta

Los resultados adquiridos se realizaron a los profesionales de trabajo social de diferentes instituciones tanto públicas como privadas, en total, se recopilaron 30 encuestas al personal contando con apoyo voluntario y con el mayor respeto a los profesionales.

Pregunta 1

¿En qué cantón trabaja actualmente?

Tabla 3

Lugar de trabajo

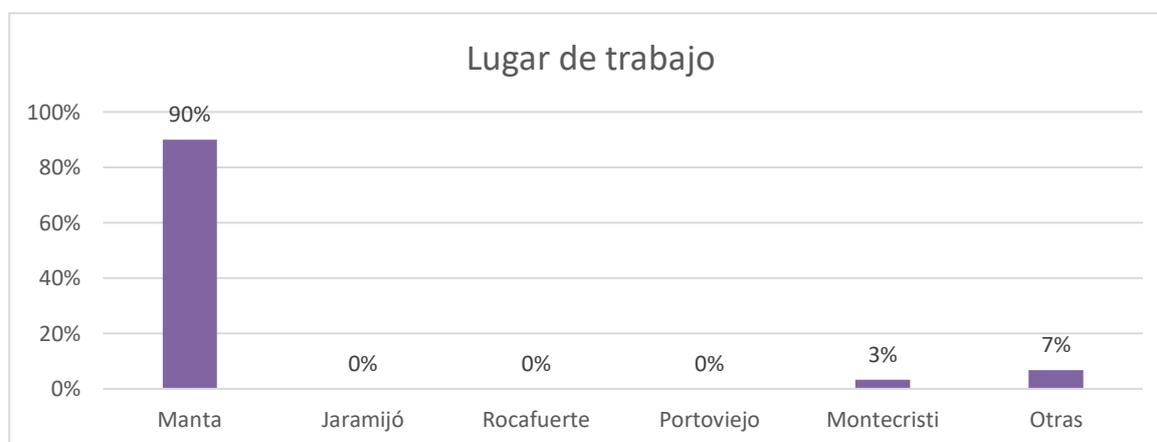
No. 1	Respuesta	f	%
1	Manta	27	90%
2	Jaramijó	0	0%
3	Rocafuerte	0	0%
4	Portoviejo	0	0%
5	Montecristi	1	3%
6	Otras	2	7%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 1

Lugar de trabajo



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e Interpretación. Dentro de la población encuestada se observa que la opción “Manta” representa el 27 de los 30 encuestados, lo que representa un 90% del total siendo la más alta en comparación con las otras respuestas, como, Montecristi que obtuvo el 3%, mientras que la opción “otras” obtuvo el 7 %, y los demás cantones “Jaramijó, Rocafuerte y Portoviejo” no recibieron ninguna selección. En las encuestas realizada de manera virtual a diversos profesionales en trabajado social la que más predomina es Manta, cantón donde se llevó a cabo la totalidad de la investigación, sin embargo, fue importante reconocer otras ciudades por motivo de la disponibilidad de algunos profesionales con su lugar de trabajo.

Pregunta 2

¿Cuál es su género?

Tabla 4

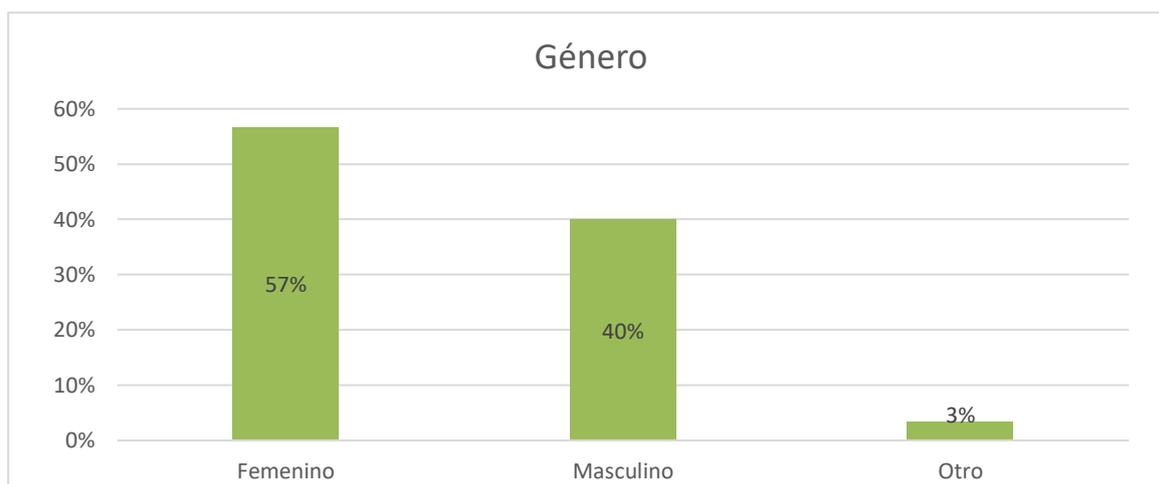
Genero

No. 2	Respuesta	f	%
1	Femenino	17	57%
2	Masculino	12	40%
3	Otro	1	3%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 2



Fuente. *Profesionales en Trabajo Social*

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e Interpretación. Los resultados arrojaron el 57% de los encuestados son de género femenino, 40% masculinos y un 3% se identificó por otro género.

Analizando que la mayoría de los profesionales encuestados son mujeres, los del género opuesto también ocupan un alto porcentaje, aclarando o comprobando que la profesión de trabajo social no solo es de mujeres, actualmente también existen varios profesionales hombres que se interesan por la profesión.

Pregunta 3

¿Cuál es su rango de edad?

Tabla 5

Rango de edad de los encuestados

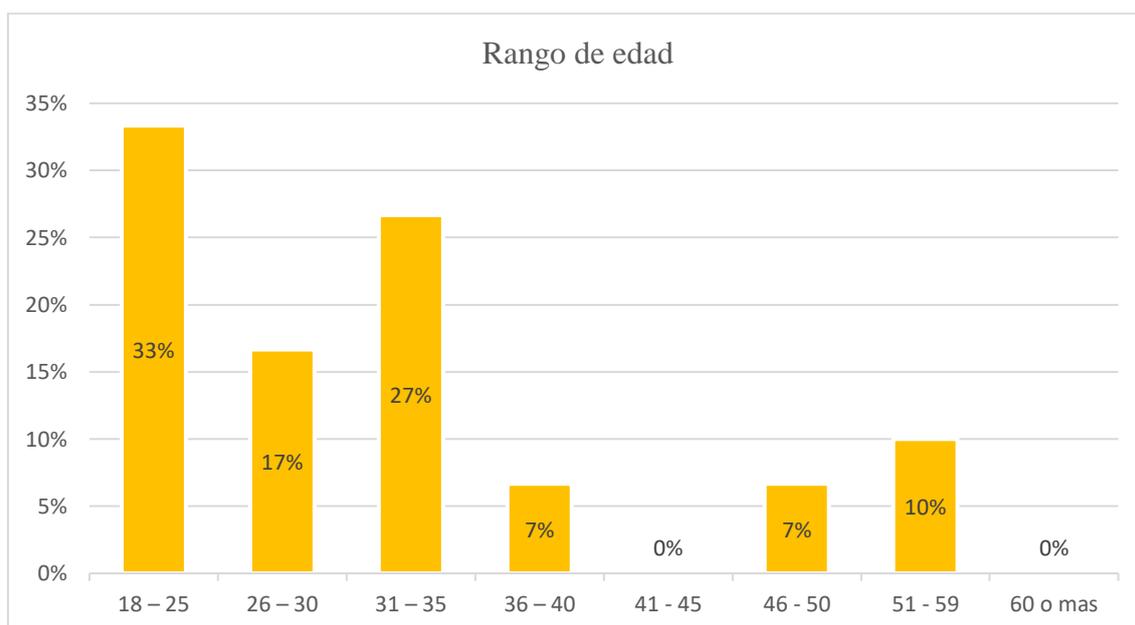
No. 3	Respuesta	f	%
1	18 – 25	10	33%
2	26 – 30	5	17%

3	31 – 35	8	27%
4	36 – 40	2	7%
5	41 - 45	0	0%
6	46 - 50	2	7%
7	51 - 59	3	10%
8	60 o mas	0	0%
total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 3



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e Interpretación. Según los datos recopilados en la pregunta número 3, se evidencia que el rango de edad más representado entre los encuestados es el de 18 a

25 años, lo que equivale al 33% del total, le sigue el grupo de 31 a 35 años, representando el 27%, en tercer lugar se encuentra el grupo de 26 a 30 años con el 17%, siguiendo con los grupos de edades que están representados de manera más reducida tenemos los rangos de 36 a 40 años y 46 a 50 años obtuvieron 7%, mientras que el grupo de 51 a 59 años 10%. en cambio, los grupos de 41 a 45 años y de 60 o más no registraron ninguna participación.

Los resultados muestran una mayor participación de profesionales jóvenes en el proceso de recolección de datos, destacándose especialmente el grupo de 18 a 25 años, en el grupo de 31 a 35 años también sugiere la inclusión de personas con más experiencia profesional al igual que de 36 a 50 años.

Pregunta 4

¿Cuál es su nivel de educación?

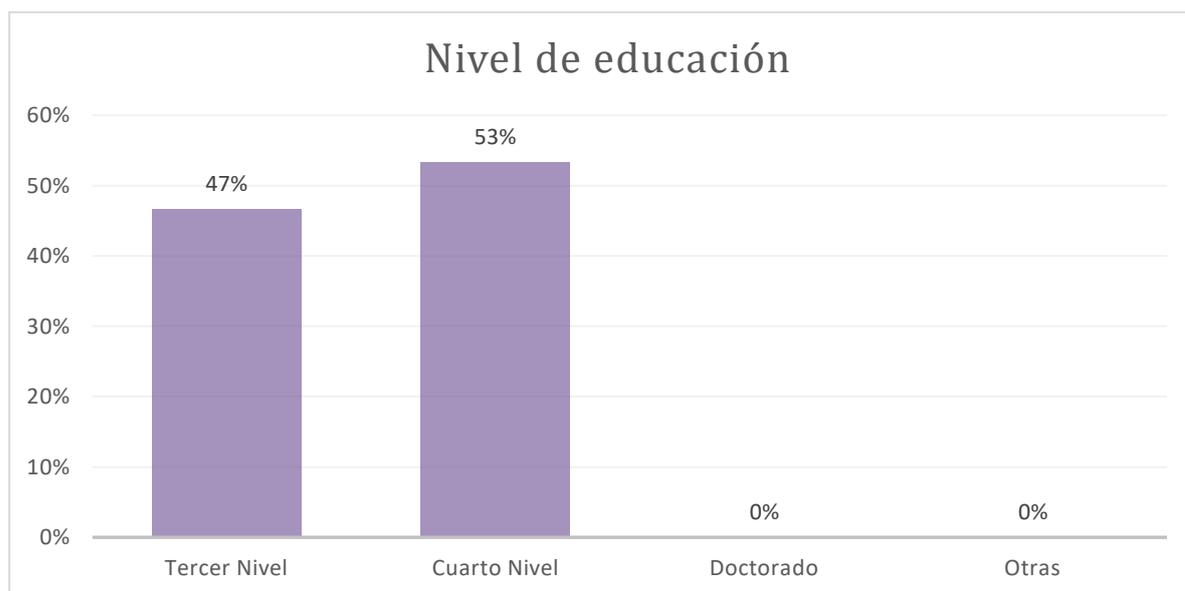
Tabla 6

Nivel de educación de los encuestados

No. 4	Respuesta	f	%
1	Tercer Nivel	14	47%
2	Cuarto Nivel	16	53%
3	Doctorado	0	0%
4	Otras	0	0%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 4

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e Interpretación. De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de los encuestados tiene un porcentaje de 53% en estudios de cuarto nivel, lo que indica que poseen, títulos de posgrado como maestrías o especializaciones, lo cual, establecen un alto nivel de formación académica entre los profesionales en Trabajo Social encuestados. Por otro lado, el 47% restante cuenta con estudios de tercer nivel, correspondientes a títulos universitarios de grado (licenciatura) y no se registraron respuestas en las opciones de doctorado u otros niveles educativos. Esto refleja que la totalidad de los profesionales de Trabajo Social encuestados cuentan con una formación universitaria formal.

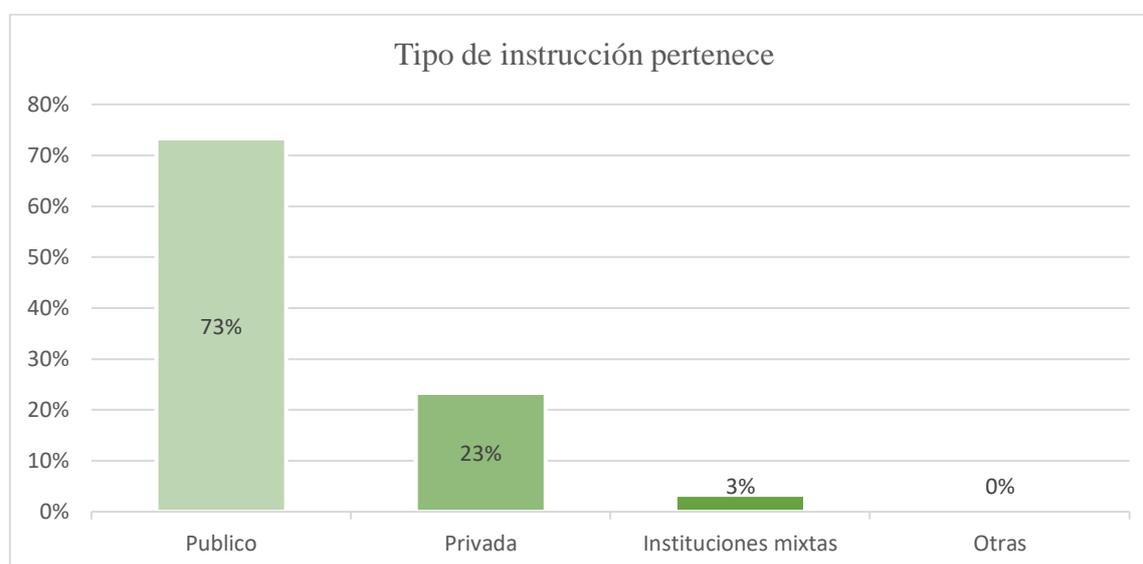
Pregunta 5

¿A qué tipo de instrucción pertenece?

Tabla 7

Institución de los encuestados

No. 5	Respuesta	f	%
1	Publico	22	73%
2	Privada	7	23%
3	Instituciones mixtas	1	3%
4	Otras	0	0%
Total		30	100%

*Fuente. Profesionales en Trabajo Social**Elaborado por Andrade Valencia Danna***Gráfico 5***Fuente. Profesionales en Trabajo Social**Elaborado por Andrade Valencia Danna*

Análisis e interpretación. Según los resultados obtenidos el 73% de los encuestados trabajan en instituciones públicas, el 23% en instituciones privadas, mientras que solo un 3% lo labora en instituciones mixtas.

Pregunta 6

¿Usted cree que la tecnología es fundamental para el ejercicio del trabajo social?

Tabla 8

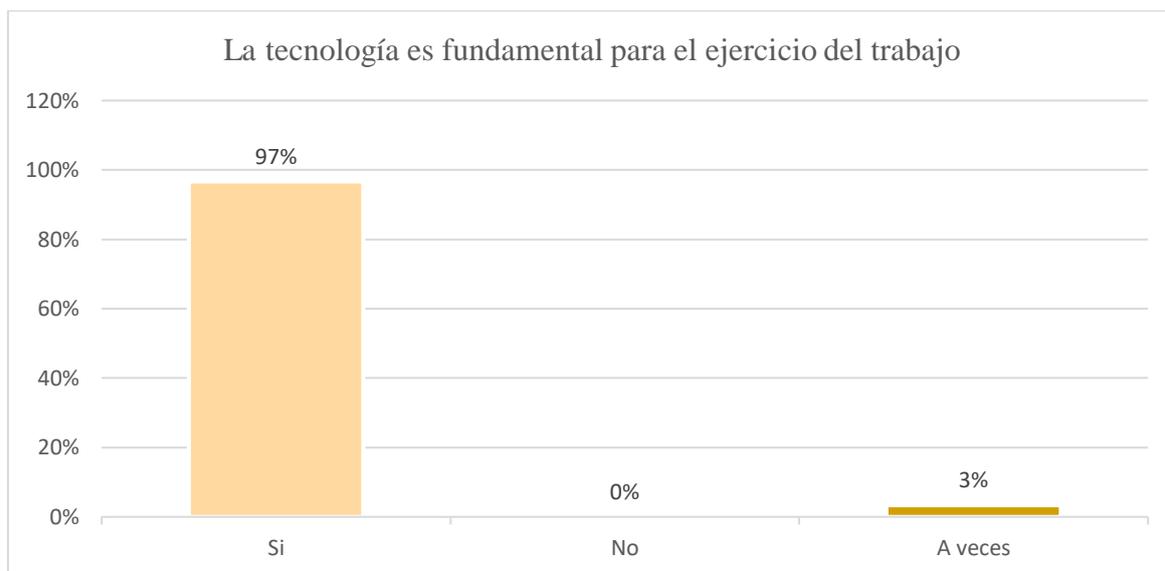
Importancia de la tecnología en el área laboral

No. 6	Respuesta	f	%
1	Si	29	97%
2	No	0	0%
3	A veces	1	3%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 6



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. Dentro de los análisis obtenidos el 97 % de los profesionales señalaron que es fundamental la tecnología en las áreas de trabajo, mientras que el 3% consideran que a veces o en ocasiones es importante la tecnología. Los profesionales dan a entender que el uso de la tecnología es una herramienta esencial que contribuye a la realización de las actividades laborales con más facilidad, mejor rapidez y con la opción de informarse de los temas o situaciones que requieran en el momento.

Pregunta 7

¿Usted utiliza la tecnología en el ejercicio del trabajo social?

Tabla 9

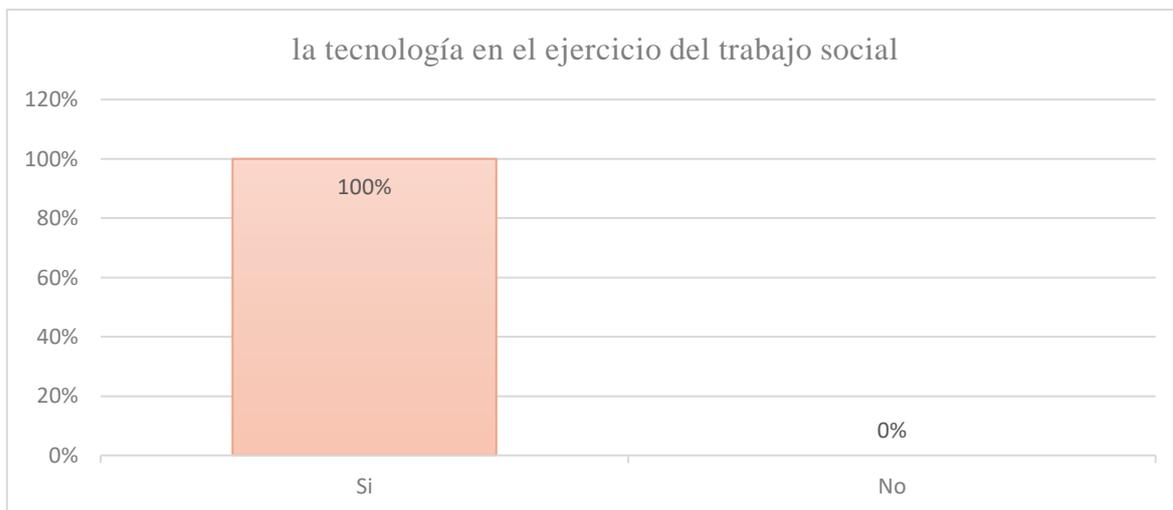
Utilización de la tecnología en el ejercicio laboral

No. 7	Respuesta	f	%
1	Si	30	100%
2	No	0	0%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 7



Análisis e interpretación. El 100% de los profesionales en trabajo social encuestados utilizan la tecnología en su ámbito laboral, lo que radica su importancia en los procesos de intervención y el manejo que le dan a este, ya que sin duda el hacer uso de cualquier trabajo que conlleve aplicar la tecnología garantiza un procedimiento más eficaz y efectivo en sus labores como trabajadores sociales, además, aumenta la capacidad y el conocimiento de adquirir información nueva y nutrirse de nuevos conceptos más actualizados.

Pregunta 8

¿Usted conoce alguna aplicación tecnológica que se utilice en el proceso de intervención social?

Tabla 10

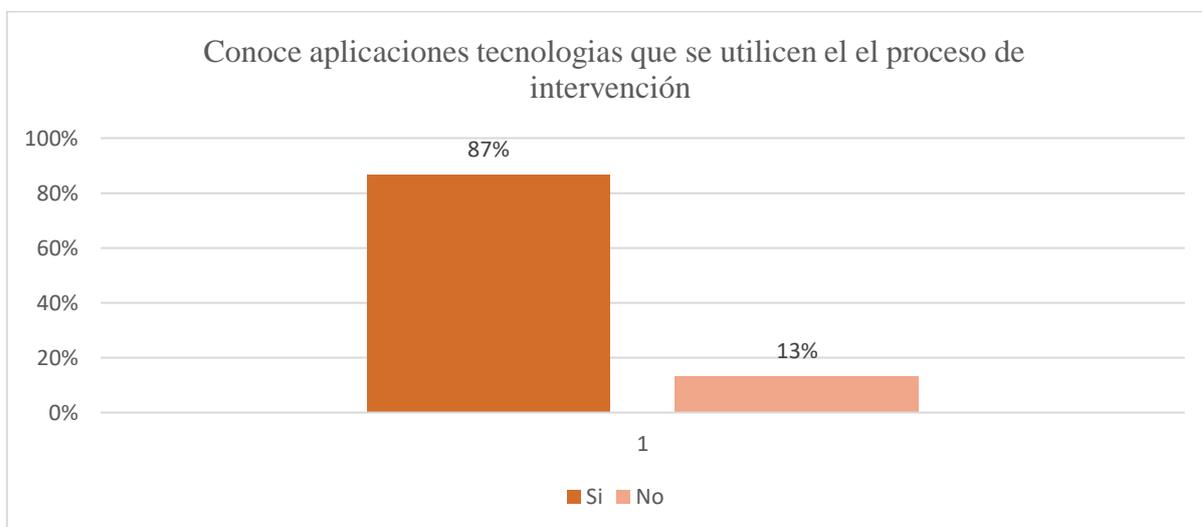
Conocimiento de las aplicaciones tecnológicas utilizadas en el proceso de intervención

No. 8	Respuesta	f	%
1	Si	26	87%
2	No	4	13%
total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 8



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. El 87% de los profesionales afirman conocer aplicaciones tecnológicas que utilizan durante sus procesos de intervención, y el 13% indican no conocer las aplicaciones. Este resultado evidencia una tendencia clara hacia la integración de la tecnología en las prácticas profesionales del Trabajo Social, la buena aceptación de aplicaciones tecnológicas sugiere un cambio en las metodologías tradicionales, apuntando a estrategias más innovadoras y adaptadas a las nuevas realidades sociales y digitales.

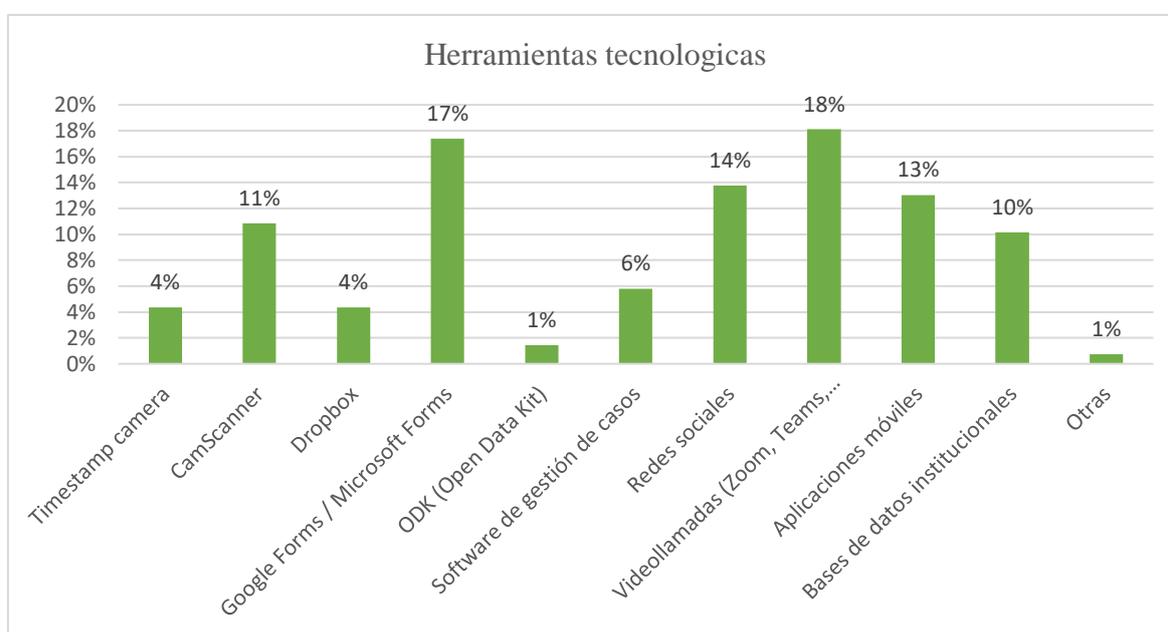
Pregunta 9

¿Qué tipo de herramientas o aplicaciones tecnológicas utiliza principalmente?

Tabla 11

Herramientas o aplicaciones tecnológicas

No.	Respuesta	f	%
1	Timestamp camera	5	5%
2	CamScanner	10	10%
3	Dropbox	4	4%
4	Google Forms / Microsoft Forms	18	17%
5	ODK (Open Data Kit)	2	2%
6	Software de gestión de casos	7	7%
7	Redes sociales	14	13%
8	Videollamadas (Zoom, Teams, etc.)	19	18%
9	Aplicaciones móviles	13	13%
10	Bases de datos institucionales	11	11%
11	Otras	1	1%
Total		104	100%

*Fuente. Profesionales en Trabajo Social**Elaborado por Andrade Valencia Danna***Gráfico 9**

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. En vista a la encuesta realizada a los profesionales en Trabajo social en esta grafica se presenta los diferentes tipos de herramientas o aplicación de tecnológicas que son utilizadas por los profesionales en la práctica de sus funciones, en donde las herramientas más utilizadas son las videollamadas (Zoom, Teams, etc.), con un 18%, seguidas de Google Forms / Microsoft Forms 17% y redes sociales 13%, las cuales, se utilizan para facilitar la comunicación, recolección de información o el contacto directo con los usuarios, forma que sirve para mantener el vínculo profesional a distancia, asi mismo, se evidencia el peso de aplicaciones móviles 13%, bases de datos con el 11%, CamScanner 10% y software de gestión de casos 7% mostrando que los y las profesionales buscan alternativas prácticas para documentar, organizar y gestionar la información en campo y oficina, también se encuentran herramientas como Dropbox con el 4%, Timestamp camera 5% y ODK con el 2%. Lo cual estas aplicaciones reflejan un uso más específico, como almacenamiento en la nube, georreferenciación de visitas o recopilación estructurada de datos. La categoría "Otras" con el 1% sugiere que también se emplean tecnologías adicionales no listadas

Pregunta 10

¿Con qué frecuencia utiliza la tecnología en su trabajo diario?

Tabla 12

Tiempo de uso de las tecnologías en el área laboral

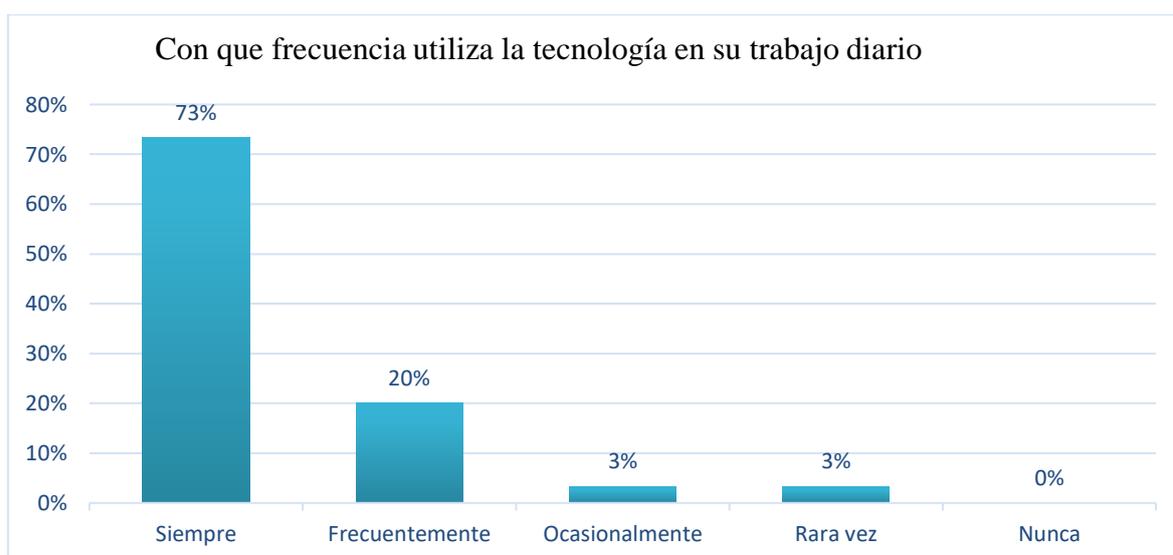
No. 10	Respuesta	f	%
1	Siempre	22	73%

2	Frecuentemente	6	20%
3	Ocasionalmente	1	3%
4	Rara vez	1	3%
5	Nunca	0	0%
total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 10



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. De acuerdo con los resultados el 73% “siempre” utilizan la tecnología, el 20% “frecuentemente”, el 3% “ocasionalmente” y el 3 % “rara vez”. Comprobando que la mayoría de las profesionales en trabajo social siempre andan manejando las diversas formas de tecnología que existen ya sean herramientas o espacios virtuales que ayudan a tener un proceso más organizado y elabora en la práctica del profesional. Además, la alta frecuencia de uso sugiere que las tareas diarias

—como la sistematización de casos, la comunicación con usuarios, el trabajo en red, la elaboración de informes o la ejecución de intervenciones virtuales— están siendo ampliamente respaldadas por recursos tecnológicos, un hecho que refuerza que la mayoría de los profesionales en trabajo social se han incorporado a la tecnología como parte fundamental de sus prácticas diarias

Pregunta 11

¿Cómo ha sido su forma de adaptarse al uso de las tecnologías en la intervención social?

Tabla 13

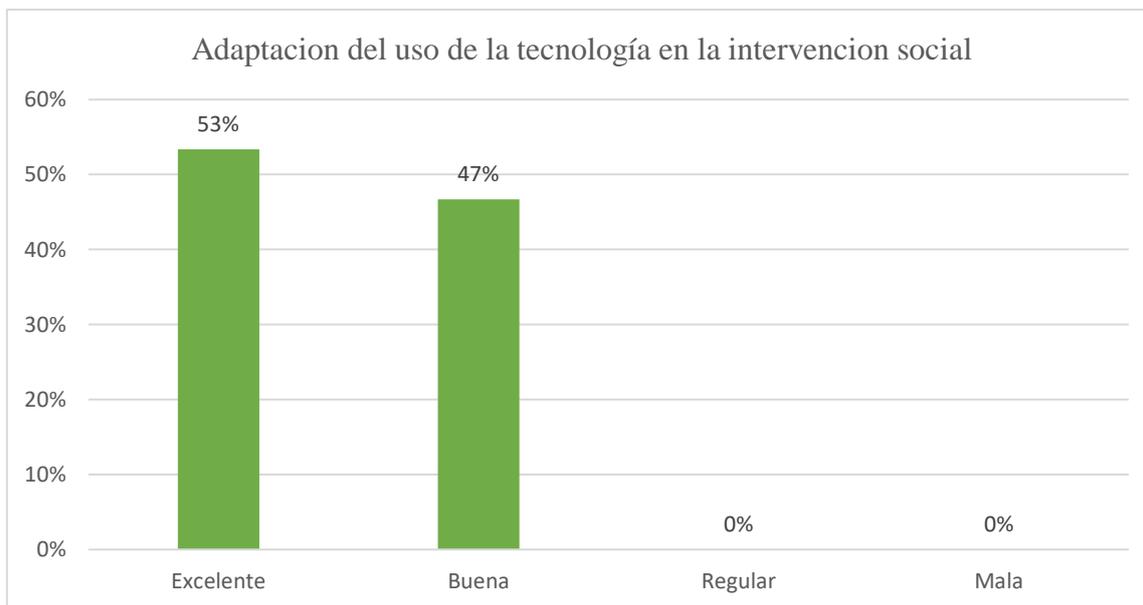
Adaptación con el uso de las tecnologías

No. 11	Respuesta	f	%
1	Excelente	16	53%
2	Buena	14	47%
3	Regular	0	0%
4	Mala	0	0%
Total		30	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 11



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

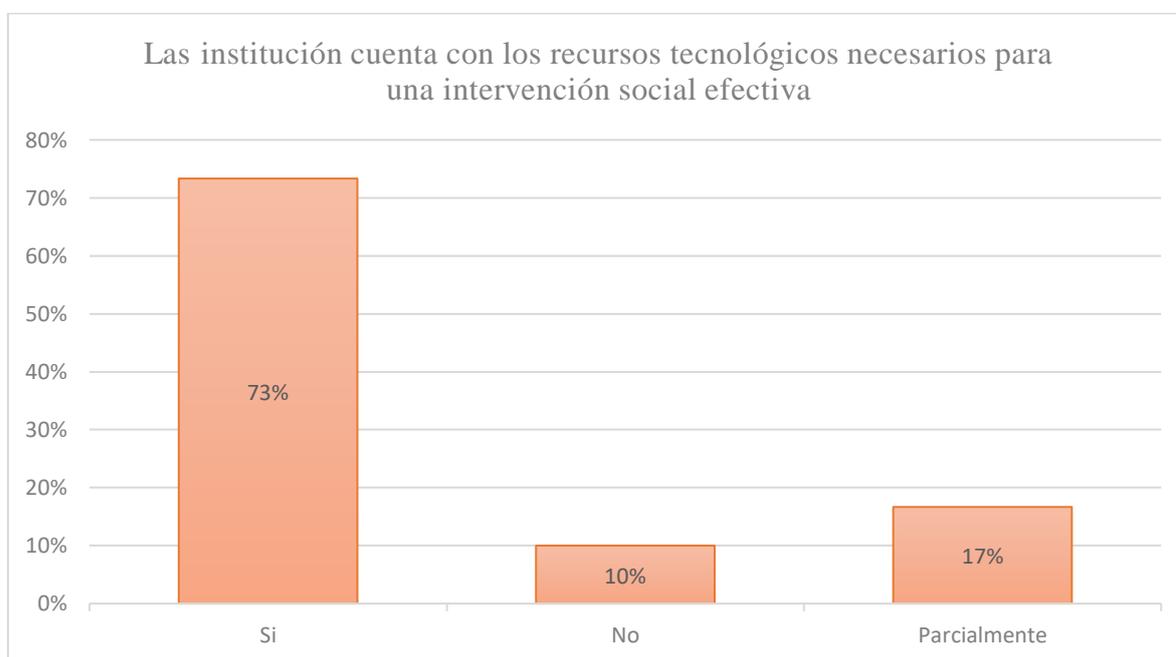
Análisis e interpretación. Las profesionales en Trabajo Social encuestados manifiestan haber tenido una adaptación positiva al uso de tecnologías en su labor de intervención social, de ellos, un 53% califica su adaptación como "excelente" y el restante 47% como "buena" y no se reportaron respuestas en las categorías "regular" ni "mala". Estos resultados reflejan aun alta capacidad de adaptación frente al manejo de la tecnología en las prácticas profesionales de los trabajadores sociales, pues esta valoración positiva indica, además, de la gran eficacia que tiene la tecnología en el quehacer de la vida cotidiana de las personas, la familiaridad previa con las herramientas digitales hace que el ser humano se vaya adaptando en función en un mundo cada vez más digitalizado.

Pregunta 12

¿Considera que su institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una intervención social efectiva?

Tabla 14*Recursos necesarios para una intervención efectiva*

No. 12	Respuesta	f	%
1	Si	22	73%
2	No	3	10%
3	Parcialmente	5	17%
Total		30	100%

*Fuente. Profesionales en Trabajo Social**Elaborado por Andrade Valencia Danna***Gráfico 12***Fuente. Profesionales en Trabajo Social**Elaborado por Andrade Valencia Danna*

Análisis e interpretación. Según los resultados un 73% de los profesionales en Trabajo Social consideran que sus instituciones sí cuentan con los recursos tecnológicos

necesarios para desarrollar una intervención social efectiva, sin embargo, un 17% opina que los recursos están disponibles solo parcialmente, y un 10% afirma que no se cuenta con los recursos suficientes.

Esta panorama revela que, si bien existe una percepción mayoritaria de suficiencia tecnológica, también hay una proporción significativa de profesionales que identifican limitaciones o carencias en este ámbito y esto se debe a la falta de equipos o programas actualizados dentro de las empresas, la falta de manteniendo ante los dispositivos tecnológicos o una conectividad deficiente, por otra parte, el mayor número de porcentaje dan a conocer que las instituciones donde laboran han logrado invertir en la infraestructura tecnología, modernizando así mismo los procesos de intervención que realiza los profesionales en trabajo social.

Pregunta 13

¿En qué parte de la intervención cree que beneficie más el uso de la tecnología?

Tabla 15

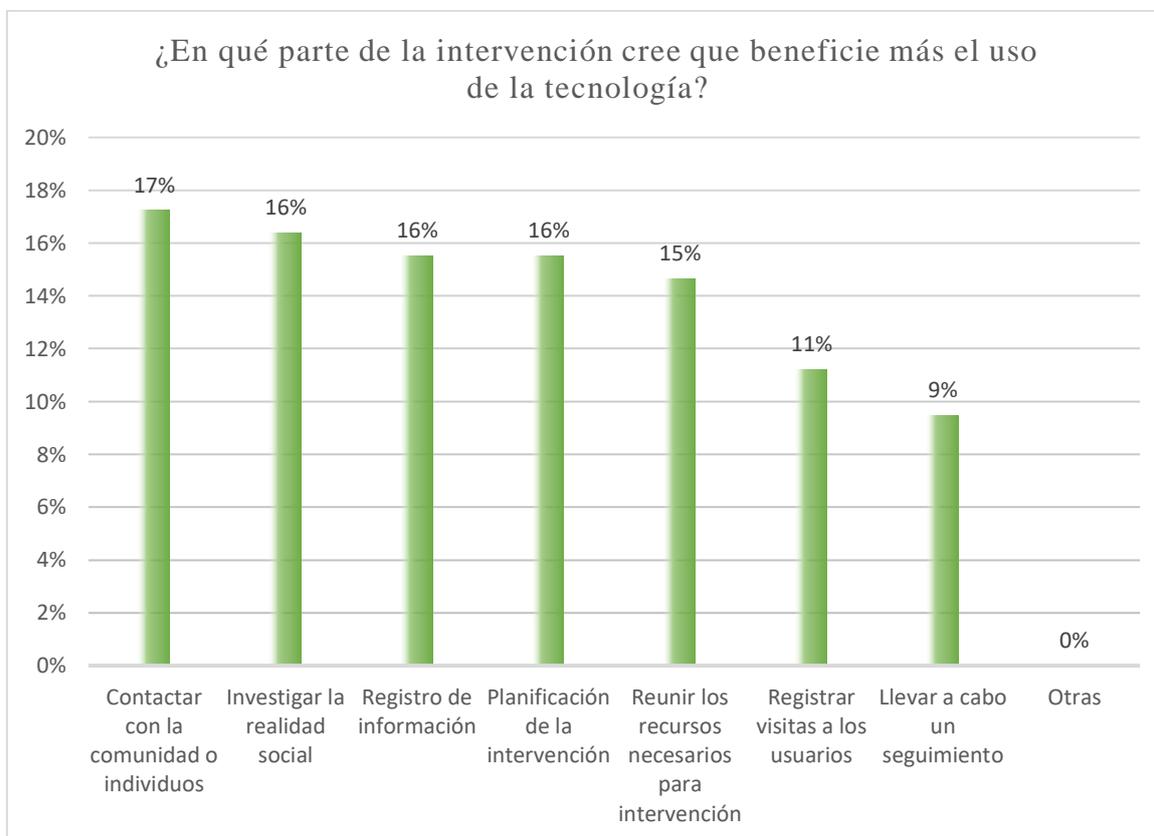
Beneficio del uso de la tecnología

No.	Respuesta	f	%
1	Contactar con la comunidad o individuos	20	17%
2	Investigar la realidad social	19	16%
3	Registro de información	18	16%
4	Planificación de la intervención	18	16%
5	Reunir los recursos necesarios para intervención	17	15%
6	Registrar visitas a los usuarios	13	11%
7	Llevar a cabo un seguimiento	11	9%
8	Otras	0	0%
Total		116	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 13



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. El mayor porcentaje se concentra en el “contacto con la comunidad o individuos” teniendo el 17%, seguido de cerca por la “investigación de la realidad social” 16%, el “registro de información” con el 16% y la “planificación de la intervención” 16%, dado a entender que la tecnología cumple un papel fundamental en las fases iniciales y de los diagnósticos, al facilitar el acceso con la recopilación de datos y la organización de información clave para tomar decisiones. En menor proporción, pero también con relevancia, se encuentran los beneficios en “la recolección

de recursos para la intervención” con el 15%, el “registro de visitas a los usuarios” con el 11% y el seguimiento de los casos con el 9%, estos resultados indican que la tecnología también contribuye a la operatividad y sostenibilidad del proceso de intervención, permitiendo dar continuidad, monitorear y evaluar las acciones implementadas.

Si bien la tecnología ha generado múltiples avances significativos, en la práctica profesional de los trabajadores sociales no se ha quedado atrás, el uso de la tecnología permitió que el profesional se fortaleciera de manera transversal en los procesos de intervención, siendo especialmente útil en las etapas de contacto, diagnóstico y planificación con los usuarios, pero también relevante en la ejecución y seguimiento, esta percepción confirma el papel clave de las herramientas digitales para lograr intervenciones más efectivas, organizadas y adaptadas a las dinámicas contemporáneas de la práctica profesional de los trabajadores sociales .

Pregunta 14

¿Cuál es el área de intervención en el que se llegan a usar más herramientas tecnológicas?

Tabla 16

Área de intervención

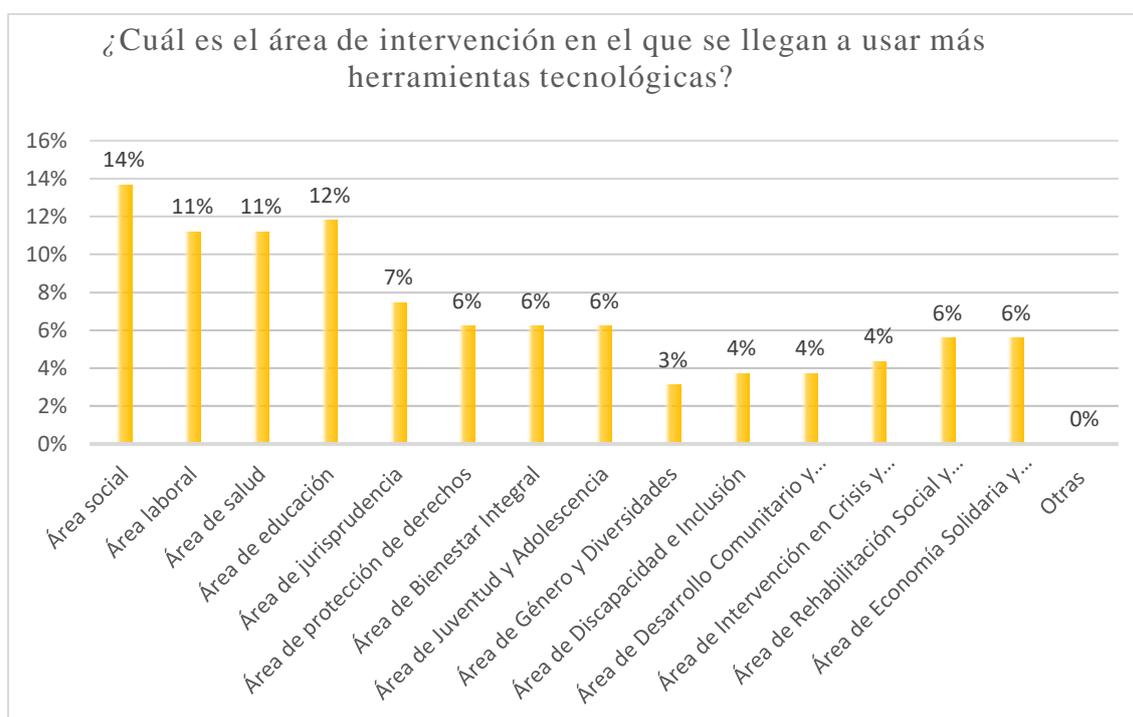
No.	Respuesta	f	%
1	Área social	22	14%
2	Área laboral	18	11%
3	Área de salud	18	11%

4	Área de educación	19	12%
5	Área de jurisprudencia	12	7%
6	Área de protección de derechos	10	6%
7	Área de Bienestar Integral	10	6%
8	Área de Juventud y Adolescencia	10	6%
9	Área de Género y Diversidades	5	3%
10	Área de Discapacidad e Inclusión	6	4%
11	Área de Desarrollo Comunitario y Participación	6	4%
12	Área de Intervención en Crisis y Emergencias	7	4%
13	Área de Rehabilitación Social y Penitenciaria	9	6%
14	Área de Economía Solidaria y Desarrollo Productivo	9	6%
15	Otras	0	0%
Total		161	100%

Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Gráfico 14



Fuente. Profesionales en Trabajo Social

Elaborado por Andrade Valencia Danna

Análisis e interpretación. Los resultados más destacados en base a las áreas de intervención que más practican los profesionales encuestados en trabajo social son en la “área social” con un 14% seguido por “educación con 12%, laboral 11 %, y asimismo salud 11% , en donde las tecnologías son especialmente útiles por los contactos donde se requiere una alta intervención con los usuarios en la recopilación de información o en sistematización de casos, además del uso de herramientas digitales que permita agilizar los procesos y ampliar el alcance de las intervenciones. En menor proporción, también se identifican áreas como “jurisprudencia” con 7%, “protección de derechos” con el 6%, “bienestar integral” 6%, “juventud y adolescencia” (6%), y otras áreas especializadas como género, discapacidad, desarrollo comunitario, crisis, rehabilitación social y economía solidaria, que en conjunto reflejan un uso importante pero menos intensivo de las tecnologías, por su intervención directa con los usuarios en donde se necesita intervenir de forma presencial teniendo un contacto más cercado con los usuarios

Resultados de Entrevista

Como parte del proceso investigativo y en cumplimiento del objetivo determinar el impacto del uso de la tecnología en las intervenciones sociales, se realizaron entrevistas semiestructuradas a 4 profesionales en Trabajo Social que laboran en instituciones públicas y privadas del cantón Manta.

Las entrevistas permitieron explorar de manera más profunda las percepciones, experiencias de los participantes sobre el uso de herramientas tecnológicas en su quehacer profesional, aportando datos cualitativos que complementan la información obtenida mediante las encuestas.

Dentro de las formas de intervención, se identificó que las herramientas tecnológicas son utilizadas en todas las fases del proceso de intervención social, desde la planificación hasta la evaluación. Por ejemplo, se utilizan plataformas para recolectar información previa, coordinar acciones con otras instituciones, y mantener contacto constante con los usuarios, la mayoría afirmó que las herramientas digitales han permitido una adaptación flexible y eficaz a las necesidades del territorio.

Profesional entrevistada en empresa pública:

“En todas las fases del proceso de intervención me permiten acceder de manera rápida a mis redes de apoyo tanto formales como informales para la articulación de los procesos de intervención.”

Así mismo nos manifiestan que actualmente gracias a la tecnología se puede realizar intervenciones más detalladas y almacenar información valiosa de cada usuario, también se debe de capacitar de manera adecuada y saber qué forma de intervención se va a utilizar en cada situación que se presente.

Profesional entrevistada en empresa privada:

“porque a base de la tecnología es que nosotros podemos hacer la entrevista, ser parte de los de trabajo en campo, entonces por medio de la tecnología es que nosotros podemos guardar información también”

Los profesionales entrevistados reportaron el uso frecuente de herramientas como WhatsApp Business, Zoom, Google Meet, Google Forms, Microsoft Office, Google Drive y plataformas institucionales de registro, dado que estas herramientas permiten no solo la comunicación directa con los usuarios, sino también la gestión documental, el seguimiento de casos y la elaboración de informes.

Profesional entrevistada en empresa pública:

“Uso mucho WhatsApp para comunicarme con usuarios, Google Drive para compartir documentos, Zoom para reuniones o entrevistas, y Excel o Word para los informes.”

Igualmente, mencionaron que algunas instituciones han impartido capacitaciones formales, mientras que otras han dependido del aprendizaje autónomo del profesional.

Profesional entrevistada en empresa privada:

“Al menos cuando yo entré, digo yo que prácticamente la empresa fue mi escuela, yo aprendí a base de lo que se estaba haciendo en la práctica”

Las herramientas tecnológicas a veces pueden ser confusa para un profesional que recién se esté integrando a dicha institución la cual trabaje con programas nuevos o complejos, pero con el tiempo el profesional se va adaptando hasta lograr usar las herramientas de manera rápida y eficaz.

En este punto se ha reconocido que los entrevistadores valoran positivamente el uso de la tecnología y reconocen la importancia que tienen dentro del campo laboral, sin embargo, también señalaron los desafíos importantes, como la brecha digital entre los usuarios y la falta de recursos institucionales suficientes, lo que provoca que los profesionales usen sus propios equipos o datos móviles, limitándose de la conectividad de los beneficiarios.

Profesional entrevistada en empresa pública:

“A veces no todos los usuarios tienen acceso a internet o no saben usar bien un celular, y eso puede dificultar la intervención.”

Otro hecho importante que nos habló una de las entrevistadoras es el beneficio de la tecnología en cuanto al año de la pandemia, esta profesional reconoce la parte

positiva cuando era imposible realizar una visita a los trabajadores de la empresa, buscaron alternativas para obtener una conversación con ellos de manera online sin dejar de tener contactos con ellos. Recalcando que el profesional de trabajo social siempre va a estar en contacto con el empleador para conocer sus novedades, sus calamidades o todo tipo de situación que se le presente.

Profesional entrevistada en empresa privada:

“Cuando hubo la pandemia nosotros no podíamos ir a hacer visita, sino que nos comunicamos por medio de Online nos comunicaban por medio de eso, por medio de teléfono nos podíamos nosotros comunicar, pero presencialmente no lo podíamos hacer”.

Profesional entrevistada en empresa privada:

“Nosotros hay trabajos, antes se decía que cero WhatsApp, cero todo en esto, todo lo que no tiene que ver de manera corporativa, pero por ejemplo nosotros tenemos teléfonos corporativos donde el WhatsApp está abierto porque siempre las personas están queriéndose contactar con nosotros y de esa manera nosotros intervenimos cuando existe algún tipo de requerimiento de gestiones, a veces las personas tienen ausentismo, el primer filtro que va a hacer va a ser su jefe inmediato, el segundo que es necesario es que se va a comunicar con la trabajadora social para comentarle su ausencia al trabajo.”

También se identificó que las instituciones donde las profesionales laboran cuentan con protocolos establecidos, en donde se protege la información que se sube en aplicaciones o programas tecnológicos de los trabajadores, respetando la privacidad y el manejo apropiado. Reconociendo que todas las entrevistadas están de acuerdo que,

aunque la información este en plataformas digitales, nadie tiene acceso a indagación además del propio trabajador que requiera de alguna información personal del mismo

Profesional entrevistada en empresa pública:

“En algunas instituciones sí hay protocolos, sobre todo para respetar la privacidad y el manejo adecuado de la información.”

Conclusiones.

La presente investigación permitió determinar de manera integral el impacto del uso de la tecnología en las intervenciones sociales realizadas a los profesionales en Trabajo Social en instituciones públicas y privadas del cantón Manta, a través del análisis cuantitativo de encuestas y el respaldo cualitativo de entrevistas semiestructuradas, convirtiéndose en una investigación mixta donde pudo evidenciar que la tecnología ocupa un papel central y estratégico en el ejercicio profesional actual.

En primera instancia, se constató que la gran mayoría de los trabajadores sociales reconoce la tecnología como una herramienta fundamental en sus labores diarias, el 100% de los encuestados afirmó utilizarla en su ejercicio profesional, destacándose especialmente en fases clave del proceso de intervención como el contacto con usuarios, la investigación de la realidad social, el registro de información y la planificación, cumpliendo con el objetivos planteados, ya que se examinaron las formas en que la tecnología está siendo incorporada en las distintas etapas de intervención.

También, se identificaron múltiples herramientas y programas tecnológicos utilizados por los profesionales, entre ellos tenemos las videollamadas, formularios digitales, redes sociales, bases de datos institucionales, y plataformas como Zoom, Google Drive, Microsoft Office, siendo los más populares dentro de las aplicaciones en

los profesionales, con esto se demostró la variedad y funcionalidad de las aplicaciones tecnológicas que fortalecen la práctica profesional.

Posteriormente, se analizó la relación directa entre el uso de la tecnología y la mejora en la calidad de las intervenciones sociales, en donde los profesionales manifestaron una alta capacidad de adaptación al entorno digital y coincidieron en que la tecnología les ha permitido optimizar la gestión de casos, mejorar la sistematización de información, facilitar el seguimiento y ampliar la cobertura de atención, incluso en contextos de crisis como la pandemia. No obstante, también se identificaron retos, como la brecha digital de ciertos usuarios y la falta de recursos tecnológicos en algunas instituciones, lo que demuestra que aún existen áreas por fortalecer.

En conclusión, final, el uso de la tecnología no solo ha transformado la manera en que los trabajadores sociales planifican y ejecutan sus intervenciones en el labor de trabajo, sino que también ha redefinido el vínculo profesional con los usuarios y con las instituciones, no se ha perdido esa conexión de comunicación si no que se ha podido lograr diferentes métodos para que tanto el profesional y el usuario siempre estén comunicándose, además, con la integración de herramientas digitales ha generado nuevas oportunidades, metodologías y dinámicas de trabajo, consolidándose como un componente imprescindible en el quehacer profesional del Trabajo Social contemporáneo. Sin olvidar que el mundo cada día se va actualizando, así mismo los profesionales deben continuar fortaleciendo sus capacidades en la adaptación de nuevas herramientas digitales, al igual que las instituciones continúen invirtiendo en infraestructura tecnológica y en capacitación continua para que este impacto positivo se mantenga y potencie en el tiempo.

Recomendación

Dentro de los resultados obtenidos se recomienda a las instituciones públicas y privadas del cantón Manta que sigan fortaleciendo y consolidando a los profesionales en el manejo del uso de tecnologías, más en los procesos de intervención social, reconociéndolas no solo como herramientas complementarias, sino como componentes esenciales para una gestión profesional más eficiente y oportuna

La sociedad cada año va evolucionando al igual que la capacidad el ser humano, es por eso por lo que se debe tener una buena inversión continua en infraestructura digital actualizada en cada institución, como equipos, software especializado, plataformas seguras de almacenamiento de datos y conectividad adecuada, permitiendo que los profesionales adopten nuevas formas de intervención social.

Una buena implementación a programas de formación y capacitación dirigidos a los profesionales en Trabajo Social ayudaría a que ellos puedan actualizarse en las competencias digitales, además, optimizar el uso de herramientas existentes y fomentar la apropiación de nuevas tecnologías que son aplicadas en la intervención social.

Asimismo, se sugiere fomentar el desarrollo de entornos colaborativos interdisciplinarios donde los profesionales en Trabajo Social puedan compartir buenas prácticas, experiencias y soluciones innovadoras en torno al uso de la tecnología, esto no solo enriquecería las intervenciones sociales, sino que también promovería un modelo de atención más inclusivo, adaptado a los cambios constantes de la sociedad digital actual.

Referencias

- Carvajal, R. S. (s.f.). *TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN*. Obtenido de <https://administracionpublicauba.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/03/tecnicas-de-anc3a1lisis-de-informacic3b3n.pdf>
- Cedeño Rengifo, Y. Y., Loo Lino, L. E., & Vélez Santana, A. G. (2019). EL TRABAJADOR SOCIAL Y EL USO DE LA TECNOLOGÍA COMO UNA HERRAMIENTA ÚTIL PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Clemente, C. (2017). *INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN SOCIAL. DEFINICIÓN Y CONTEXTOS PROFESIONALES*. Revista Aldaba. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-IntervencionYMediacionSocialDefinicionYContextosPr-6258809%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-IntervencionYMediacionSocialDefinicionYContextosPr-6258809%20(1).pdf)
- Elizalde, M. e. (s.f.). *La entrevista semi-estructurada*.
- Expósito, C. B. (2004). La intervención en Trabajo social desde la calidad integrada. 79-102.
- Gutiérrez, L. I. (Junio de 2009). Conversaciones teóricas sobre la comunicación digital interactiva Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva. *Signo y pensamiento*, 28(54), 382–398. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000100031

Herrera, A. (11 de Diciembre de 2017). *El impacto de la tecnología en la vida laboral*.

Obtenido de Medium: <https://medium.com/medialabuio/el-impacto-de-la-tecnolog%C3%ADa-en-la-vida-laboral-5125a32645cf>

Herrera, A. M. (12 de Mayo de 2022). *medium*. Obtenido de

<https://medium.com/@ana.mm.herrera/teor%C3%ADa-de-la-comunicaci%C3%B3n-digital-27dc953a741c>

Iberoamericana, S. G. (25 de Marzo de 2023). *Carta Iberoamericana de Principios y*

Derechos en los Entornos Digitales I. Obtenido de

<https://www.segib.org/?document=carta-iberoamericana-de-principios-y-derechos-en-entornos-digitales>

IKUSI. (s.f.). Obtenido de [https://www.ikusi.com/mx/blog/tecnologias-de-la-](https://www.ikusi.com/mx/blog/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/)

[informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/](https://www.ikusi.com/mx/blog/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/)

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible . (s.f.). Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>

Meneses, J. (2007). *El cuestionario*. Obtenido de

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Osorio, C. (24 de Febrero de 2019). Enfoques sobre la tecnología. *formaciónib*.

Obtenido de <https://formacionib.org/noticias/?Enfoques-sobre-la-tecnologia>

Ramírez-Castañeda, L. A., & Sepúlveda-López, J. J. (2018). Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio - tecnológicos. *EIA*, 89-97.

doi:<https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>

Rojas Díaz, J. S., & Yepes-Londoño, J. J. (28 de Enero de 2022). Panorama de riesgos por el uso de la tecnología en América Latina. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*. doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.2020>

Sampieri, H. (2003). Metodología de la Investigación. 92.

Sofia, H. M. (2019). *Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria*. Obtenido de [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)

Unidas, N. (s.f.). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

UNIR. (27 de Abril de 2022). *Universidad Internacional de La Rioja 2023*. Obtenido de Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social: cuáles son, características y ejemplos: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/modelo-intervencion-trabajo-social/>

Universidad de Negocios ISEC. (7 de Octubre de 2021). Obtenido de ¿Cómo se clasifican las tecnologías de la información y comunicación?: <https://uneg.edu.mx/como-se-clasifican-las-tics/>

Zamanillo, P. T. (Diciembre de 2012). La intervención social. *Servicios Sociales y Política Social*, 103-112. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/6.Laintervencionsocial.pdf>

Anexos

Anexo 1 :

Cuestionario de preguntas para encuesta.

Saludos cordiales, la presente encuesta está dirigida a los profesionales de Trabajo Social de instituciones públicas o privadas, por tanto, la información aquí recopilada será de uso académico para el proyecto de investigación “El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024-2025”. La misma será utilizada de manera confidencial, evitando cualquier uso o divulgación de su identidad, se agradece su voluntaria participación y se informa que, una vez inicie la encuesta, estará dando su consentimiento informado para formar parte de este estudio

1. ¿En qué cantón trabaja actualmente?

- Manta
- Jaramijó
- Rocafuerte
- Portoviejo
- Montecristi

2. ¿Cuál es su género?

- Femenino
- Masculino
- otro

3. ¿Cuál es su rango de edad?

- 18 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 36 – 40

- 41 – 45
 - 46 -50
 - 51 – 59
 - 60 o más
4. ¿Cuál es su nivel de educación?
- Tercer nivel
 - Cuarto nivel
 - Doctorado
5. ¿A qué tipo de instrucción pertenece?
- Publica
 - Privada
 - Instituciones mixtas
6. ¿Usted cree que la tecnología es fundamental para el ejercicio del trabajo social?
- Si
 - No
 - A veces
7. ¿Usted utiliza la tecnología en el ejercicio del trabajo social?
- Si
 - No
8. ¿Usted conoce alguna aplicación tecnológica que se utilice en el proceso de intervención social?
- si
 - no
9. ¿Qué tipo de herramientas o aplicaciones tecnológicas utiliza principalmente?

- Timestamp camera.
- CamScanner
- Dropbox
- Google Forms / Microsoft Forms
- ODK (Open Data Kit)
- Software de gestión de casos
- Redes sociales
- Videollamadas (Zoom, Teams, etc.)
- Aplicaciones móviles
- Bases de datos institucionales
- Otros (especifique)

10. ¿Con qué frecuencia utiliza la tecnología en su trabajo diario?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

11. ¿Cómo ha sido su forma de adaptarse al uso de las tecnologías en la intervención social?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

12. ¿Considera que su institución cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una intervención social efectiva?

- Sí
- No
- Parcialmente

13. Seleccione una o varias respuestas

¿En qué parte de la intervención cree que beneficie más el uso de la tecnología?

- Contactar con la comunidad o individuos
- Investigar la realidad social
- Registro de información
- Planificación de la intervención
- Reunir los recursos necesarios para intervención
- Registrar visitas a los usuarios
- Llevar a cabo un seguimiento
- Otros

14. Seleccione una o varias respuestas

¿Cuál es el área de intervención en el que se llegan a usar más herramientas tecnológicas?

- Área social
- Área laboral
- Área de salud
- Área de educación
- Área de jurisprudencia
- Área de protección de derechos
- Área de Bienestar Integral
- Área de Juventud y Adolescencia

- Área de Género y Diversidades
- Área de Discapacidad e Inclusión
- Área de Desarrollo Comunitario y Participación
- Área de Intervención en Crisis y Emergencias
- Área de Rehabilitación Social y Penitenciaria
- Área de Economía Solidaria y Desarrollo Productivo
- Otras

Anexo 2

Banco de Preguntas para Entrevista

1. ¿Cómo considera usted que ha influido el uso de la tecnología en su trabajo de intervención social?
2. ¿Ha recibido capacitación específica para el uso de tecnologías en su labor profesional?
3. ¿Qué cambios positivos o negativos ha notado en los resultados de las intervenciones sociales al incorporar herramientas tecnológicas?
4. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza actualmente en su labor como trabajador/a social?
5. ¿En qué medida estas herramientas influyen en su forma de planificar, ejecutar o evaluar las intervenciones sociales?
6. ¿Cómo facilita la tecnología la comunicación con los usuarios o beneficiarios?
7. ¿Existe un protocolo institucional para el uso de tecnología en la atención a los usuarios?
8. ¿Podría describir una intervención reciente donde haya utilizado recursos tecnológicos?

Anexo 3*Oficios de Solicitud.*

Manta, 29 de noviembre, 2024

Lic. María Pibaque Tigua, Mg

Directora de Carrera

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en sus funciones. El motivo de la presente es referirme al proceso de titulación en el cual me encuentro participante como estudiante de séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Mi nombre es Danna Maholy Andrade Valencia, con cédula de identidad 1317833935, y actualmente estoy desarrollando la primera fase del proyecto de investigación titulado: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024-2025

Por tal motivo, me permito solicitar, respetuosamente, se realice el oficio dirigido a la Licenciada Rosita Párraga trabajadora social, para que se me permita realizar una entrevista, en su dependencia UNEMI - Universidad Estatal de Milagro. Esta acción será fundamental para el desarrollo de mi proyecto de investigación, cumpliendo con los objetivos planteados y garantizando que los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos para la obtención.

Agradezco de antemano su atención y colaboración a esta solicitud. Estoy a su disposición para cualquier información adicional o documentación que se requiera.

Atentamente,



Danna Andrade Valencia

CI. 1317833935

Estudiante



Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg

Tutora



29 NOV 2024
15:54.

Manta, 29 de noviembre, 2024

Lic. María Pibaque Tigua, Mg

Directora de Carrera

De mi consideración:

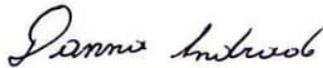
Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en sus funciones. El motivo de la presente es referirme al proceso de titulación en el cual me encuentro participante como estudiante de séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Mi nombre es Danna Maholy Andrade Valencia, con cédula de identidad 1317833935, y actualmente estoy desarrollando la primera fase del proyecto de investigación titulado: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024 -2025.

Por tal motivo, me permito solicitar, respetuosamente, se realice el oficio dirigido a la Licenciada Damaris López trabajadora social, para que se me permita realizar una entrevista, en su dependencia Pespesca s.a. Esta acción será fundamental para el desarrollo de mi proyecto de investigación, cumpliendo con los objetivos planteados y garantizando que los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos para la obtención.

Agradezco de antemano su atención y colaboración a esta solicitud. Estoy a su disposición para cualquier información adicional o documentación que se requiera.

Atentamente,



Danna Andrade Valencia

CI. 1317833935

Estudiante



Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg

Tutora

29 NOV 2024

Manta, 29 de noviembre, 2024

Lic. María Pibaque Tigua, Mg

Directora de Carrera

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en sus funciones. El motivo de la presente es referirme al proceso de titulación en el cual me encuentro participante como estudiante de séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Mi nombre es Danna Maholy Andrade Valencia, con cédula de identidad 1317833935, y actualmente estoy desarrollando la primera fase del proyecto de investigación titulado: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, año 2024-2025

Por tal motivo, me permito solicitar, respetuosamente, se realice el oficio dirigido a la Licenciada Prsicila Anchundia trabajadora social, para que se me permita realizar una entrevista, en su dependencia Indumaster. Esta acción será fundamental para el desarrollo de mi proyecto de investigación, cumpliendo con los objetivos planteados y garantizando que los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos para la obtención.

Agradezco de antemano su atención y colaboración a esta solicitud. Estoy a su disposición para cualquier información adicional o documentación que se requiera.

Atentamente,



Danna Andrade Valencia

CI. 1317833935

Estudiante



Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg
Tutora



29 NOV 2024
15:54

Manta, 29 de noviembre, 2024

Lic. María Pibaque Tigua, Mg

Directora de Carrera

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en sus funciones. El motivo de la presente es referirme al proceso de titulación en el cual me encuentro participante como estudiante de séptimo nivel de la Carrera de Trabajo Social en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Mi nombre es Andrade Valencia Danna Maholy, con cédula de identidad 1317833935, y actualmente estoy desarrollando la primera fase del proyecto de investigación titulado: El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, 2024 - 2025

Por tal motivo, me permito solicitar, respetuosamente, se realice el oficio dirigido a la Licenciada Cielito Moreira trabajadora social, para que se me permita realizar una entrevista, en su dependencia en Industrias Isabel. Esta acción será fundamental para el desarrollo de mi proyecto de investigación, cumpliendo con los objetivos planteados y garantizando que los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos para la obtención.

Agradezco de antemano su atención y colaboración a esta solicitud. Estoy a su disposición para cualquier información adicional o documentación que requiera.

Atentamente,

Danna Andrade Valencia
Danna Andrade Valencia

CI. 1317833935

Estudiante

Jazmín Moreira Valencia
Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg

Tutora

29 NOV 2024

Jazmín Moreira Valencia
15:54

Anexo 4

Consentimiento informado



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante;

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, 2025".

Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, DANIELS Alexandra López López declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.

Acepto a participar Acepto que se grabe la entrevista/encuesta Acepto que se tomen fotos

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma DANIELS López

Lugar y fecha: Manta, 20 Junio 2025

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

UleamEcuador



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar
Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante;

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, 2025".

Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, Moriana Moriana Yolanda Giraldo declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación

Acepto a participar Acepto que se grabe la entrevista/encuesta Acepto que se tomen fotos

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma [Firma manuscrita]

Lugar y fecha: Monte, 20/06/2025.

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar
Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante:

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema “El Uso de la Tecnología en la Intervención Social en Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta, 2025”.

Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, Rosa Maribel Parraga Castro, declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.

Acepto a participar Acepto que se grabe la entrevista/encuesta Acepto que se tomen fotos

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma



Firma electrónicamente por:
ROSA MARIBEL
PARRAGA CASTRO
Validar electrónicamente con Firmat

Lugar y fecha:

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec



Uleam



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante;

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "el Uso de la Tecnología en la Intervención Social en las Instituciones Públicas y Privadas del Cantón Manta 2025". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, Marina Morán Cermeño declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.

Acepto a participar Acepto que se grabe la entrevista/encuesta Acepto que se tomen fotos

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma [Firma]

Lugar y fecha: 28/07/2025.

www.uleam.edu.ec

