



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el
ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud.**

AUTORA:

GERMANIA PRISCILA SALGADO DÍAZ

**Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título
de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Lcda. Paola Ximena Mejía Ospina, Mgs.

Guayaquil, 04 de marzo del 2022

Ecuador



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

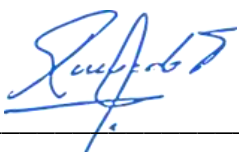
Certificamos que el presente trabajo de integración curricular: **Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud**, fue realizado en su totalidad por **Salgado Díaz Germania Priscila**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 

Lcda. Mejía Ospina Paola Ximena, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Lcda. Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Salgado Díaz Germanía Priscila**

DECLARO QUE:

El trabajo de integración curricular: **Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del trabajo de integración curricular referido.

Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2022

LA AUTORA

f. 

Salgado Díaz Germanía Priscila



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Salgado Díaz Germania Priscila**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de integración curricular: **Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 del mes de marzo del año 2022

LA AUTORA

f. _____


Salgado Díaz Germania Priscila

REPORTE DE URKUND



Document Information


Analyzed document	TT.Priscila Salgado. TS 3.0 en salud.docx (D128212452)
Submitted	2022-02-18T03:53:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	paola.mejia.ospina@gmail.com
Similarity	1%
Analysis address	lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com

LA AUTORA

f. 
Salgado Díaz Germanía Priscila

FIRMAS DE DOCENTES:

f. 
Lcda. Mejía Ospina Paola Ximena, Mgs.
TUTORA SEMESTRE A2021

f. 
Lcdo. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.
COORDINADOR UTE A2021

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, fuerza y esperanza para seguir adelante día a día y no darme por vencida pese a las adversidades de la vida, para así poder llegar a culminar la carrera.

A mi familia por su apoyo incondicional, sobre todo el de mi esposo Miguel Catillo, quien ha sido parte fundamental en toda esta trayectoria.

A mis docentes de la carrera de Trabajo Social que inculcaron en mí, además del conocimiento necesario, la disciplina para poder convertirme en un instrumento de servicio para la sociedad.

Germania Priscila Salgado Díaz

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi esposo, mis padres, hermanas y futuras generaciones de hombres y mujeres profesionales en Trabajo Social, motivándoles a emprender una vida de retos y desafíos, pero también de superación personal.

Tenemos mucho que mostrar al mundo que nos rodea, como profesionales capaces de lograr un cambio en nuestro entorno, hasta llegar a visualizar lo que deseamos: “dejar al mundo en mejores condiciones que lo encontramos”.

Pero en especial dedico, a ti mi pequeñit@ que vienes en camino, cuando puedas leer este mensaje quiero que sepas el amor infinito que te tengo, que todo esfuerzo y lucha puedes alcanzar y lograr ser lo que tu anheles. Espero que te sirva de inspiración para superarte cada día, cada peldaño que subas estaremos ahí y seremos los padres más orgullosos y cuando lo hayas encontrado, habrás alcanzado el éxito.

Germania Priscila Salgado Díaz





UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 
LCDA. MEJÍA OSPINA PAOLA XIMENA, MGS.
TUTORA

f. 
LCDA. QUEVEDO TERÁN ANA MARITZA, MGS
DIRECTORA DE CARRERA

f. 
LCDO. MUÑOZ SÁNCHEZ CHRISTOPHER FERNANDO, MGS
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO PERIODO B-2021

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES TIC EN EL EJERCICIO DEL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE SALUD", elaborado por el/la estudiante GERMANIA PRISCILA SALGADO DIAZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10
	Total: 20 %	Total: 20 %	Total: 60 %
Parcial: 60 %	Parcial: 40 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	10.00 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	2
Planteamiento del problema.....	5
1.1. Antecedentes	5
1.1.1. Antecedentes Investigativos	5
1.2. Problematización.....	12
1.2.1. Definición del problema	12
1.2.2. Problematización	16
1.2.3. Preguntas de investigación o hipótesis.....	20
1.3. Objetivos de investigación.....	20
1.3.1. Objetivos Generales	20
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación.....	21
CAPITULO II:	23
Referentes Teóricos – Conceptual.....	23
2.1. Referentes teóricos	23
2.1.1. Planteamientos de Juan Carballada y Dolors Colom.....	23
2.1.2. Teoría de aceptación y uso de la tecnología	24
2.1.3. Teoría de la innovación	26
2.2. Referentes conceptuales.....	28
2.2.1. Trabajo Social.....	28
2.2.2. Trabajo Social Sanitario.....	30
2.2.3. Áreas de intervención del Trabajador Social Sanitario	36
2.2.4. Procedimientos aplicados al Trabajo Social Sanitario	38

2.2.5. Protocolo aplicados al Trabajo Social Sanitario.....	40
2.2.6. Procesos aplicados al Trabajo Social Sanitario.....	41
2.2.7. Trabajo Social Sanitario en el Ecuador.....	43
2.2.8. Las TIC y su integración en el Trabajador Social	46
2.2.9. Dispositivos electrónicos	48
2.2.10. Aplicaciones informáticas	49
2.2.11. Nuevas tendencias de las TIC.....	54
2.2.12. La brecha digital y el impacto de las TIC en el Trabajador Social del área de la salud.....	59
CAPITULO III:	61
Metodología de la investigación	61
3.1 Enfoque de investigación	61
3.2 Tipo y nivel de investigación	62
3.3 Método de investigación.....	62
3.4 Universo, muestra y muestreo	63
3.5 Categorías y subcategorías de estudio.....	64
3.6 Formas de recolección de la información.....	65
3.6.1 La entrevista	65
3.7 Forma de análisis de la información.....	65
CAPITULO IV:.....	67
Resultados de la investigación	67
4.1 Intervención Social y el uso de las TIC en la Intervención sanitaria....	67
4.1.1 Funciones que realiza el Trabajador Social Sanitario.....	67
4.1.2 Intervención social sanitario	72
4.1.3 Uso de las TIC en la intervención social sanitaria	75
4.2 Percepciones sobre el uso de las TIC en el Trabajo Social Sanitario .	78
4.2.1 Interpretación y experiencias.....	78

4.2.2 Fortalezas y debilidades	79
4.3 Aportaciones de las TIC en el Trabajo Social Sanitario	81
4.3.1 Contribuciones en la actividad profesional	81
4.3.2 Tratamientos de los problemas psicosociales	83
CAPITULO V:.....	84
Conclusiones y recomendaciones.....	84
Bibliografía	87
ANEXOS	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Aceptación individual de la tecnología	25
Figura 2: Teoría de la difusión de la innovación, etapas para aceptar la innovación	27
Figura 3: Fases del procedimiento básico del Trabajo Social Sanitario	39
Figura 4: Metodología para definir los procesos del Trabajo Social Sanitario .	42
Figura 5: Fases de intervención del Trabajo Social Sanitario	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones de Trabajo Social	29
Tabla 2: Ventajas y Desventajas de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social	47
Tabla 3: Ámbitos de aplicación de la inteligencia artificial	55
Tabla 4: Categorías y subcategorías de investigación	64
Tabla 5: Procesos, protocolos y procedimientos que cumple el Trabajador Social Sanitario	69
Tabla 6: Uso de las TIC para la ejecución de las funciones del Trabajador Social Sanitario	76
Tabla 7: Problemas que atiende el Trabajador Social Sanitario y principales usuarios.....	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	93
Anexo 2: Entrevista	99

RESUMEN

Actualmente se vive grandes cambios generacionales y culturales a nivel global a consecuencia de la globalización y de las nuevas tendencias mundiales, como, por ejemplo, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones denominadas TIC, a las que el Trabajador Social Sanitario se enfrenta. La investigación presenta un estudio de las transformaciones que las TIC vienen generando en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario, las herramientas tecnológicas que se utilizan en los procesos de intervención social, las percepciones de uso y los aportes en el ejercicio del Trabajador Social que labora en subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito. Los resultados demuestran que existen reducidos estudios en el Ecuador sobre la integración de estas dos áreas, así como, que las TIC son elementos esenciales y primordiales para el ejercicio de sus funciones como: agendamiento de citas, archivos, reuniones virtuales, entre otros, siendo un resultado sorprendente que, las TIC no reemplazarían a las intervenciones sociales en el área de la salud puesto que son netamente presenciales. Finalmente, se corroboró que existe una brecha digital generacional puesto que los pacientes y trabajadores sociales sanitarios con edad avanzada, tienen dificultades para usar y acceder a la información a través de las TIC.

Palabras Claves: Trabajador Social Sanitario, TIC, intervención social, brecha digital, intervención presencial, globalización.

ABSTRACT

Currently, the world is experiencing generational and cultural changes as a result of globalization and new global trends, such as, for example, Information and Communication Technologies called TIC, which the Healthcare Social Worker faces. The research work presents a study of the transformations that TIC have been showing in the exercise of Healthcare Social Work, the technological tools that are used in the processes of social intervention, the perceptions of use and the contributions in the exercise of the Healthcare Social Worker of the subcenters in marginal urban areas of the Quito city. The results show that the Ecuador, the integration of these two areas are limited, as well as, the TIC are essential elements for the exercise of their functions such as: appointment scheduling, virtual meetings, etc, being a surprising result that TIC would not replace social interventions in the health area since they are clearly face-to-face. Finally, the existence of a digital generation gap was confirmed since elderly patients and healthcare social workers have difficulties using and accessing information through TIC.

Keywords: Healthcare Social Worker, TIC, social intervention, digital gap, face-to-face intervention, globalization.

INTRODUCCIÓN

Ciertamente, cada día se vive grandes cambios y transformaciones producto de varios eventos mundiales y avances tecnológicos que conllevan a toda persona, a un cambio de comportamiento y de desarrollo que permita alcanzar y cumplir con los objetivos personales y profesionales bajo una convivencia armónica y en sociedad.

En consecuencia, el Trabajador Social que labora en el área de la salud se enfrenta a una serie de cambios paradigmáticos que permita ejecutar sus competencias acordes a las nuevas tendencias y avances donde, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, desempeñan un papel fundamental para el desarrollo humano y para la ejecución de las actividades laborales requeridas por el TS.

Existen pocos trabajos enmarcados en la presente investigación, por citar, En Canadá en el año 2019, se desarrolló el trabajo “Uso informal de la tecnología de la información y la comunicación: complemento de la práctica tradicional de Trabajo Social presencial” ante una carencia de información del uso de las TIC en la práctica de TS, los autores concluyeron que, el 79% de los Trabajadores Sociales canadienses utilizan las TIC para interactuar con los clientes/pacientes mediante un modo de consulta cara a cara (Mishna, Fantus, & Mcinroy, 2019). En EEUU en el año 2015, la investigación efectuada por Bullock denominado “Integración de la tecnología de la comunicación en la práctica del Trabajo Social” concluyó que el uso de las tecnologías en el Trabajo Social, aborda tanto desafíos como oportunidades para la praxis social para fines administrativos y también para fines de intervención (Bullock, 2015). En España, en el 2015 también, la investigación de Santás denominada “Intervención social: El reto de las TIC en el Trabajo Social” confirmó la importancia de las TIC para las instituciones cuyas herramientas ayudan a alcanzar un alto nivel de inclusión y participación social (Santás, 2015). En Colombia, en el 2020, Bedoya y López con su investigación “El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social” abordaron la necesidad para Colombia de transformar la formación del Trabajador Social hacia una preparación con modelos de intervención social mediante el uso de las TIC (Bedoya & López,

2020). En Chile, en el 2021, las autoras con el tema “La transformación tecnológica del Trabajo Social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales”, determinaron la importancia de las TIC en el ejercicio de la profesión y sus efectos positivos en las intervenciones (Espinoza, Cerón, & Vivero, 2021). Y, finalmente en el Ecuador, se encontraron 2 trabajos realizados en la Universidad Técnica de Machala y Universidad Técnica de Manabí. En Machala se analizó la influencia de las TIC en el proceso educativo de los futuros Trabajadores Sociales de la UMACH mediante el proyecto : “Aplicación de la tecnología de la información y la comunicación en los procesos comunicativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de cuarto año de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala - Ecuador, periodo lectivo 2013 - 2014” (Armijos, 2015) y en Manabí el uso de las TIC como una herramienta útil para el ejercicio profesional mediante el tema : “El Trabajador Social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional” (Cedeño, Loor, & Vélez, 2019).

Con base a lo expuesto, el presente trabajo de investigación se enfoca en analizar el uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud en subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito de tal manera que permita conocer las transformaciones que esta herramienta viene generando en el ejercicio del Trabajo Social. De hecho, la utilización de las TIC en el ámbito social facilitan al proceso de intervención, a la recolección y procesamiento de información en fuentes digitales (lo que anteriormente se realizaba de forma manual ahora de forma digital) y a automatizar procesos de intervención social mediante programas o plataformas informáticas.

El resto de este documento está organizado de la siguiente manera: En el primer capítulo se plantea la problemática, la revisión del estado del arte a nivel mundial y en el Ecuador, se establecen los objetivos y la justificación del presente trabajo. En el capítulo 2 se da a conocer los referentes teóricos y conceptuales que aportan a la comprensión del presente estudio, los referentes teóricos utilizados así como, los planteamientos de Juan Carballeda y Dolors Colom con base a sus investigaciones efectuadas en el proceso de intervención social en el área de la salud, finalmente se analizaron las normativas que se rigen los

Trabajadores Sociales Sanitarios en el Ecuador. En el capítulo 3, se desarrolla la metodología de estudio basado en un enfoque de investigación cualitativa que permita mediante un proceso directo de comunicación, determinar cómo se está utilizando las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud, al ser un tema relativamente nuevo, novedoso y poco explorado en el Ecuador, el tipo de investigación aplicado y el nivel es exploratorio-descriptiva, la técnica de investigación utilizada es la entrevista semiestructurada a profundidad dirigido a los Trabajadores Sociales que laboran en las instituciones públicas del primer nivel de atención de salud ubicada en las zonas marginales de la ciudad de Quito. El cuarto capítulo se enmarca en los resultados de la investigación para culminar con el capítulo cinco donde se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPITULO I:

Planteamiento del problema

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Investigativos

Toda vez que se ha efectuado una revisión exhaustiva y minuciosa de estudios que tengan relación con el tema objeto de estudio, tanto a nivel local y de otros países, a continuación, se presenta mencionado análisis en orden cronológico de cada trabajo de estudio investigado.

Es preciso manifestar que, durante el proceso de revisión documental, los estudios relacionados al tema propuesto fueron reducidos, en particular a nivel país, puesto que es un tema que ha tomado realce a nivel mundial, a partir de las dos últimas décadas.

Es así que, en el continente europeo, en el año 2015, el investigador académico de Trabajo Social de la ciudad de Madrid, España, efectuó el estudio de la **“Intervención social: El reto de las TIC en el Trabajo Social”** donde determinó que, los Trabajadores Sociales actuales, al igual que otras disciplinas de las ciencias sociales, entre otros aspectos, se enfrentan a diferentes aristas de revolución tecnológica, en la cual, los Trabajadores Sociales no han sido formados/as y capacitados en el ámbito de las TIC para enfrentar un sinnúmero de situaciones propia de la profesión (Santás, 2015).

Santás confirma la importancia de las TIC para las instituciones públicas y privadas que aportan al bienestar social, cuyas herramientas, ayudan a alcanzar un alto nivel de inclusión y participación social, dado que, en la actualidad, las TIC son las únicas herramientas que permiten alcanzar resultados satisfactorios.

De hecho Santás enumera las ventajas de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social como: flexibilidad, accesibilidad, fluidez, análisis más exhaustivo, facilidad en el registro, permite articular un modelo de intervención apropiado, toma decisiones, entre otros. Asimismo, confirma los inconvenientes como: problemas de acceso, cobertura, pérdida de comunicación, brecha tecnológica y carencia de formación especializada para el uso de las herramientas TIC a favor del ejercicio del Trabajo Social (Santás, 2015). Por tanto, esta investigación ratifica la importancia que tienen las TIC en el ejercicio de la intervención social, donde resulta imposible desarrollar un trabajo e intervención social completo sin las TIC.

En el mismo año, en el continente americano, específicamente en la ciudad de Washington, Estados Unidos, la investigadora académica Bullock realizó el estudio sobre la **“Integración de la tecnología de la comunicación en la práctica del Trabajo Social”** en el cual, examina diferentes lineamientos que se basa en teorías que permita implementar intervenciones impulsadas por la tecnología para la práctica del Trabajo Social (Bullock, 2015).

En este aspecto Bullock concluye que, el uso de las tecnologías en el Trabajo Social, aborda tanto desafíos como oportunidades para la praxis social y resalta que, se está utilizando de forma apropiada en la práctica tradicional con fines administrativos y terapéuticos.

En el año 2016, en Madrid, España, el investigador David Alonso realiza la investigación doctoral del **“Trabajo Social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación”** en el cual conceptualiza a la innovación social como un tema determinista para el Trabajo Social, y resalta la importancia del conocimiento y uso potencial de las tecnologías para la intervención social (Alonso, 2016).

Alonso investiga los modelos de aceptación y uso de las TIC en el Trabajo Social, el rol que tiene la tecnología en la vida de las personas y de la sociedad, el rol que tiene la tecnología en la docencia en Trabajo Social, además, enlista las herramientas y aplicaciones aplicadas al entorno social. En definitiva, Alonso propone un cambio de actitud de los Trabajadores Sociales ante el uso de la tecnología puesto que, deberán incorporar en sus procesos, la creación, diseño e implementación de las tecnologías.

En el año 2016 en la ciudad Córdoba, España, se realizó el estudio referente a **“Las TIC y la educación social en el siglo XXI”** donde el investigador académico Sampedro, a través de una metodología cuantitativa, enlista los requerimientos de las nuevas herramientas tecnológicas para la educación social del siglo XXI y resalta, la necesidad de una formación y capacitación en los recursos tecnológicos actualmente disponibles para favorecer la sinergia entre las personas en la sociedad (Sampedro, 2016).

Los resultados obtenidos por Sampedro establecen la importancia e integración tecnológica en los procesos sociales como una obligación para las profesiones sociales de tal manera que permita contar con un desenvolvimiento efectivo y certero, además, concluye que todo profesional que trabaja en el campo de la intervención, no puede obviar las herramientas tecnológicas para el ejercicio de sus funciones, para lo cual, es menester de los profesionales estar en la vanguardia de la tecnología.

En el vecino país de Colombia, en el año 2017 las autoras Erika Cortes y Daniela Cifuentes efectuaron el estudio sobre la **“Incidencia del uso de las TIC en el proceso formativo académico de estudiantes de Trabajo Social de la universidad del valle. Sede Zarzal”**. Las autoras investigaron cómo influye e incide el uso de la tecnología en el área educativa (Cortés & Cifuentes, 2017).

Además, las autoras concluyen que existe una dificultad en la incorporación de las TIC en los procesos de aprendizaje del Trabajador Social puesto que se desconoce su uso pedagógico en cada una de las intervenciones.

En Chile, en el año 2017, según los estudios realizados por Binimelis en su artículo **“Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social”** aporta mediante un análisis cuantitativo y crítico sobre la herramienta del estado chileno como una herramienta neutral para la práctica profesional del Trabajo Social, donde se establece las ventajas y alternativas que tiene el Trabajador Social mediante el uso de esta herramienta tecnológica para la inclusión social (Binimelis, 2017).

Al respecto, el autor chileno destaca la relevancia de las TIC en la educación de los Trabajadores Sociales tanto en el ámbito de intervención como en el ámbito de explotación de las herramientas, lo que permitirá ejercer un adecuado proceso de desarrollo social acorde a las exigencias que la profesión requiere.

Efectivamente, el impacto que tiene las TIC en el Trabajo Social clínico es positivo. El estudio realizado en el año 2019 en la ciudad de Toronto, Canadá, conjuntamente con los Estados Unidos, denominado **“Uso informal de la tecnología de la información y la comunicación: complemento de la práctica tradicional de Trabajo Social presencial”**, las autoras académicas Sander, Michna, Fantus, Fang, Greenblatt, Bogo y Milne; resumen que, en la actualidad, estudios y prácticas del Trabajo Social carece de investigación sobre el uso informal de las TIC y su impacto en el Trabajo Social clínico, por lo que realizan una examinación empírica sobre el uso de las TIC de forma informal, a través de la ejecución de sesiones entre pacientes y Trabajadores Sociales de tal manera que contribuya a la literatura sobre este fenómeno (Mishna, Fantus, & Mcinroy, 2019).

Los resultados obtenidos por las autoras descritas son representativos, en razón que, aproximadamente el 78% y 79% de los Trabajadores Sociales canadienses y estadounidenses respectivamente, utilizan las TIC para interactuar con los clientes/pacientes mediante un modo de consulta, cara a cara. Esta investigación abre puertas a nuevos estudios puesto que se confirma que los Trabajadores Sociales requieren de conocimientos y de habilidades para el uso de las TIC en la práctica social clínica donde su uso migró de ser una alternativa a una obligación transcendental ante un mundo digital que cambia y se desarrolla constantemente.

En Bogotá, Colombia, en el 2020 efectuaron el artículo académico sobre el **“El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social”** desde una perspectiva educativa en tiempos de emergencia sanitaria mundial ocasionado por el COVID-19. Las autoras contribuyeron al campo investigativo mediante la discusión y uso de las TIC para desarrollar procesos de intervención en forma virtual y resaltan los retos y desafíos que se enfrenta el Trabajador Social en el ámbito educativo para brindar un servicio óptimo a través de las TIC (Bedoya & López, 2020).

Bedoya y López comprenden la necesidad para Colombia de transformar la formación del Trabajador Social hacia una preparación con modelos de intervención social mediante el uso de las TIC. El boom de las herramientas y programas tecnológicos han contribuido exponencialmente a toda actividad comercial y social durante el año 2019 y 2020, esto con la finalidad de reducir los efectos generados por la pandemia COVID-19.

Esta situación conllevó a las autoras, a la búsqueda de literatura sobre el Trabajo Social virtual, donde confirmaron que, a diferencia de países europeos, **en América Latina es escaso la producción de artículos**. Las preguntas a la problemática propuesta hacen referencia a cómo afectan los vínculos presenciales entre docentes, alumnos y

profesionales de Trabajo Social en la práctica requerida considerando que, el Trabajo Social es una disciplina práctica. Antes del 2019, era impensable una intervención de forma virtual, ahora el uso de celulares, plataformas de videoconferencias, redes sociales, programas informáticos especiales para el Trabajo Social, son esenciales ante un mundo tecnológico.

Por consiguiente, las autoras concluyeron que, para todo alumno y docente que se especializa en diferentes áreas de las ciencias sociales se torna desafiante integrar las actividades sociales con las TIC, especialmente para toda persona nacida posterior a 1980 e invita a generar nuevos estudios que permita integrar de manera transversal y pedagógica a las TIC en los procesos de formación de Trabajadores Sociales (Bedoya & López, 2020).

De forma similar se realizó en Chile en el 2021, los autores Espinoza, Cerón y Vivero investigaron sobre **“La transformación tecnológica del Trabajo Social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales”** mediante la exploración y análisis crítico a través de entrevistas a profesionales de Trabajo Social. El estudio realizado fue encaminado con base a 5 categorías: *“Identificación de aplicaciones y dispositivos móviles, uso del Sistema de Gestión de Información (SGI), uso de redes sociales en el ámbito profesional, descripción de la brecha digital y procesos de alfabetización digital”* (Espinoza, Cerón, & Vivero, 2021).

Las autoras discuten que el uso de las TIC en la actualidad, se torna en un contexto asimétrico el cual se valora a la sociedad que lo sabe utilizar y se vuelve una barrera para otras personas que tienen dificultades en interactuar con programas especializados, y con esto para realizar procesos de intervención social.

Las autoras determinan el gran impacto y relevancia que tienen las TIC en el ejercicio de la profesión y sus efectos que conlleva su uso. Traen también a análisis sobre los límites y barreras que debe existir entre la vida profesional y la vida privada de las personas impulsada por el uso de las redes sociales, el mismo que trae consigo a desafíos éticos. En definitiva, deja abierto nuevas investigaciones sobre las brechas digitales en el Trabajador Social donde el estado tiene gran responsabilidad, no obstante, es menester del futuro Trabajador Social reducir esta brecha mediante la exploración, práctica y capacitación en el área de las TIC.

En el Ecuador existen escasos estudios científicos donde integre a las TIC en el ejercicio del Trabajo Social. La autora Armijos Jenny, estudiante la Universidad Nacional Mayor de San Marco, Perú, en el año 2015 realizó una investigación doctoral a los estudiantes de Trabajo Social de cuarto año de la Universidad Técnica de Machala sobre el uso de las TIC como parte de su formación profesional denominado **“Aplicación de la tecnología de la información y la comunicación en los procesos comunicativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de cuarto año de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala - Ecuador, periodo lectivo 2013 - 2014”** cuyos resultados estadísticos demostraron el escaso uso de las TIC en el proceso formativo (Armijos, 2015).

Finalmente en el año 2019, investigadoras académicas de la Universidad Técnica de Manabí realizaron el estudio sobre **“El Trabajador Social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional”** quienes, mediante un estudio descriptivo, exploratorio, bibliográfico, estadístico y encuestas a Trabajadores Sociales revelaron que, uno de los desafíos que se enfrenta el Trabajador Social del siglo XXI están relacionados a la adaptación a los cambios de la sociedad enmarcados a la incorporación de nuevas tecnologías a la profesión (Cedeño, Loor, & Vélez, 2019).

Los resultados obtenidos por los autores determinaron que el 85 % de los profesionales de Trabajo Social de la ciudad de Manabí usan las TIC, no obstante, el estudio se limita al uso de programas ofimáticos (Word, Excel, power point) y redes sociales.

Los autores confirman que existen actividades sociales que pueden ser ejecutadas de forma virtual, cuyo aporte a la profesión es de forma complementaria y brinda insumos para la formación profesional, intervención y evaluación mediante el uso de las TIC en el entorno social el cual no es fácil su implementación, tampoco complejo

Como se puede apreciar, los estudios analizados dan como resultado que en los países europeos, investigadores académicos en el área de Trabajo Social avizoraron el uso de las TIC como una herramienta útil para el Trabajo Social. En América Latina los estudios fueron escasos y en el caso del Ecuador, se encontraron reducidamente dos estudios acordes al tema propuesto, abriendo campo a la investigación en esta área.

1.2. Problematización

1.2.1. Definición del problema

El Trabajo Social es una carrera que, si bien es cierto, su accionar ha existido desde muchos años atrás, como profesión es parcialmente nueva, la cual se basa en la práctica que busca y promueve permanentemente el cambio, el desarrollo social, el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas (Consejo General del Trabajo Social, 2021).

La Federación Internacional de Trabajo Social establece que “*el Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas*” cuyos

deberes atribuidos entre otros es el desarrollo de estrategias de acción para abordar las barreras estructurales y personales para la práctica social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021).

De forma particular, el Trabajo Social en el área de la salud o también denominado Trabajador Social Sanitario es aquel profesional que investiga los factores psicosociales que se relacionan con la situación de salud y enfermedad de los pacientes, capaces de dirigir sus intervenciones a la recuperación, normalización y adaptación social con el objetivo de incrementar la autonomía y recuperación de la salud del paciente (Ituarte, 1992).

La profesión de Trabajo Social tiene su origen en el siglo XIX, específicamente en la era de la revolución industrial (Portugal & Carranco, 2015) puesto que, el trabajo y la explotación de las personas comenzó a ser latente, además, la existencia de problemas sociales como la pobreza, corrupción, violencia, fueron motivos suficientes para el surgimientos de precursoras como Josephine Lowell, Octavia Hill, Mary Richmond, Gisela Konopka y Jane Adams, quienes contribuyeron satisfactoriamente a lo que es ahora, la profesión de Trabajo Social (Capilla & Villadóniga, 2004).

Es por tanto que, desde su nacimiento hasta la actualidad, la profesión de Trabajo Social y de específicamente el Trabajo Social Sanitario se enfrenta a diferentes procesos concernientes a la accesibilidad universal y de la información y, hacia una nueva cultura de bienestar e igualdad, es por tanto, donde toma relevancia el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, denominados TIC.

Manuel Catells, acertando a las realidades actuales manifiesta que la sociedad vive un cambio paradigmático de costumbre y hábitos que nace desde la década de los 90, donde el principal elemento de cambio es atribuido al internet. Este elemento no solo afectó a la calidad de vida de las personas, por el contrario entre otros aspectos, transformó

la economía, el campo laboral y de forma particular, a las formas de intervención del Trabajo Social (Castells, 2004).

El trabajo realizado por los profesionales de Trabajo Social se ha extendido a nivel mundial ante una necesidad inherente de mejorar la calidad de vida de las personas debido a la existencia de privaciones, explotaciones y desigualdades sociales, los cuales son producto de la globalización y cambios de comportamiento de la sociedad. Estas desigualdades aun presentes en la actualidad obedecen por muchas circunstancias como: la cultura androcentrista que ha dominado desde la prehistoria, la cultura, política, económico, sexo, religión, entre otros.

Es por ello que, la sociedad demanda de profesionales en Trabajo Social comprometidos con la sociedad de tal manera que contribuyan al desarrollo sostenible de un país en todos sus ámbitos como por ejemplo: económico, político y social.

Para lograrlo, el Trabajador Social debe asumir los cambios generacionales y no puede estar ajeno a los procesos asimétricos causados por la globalización y en particular, a la integración de nuevas herramientas, como las TIC, que permitan mejorar y complementar los procesos propios que la profesión requiere. Es así que, el desempeño profesional del Trabajo Social, no es ajeno al proceso de integración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones denominados TIC.

El término TIC hace referencia a los diferentes dispositivos tecnológicos y aplicaciones tecnológicas necesarios para la gestión y transformación de la información, pues, con la ayuda de estos dispositivos como: ordenadores o programas, se facilita el desarrollo de las actividades que desarrollan las personas (Duerte, 2008).

El uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social tiene sus orígenes conforme lo describe Montes en su artículo sobre los primeros aportes de las TIC en América Latina, el mismo que se basó en la

utilización instrumental de la computadora, posteriormente en el manejo y transmisión de información y experiencias profesionales de Trabajo Social, todo esto en 1990 (Montes, 1998).

Como se pudo evidenciar, desde el año 2019, el mundo se encuentra adaptándose a nuevas realidades y estatus que difieren de años anteriores, esto ocasionado por la emergencia sanitaria COVID-19 a nivel mundial, entre los principales cambios es el uso de la tecnología para actividades donde su uso, eran mínimos o nulos.

Los nuevos retos atribuidos al trabajador social en el siglo XXI, obligan al profesional a una constante preparación y actualización de conocimientos a través de la investigación y conocimiento del entorno social y técnico, el cual, entre otros aspectos de gran importancia, demandan del conocimiento y uso de las nuevas tecnologías que permita alcanzar una intervención óptima y por consiguiente, aportar con soluciones adecuadas y expertas conforme al ejercicio diario de la profesión.

En la actualidad, resulta inverosímil descartar actividades donde la intervención de las TIC sea nula. En la sociedad actual, las TIC, ha formado parte activa para facilitar la vida de las personas, es por ello que, se torna difícil encontrar un área, actividad, disciplina, ciencia o profesión que no haga uso de las bondades que las TIC ofrece, donde el Trabajo Social y la intervención social no es la excepción.

Sin embargo, en el Ecuador, existen escasos estudios sobre el uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de salud, so pena a la importancia que este fenómeno conlleva como un instrumento válido y eficiente para la profesión.

En este sentido, es menester disponer de un estudio actualizado que identifique en el área de la salud de la ciudad de Quito, como se está utilizando las TIC en el ejercicio del Trabajo Social, las aplicaciones

informáticas y dispositivos móviles utilizados para el ejercicio de sus funciones y las herramientas informáticas disponibles y desarrolladas por el estado ecuatoriano o particulares para intervenir en el proceso médico y socioeconómico del paciente y con eso, localizar, identificar, controlar o eliminar toda actividad que retarda el logro de los objetivos de mejorar la salud de los pacientes (Rodríguez, Loor, & Anchundia, 2017), además la descripción de la brecha digital y la necesidad de usar las TIC por parte del Trabajador Social en el área de salud.

Es importante manifestar que la integración de la tecnología en el Trabajo Social es parcialmente nuevo en el mundo y relativamente nuevo en el Ecuador, cuya investigación permitirá obtener datos reales y actualizados del uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud de la ciudad de Quito para ejecutar toda actividad que la profesión demande.

1.2.2. Problematización

Los cambios generacionales y culturales a nivel mundial ha traído consigo grandes transformaciones producto de la globalización y de un mundo cada vez más digitalizado por la existencia de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. Estos cambios conllevan a cumplir con el principio de flexibilidad y de forma particular, **al Trabajador Social sanitario a un cambio de paradigmas y ejecutar sus competencias acorde a las nuevas tendencias y avances mundiales** donde la tecnología y las TIC, además de jugar un rol fundamental en el desarrollo de las organizaciones humanas, brinda y facilita las actividades laborales de las personas.

En la actualidad, **es impensable encontrar actividades sin la presencia de las TIC, por tanto, la profesión de Trabajo Social no es la excepción**, de hecho, el uso de las tecnologías abre posibilidades a la innovación del Trabajo Social, como la ejecución de intervención social online, televisitas, difusión de problemas sociales a través de redes

sociales entre otros. Estos aspectos también permiten referirse al Trabajo Social 3.0 basado en un modelo de intervención online donde empresas como la Association of Social Work Boards (ASWB) y la Newfoundland and Labrador Association of Social Workers (NLASW); ya han desarrollado unos “Principios éticos” y “Estándares para el uso de la Tecnología en las Prácticas del Trabajador Social” (Nieto, 2019).

Cabe recalcar que, esta fascinación de integración y uso de las TIC en el ejercicio de Trabajo Social, no obedece al optimismo y presunción proveniente de la novedad tecnológica presente en la actualidad, por el contrario, **es una necesidad que debe ser explotada por los Trabajadores Sociales Sanitarios en pro a los nuevos procesos de intervención social como herramientas tecnológicas útiles para la profesión.**

Es por esto que, autores de Europa, han detectado una creciente atención y utilización de las TIC en los procesos formativos, intervención y evaluación que desarrollan los Trabajadores Sociales, no obstante, es curioso que, ante un mundo globalizado, **solamente países europeos, Estados Unidos y Canadá, avizoraron el uso y han introducido a las TIC en el ejercicio profesional de Trabajo Social.**

De hecho, la introducción de ordenadores en Trabajo Social, al igual que otras profesiones sociales, no fue una cuestión sencilla, por lo que se puede manifestar que su introducción ha sido abrupta y dificultosa para cada generación.

Gran parte de los estudios realizados por los autores descritos en el antecedente, confirmaron que el porcentaje de utilización de las nuevas tecnologías oscilan en un 80% de los Trabajadores Sociales enmarcados en programas ofimáticas básicos como Word, Excel y Power Point, redes sociales y correo electrónico (Bullock, 2015) (Alonso, 2016), sin embargo, **no refleja una explotación de las tecnologías con base a sistemas de gestión e información y programas**

especializados que contribuyan al Trabajador Social para asesorar y tomar decisiones en beneficio de la sociedad.

Gracias al surgimientos de nuevos enfoques, surgen nuevos campos como la innovación social, el cual se conceptualiza como: *“...aquellas innovaciones que sean sociales, tanto en sus fines como en sus medios. Específicamente como nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que cumplan simultáneamente las necesidades sociales y creen nuevas relaciones sociales o colaboraciones. En otras palabras, son las innovaciones que son buenas para la sociedad y mejoran la capacidad de la sociedad para actuar”* (Murray, Caulier, & Mulgan, 2010).

No obstante a pesar de que las TIC se encuentran parcialmente presente en la práctica del Trabajo Social, investigadores académicos como Santás manifiesta que, **existe cierta resistencia por parte de los Trabajadores Sociales en utilizar las herramientas TIC para los procesos de intervención y Trabajo Social**, o a su vez, existe desconocimiento en sus potencialidades para el ejercicio profesional (Santás, 2015).

En el Ecuador, **no se encontraron datos reales y actualizados del uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social por cuanto es reducido encontrar trabajos investigativos donde integre a la carrera de Trabajo Social y las TIC**, al contrario de otras carreras sociales, las cuales han utilizado las TIC para sus labores, entre estas se encuentran la abogacía, sociología, educación, psicología (Moreno L. E., 2020).

Los antecedentes descritos han servido para centrar gran parte de la investigación en el estudio explicativo del uso que se le da a las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud considerando que el estado ecuatoriano tiene como responsabilidad pública la salud y la erradicación de todo acto de violencia tal y como se describe en la

“Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres” en el cual, en su artículo 5.- Obligaciones estatales dice:

“El Estado, a través de todos los niveles de gobierno, tiene las obligaciones ineludibles de promover, proteger, garantizar y respetar los derechos humanos de las mujeres: niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores, a través de la **adopción de todas las medidas políticas, legislativas, judiciales, administrativas, de control y de cualquier otra índole que sean necesarias, oportunas y adecuadas para asegurar el cumplimiento de la presente Ley** y se evite la revictimización e impunidad (...)” (las negrillas me corresponden) (Asamblea Nacional, 2018).

Es consciente manifestar sobre las repercusiones y las potencialidades que tienen las TIC en el ejercicio del Trabajo Social, puesto que, falta mucho por recorrer en la integración de estas disciplinas. **Las nuevas tecnologías no han adoptado todavía un concepto social por lo que no ha sido explotado en su totalidad.** Es por estos motivos que se requiere de estudios actualizados de la utilización de las TIC, sistemas de información, aplicaciones y programas informáticos, y brecha digital en el ejercicio de sus funciones como Trabajo Social sanitario con la finalidad de analizar sus contribuciones en el área de la salud para intervenir en el proceso médico y socioeconómico del paciente y con eso, localizar, identificar, controlar o eliminar toda actividad que retarda el logro de los objetivos de mejorar la salud de los pacientes.

Por lo tanto, las TIC para el Trabajo Social en el área de salud, **abre un abanico de posibilidades para ser aplicados de forma eficiente en el área del Trabajo Social**, siendo efectivamente un tema relevante para los Trabajadores Sociales de la ciudad de Quito del área de salud y la sociedad considerando que se tiene mayor intervención profesional de Trabajo Social en esta área (Rodríguez, Loor, & Anchundia, 2017).

1.2.3. Preguntas de investigación o hipótesis

¿Cuánto conocemos de las transformaciones que las TIC vienen generando en el ejercicio del trabajo social?

Sub preguntas

¿Cuáles son las herramientas TIC que utilizan los Trabajadores Sociales en el campo de la salud y en qué medida y frecuencia las utilizan?

¿Cuáles son las percepciones de las TIC en las distintas extensiones de la práctica del Trabajo Social en el área de la salud de subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son las aportaciones de las TIC al ejercicio del Trabajador Social de subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivos Generales

Analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud en subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar el uso de las herramientas tecnológicas en la intervención de Trabajadoras Sociales de subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito.

Develar las percepciones sobre el uso de las TIC que tienen las Trabajadoras Social de subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito.

Describir los aportes de las TIC al ejercicio del Trabajador Social de subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito.

1.4. Justificación

El rol del Trabajador Social constantemente está en evolución y desarrollo, es por ello que muchos investigadores académicos concuerdan que las funciones y roles del pasado difieren con el actual Trabajador Social, por cuanto existen nuevos retos y nuevas herramientas tecnológicas que deben ser explotados en beneficio del profesional y la sociedad, por lo que es importante adquirir y analizar nuevas aristas aún pocos explotadas, que permitan identificar y garantizar un trabajo eficiente.

Es curioso saber que en el Ecuador no existen estudios exhaustivos donde se relacionen las TIC y el Trabajo Social, pues solamente existen reducidamente los artículos investigativos de (Armijos, 2015) y (Cedeño, Loor, & Vélez, 2019) que tenga relación con la presente investigación, esto, a pesar de ser un tema de gran relevancia.

La sociedad es consciente de que utiliza ciertas herramientas tecnológicas de forma cotidiana, no obstante, pocos son los que obtienen mayores provechos de las TIC para ser utilizados en el campo laboral, por lo que, es un gran desafío que beneficiará a los Trabajadores Sociales del área de la salud mediante el aporte exploratorio, descriptivo e intelectual sobre las bondades que las TIC ofrece al ejercicio del Trabajo Social sanitario.

Estereotipos como que las TIC es para el campo técnico e ingeniería y que las generaciones adultas no pueden utilizar, tienden a crear presunciones de que el Trabajador Social está exento de las nuevas tecnologías y que no es necesario adquirir nuevos conocimientos por la dificultad que conlleva aprender. Por lo que es imperioso cambiar estos paradigmas en beneficio de la profesión.

Es por ello que, la presente investigación apuesta a la identificación del uso de las nuevas tecnologías en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud, a la investigación de las herramientas tecnológicas que utilizan los Trabajadores Sociales para realizar los diferentes procesos sociales y de intervención en el proceso médico y socioeconómico del paciente y con eso, localizar, identificar, controlar o eliminar toda actividad que retarda el logro de los objetivos de mejorar la salud de los pacientes. Por consiguiente, al ser un tema relativamente nuevo, los pocos estudios realizados al tema dan viabilidad al tema propuesto.

En ese orden de ideas, los profesionales del Trabajo Social necesitan reafirmar su rol de intervención social basado en una conducta proactiva acorde a las tendencias actuales, enfocando su trabajo real con legislación, tecnología y métodos de intervención actualizados.

Como centro educativo y de investigación en el área del Trabajo Social, La Universidad Católica Santiago de Guayaquil – UCSG lleva a cabo estudios prospectivos sobre los avances y desafíos que se enfrentan los futuros profesionales en el dinámico desarrollo del Trabajo Social, la propuesta está basada en el profundo conocimiento que tienen los investigadores académicos de la universidad, conocimientos adquiridos durante la carrera profesional y del estudio técnico específico del estado del arte, permitiendo a la universidad, abrir campo investigativo, afrontar las diferentes aristas existentes durante el ejercicio de la profesión y de mantener constantemente actualizado a sus futuros profesionales, finalmente, el estudio efectuado abre camino para nuevos temas de investigación.

CAPITULO II:

Referentes Teóricos – Conceptual

2.1. Referentes teóricos

2.1.1. Planteamientos de Juan Carballeda y Dolors Colom

Como referentes teóricos, en primera instancia se utilizó los planteamientos de Juan Carballeda y Dolors Colom con base a sus investigaciones efectuadas en el proceso de intervención social en el área de la salud.

Juan Carballeda plantea las problemáticas sociales complejas como nuevas interrogantes que debe afrontar el TSS en el proceso de intervención, Aquí surgen nuevas perspectivas de intervención social donde el TSS debe construir nuevos diálogos con las diferentes disciplinas y formas de intervenir en cada una de ellas (Carballeda, 2012).

Por otro lado, Dolors Colom plantea el diagnóstico social sanitario basado en nuevas herramientas como la tecnología que apoya al proceso de intervención, Colom lo deja muy claro que no sustituye y que las TIC conviven en el sistema sanitario (Colom Masfret, 2011).

En tal virtud, las TIC se convierten en un elemento de experiencias, interacción y conocimiento que coadyuva a la consecución de los objetivos planteados en el área de la salud y para el Trabajo Social Sanitario.

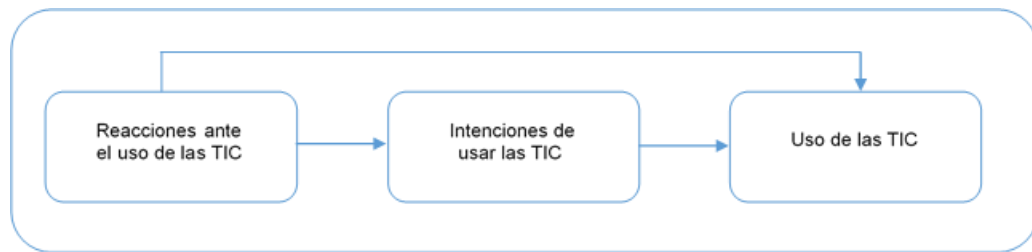
2.1.2. Teoría de aceptación y uso de la tecnología

La teoría de aceptación se encuentra enmarcado en la aceptación de las TIC mediante dos aristas: la aceptación individual de las tecnologías y en la implementación de las tecnologías en las organizaciones. El primero consiste en la reacción individual al uso de las TIC que conlleva a la intención de uso para finalizar en su utilización. Mientras que el segundo, en la implementación forzada en toda organización o institución que demanda de las TIC para fortalecer y competir en un mercado cambiante (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Tal y como lo describe Venkatesh, el uso de la tecnología es una variable dependiente y el predictor son las intenciones. Estos factores muy importantes dan como resultado la conducta y la aptitud de la sociedad ante las TIC, es por tanto que Alonso en su tesis doctoral establece que las TIC requieren de un estudio de diversas dimensiones humanas y experiencias asociadas con la tecnología, tales como, los detallados a continuación:

...el uso, la interacción, la reinención, los sentimientos, los pensamientos, el consumo, la adaptación y las consecuencias. Los factores de relevancia personal, las percepciones y las intenciones son determinantes cruciales para la aceptación y adopción de la misma manera que los factores cognitivos y psicológicos resultan claves para la investigación sobre aceptación y uso de la tecnología. (Alonso, 2016)

Figura 1: Aceptación individual de la tecnología



Fuente: Obtenido de (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), (Alonso, 2016)

Esta teoría se complementa con otras teorías como: la teoría de la conducta planificada en el que determina que: “...*la intención y percepción de la conducta de control son determinantes importantes para nuestra conducta*” modelado en tres factores: actitud hacia la conducta, norma subjetiva y conducta de control percibida (Ajzen, From intentions to actions: A theory of planned behavior, 1985).

En el ámbito de las TIC, Alonso establece que la conducta planificada hace referencia al uso que se da a los sistemas informáticos, donde la sociedad puede asimilarlo de forma favorable o desfavorable, la norma subjetiva hace referencia a la presión social para usar o no los sistemas informáticos. Finalmente, la conducta de control percibida hace referencia al control de un individuo hacia otro para motivar o imponer el uso de los sistemas informáticos (Alonso, 2016).

La teoría de la conducta planificada de Ajzen se debe considerar dos factores: las intenciones y la percepción. Las intenciones hace referencia a la idea de hacer un actividad, por lo que, cuanto más sea la intención más fuerte se establece la conducta planificada de hacerlo (Ajzen, The theory of planned behavior, 1991).

Ahora bien, Fishbein y Ajzen replantean la teoría de la acción razonada para predecir y explicar el comportamiento de las personas como consecuencia de creencias, actitudes e intenciones (Fishbein &

Ajzen, 1977). Como manifiesta Fishbein, la conducta de un individuo se determina con base a las intenciones de realizar una acción o actividad, esto por el resultado de actitudes, conocimiento e intenciones, y este a su vez, por las creencias que derivan de la evaluación positiva o negativa de un objeto y sus atributos. En las TIC, la tecnología es el objeto y los atributos hace referencia a su utilización (Alonso, 2016).

La teoría de la acción razonada tiene estrecha relación con la teoría de la conducta planificada por cuanto, se establece que la sociedad no tiene control completa sobre su conducta.

En el contexto de las TIC, su uso se basa en el proceso de las intenciones y este a su vez, por la actitud de los individuos para finalizar con la creencia positiva o negativa de su uso, por lo que, la teoría intenta explicar el comportamiento de un individuo hacia el uso de las TIC y sistemas.

2.1.3. Teoría de la innovación

Barnett en el año de 1953 definió a la teoría de la innovación como: *“cualquier pensamiento, comportamiento, o lo que es nuevo, ya que es cualitativamente diferente de las formas existentes”* (Barnett, 1953), por tanto, la teoría está presente desde aquella fecha en cualquier actividad que realizaba la sociedad.

En base a los estudios preliminares descritos anteriormente, Rogers, en el año 2003 instó la teoría de la difusión de la innovación hacia las TIC, donde establece 4 elementos esenciales: una determinada innovación, sus canales de comunicación, el tiempo en el que se produce y el sistema social donde tiene lugar (Rogers, 2010).

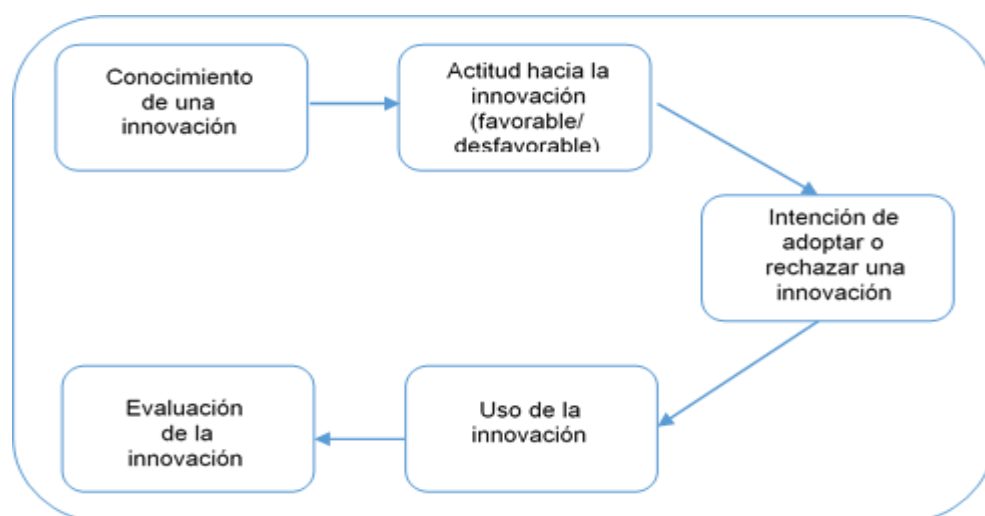
En este contexto, Rogers define al elemento innovación como una idea, práctica o actividad nueva realizada por un individuo. El elemento canales de comunicación son los medios mediante el cual se transmite la

información de un lugar a otro, siendo estos medios los canales, las redes sociales, entre otros. El elemento tiempo se divide en 3 factores: a) instante donde el individuo toma la decisión de adoptar la innovación, b) velocidad a la que se difunde la innovación y c) proceso de innovación-difusión. Finalmente el elemento sistema social se refiere, al conjunto de unidades que se relacionan entre sí para obtener una solución común (Rogers, 2010).

Un punto muy importante que explica la presente teoría es la resistencia de las personas para utilizar las TIC y su influencia en el ámbito social, puesto que en la actualidad se evidencia la disposición contraria de los individuos ante la innovación (Rogers, 2010).

Finalmente, Rogers establece 5 etapas que persiguen los individuos hacia la innovación, siendo estos: 1) Conocimiento de una innovación, 2) Persuasión hacia la innovación, 3) Decisión para adoptar o rechazar la innovación, 4) implementación o puesta en funcionamiento de la innovación; y, 5) confirmación y resultados del uso de la innovación. Estos puntos son muy importantes para evaluar la adopción de una tecnología y de las TIC por parte de las personas (Rogers, 2010).

Figura 2: Teoría de la difusión de la innovación, etapas para aceptar la innovación



Fuente: Obtenido de (Rogers, 2010)

2.2. Referentes conceptuales

A continuación se presenta los conceptos que forman parte del área de investigación.

2.2.1. Trabajo Social

El Trabajo Social es una profesión relativamente nueva que busca el desarrollo de vínculos humanos saludables y busca fomentar los cambios sociales. Es por tanto que, el Trabajador Social contribuye de forma decisiva al mejoramiento de la sociedad en todos sus ámbitos como: salud, cultural, educativo, laboral entre otros.

La definición global de Trabajo Social acorde a la Federación Internacional de Trabajadores Sociales es:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021).

A continuación se describe las diferentes definiciones del Trabajo Social de varios autores de Sudamérica y Europa:

Tabla 1: Definiciones de Trabajo Social

AUTOR	DEFINICIÓN
Lima Boris Alexis	El Trabajo Social debe integrar armónicamente en su praxis cotidiana, tanto los conocimientos exógenos como los endógenos, rompiendo con la concepción tradicional de enmarcar su hacer profesional dentro de límites definidos, completamente separados de las demás ciencias sociales. El campo de acción del Trabajo Social es la realidad social compleja y cambiante; para intervenir en ella debe poseer un cúmulo de conocimientos suministrados por las restantes disciplinas sociales constituyentes de su saber exógeno (Lima, 1976).
Clavijo V., Hemando y Martínez G., Morelia	El Trabajo Social se caracteriza por el conjunto de estos tres elementos: (1) Sería una práctica institucionalizada laboral y académicamente. (2) Para atenuar las contradicciones sociales en que se da la reproducción de la fuerza de trabajo. (3) Y Mediante acciones directas sobre determinados sectores de la fuerza de trabajo (Clavijo & Martínez, 1981).
Robayo José	Trabajo Social es una actividad profesional que sin ser ciencia se aprovecha de los recursos teóricos y prácticos que le proporcionan las ciencias sociales y que a través de una metodología científica procura el bienestar de las grandes mayorías (Robayo, 1980).
Urrutia Boloña Carlos	El Trabajo Social es una disciplina y un ejercicio profesional y, en tal sentido, forma parte de las prácticas sociales científicas que intervienen la realidad social. Su ubicación al centro de la más irritada porción de las pugnas sociales: la dinámica de los comportamientos populares, hace de esta profesión un vehículo privilegiado para la actuación en el seno de los conflictos sociales. De ahí uno de sus rasgos identificatorios más importantes: su vinculación a la cotidianidad de la problemática popular (Urrutia, 1985).

Grassi Estela	Disciplina inmersa en la dinámica y contradicciones de las relaciones sociales, que son las que permiten comprender su naturaleza y racionalidad. Entendemos al Trabajo Social como una "teoría ideológica" en la medida que no se propone el conocimiento por el conocimiento mismo, sino que tiene objetivos fácticos: esto es, se propone operar sobre su objeto. En ese sentido, puede decirse que por el momento, su corpus teórico es fundamentalmente ideológico, por lo que es necesario conocer y desentrañar sus contenidos (Grassi, 1986).
Kruse Herman	El Servicio Social es la rama de las ciencias Sociales que procura conocer las causas y el proceso de los problemas sociales y su incidencia sobre las personas, los grupos y las comunidades, para promover a estos a una acción de corrección de esos efectos, erradicación de sus causas y rehabilitación de los seres afectados, teniendo como meta final el más amplio bienestar social en un marco de desarrollo nacional auténtico y sostenido (Kruse, 1975).
Junqueira Helena	El servicio social responde a las demandas de una actividad profesional, mientras se ejerce en un área definida, donde realiza una función que es especificada por el objeto, los objetivos y la metodología, y que elabora y sistematiza un cuerpo de conocimientos convergente a la orientación de la acción (Junqueira, 1974).

Fuente: Obtenido de (Alayon, 1987)

2.2.2. Trabajo Social Sanitario

La profesión de Trabajo Social se ha extendido en varios sectores de la sociedad y campo laboral la cual, se ha convertido en una disciplina importante para complementarse con otras profesiones como: salud, abogacía, instituciones públicas, educación, psicología, sociología, economía y más.

En el área de la salud, el Trabajo Social siempre ha estado relacionado puesto que la profesión social nació en el campo sanitario. Desde sus inicios en el año de 1900, la disciplina de Trabajo Social en el campo de la salud se ha preocupado por el bienestar y la salud de los pacientes y es a partir de ahí que la disciplina toma realce dado que ayuda a los médicos en la recuperación y tratamiento de los pacientes con distintas enfermedades (Gómez, 2002).

Es preciso manifestar que, los Trabajadores Sociales al igual que los Trabajadores Sociales Sanitarios, aplican básicamente los mismos conocimientos tanto para la atención primaria como especializada, por citar, en las enfermedades asmáticas, afrontan los aspectos psicosociales del niño y la madres, donde a priori, aplican los mismos conocimientos en la atención primaria y especializada, sin embargo, las diferencias de conocimientos que radica entre los Trabajadores Sociales y Trabajadores Sociales Sanitarios viene determinado por la complejidad que presenta una enfermedad y el episodio o evento que se encuentre, así como, en la intensidad del tratamiento médico (Colom, 2008).

Definición

El Trabajo Social en el área de la salud se conceptualiza como *“la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud- enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad”* (Ituarte, 1992).

El Trabajo Social Sanitario es concebido como parte de la especialización del Trabajo Social aplicado en el campo de la salud tanto para la atención primaria como en el área especializada (Velázquez, 2012).

De igual forma, se define como la intervención centrada en la enfermedad y sus efectos psicosociales, a través de la aplicación de

técnicas de análisis específicas basados en diagnósticos sociales (Colom, 2008).

Es por ello que, los objetivos atribuidos al Trabajador Social Sanitario son de identificar e intervenir en los diferentes factores sociales bajo una visión humana que vulneran la salud de la sociedad o pacientes de tal forma que proteja, conserve y recupere la salud conforme a sus necesidades. Al combinar el trabajo del médico y del Trabajador Social bajo una visión física y humana respectivamente, se abarca de manera integral al paciente.

Colom establece claramente los objetivos particulares del Trabajador Social Sanitario, las cuales son enfocados en (Colom Masfret, 2011):

- Ayudar a las personas afectadas o que pudieren ser afectador por cualquier enfermedad. Este objetivo se expande no solo a la persona o paciente, sino a algún allegado de tal manera que la enfermedad no genere o avive carencias en su vida y la de sus seres queridos.
- Colaborar en todo momento con los servicios de medicina comunitaria para la prevención de enfermedades. Para lo cual, deberá efectuar un diagnóstico social sanitario de las enfermedades en la comunidad o sector.

Funciones

Las funciones del Trabajo Social Sanitario son (Acosta, Bohórquez, Duarte, & Rodríguez, 2012) (Maldonado & López, 2006):

- **Investigación:**

Participar con el equipo interdisciplinario en proyectos de investigación sobre la salud integral de la población y así que aporten en la solución de problemas de salud de la comunidad.

Estudiar las características socio económicas de la población atendida.

Estudiar, analizar y actualizar la información sobre las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios y de la comunidad del sector.

Evaluar el impacto de las medidas de ley y proponer alternativas de atención y prevención de individuo, la familia y la comunidad más acordes con su realidad (aborto, divorcio, menor trabajador, aparición y agudización de enfermedades crónicas, desprotección

Participar en el análisis de la información de oferta y demanda de servicios de salud del área de influencia que permita proponer alternativas de solución.

Plantear temas de sondeo, exploración e investigación referentes a aspectos sociales, económicos y culturales asociados a condiciones específicas de salud.

- **Promoción:**

Orientar a las personas y sus familias sobre las rutas de atención del sistema de salud.

Brindar información sobre la enfermedad, y pautas a seguir para hacer frente al manejo externo de la problemática.

Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud.

Promover en las personas y sus familias estilos de vida saludables.

- **Prevención:**

Prevención de factores de riesgo en familiares de usuarios con problemática de salud mental específicamente.

Orientar y capacitar a la población sobre el uso de recursos institucionales y o comunitarios que puedan contribuir a que los individuos alcancen mejor calidad de vida.

Orientar y fortalecer los vínculos que permitan la unidad familiar y capacitar a sus miembros para que aseguren la salud.

Colaborar en la capacitación de voluntarios y auxiliares para ejecutar acciones de salud.

Elaborar planes de tratamiento conjuntamente con el usuario y el equipo interdisciplinario para resolver los problemas o deficiencias del individuo o la familia.

- **Recuperación:**

Contribuir con el resto del equipo de salud a reparar los daños causados por la enfermedad.

Acompañar y orientar a las familias y a las personas para que sean promotores de la recuperación de su salud.

Movilizar recursos internos y externos del paciente (familia, ámbito laboral, institución psiquiátrica, comunidad de residencia, redes institucionales) que aporten en el mejoramiento de la condición de enfermedad del paciente.

- **Rehabilitación:**

Orientar al medio familiar, laboral, escolar y comunitario para la reubicación social de la persona enferma.

Estimular a que toda persona enferma pueda lograr el uso máximo de todas sus potencialidades.

Coordinar con entidades contratantes que propendan al acceso a la información a la red de servicios de las instituciones favoreciendo la calidad en la prestación de los servicios de salud.

- **Gestión y administración de los servicios**

Participar con el equipo de salud en la programación de actividades con base en el perfil epidemiológico y características socioeconómicas y culturales de la población beneficiaria del centro de atención.

Evaluar los programas diseñados y ejecutados por el trabajador social y los realizados conjuntamente con las demás unidades funcionales del centro de atención.

Elaborar el presupuesto para proveer los recursos del área de trabajo social

Diseñar y evaluar permanentemente los procedimientos de atención al usuario, especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos.

Realizar la referencia y contrarreferencia cuando se requiera, dentro de la estrategia de redes de servicios de salud.

Realizar remisión a usuarios de acuerdo a la problemática social.

Planear, programar, ejecutar y evaluar procesos e intervenciones sociales y organizar su quehacer profesional en tiempos y movimientos planificados.

Gestionar y coordinar intra y extra institucionalmente recursos de diverso orden a fin de responder a los objetivos de trabajo.

2.2.3. Áreas de intervención del Trabajador Social Sanitario

Las áreas donde interviene el Trabajador Social Sanitario descritas por Castrillo se detallan a continuación (Castrillo, y otros, 2013):

- **Áreas de atención directa**

En esta área se refiere a la atención de las personas ante una necesidad de salud. En esta área, el Trabajador Social brinda lo siguiente:

Información u orientación general sobre los recursos sanitarios y sociales a la cual el paciente tiene derecho.

Brinda intervención al paciente de forma individual o familiar mediante sesiones que permitan analizar las necesidades

sociosanitarias, riesgos y planes derivados del diagnóstico social.

Realiza trabajos en grupos para detectar posibles afectaciones o pérdidas de la salud, fomenta y crea grupos de autoayuda ante problemas de salud comunes; e, interviene de forma grupal mediante charlas de educación en salud para la prevención de enfermedades, entre otros (Castrillo, y otros, 2013).

Efectúa intervención comunitaria en el ámbito de la salud para conocer los recursos disponibles en la región, atender las demandas de los grupos, promueve la organización de la comunidad y, mantiene contactos y coordinaciones con las instituciones u organizaciones de la comunidad.

- **Área de coordinación y participación**

El Trabajador Social Sanitario deberá enfocar sus actividades hacia los sectores o instituciones públicas y privadas por lo tanto deberá efectuar lo siguiente:

Coordinación entre los niveles de asistencia del sistema de salud, atención primaria y atención especializada que permita el seguimiento continuo a en el ámbito social. Asimismo, efectúa coordinaciones sociosanitarias puesto que es el nexo entre el equipo sanitario y los servicios sociales, además, forma parte de los órganos estructurales sociosanitarias de la región, finalmente, realiza coordinaciones con otros recursos de la comunidad.

Participación en sesiones clínicas y en atenciones primarias, clínicos o asistenciales. De igual forma es miembro del consejo de salud de su departamento.

- **Área docente y de investigación**

En esta área se destaca dos actividades: Colaboración en actividades formativas y de investigación.

La colaboración en actividades formativas hace referencia a la preparación del Trabajador Social Sanitario para brindar charlas, tutorías, cursos especializados, etc.

El área de investigación se refiere al Trabajador Social que participa en la identificación de los problemas, promueve, impulsa y participa en estudios y trabajos que la profesión requiere y, diseña proyectos de investigación.

- **Áreas de gestión**

Actividades que debe desarrollar el Trabajador Social Sanitario mediante la planificación, organización y evaluación de la gestión. Colaborar en el diseño e implementación de programas asistenciales, Identifica los recursos y necesidades de la organización en lo referente al Trabajo social, entre otros (Castrillo, y otros, 2013).

2.2.4. Procedimientos aplicados al Trabajo Social Sanitario

Ante la necesidad de establecer procedimientos sistémicos para un mejor desempeño de la profesión en el ámbito de la salud, Mary E. Richmond, en su libro *Social Diagnosis* publicado en el año de 1917, establece los primeros estudios sobre los métodos de intervención aplicados a la profesión de Trabajo Social en el área de la salud de tal manera que permita establecer líneas bases para proceder con una intervención adecuada. En la actualidad, estos procedimientos han sido analizados e integrados en cada una de las atenciones que el Trabajador

Social participa (atención primaria y especializada) garantizando en todo aspecto que el proceso de intervención tenga la continuidad que el paciente necesita (Colom Masfret, 2011).

Figura 3: Fases del procedimiento básico del Trabajo Social Sanitario



Fuente: Obtenido de (Colom Masfret, 2011)

En la figura 3, se puede apreciar las fases del procedimiento básico del Trabajador Social Sanitario descritos por (Colom Masfret, 2011), donde, sus actividades están enmarcados en el estudio previo orientada a evidenciar los hechos, al plan a realizar bajo un diagnóstico social sanitario que permita determinar los servicios y prestaciones que requiere la persona; y, la ejecución basado en la orientación de dar soporte o de transformar los hechos.

Como se puede apreciar en la figura 3, el diagnóstico social sanitario es la columna vertebral del caso social que permite orientar esfuerzos e iniciar el camino más adecuado para la consecución de mejorar el bienestar de la persona atendida en el sistema sanitario, es por tanto que el diagnóstico social se conceptualiza como:

El diagnóstico social es el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social. Esto es, en relación con otros seres humanos de los que de alguna manera depende, o que de alguna manera dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad. El buen diagnóstico social incluye todos los factores principales que soportan el camino de reconstrucción social, enfatizando en los rasgos que indican el tratamiento a seguir. Este énfasis del trabajador debe evitar predisponerlo hacia algún factor causal del disturbio (Richmond, 1917).

Es por tanto que, el accionar del Trabajador Social Sanitario se encuentra enmarcado en un procedimiento compuesto por fases las cuales varían conforme al diagnóstico social determinado y tal como lo manifiesta Colom en su libro, una vez que el procedimiento se encuentre aprobado en la organización, este se convierte en un instrumento de trabajo de guía para los Trabajadores Sociales Sanitarios el cual deberá evaluarse periódicamente.

2.2.5. Protocolo aplicados al Trabajo Social Sanitario

Protocolo se define como el plan formal, escrito y detallado de un conjunto de procedimientos a seguir en la implementación de este plan, es decir el cumplimiento de secuencia de pasos para la reducción o eliminación de un peligro a la salud (Last, 2007).

Por tanto, un protocolo de Trabajo Social Sanitario es un conjunto de procedimientos que estandariza la actuación ordenada ante una situación determinada, asimismo, se define como un plan detallado para el estudio de un problema psicosocial o por el tratamiento de los aspectos psicosociales de una determinada enfermedad (Colom Masfret, 2011).

Los protocolos de trabajo social son una guía de recomendaciones y sugerencias que se pueden seguir considerando que cada caso es distinto. Algunos protocolos existentes son (Colom, 2008):

- Protocolo de atención psicosocial a la infancia desnutrida.
- Protocolo de actuación en personas abandonadas en urgencias.
- Protocolo de investigación psicosocial sobre la claudicación de cuidadores de personas dependientes y con diagnóstico médico de Alzheimer.
- Protocolo de actuación en casos de sospechas de maltrato.

Es importante manifestar que, el diseño de procedimientos y protocolos garantizan el cumplimiento de los objetivos del Trabajo Social Sanitario y a la eficiente toma de decisiones de manera que permita una mejor aproximación a la población que será atendida.

2.2.6. Procesos aplicados al Trabajo Social Sanitario

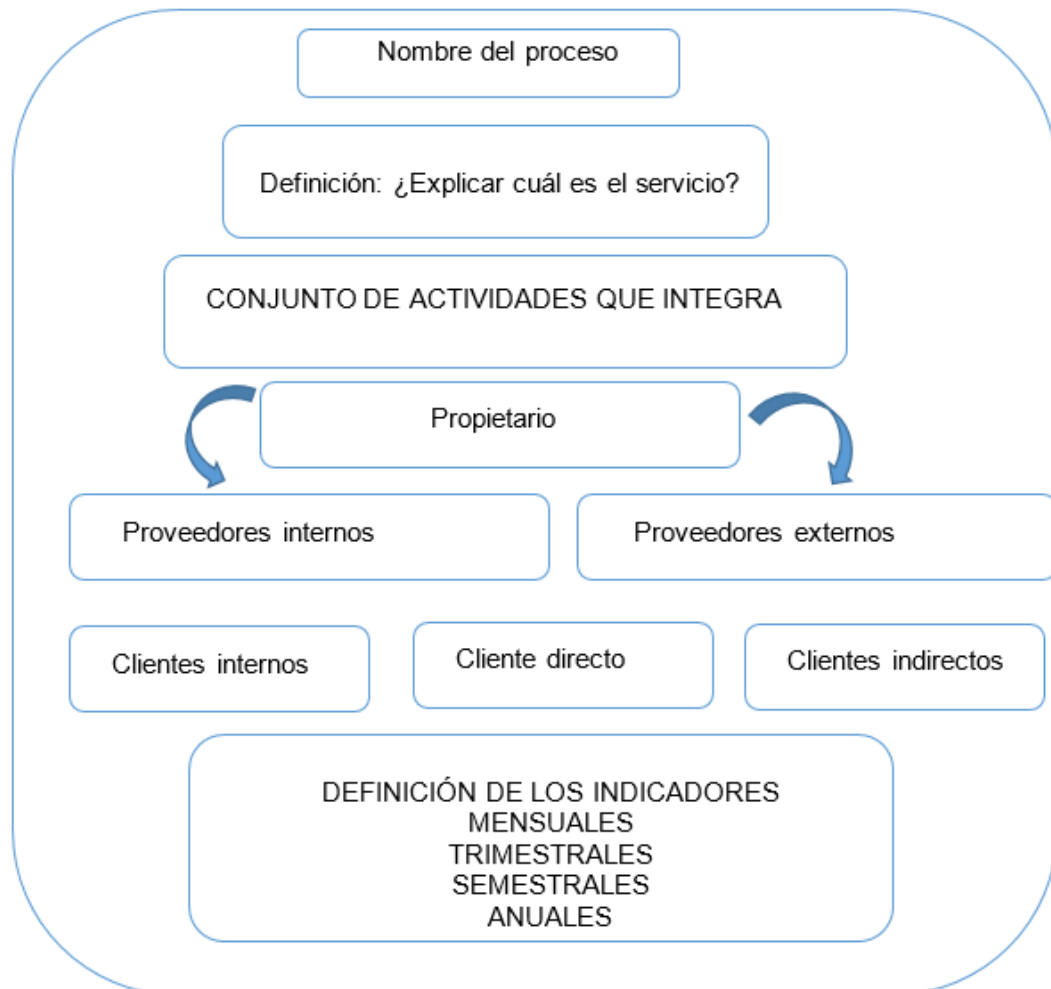
Proceso se define como el conjunto de actividades que se relacionan entre para transformar un o varios elementos de entrada en elementos en la salida (ISO:9001, 2015).

Los procesos de Trabajo Social Sanitario se basan en el diagnóstico social sanitario los mismos que se denominarán con base al tratamiento determinado, lo cual, están estrechamente relacionado, entre los procesos del Trabador Social Sanitario se tiene (Colom Masfret, 2011):

- Ayuda psicosocial en la elaboración del duelo.
- Intervención de crisis en los cuidados de enfermos agudos ante determinadas enfermedades.
- Grupos de ayuda formados por personas con diagnósticos médicos específicos que penetran en lo social como: diabetes, insuficiencia renal, artrosis, entre otros.

Colom establece un mapa metodológico para definir los procesos de Trabajo Social Sanitarios, el cual se describe a continuación:

Figura 4: Metodología para definir los procesos del Trabajo Social Sanitario



Fuente: Obtenido de (Colom Masfret, 2011)

Finalmente, es preciso manifestar que la intervención en el Trabajo Social Sanitario toma como punto de partida la enfermedad del paciente el diagnóstico médico que impulsa su consulta, el ingreso hospitalario y entrono en donde todo el hecho acontece, todo esto, basado en procedimientos protocolos y procesos de intervención..

2.2.7. Trabajo Social Sanitario en el Ecuador

En el Ecuador el accionar del Trabajador Social Sanitario al igual que otras especialidades de la salud se encuentran enmarcados conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador donde la salud es un derecho con responsabilidad del Estado (Asamblea Nacional, 2008). Seguidamente se enmarca en la Ley Orgánica de Salud donde se delega la rectoría para regular y vigilar la aplicación del tema salud al Ministerio de Salud Pública (Asamblea Nacional, 2015).

Finalmente, este organismo, con base a sus atribuciones, establece el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAISFCI), donde establece las políticas, estrategias, lineamientos y herramientas enfocadas en la salud Familiar, Comunitaria e Intercultural que complementándose, organiza y descongestiona el Sistema Nacional de Salud, permitiendo la integralidad de los tres niveles de atención en la red de salud (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Con base al modelo descrito, se establecen las funciones que cumple el TSS en los centros de salud del primer nivel de atención y son entre otros: Realizar visitas domiciliarias, agendamiento de citas para la evaluación del paciente. Informar de los servicios médicos del centro de salud, gestionar ayudas técnicas a los pacientes y trámites administrativos en el ámbito de sus funciones.

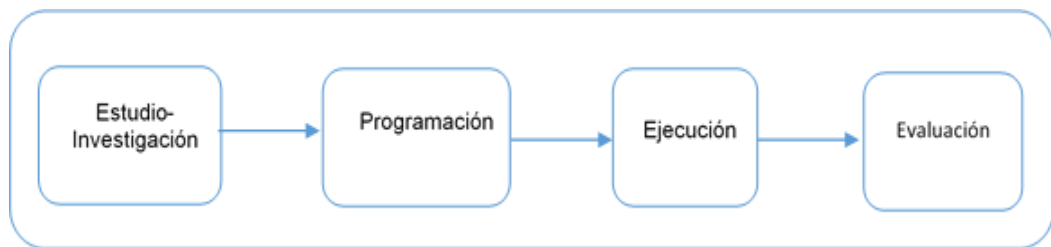
Los procedimientos atribuidos al Trabajador Social en el área de la salud, se encuadra a un diagnóstico social de la situación, refiriéndose al análisis y toma de decisiones acertadas para tratar a los pacientes conforme a la realidad que le afecte y sobre la que se debe actuar (Colom, 2008).

Es por tanto que, es importante e imperioso realizar un diagnóstico social por parte de los Trabajadores Sociales Sanitarios dado que, permite entender, conocer e interpretar la realidad del paciente de tal manera que

garantice un trabajo eficiente, por cuanto, su diagnóstico conllevará a una responsabilidad profesional que se verá reflejado en la vida y recuperación del paciente.

Las fases de intervención del Trabajo Social Sanitario descrito por Aguilar se describe como (Aguilar & Ander, 2001):

Figura 5: Fases de intervención del Trabajo Social Sanitario



Fuente: Obtenido de (Aguilar & Ander, 2001)

- Las fases de estudio e investigación hace referencia al inicio de la intervención social como lo es el diagnóstico social. En esta etapa, se inicia con las primeras palabras con el paciente, en la indagación de su entorno personal, familiar, profesional entre otros. Una fase muy importante para obtener la mayor información posible que permita ejecutar una intervención de manera correcta.
- Seguidamente se tiene la fase de programación, la cual consiste en proyectar la información obtenida en la fase de estudio hacia una propuesta de intervención adecuada y eficaz para el paciente. De igual manera, de la intervención propuesta dependerá la recuperación y mejora del paciente.
- Luego se tiene la fase de ejecución o puesta en marcha de la intervención seleccionada. En esta etapa se espera los resultados de intervención satisfactorios para alcanzar la mejoría del paciente. De igual manera, en esta etapa se tiene la inclusión de diferentes técnicas y herramientas como las TIC

para buscar la motivación y el mejoramiento de la salud del paciente.

- Finalmente se tiene la fase de evaluación donde se valora la salud del paciente y los métodos de intervención aplicados de tal manera que sea utilizado para casos similares recalcando que, cada caso de estudio son y deben ser tratados de forma diferente.

En Ecuador, los roles y funciones que desempeña Trabajo Social Sanitario de acuerdo a las instituciones investigadas por (Rodríguez, Loor, & Anchundia, 2017) y (Álava, Menéndez, & Reyes, 2019):

- **SOLCA (Sociedad DE Lucha Contra el Cáncer del Ecuador)**

Coordinar con el Departamento de Emergencia para ingresar pacientes externos a Solca.

Coordinar la derivación de pacientes del IESS que requieren Hospitalización en otra institución de Salud.

Coordinar la derivación de pacientes del MSP que requieren Hospitalización en otra institución de salud.

Coordinar la derivación de pacientes del ISSFA/ISSPOL que requieren hospitalización en otra institución de salud.

Coordinar la derivación de pacientes del IESS que requieren interconsultas en otra institución de Salud.

Coordinar la derivación de pacientes del MSP que requieren interconsultas en otra institución de salud, entre otros.

- **Hospital Regional de Portoviejo Dr. Verdi Cevallos Balda.**

Acoger al usuario y obtener de datos personales y del caso.

Realizar investigaciones interna y externa del paciente.

Realiza la valoración, aplicando el formulario 038 el cual permitirá obtener los datos relevantes de la situación socioeconómica y familiar del paciente.

- **Hospital General del IESS.**

Ejecutar investigaciones a pacientes hospitalizados.

Gestionar con otras instituciones o médicos para conseguir servicios al paciente.

Orientar al usuario en el proceso de su intervención.

- **Centro de Salud público Andrés de Vera**

Realizar visitas domiciliarias y agendamiento de citas para la evaluación del paciente.

Informar al paciente de los servicios y atenciones que se brinda en el Centro de salud

Gestionar ayudas técnicas para los pacientes.

2.2.8. Las TIC y su integración en el Trabajador Social

Se define a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, a toda herramienta necesaria para la gestión y transformación de la información, esto, mediante el uso de computadoras o programas

informáticos que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar mencionada información (Cobo, 2009).

Ibídem, Cobo define a las TIC como:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento (Cobo, 2009).

El rol de las TIC en apoyo al Trabajador Social se pone a prueba en diferentes actividades como: prácticas sociales, intervenciones sociales a largas distancias, charlas sociales, movimientos rurales de las personas, accesibilidad a oportunidades de trabajo, accesibilidad a lugares aislados, cuidado público de niños, seguimiento de casos y más (Parrot & Madoc-Jones, 2008).

Tabla 2: Ventajas y Desventajas de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social

Ventajas	Desventajas
Fácil acceso a la información Mejora el intercambio de información entre Trabajadores Sociales de la organización	Pérdida del contacto visual cara-cara
Optimiza tiempo y recursos durante una intervención social	Posible vulneración de la privacidad y protección de datos

Rápida comunicación entre Trabajados Sociales	Robo de datos, información y documentos delicados
Eficiencia en la toma de decisiones	Acceso a información errónea o de baja calidad para ejecutar un proceso de intervención

Fuente: Información obtenida de (Molina & Roque L, 2015).

2.2.9. Dispositivos electrónicos

Se inicia este apartado con conceptos utilizados en el campo tecnológico que debe conocer el Trabajador Social, entre estos tenemos:

Computador

Dada las circunstancias promovidas por la pandemia COVID 19, toda la humanidad se vio impulsado a depender de la tecnología para desarrollar toda actividad que antes eran impensables. Es por ello, que uno de los dispositivos electrónicos utilizados como herramienta para subsanar los inconvenientes es el computador.

Computador, ordenador o PC son equipos electrónicos que en su funcionalidad básica procesan millones de información y datos para facilitar toda tarea o actividad cotidiana que realiza una persona (Binimelis, 2017).

En el ámbito laboral de las ciencias sociales, no existe trabajo que deje de prescindir de esta herramienta tecnológica, por lo general, es utilizado para realizar oficios, memorandos, tablas dinámicas y estadísticas, presentaciones sociales, mapas conceptuales, para navegación a través del internet, proyectos, bases de datos, gráficos y más (Binimelis, 2017).

Dispositivos móviles

Los dispositivos móviles son todo equipamiento electrónico que permite su funcionalidad mientras el usuario se desplace de un lugar a otro. En el área de la informática y telecomunicaciones, se tiene a los dispositivos que cumplen con ciertas características como:

- Tamaño pequeño
- Capacidad de ser conectado a la internet
- Capacidad de procesamiento.

En el campo laboral se tiene (Binimelis, 2017):

- Celulares
- Netbooks
- Tablets
- Ipad
- Proyector multimedia

De igual manera, en el campo de las ciencias sociales, tanto el computador como los dispositivos móviles (celulares y tablets) son los más utilizados para ejercer actividades como encuestas, entrevistas, grabaciones de audio y video, entre otros (Bedoya & López, 2020).

2.2.10. Aplicaciones informáticas

Aplicaciones informáticas hace referencia a todo programa diseñado para realizar una operación o función específica. Existen un sinnúmero de programas, desde los más básicos hasta los de nivel avanzado, este último para realizar tareas complejas que son limitadas para ser realizados de forma manual por parte del usuario (Cortés & Cifuentes, 2017).

Las aplicaciones comúnmente utilizadas en todas las áreas del trabajo son:

- Programas ofimáticos tales como: Word, Excel, Power Point, Project, Visio, etc
- Programas de videollamadas como: Zoom, Google Meet, Webex, Gitsi, Microsoft Team, entre otros (Sanz, 2020).
- Correos electrónicos
- Foros de discusión
- Onedrive o similares
- Chat
- Blogs

En la página web (Mi trabajo es social, 2020), se puede apreciar un sinnúmero de aplicaciones de gran valía y apoyo para los Trabajadores Sociales, entre estos se tiene:

- Aablo.- Aplicación para conocer colegas en el área de Trabajo Social.
- Agenda del estudiante para registrar un sinnúmero de eventos que realiza el Trabajador Social.
- Automath.- Aplicación para realizar el cálculo matemático mediante fotografías.
- Babylon.- Aplicación y herramienta para traducir en línea línea
- Bullet Journal.- Potente administrador de tareas
- Camscanner.- Aplicación para escanear documentos
- Circle of 6.- Potente aplicación para situaciones de emergencia mientras el Trabajador Social se encuentra realizando procesos de intervención en zonas peligrosas, el cual le permite realizar llamadas automáticas a 6 contactos.
- ClassDojo.- Permite analizar y gestionar comportamientos entre comunidades.

- Coursera.- Aplicación de gran ayuda para impulsar el aprendizaje autónomo.
- De texto a voz.- Aplicación que permite convertir texto a voz.
- Google Drive/Dropbox/Onedrive.- Potentes aplicaciones para almacenar archivos, documentos, audios, videos, entre otros, con la finalidad de ser utilizados desde cualquier lugar.
- Evernote.- Es un diario de campo para el Trabajador Social
- ExamTime/xmind/freemind.- Aplicaciones para la creación de mapas mentales requeridos por el Trabajador Social.
- Ilovepdf.- Herramienta muy útil para la conversión, unión, compresión y más, de archivos .pdf

A esto se suman otras aplicaciones de gran aporte como:

- Ciberanimación transmedia como una práctica colaborativa y comunitaria para la creación de nuevas comunidades (González, 2018).

Internet

El internet es un conjunto de redes de comunicación que ayuda a compartir información entre dispositivos conectados entre sí. De igual forma se define como el conjunto de ordenadores interconectados entre sí, donde todo el mundo puede acceder rápidamente a datos y programas desde cualquier sitio (Moreno F. M., 2016).

Sus orígenes se remontan en el año de 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras gracias al ingenio y proyecto miliar conocida como ARPANET (Advanced Research Projects Agency Networks).

Las ventajas del Internet son:

- La comunicación más sencilla.

- Es posible interactuar con muchas personas en cualquier parte del mundo.
- Buscar información de cualquier tema es más sencillo, sin tener que acercarse a las bibliotecas físicas tradicionales.
- Es posible encontrar muchos puntos de vista diferentes sobre alguna noticia.
- Es posible la creación y descarga de software libre, por sus herramientas colaborativas.
- La computadora se actualiza periódicamente más fácil que si no tuviéramos internet.
- Es posible encontrar soporte técnico de toda clase sobre alguna herramienta o proceso.
- El seguimiento de la información a tiempo real es posible a través del Internet.
- Es posible comprar fácilmente a otras tiendas de diferentes ciudades y países.

Por el contrario, las desventajas atribuidas al internet son:

- Es difícil encontrar información buena, es posible encontrar de la misma forma información mala, desagradable (pornografía, violencia explícita, terrorismo) que puede afectar especialmente a los menores.
- Genera una gran dependencia o vicio del internet, descuidándote de muchas cosas personales o laborales.
- Menor esfuerzo para los usuarios, debido a la mala práctica del copy/paste.
- La principal fuente de la piratería es el internet.
- Dependencia de procesos. Si hay un corte de internet, hay muchos procesos que se quedan varados por esa dependencia.
- Dependencia de energía eléctrica. Si hay un corte de energía en la casa, adiós internet (no es el caso de la telefonía convencional).

Redes sociales

Las redes sociales como parte de las categorías de aplicaciones informáticas, son plataformas digitales que permiten interactuar e intercambiar información entre sí, bajo la premisa de compartir los mismos deseos e intereses (Álvarez, 2016)

(Cabero, 2019) categoriza a las redes sociales como medios de comunicación, información y de entretenimiento, por ejemplo:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Whatsapp
- Tik Tok, entre otros.

Existen otros tipos de redes sociales donde la relación refiere a temas de interés como:

- Música.- Aplicaciones Spotify, Prime Music, Google Play Music, Shazam Pandora Music, Napster, Jango Radio, Vevo (videos musicales), iHeartRadio
- Hobbies.- Aplicaciones Couchsurfing que permite compartir interés entre comunidades o, Geokeda.
- Deportes.- Aplicaciones como: Strava, Nike+Running, Skimble Entrenador Personal, Endomond, Myfitnesspal, Sports Tracker, etc, ayudan a deportistas compartir experiencias con personas que disfrutan de los mismos deportes.
- Profesión.- Aplicaciones como: LinkedIn, Viadeo, Xing, Womenalia, entre otros.

Es preciso manifestar que las redes sociales han tomado realce e importancia para el Trabajo Social, puesto que ha sido muy utilizado en la

educación, no obstante, han existido aristas como la privacidad personal y de la información, cuyo debate abre campo a nuevos temas de investigación (Cabero, 2019).

De hecho, Alonso David en su tesis doctoral determina que los Trabajadores Sociales de Madrid: usan los correos electrónicos para realizar sus labores en un 71,9%, foros de discusión en un 15,8% y WhatsApp en un 12,6%. De igual manera descartan el uso laboral a ciertas aplicaciones como Facebook y Twitter (Alonso, 2016).

2.2.11. Nuevas tendencias de las TIC

Las nuevas tendencias tecnológicas o avances tecnológicos en el ámbito de las TIC, hace referencia a las diferentes componentes que pueden ser aplicados en beneficio al rol que desempeña el Trabajo Social Sanitario entre estos se tiene:

Inteligencia artificial

Otro de los aspectos que ha traído importancia en el mundo digital es la inteligencia artificial, cuyos orígenes se desata desde el año de 1956 en Estados Unidos. John McCarthy definió a la inteligencia artificial como *“Ciencia e ingenio de hacer máquinas inteligente, especialmente programas de cómputo inteligentes”* (Vidal & Madruga, 2019).

La inteligencia artificial, parte de las nuevas TIC, se refiere al proceso por el cual las computadoras desarrollan el reconocimiento de patrones y con esto, hacer predicciones basados en datos. (Goodnight, 2017)

Las principales aplicaciones donde encontramos la inteligencia artificial es en la robótica, análisis de imágenes y tratamiento automático de textos. En la robótica se puede encontrar a máquinas que realizan tareas de forma autónoma tales como: caminar, correr, lazar un objeto

entre otros. El análisis automático de imágenes se encuentra en: imágenes radiológicas, detección del ritmo cardiaco, análisis de sangre y orina. Finalmente en la traducción automática de textos se tiene: plataformas gratuitas para la traducción de texto a voz, asistentes inteligentes como Alexa, Asistente de google, Siri, sistema de detección de fallos de planta, entre otros (Benítez, Escudero, Kanaan, & Masip, 2014).

En el ámbito social, En la tabla 3, se presenta algunas aplicaciones donde la inteligencia artificial está contribuyendo a la toma de decisiones.

Tabla 3: Ámbitos de aplicación de la inteligencia artificial

Área	Aplicaciones
Medicina	Diagnóstico de pacientes Análisis de imágenes biomédicas Procesado de señales fisiológicas
Economía	Análisis financiero Estimación de precios Marketing Minería de datos
Instituciones públicas	Levantamientos topográficos de ciudades Selección de personal Análisis de riesgo Administración tributaria
Trabajo Social	Predicción de eventos Predicción de pobreza Detección de discapacidades Robots sociales Identificar vulnerabilidades sociales

Fuente: Información obtenida de (Benítez, Escudero, Kanaan, & Masip, 2014) y (De la Fuente Robles & Martín, 2017).

Trabajo social 3.0

El Trabajo Social 3.0 hace referencia al estatus del Trabajador Social que realiza sus labores con ayuda de la tecnología, específicamente a los procesos de intervención de forma online (Nieto, 2019).

Es la capacidad del Trabajador Social que debe adquirir para su éxito en un mundo virtual que le permita: Prevenir situaciones que afecten al entorno del individuo, grupo a través del uso de la red; elaborar y ejecutar proyectos y/o programas de intervención a distancia; orientar y dotar de herramientas tecnológicas a los individuos que le permita enfrentarse a los problemas sociales a través de servicios o aplicaciones existentes en la Web; y, promover políticas sociales eficientes que permita un registro histórico de los usuarios mediante la web (Canales Sirgio, 2019).

Las aplicaciones del Trabajo Social 3.0 se encuentra en la prevención de problemáticas mediante el uso de:

- Redes sociales
- Videoconferencias
- Elaboración y ejecución de proyectos sociales mediante la utilización de Google Drive/Dropbox/OneDrive
- Asesoramiento social mediante la orientación conocimiento de aplicaciones web
- Promover la lucha social a través de las redes sociales
- Intervención en enfermedades mediante el uso de videollamadas y chat, entre otros (Canales Sirgio, 2019).

Las ventajas atribuidas al Trabajador Social 3.0 entre otros son: accesibilidad y flexibilidad con el usuario, comodidad en la intervención, confidencialidad con el usuario, modelo de intervención ideal y más. Por otro lado, las desventajas serían la accesibilidad a la internet, detrimento

de comunicación no verbal, desconocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas, probables usos ilegales como: tráfico, usurpación de identidad, invasión a la privacidad, etc. (Canales Sirgio, 2019) .

Sistemas de información

Sistemas de información hace referencia a un conjunto de módulos que se encuentran interrelacionados entre sí, donde se ingresa, almacena, procesa, reporta y distribuye la información con la finalidad de que los usuarios tomen las mejores decisiones (Larrocha, 2017).

Claros ejemplos de sistemas de información son:

- Sistema Nacional de Información. SNI,
- Sistema Oficial de Contratación Pública –SOCE
- Sistema Quipux
- Sistema de Rentas Internas
- Sistema e-Sigef
- Sistema Integrado de Administración de las Finanzas Publicas SINAFIG
- Sistema “Transformar”
- Gobierno por Resultados GPR,
- Contraloría General del Estado – CGE
- Sistema del IESS, entre otros.

Como se puede apreciar, los sistemas de información son muy importantes para optimizar tiempo y recursos de tal manera que permita efectuar una actividad de forma ágil y óptima. Es por ello que investigadores tienden a la buscar en la tecnología, la automatización de los procesos y de los sistemas.

La automatización se refiere a la capacidad de transferir tareas de producción a un conjunto de elementos tecnológicos donde habitualmente son realizados con la mano del hombre (Valdiviezo, 2019).

Sistemas de información en apoyo al Trabajador Social en el área de la salud

Los sistemas de información que apoyan al Trabajador Social son todos los módulos que permitan al Trabajador Social realizar procesos de intervención, análisis de datos y toma de decisiones de una forma ágil y oportuna con optimización de tiempo y recursos (Binimelis, 2017).

En esta categoría se encuentran sistemas de información como:

- Sistema de Gestión de Información SGI utilizado en Chile, el cual permite controlar y revisar los antecedentes de una persona como: situación económica, beneficios sociales, entre otros (Binimelis, 2017).
- Otro interesante sistema creado en Canadá es el GRASS (Sistema de soporte para la creación de informes de grupo, por sus siglas en inglés GRoup Report Authoring Support System), el cual admite y procesa la producción de informes grupales concisos que brinden a sus Trabajadores Sociales una información general actualizada de los usuarios o interesados (Parrot & Madoc-Jones, 2008).
- El Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco desarrolló e implementó un sistema para la “Elaboración y seguimiento de diagnósticos sociales, procesos de intervención y convenios de inserción” con el objetivo de apoyar al trabajo que desarrolla el Trabajador Social y facilite el proceso de intervención en diferentes ámbitos como ,

exclusión e inserción social, situación económica, campo laboral, salud, entre otros (Gobierno Vasco, 2009).

En el Ecuador, los sistemas de información que aportan a los servicios sociales se tienen:

- Sistemas de adopciones
- Sistema de Gestión de Información SIN
- Sistema de Estadísticas y Censos del INEC (Ministerio de Inclusión Economía y Social, 2021).

2.2.12. La brecha digital y el impacto de las TIC en el Trabajador Social del área de la salud

Se entiende como brecha digital a la fractura del conocimiento, lo que hace la división de clases sociales. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico define a la brecha digital como:

El desfase o división entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas con diferentes niveles socioeconómicos con relación tanto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades (Coronas, 2020).

Existen varias tipos de brechas, por citar, la brecha digital generacional se refiere a la fractura del conocimiento tecnológico entre las generaciones, es decir, entre niños, adultos y adultos mayores (Coronas, 2020). Esto se debe por muchas circunstancias como Garrido-Lora detalla textualmente:

Los jóvenes adquieren las TIC de forma autodidacta e intuitiva y las utilizan principalmente para establecer

relaciones sociales, construir su identidad y realizar actividades de ocio (Garrido-Lora & Busquet, 2016).

Los adultos ven las TIC como un “mundo aparte”, en cambio, los jóvenes no encuentran distinción entre vida virtual y real (Garrido-Lora & Busquet, 2016).

A la brecha digital se tiene también, a la brecha digital de uso, el cual consiste en la accesibilidad a las TIC que tiene toda persona sin embargo, carece de los conocimientos y habilidades para utilizarlos. Este tipo de brecha tiene estrecha relación con la brecha digital generacional puesto que la brecha digital de uso se da por las habilidades aprendidas durante sus generaciones (Porcile & holland, 2005).

CAPITULO III:

Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de investigación

Partiendo de los referentes teóricos investigados, el presente trabajo se enfoca en una investigación cualitativa mediante la comprensión y análisis de la información que permita mediante un proceso de comunicación directa determinar el uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud, cuáles son las herramientas TIC utilizadas, sus aportaciones en la profesión y los niveles de conocimientos en el ejercicio del Trabajo Social sanitario.

El enfoque cualitativo se basa en la cualificación y en la descripción del fenómeno a investigar mediante varias preguntas flexibles y específicas y con esto, responder la pregunta de investigación planteada. La entrevista busca entender una situación social como un todo mediante el contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información. (Vega, Ávila, & Vega, 2014).

Las características del enfoque cualitativo son (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014):

- Es flexible.
- Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
- Es anecdótica y tiene un carácter más amistoso.
- Enfoque más utilizado en las ciencias exactas y en ciencias de la salud.
- El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.

- Las preguntas son abiertas y neutrales, que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones.

3.2 Tipo y nivel de investigación

Considerando que el objetivo de la presente investigación es el análisis y la descripción del uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario y a su vez, es un tema relativamente nuevo, novedoso y poco explorado en el Ecuador, el tipo de investigación aplicado en el presente proyecto es de tipo exploratorio debido a la poca investigación que permita analizar el uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el campo de la salud en la ciudad de Quito.

En la investigación exploratoria, se busca analizar fenómenos desconocidos o novedosos muy poco investigados o abordados de manera que, permita la familiarización con los hechos desconocidos, obtener información, indagar nuevos problemas, identificar conceptos establecer prioridades o sugerir afirmaciones o postulados. La investigación Exploratoria se guía por las preguntas de investigación que formula el investigador; con soporte en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental (Bernal, 2011).

3.3 Método de investigación

Con base a un enfoque cualitativo de tipo exploratorio-descriptiva para responder las preguntas de la presente investigación, provienen del desarrollo profundo de un instrumento de recogida de información mediante la técnica de entrevista a las Trabajadoras Sociales del área de la salud de la ciudad de Quito, en forma particular a Trabajadores Sociales que laboran en establecimientos de la red de salud pública brindando sus servicios en el área de medicina interna y de emergencia.

Las entrevistas, cuyo rango de duración está entre 45 minutos a 2 horas variarán de un encuentro a otro, según las respuestas de los Trabajadores Sociales Sanitarios en un proceso en dos vías de interacción e interpretación

de los datos, y de ser el caso, reformulando las preguntas con el fin de incorporar nuevas ideas reflexivas y críticas orientadas por los Trabajadores Sociales Sanitarios entrevistados.

3.4 Universo, muestra y muestreo

El universo del presente estudio son los Trabajadores Sociales que trabajan en la ciudad de Quito cuyo interés específico son las Trabajadores Sociales Sanitarias que laboran en establecimientos de la red de salud pública.

Para el cálculo del tamaño de la muestra bajo una metodología cualitativa es poco importante desde el punto de vista probabilístico puesto que se busca es una indagación mediante la entrevista del fenómeno objeto de investigación

Por tanto, los factores para determinar o sugerir el número de casos en un muestreo con investigación cualitativa son los siguientes (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014):

- Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).
- El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).
- La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo).

Ibídem al párrafo anterior, Hernández ejemplifica el tamaño de muestras comunes en estudios cualitativos donde, los estudios de casos como la presente investigación determinan un tamaño de 6 a 10, y si son de profundidad de 3 a 5 (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Por tanto para la presente investigación se ha definido los siguientes criterios muestrales:

1. Hospitales o clínicas habilitadas y dedicadas a los servicios sociales.
2. Hospitales o clínicas que se encuentren ubicados en la ciudad de Quito.
3. Hospitales y clínicas que dispongan de Trabajadores Sociales Sanitarios tituladas que brinden sus servicios en el área de medicina interna y emergencia.
4. Hospitales y clínicas dispuestas a brindar la información para el presente estudio.
5. Trabajadoras Sociales disponibles para la recolección de información,

3.5 Categorías y subcategorías de estudio

El tema de objeto de estudio presenta categorías y subcategorías que permitirán una mejor comprensión del tema de investigación, la cual es construida con base a los objetivos de la investigación.

Tabla 4: Categorías y subcategorías de investigación

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Trabajo social sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo social aplicado en salud • Atención primaria y especializada
Intervención social y las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Social • TIC en el ejercicio del Trabajo Social
Percepciones uso de las tic en el Trabajo Social Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación, experiencia • Hardware y software • Fortalezas y debilidades
Aportaciones de las TIC en el trabajo social sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución en la actividad profesional • Factores psicosociales

	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de los problemas psicosociales
--	--

Fuente: Elaboración propia de la autora

La matriz de operacionalización de variables con sus respectivas variables/categorías, definición conceptual, definición operacional, dimensiones,/subcategorías, indicadores y preguntas, se presenta en el anexo nro. 1 “Matriz de operacionalización de variables”.

3.6 Formas de recolección de la información

3.6.1 La entrevista

La entrevista se define como la técnica que permite recopilar información mediante el contacto directo de comunicación entre el entrevistador y entrevistado, en el cual, el entrevistado responde las interrogantes del entrevistador las mismas que están alineadas y orientadas a las preguntas de investigación para alcanzar sus objetivos.

Consiste en un conjunto de preguntas flexibles de tipo estructurada respecto a una o más variables que respondan a las preguntas de investigación. Para lograr el efecto deseado, los entrevistados deben conocer del tema a investigar (Bernal, 2011).

3.7 Forma de análisis de la información

La recopilación de información mediante la entrevista, se lo realizará de forma presencial en las instalaciones donde el entrevistado crea conveniente o de forma virtual en concordancia a las restricciones de aforo vigente de las instituciones causado por la emergencia sanitaria que vive el País, la entrevista virtual se realizará mediante el uso de la plataforma de videoconferencia de la universidad (Microsoft teams) la misma que bajo el consentimiento del entrevistado, será grabada.

La entrevista es abordada mediante un conjunto de preguntas de tipo estructuradas la cual permitirá determinar cómo son utilizadas las TIC por parte de los Trabajadores Sociales Sanitarios, herramientas y dispositivos informáticos utilizados, y el nivel de conocimiento del uso de las TIC; y, en menor proporción, preguntas de tipo no estructurada o abierta que, permita conocer puntos de vistas y aspectos específicos que conoce el Trabajador Social que labora en el área de la salud en la integración de las TIC con la labor que realiza (Anexo nro. 2 “Estructura de la entrevista”).

Con base a los resultados obtenidos mediante la técnica de la entrevista, se establecerá el análisis respectivo de la información obtenida, se comparará cada las respuestas de los entrevistados en una matriz que permita obtener mediante la interpretación, las semejanzas y diferencias para posterior, obtener las conclusiones que aporten al objetivo del tema a investigar

CAPITULO IV:

Resultados de la investigación

En este capítulo se dará respuesta a las interrogantes expresadas en el capítulo 1 mediante el análisis de la información recolectada con la técnica de la entrevista, la cual permitirán alcanzar los objetivos planteados como base del problema objeto de investigación.

Los resultados obtenidos de la investigación se dividen en tres ejes acorde a los objetivos planteados: El primer eje es la intervención social y el uso de las TIC, el segundo eje son las percepciones del uso de las TIC y tercer eje son los aporte y beneficios de las tic.

4.1 Intervención Social y el uso de las TIC en la Intervención sanitaria

4.1.1 Funciones que realiza el Trabajador Social Sanitario

Indiscutiblemente el Trabajo Social Sanitario es una de las funciones delicadas que se torna importante para mejorar la condición de salud de los pacientes puesto que, un buen proceso de intervención social garantiza el bienestar de la salud tanto del paciente como de sus allegados.

De forma general, los objetivos enmarcados para el ejercicio del Trabajador Social Sanitario descritos por (Colom, 2008) se basan en la ayuda a las personas afectadas por cualquier enfermedad tanto para pacientes como a sus familiares y, colaborar en los servicios de medicina comunitaria.

A partir de esta afirmación teórica, los trabajadores sociales participantes en la presente investigación afirmaron que las funciones del Trabajo Social Sanitario que desarrollan son:

La función que se realiza en el centro de salud es de promocionar, prevenir, recuperar y administrar los servicios sanitarios (Entrevistadonro1, 2022).

Visita conjunta con los médicos especialistas, y posteriormente realizan informes sociales o cualquier gestión que necesite el paciente (Entrevistadonro4, 2022).

Acompañamiento al paciente, visitas enfocándose en el área social, como también coordinación de logística (traslados, movilización, etc.) siempre, se tiene presente el punto de vista social (Entrevistadonro5, 2022).

En el área investigativa del Trabajador Social Sanitario, efectivamente los entrevistados participan de forma activa en equipos multidisciplinarios de manera que les permita obtener información socioeconómica y familiar.

Un aspecto muy importante que manifestó una participante en la investigación es que las Trabajadoras sociales que laboran en el área de la salud, específicamente en el área hospitalaria se denominan “Investigador social” puesto que realiza una investigación a los pacientes de las causas que conllevaron a su condición o enfermedad (Entrevistadonro.4, 2022), por citar un ejemplo, ante la existencia de embarazos en niñas y adolescentes, la Investigadora Social busca los orígenes de las causas del embarazo que permita diagnosticar e intervenir en otras pacientes.

En suma, las funciones del Trabajador Social Sanitario se encuentran enmarcados en: la investigación y estudio socioeconómico de la población a atender; en la promoción y orientación detallada de las pautas que debe seguir el paciente frente al problema que afronta y promocionar estilos de vida saludable; en la prevención, mediante la orientación y capacitación sobre la buena salud y los riesgos que limitan alcanzar una mejor calidad de vida; en la recuperación, que permita mejorar

la salud del paciente; en la rehabilitación, mediante la estimulación del paciente para que alcance su capacidad perdida por su enfermedad; y, gestión y administración de los servicios, donde el Trabajador Social Sanitario efectúa toda acción para informar y registrar su proceso de intervención a la población atendida. Uno de los procedimientos que se lleva a efecto es el envío de informes mensuales al Ministerio de Salud Pública (MSP).

El Trabajador Social Sanitario se encuentra sometido a procesos, protocolos y procedimientos estandarizados. En el libro de (Colom Masfret, 2011) se aprecia los procesos, protocolos y procedimientos que permitan al Trabajador Social Sanitario efectuar las actividades de una manera correcta y sistémica. Estos procesos, protocolos y procedimientos, han sido actualizados tanto para la atención primaria como especializada donde se garantice la continuidad de la intervención.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, los participantes sujetos a estudio, determinaron que los procesos, protocolos, y procedimientos se basan acorde a las disposiciones y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública, concomitante a los Manuales de procesos operativos para cada establecimiento de salud (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Tabla 5: Procesos, protocolos y procedimientos que cumple el Trabajador Social Sanitario

Entrevistado	Procesos	Protocolos	Procedimientos
1	Procesos otorgados por el MSP	Basado en las normativas de la Institución	Procedimientos otorgados por el MSP
2	No dispone	Basado en la orientación, gestión y al	Procedimientos generales del MSP

		acompañamiento al paciente	
3	Instrumentos técnicos dados por la Institución	Basado en manuales de proceso del primer nivel tipo C	Procedimientos como recibir solicitudes de intervención, entrevistas a usuarios, planes de tratamientos.
4	Basado en roles como: Rol de consejería, rol de facilitador	Normativas que tiene la Institución de Salud	Procedimientos que tiene la Institución de Salud
5	Normativas de la Institución	Los protocolos se van ejecutando conforme al caso que se presente	Procedimientos de la Institución

Fuente: Elaboración propia de la autora

Colom en su libro denominado “El Trabajo social sanitario. Atención primaria y atención especializada, teoría y práctica” manifestó que los Trabajadores Sociales al igual que los Trabajadores Sociales Sanitarios, en su funcionalidad básica, aplican los mismos conocimientos tanto en la atención primaria como especializada (Colom, 2008). Frente a esto, los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes expusieron lo siguiente:

No existe ninguna diferencia, ya que al paciente le pueden mover a cualquier centro de salud u hospital y se trabajara de la misma forma, de pronto puede acoplarse a la ruta de atención de ese hospital, pero siempre con los mismos instrumentos (Entrevistadonro.3, 2022).

Si existe diferencia, y muy grande en cuanto a la aplicación de la profesión, ya que en el segundo nivel del hospital (atención

especializada) no permiten realizar estudios de casos con visitas domiciliarias, solo se guía y se basa a lo que el paciente informa, más se engloba a solucionar el problema dentro del hospital mientras que, el primer nivel (atención primaria) si aplica todos los tipos de intervenciones y herramientas de trabajo social. Por tanto, existen limitaciones dentro de los niveles de salud de acuerdo a los lineamientos de primer, segundo y tercer nivel (Entrevistadonro.5, 2022).

Con estas expresiones se constata y corrobora que la diferencia en la aplicación de conocimientos de los Trabajadores Sociales Sanitarios para una atención primaria y especializada, viene determinado por la complejidad que presenta una enfermedad y a los episodios en la que se encuentre, así como, en la intensidad del tratamiento médico a realizar.

Asimismo, se constató que los establecimientos de salud donde laboran los Trabajadores Sociales, disponen de una estructura organizacional y funcional basada en procesos donde, se establecen los procedimientos y funciones que debe cumplir el Trabajador Social Sanitario. No obstante, dentro de los procedimientos, no se instaura el uso de las TIC como instrumentos necesarios, por el contrario, son de apoyo voluntario para el ejercicio de sus funciones, en tanto, un participante manifestó:

No son instrumentos obligatorios (las TIC) ya que el uso de las TIC corre por cuenta de cada profesional de Trabajo Social y cada uno busca la mejor manera para llevar su trabajo. Cada profesional cuenta con una computadora y escritorio que el hospital les da con internet alámbrico (Entrevistadonro.5, 2022).

4.1.2 Intervención social sanitario

La intervención social refiere a la acción legal que se realiza a un individuo o grupo de persona que permita mejorar su situación generando un cambio social positivo. Este proceso descrito, conjugado con las TIC, conllevan a la praxis social moderna e intervenciones sociales a largas distancias, al empoderamiento de los usuarios, accesibilidad a la intervención, entre otros (Parrot & Madoc-Jones, 2008).

Este argumento corresponde muy bien a los cambios sociales a consecuencias de varios factores globales como la pandemia mundial causado por el COVID 19. Esta situación conllevó a tomar medidas mundiales de aislamiento y al confinamiento de toda la población, lo que condujo a que todo acto de la cotidianidad y actividad fueran transformados hacia nuevos hábitos como por ejemplo: el saludo entre las personas, distanciamiento físico y social, compartir espacios públicos y privados, entre otros.

En general, desde el 2020, antiguos hábitos fueron desapareciendo y nuevas costumbres surgieron como: el teletrabajo o trabajo a distancia. Para el trabajo social, no fue la excepción y como lo manifiesta las investigadoras colombianas académicas, Isabel Bedoya y Jenny López, los acontecimientos han sido una oportunidad para explorar nuevas herramientas y desarrollar nuevas capacidades y habilidades basado en las TIC, los cuales no han sido explotados por los Trabajadores Sociales (Bedoya & López, 2020).

Acertadamente manifiestan la importancia de cerrar la brecha digital de acceso a la conectividad para conectarse de forma activa y autónoma a la nueva era digital para la formación de las personas, además, culminan con la interrogante de cómo integrar de forma transversal y pedagógica las TIC en los procesos de formación de Trabajadores Sociales y cómo aprovechar las TIC en función del proceso socioeducativo.

Estas expresiones confirman el deseo de la presente investigación ante los cambios situacionales y sociales de la época donde las herramientas tecnológicas han tomado gran realce.

La aceptación de los cambios sociales ha representado en los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes a concienciar sobre la importancia del uso de las herramientas tecnológicas como parte de su trabajo cotidiano, no obstante, estos se ven afectados para un proceso de intervención adecuado. Los participantes manifestaron:

Si afecta (intervención social) porque no todos (pacientes) tienen la tecnología a la mano y no pueden acceder a ello ni mucho menos podemos realizar atención de manera virtual por la falta de internet del usuario (Entrevistadono.1, 2022).

Si se ve afectado (Intervención social), ya que el usar la tecnología en especial, para el grupo de adultos mayores, se dificulta su uso por que no pueden manejar (las TIC), y se prefiere dar charlas presencial porque es una terapia el interactuar con otras personas (Entrevistadono.2, 2022).

No, al contrario, ha facilitado el trabajo (Trabajador Social Sanitario) ya que sirve para investigar, indagar y actualizarnos con las nuevas tendencias tecnológicas (Entrevistadono.3, 2022).

Por un lado facilita las TIC para el ejercicio de TS pero también nos afectan ya que, el paciente nos quieren contactar a cualquier hora, como también las TIC nos facilitan pero lastimosamente hay usuarios que no saben utilizar o simplemente no cuentan con internet o un teléfono inteligente, la cual, nos afecta para poder realizar intervenciones de manera virtual (Entrevistadono.4, 2022).

Al inicio se vio afectado, ya que el TS en salud es netamente social ya que se convive y se comparte con las personas y al utilizar las herramientas tecnológicas se dificulta realizar algún tipo de intervención. Desde el punto de vista facilita (las TIC) y las entorpece porque durante el mes les ponen que deben llenar matrices comprobar y realizar estadísticas y en lugar de centrarse en el paciente se centra en llenar información, se podría realizar mejor el trabajo si no pidieran mucha información y uso de las TIC. (Entrevistado no.5, 2022).

Esto se entiende desde la desvinculación tardía y a la adaptación a un entorno mediático-tecnológico que ha vivido la sociedad puesto que las personas con mayoría de edad no crecieron con la tecnología por lo que en un punto de la vida han convergido con la tecnología.

Este argumento donde la edad de los pacientes influye para la ejecución de intervenciones a distancia, acertadamente concuerda con la información obtenida de (Santás, 2015) donde, toda la población y profesionales se enfrenta a nuevas aristas de revolución tecnológica y al ser un proceso dinámico de constante cambio, se debe contar con una constante preparación y formación.

No obstante, los participantes concuerdan que en el ámbito médico, no se puede reemplazar el proceso de intervención social a los pacientes de presencial a distancia puesto que incurren a fallos o a no verificar detalles que se analiza de forma presencial como el comportamiento e interacción personal, lo que se inclina a las desventajas manifestadas por (Molina & Roque L, 2015).

Por otro lado se tiene el comportamiento social entre los Trabajadores Sociales Sanitarios que permita crear vínculos de amistad y de profesionalismo donde las TIC han aportado significativamente para

mantener lazos de amistad y de apoyo mutuo en estudios de caso, entre unos de los participantes, expresa lo siguiente:

Es importante (crear vínculos de amistad y profesionalismos) ya que nos podemos dar la mano sin acudir al lugar que se encuentre la persona y solicitar lo que se necesita, ahora el celular es un instrumento útil para ello (Entrevistado no.1, 2022).

Esta expresión posibilita a que el uso de las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario resulta positivo para garantizar la comunicación con profesionales afines a su área de trabajo. De igual forma, las TIC son utilizadas a través de correos electrónicos para enviar y recibir mensajes de los colegas profesionales, plataformas documentales como Quipux para enviar o recibir oficios y memorandos para la gestión administrativa, plataformas de videoconferencia para dar charlas motivacionales, educativas y de prevención y, la red social WhatsApp para la comunicación vía mensaje de texto o voz con los pacientes o colegas profesionales. Este argumento permite razonar que el Trabajo Social 3.0 no se aplica en el Ecuador.

En todo caso se resume que, la relación Trabajador Social Sanitario-paciente se ve afectado por el uso de las TIC por factores identificados por los participantes como: desconfianza por parte de los pacientes al mantener reuniones virtuales, falta del recurso tecnológico como teléfonos inteligentes, dificultad en el uso de los dispositivos, falta del internet, interacción netamente social y presencial.

4.1.3 Uso de las TIC en la intervención social sanitaria

Desde la experiencia de las Trabajadoras Sociales entrevistadas, se puede apreciar que para el ejercicio de sus funciones y a causa de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 que se vive de manera

global, las TIC han tenido una acogida parcial e unidireccional dado que, en el lado de los pacientes, en su mayoría no disponen de medios tecnológicos que les permita conectarse o interactuar (vía mensaje de texto) con el Trabajador Social Sanitario.

Tabla 6: Uso de las TIC para la ejecución de las funciones del Trabajador Social Sanitario

ENTREVISTADO	UTILIZACIÓN
1	<ul style="list-style-type: none"> • Uso obligatorio por pandemia • Inconvenientes dado que los pacientes no disponen de medios tecnológicos • Utilizan un archivo de Excel del programa office, para realizar el historial clínico del Trabajador Social (en el centro hospitalario lo denominan hoja 038)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Uso parcial de las TIC • Uso del celular para llamadas y mensajes de textos. • Por su edad, usa programas básicos como los de office.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del correo institucional para la comunicación interna • Uso del Quipux, Whatsapp
4	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de programas ofimáticos como Word y Excel • Registro de informes en el sistema AS400 (Sistema a nivel nacional del IESS) la cual es usado por médicos y Trabajadores Sociales.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas mediante el uso de sistemas de videoconferencias. • Uso de redes sociales. • Uso del sistemas RPIS (Red Pública Integral de Salud) para la atención de pacientes

Fuente: Elaboración propia de la autora

Los Trabajadores sociales participantes han determinado las siguientes tecnologías de uso diario para el ejercicio de sus funciones:

- Computadora
- Celular
- Impresora
- Teléfono convencional
- Programas ofimáticos como Word, Excel y Power Point.
- Programas de videoconferencia como zoom, google meet.
- Sistemas de información como el RPIS y el AS400 (no en todas las instituciones)

En el siguiente cuadro, se puede apreciar los problemas a la cual el Trabajador Social Sanitario se enfrenta en su trabajo diario y sus usuarios potenciales a atender:

Tabla 7: Problemas que atiende el Trabajador Social Sanitario y principales usuarios

Entrevista	Problemas que atiende	Usuarios
1	• Violencia de Género	• NNA, Adultos mayores, mujeres violentadas, personas con discapacidad.
2	• Enfermedades crónicas y personas con discapacidades.	• Usuarios internos y externos
3	• Violencia de Género	• Usuarios externos, mujeres embarazadas mujeres violentadas, pacientes con diferentes tipos de patologías y necesidades.

4	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia de género, atención a mujeres embarazadas, atención a NNA (Niños, niñas y adolescentes), accidentes de tránsito, atención en general a pacientes internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los pacientes que llegan a consulta externa y familiares.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia de Género y enfermedades 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo tipo relacionado a enfermedades, violencia, discapacidad, atención a adolescentes, adultos mayores, ayuda a personas extranjeras.

Fuente: Elaboración propia de la autora

4.2 Percepciones sobre el uso de las TIC en el Trabajo Social Sanitario

4.2.1 Interpretación y experiencias

(Parrot & Madoc-Jones, 2008) en su artículo sobre la *“Recuperación de las tecnologías de la información y comunicaciones para potenciar la práctica del trabajo social”* establece la integración de estos dos factores en actividades como: prácticas sociales, intervenciones y charlas sociales a largas distancias, entre otros.

Acorde a lo expresado por los participantes referente a los beneficios que establecen las TIC al Trabajo Social Sanitario, manifestaron:

El uso de forma rápida (las TIC) en atención de primer nivel no beneficia porque las intervenciones prefieren realizarse de forma presencial (Entrevistado no.1, 2022)

A la sociedad (las TIC) facilita en todo sentido y en trabajo social es de apoyo siempre y cuando, sepa manejar todas esas herramientas de una mejor manera (Entrevistado no.2, 2022).

A la sociedad ha beneficiado mucho, ejemplo en la educación y en TS de acuerdo al nivel que se encuentre puede hacer de mejor uso por ejemplo en primer nivel con visitas domiciliarias que solicitan al paciente que les envíe la ubicación pero algunos TS son muy tecnológicamente dependientes (Entrevistado no.5, 2022).

Estos datos exponen a que el Trabajador Social se enfrenta a un sinnúmero de situaciones propias de la profesión, donde las TIC se tornan complementarias para contribuir al bienestar social. (Bullock, 2015) determina que las TIC en el ejercicio de Trabajo Social aborda tantos desafíos como oportunidades para la práctica tradicional con fines administrativo y terapéuticos. Esta afirmación se corrobora con la siguiente expresión:

El uso de las TIC siempre al inicio dificulta su uso, pero hay que perder el miedo y aprender ya que cada día la tecnología evoluciona para nuevas cosas (Entrevistado no.5, 2022).

Con las expresiones antes citadas se interpreta que en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario, el uso de las TIC contribuye para el agendamiento de citas, búsqueda de ubicaciones, registro de pacientes, creación de informes, oficios y memorandos, y charlas motivacionales y de prevención.

4.2.2 Fortalezas y debilidades

Relacionado a las fortalezas que tienen los Trabajadores sociales se tienen las siguientes afirmaciones:

Las TIC nos ayuda a prepararnos cada día más como en innovación, liderazgo, proceso de enseñanza aprendizaje (Entrevistadonro.1, 2022).

Las TIC nos optimiza procesos, ahorro de recursos, facilita procesos (Entrevistadonro.3, 2022).

Los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes son conscientes sobre las ventajas y los beneficios de las TIC para la sociedad, a la vez, exhortan las falencias que se tiene y las debilidades que disponen en el ejercicio de sus funciones. Entre estos se tienen las debilidades de los Trabajadores sociales:

El uso excesivo del computador o cualquier artefacto tecnológico, conlleva tanto a que lo TS, generen escenarios de ansiedad, estrés, cansancio visual y otros problemas físicos (Entrevistadonro.1, 2022).

El poder generar aprendizajes incompletos al momento de realizar una charla o uso del Excel para realizar un trabajo de intervención de uso de las TIC (Entrevistadonro.2, 2022).

A partir de esto se concluye que los desafíos que afronta el Trabajador Social Sanitario aún están latentes, además, no existe una incorporación de las TIC en los procesos del Trabajo Social Sanitario, por muchos factores como la falta de importancia por parte de las autoridades para mejorar los procesos de bienestar de los pacientes como lo tiene otros países como: el Sistema de Gestión de Información SGI de Chile (Binimelis, 2017), el sistema GRASS utilizado en Canadá (Parrot & Madoc-Jones, 2008) el sistema de Evaluación y seguimiento de diagnósticos sociales en España (Gobierno Vasco, 2009).

Por tanto, los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes requieren:

Que exista un sistema de información para uso exclusivo para el Trabajador Social (Entrevistado no.1, 2022).

Facilitar de una mejor manera para presenta los informes de preferencia que sea manual (Entrevistado no.2, 2022).

Dentro de la historia clínica digitalizada incorporen el estudio de Trabajo Social se ingrese al sistema (Entrevistado no.3, 2022).

Al respecto, se puede interpretar que no existe un apoyo por parte de las autoridades de los centros de salud para que el Trabajador Social cuente con programas o sistemas de información propios para el ejercicio sus funciones de tal manera que facilite el trabajo, la gestión e intervención social y con esto, generar la confianza perdida y descrita entre Trabajo Social-paciente para el uso de intervenciones a largas distancias.

4.3 Aportaciones de las TIC en el Trabajo Social Sanitario

4.3.1 Contribuciones en la actividad profesional

(Cedeño, Loor, & Vélez, 2019) en su artículo “El Trabajador Social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional” indican que el aporte de las TIC al ejercicio del Trabajador Social es de forma complementaria con grandes insumos para el profesional donde su implementación no es nada fácil y tampoco difícil.

En este aspecto los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes afirmaron que:

Las TIC son positivas siempre y cuando lo sepa manejar de una mejor manera para el ejercicio del TS (Entrevistadonro.1, 2022).

Las TIC son positivas, que sería de la humanidad sin las TIC, se trabajaría como antes de forma manual que tardaba para una pronta intervención (Entrevistadonro.3, 2022).

En tal virtud, los aportes de las TIC para el ejercicio de las funciones del Trabajador Social Sanitario son positivas siempre y cuando exista un aprovechamiento de los recursos tecnológicos y se disminuya la brecha digital generacional y por el uso (Porcile & holland, 2005).

La brecha digital está conceptualizado como la fractura del conocimiento, al respecto, los Trabajadores Sociales Sanitarios afirmaron que sus conocimientos técnicos del uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones son:

*“Si son las mejores, conocimiento básico”
(Entrevistadonro.2, 2022).*

*“No son las mejores, conocimiento bajo”
(Entrevistadonro.3, 2022).*

Como se expresa en la teoría, las afirmaciones expresadas por los Trabajadores Sociales Sanitarios se deben a la existencia de la brecha digital generacional ocasionada por la fractura del conocimiento entre generaciones (niños, adultos, adultos mayores) resultando a que personas de mayor edad se torne difícil el uso normal de la tecnología.

4.3.2 Tratamientos de los problemas psicosociales

Finalmente en el siguiente apartado se establece la seguridad que tiene el paciente cuando su proceso de intervención se realiza de forma presencial. Entre los Trabajadores Sociales Sanitarios dijeron:

El paciente puedo conversar mirando a los ojos y se lo que quiere decirme (Entrevistadonro.1, 2022).

Siempre sientes esa confianza al solicitar o pedir apoyo de forma presencial (Entrevistadonro.3, 2022).

De forma presencial el paciente confía más y se siente en confianza a diferencia cuando se les hace una llamada telefónica o una videoconferencia, el paciente tiende a mentir más (Entrevistadonro.5, 2022).

Efectivamente son resultados contradictorios a los del estado del arte puesto que los escenarios son diferentes, en el área de la salud en ciertos tratamientos, predomina el estado tradicional presencial para un mejor diagnóstico.

CAPITULO V:

Conclusiones y recomendaciones

El Trabajo Social tiene una base teórica centrada en procesos metodológicos estandarizados, a partir de las cuales los Trabajadores Sociales han considerado todo proceso de intervención de forma visual cercana a la persona a intervenir, por lo que muy bien manifestaron los entrevistados que los procesos de intervención en el área de la salud no puede ser reemplazados con intervenciones a largas distancias.

El Trabajo Social Sanitario ha tomado gran realce e importancia en el proceso de intervención de un paciente puesto que, su accionar y función es basado en una visión humana y fundado en la investigación, promoción, recuperación y rehabilitación permite mejorar la salud no solo del paciente a atender sino también, a su entorno familiar.

Todo esto, con base a las normativas, procesos y lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud Pública concomitante a los Manuales de procesos operativos para establecimientos de salud pública que garantice una atención de calidad en cada nivel de atención.

Es claro que las TIC ayudan a los procesos de citas, archivo de información, reuniones, entre otros, mas no remplazarían a las intervenciones sociales que son netamente presenciales por lo que son complementarias y no sustituyen procesos de intervención en el ámbito sanitario. Este precedente abre un campo de investigación en la búsqueda de una convergencia entre las TIC y Trabajo Social Sanitario para efectuar un proceso de intervención de forma online.

En el Ecuador, la situación de la COVID-19 para el ejercicio del Trabajo Social Sanitario, fue positiva para ciertos grupos y negativa para otros, en especial para personas de edad avanzada y para poblaciones de bajo recursos económicos puesto que existe una brecha en el acceso y no disponen de

recursos tecnológicos respectivamente. En suma, los Trabajadores Sociales Sanitarios participantes, tienen grandes dificultades para ejecutar los procesos de intervención considerando que en el ámbito médico es muy importante la presencialidad para ejecutar diagnósticos y procesos de intervención eficiente.

También podemos decir que se limita la integración de las TIC y el Trabajo Social Sanitario debido al desconocimiento y falta de los recursos tecnológicos desde el lado del paciente. A esto se suma, la edad del paciente y del Trabajador Social el cual limita la explotación de las TIC, donde es latente la brecha digital generacional en el uso y acceso a la información a través de las TIC.

De igual forma, no se ha explotado las TIC e integrado el Trabajo Social Sanitario puesto que, la tendencia hacia el Trabajo Social 3.0 engloba a un proceso de intervención online y es a lo que debemos llegar.

La limitación de la integración de las TIC y el TSS, se debe a que no existe un apoyo por parte de las autoridades de los centros de salud para que el Trabajador Social disponga de programas o sistemas de información propios para el ejercicio sus funciones de tal manera que permita la gestión e intervención social efectiva y con esto, generar una confianza en dos vías, es decir, Trabajo Social-paciente, por lo tanto, se vuelve un reto.

El aporte de las TIC para el ejercicio del Trabajo Social Sanitario son positivas, siempre y cuando se busque y establezca un punto de convergencia entre las TIC y el Trabajo Social Sanitario y que exista el compromiso e instrucción sobre el uso de las TIC en cada actividad que realiza el profesional.

A la par, los profesionales deberán superar la resistencia y considerar el cambio social conforme a los cambios tecnológicos, que permita aprender nuevas habilidades para el desarrollo de sus funciones.

Se recomienda el análisis prospectivo de la actitud de los Trabajadores Sociales ante el avance inminente de la tecnología para que este, sea un complemento eficaz en los procesos de intervención.

Asimismo, se exhorta a abrir campo de investigación conforme a los hallazgos presentados donde se efectúe el análisis prospectivo de un cierto grupo o sector vulnerable mediante el uso de las TIC a través la inteligencia artificial, entre otros.

Bibliografía

- Acosta, M., Bohórquez, M., Duarte, F. G., & Rodríguez, C. (2012). Perfiles y competencias profesionales básicas en el área de salud. *Ministerio de Salud de Colombia*, 1-25.
- Aguilar, M., & Ander, E. (2001). Diagnostico social. Conceptos y metodología. *Libros (BIDYA) - Facultad de Ciencias Sociales*, 135.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. *En Action control. Springer, Berlin, Heidelberg,*, p. 11-39.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50-2.
- Álava, L., Menéndez, F., & Reyes, M. (2019). Trabajo social en salud: funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, ISSN: 2254-7630*, 11.
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Alonso, D. (2016). *Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Álvarez, M. D. (2016). La intervención del trabajador social desde las redes sociales en trabajo social comunitario: fundamentos, dimensiones y competencias. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, no 61, p. 65-78.
- Armijos, J. (2015). *Aplicación de la tecnología de la información y la comunicación en los procesos comunicativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de cuarto año de trabajo social de la Universidad Técnica de Machala-Ecuador, periodo lectivo 2013-*. Machala: Universidad Técnica de Machala-Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la rRepublica del Ecuador 2008*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*. Quito: Asamblea Nacional.
- Barnett, H. (1953). *Innovation: the basis of cultural change*. *McGraw-Hill*.

- Bedoya, I., & López, J. (2020). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social. *Una aventura apasionante*, Trabajo Social 23.1 (2021): 251-272.
- Benítez, R., Escudero, G., Kanaan, S., & Masip, D. (2014). *Inteligencia artificial avanzada*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 448-457.
- Bullock, Á. (2015). Communication technology integration into social work practice. *Advances in Social Work*, 1-14.
- Cabero, J. (2019). Percepciones de estudiantes universitarios chilenos sobre el uso de redes sociales y trabajo colaborativo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22 (2), 35-55.
- Canales Sergio, O. (2019). Enfermedad de von Hippel-Lindau, una visión desde el trabajo social 3.0. *Trabajo social hoy*, 67-92.
- Capilla, A., & Villadóniga, J. (2004). Pioneros del trabajo social. Una apuesta por descubrirlos. *Exposición Bibliográfica, IVC*.
- Carballeda, J. (2012). La intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud Mental. Algunos interrogantes y perspectivas. . *V Xerte*, Vol. 38.
- Castells, M. (2004). *La era de la información: economía, sociedad y cultura, Vol 1*. Mexico: Siglo XXI.
- Castrillo, J., Diez, T., Escaja, M., García, J., González, E., & González, R. (2013). *Documento de consenso sobre las funciones del profesional de Trabajo Social Sanitario*. Castilla y León: Sacyl.
- Cedeño, Y., Loor, L., & Vélez, A. (2019). El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-14.
- Clavijo, V., & Martínez, G. (1981). Trabajo Social: Una práctica específica ante la contradicción Capital-Trabajo. *Acción Crítica" N° 10. CELATS-ALAEYS*, 15.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer Vol. 14 – Núm. 27*, pp.295-318.

- Colom Masfret, D. (2011). *El trabajo social sanitario: Los procedimientos, los protocolos y los procesos*. Barcelona: Editorial UOC ISBN: 978-84-9788-452-5.
- Colom, M. (2008). El Trabajo social sanitario. Atención primaria y atención especializada, teoría y práctica. *Siglo XXI de España*, 25.
- Consejo General del Trabajo Social. (marzo de 2021). *Definición Internacional de Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
- Coronas, R. (2020). *Brecha Digital Generacional, un reto para la intervención en Trabajo Social*. Zaragoza: TAZ-TFG-2018-1919.
- Cortés, E., & Cifuentes, D. (2017). *Incidencia del uso de las TIC en el proceso formativo académico de estudiantes de trabajo social de la universidad del Valle*. Zarzal: Universidad del Valle.
- De la Fuente Robles, Y., & Martín, M. d. (2017). *Las nuevas formas de intervención social, Las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Duerte, E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *evista electrónica educare*, 155-162.
- Espinoza, B., Cerón, D., & Vivero, A. (2021). La transformación tecnológica del trabajo social en el sur de Chile. Prácticas formales e informales de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y sus consecuencias profesionales. *Revistas - Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 28, N. 2.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (Febrero de 2021). *Definición global del trabajo social*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (Julio de 2021). *Fefinición global del Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2).

- Garrido-Lora, M., & Busquet, J. M. (2016). De las TIC a las TRIC. Estudio sobre el uso de las TIC y la brecha digital entre adultos y adolescentes en España. *Ánisis* 54, 44-57.
- Gobierno Vasco. (2009). *Diagnóstico social e intervención: Herramienta informática para el Trabajo Social*. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Gómez, M. (2002). Mary Richmond. Su libro " Diagnóstico Social" casi un siglo después. *Trabajo Social Hoy*, vol. 35, no 35, p. 21-38, ISSN 1134-0991.
- González, M. (2018). La praxis de la Ciberanimación. *Universidad de Valencia*, 1-12.
- Goodnight, J. (2017). *Inteligencia Artificial*. Chile: Sas.
- Grassi, E. (1986). Coyuntura histórica y Trabajo Social. En N. Alayón, *Reflexiones sobre Trabajo Social* (pág. 65). Buenos Aires: Humanitas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. México: Mc Graw Hill, ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- ISO:9001. (24 de noviembre de 2015). *ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/#:~:text=Un-proceso-es-un-conjunto,esencial-la-asignacion-de-recursos.&text=Elementos-de-entrada-y-salida,pueden-ser-tangibles>
- Ituarte, A. (mazo de 1992). Procedimiento y proceso en el Trabajo social clínico: Siglo XXI. *Siglo XXI de España*, ISBN: 84-323-0759-9, 1-22.
- Junqueira, H. (1974). O Serviço Social como profissão. *I Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais*, 10.
- Kruse, H. (1975). *Cuestiones operativas del Servicio Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Larrocha, E. (2017). *Nuevas tendencias en los sistemas de información*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- Last, J. M. (2007). *A Dictionary of Public Health*. Oxford: Oxford University Press, ISBN-13: 9780195160901, DOI: 10.1093/acref/9780195160901.001.0001.

- Lima, B. (1976). *Contribución a la epistemología del Trabajo Social. En Contribución a la epistemología del trabajo social*. Texas: Humanitas, 1975.
- Maldonado, M., & López, E. (2006). Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*, ISSN: 1794-2489, No 5, p. 276-293.
- Mi trabajo es social. (abril de 2020). *Aplicaciones para trabajadores sociales (2020)*. Obtenido de <https://www.mitrabajoessocial.com/32-aplicaciones-para-trabajadores-sociales-2020/>
- Ministerio de Inclusión Economía y Social. (agosto de 2021). *Trámites en línea*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/>
- Ministerio de Salud Pública. (2016). *Manual de procesos operativos para establecimientos de salud*. Quito: MSP.
- Mishna, F., Fantus, S., & Mcinroy, L. (2019). Uso informal de la tecnología de la información y la comunicación: complemento de la práctica tradicional de trabajo social presencial. *Revista de Trabajo Social Clínico*, vol. 45, no 1, pag 49-55.
- Molina, A., & Roque L, G. B. (2015). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *Medisur*, vol. 13, no 4, p. 481-493.
- Montes, M. (1998). Los aportes de la informática al Trabajo Social latinoamericano. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, nro. 8.
- Moreno, F. M. (2016). *Funciones del Internet*. Panamá: Instituto David.
- Moreno, L. E. (2020). Innovación, tecnológica robótica e inteligencia artificial marcan la educación ya los profesiones del futuro. En L. Libertadores, *La era de la transformación digital de las organizaciones y su impacto en la competitividad* (pág. 154). Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Murray, R., Caulier, J., & Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation*. National Endowment for Science.
- Nieto, V. (2019). *El Trabajo Social 3.0: la intervención online*. Blog.
- Parrot, L., & Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. *Journal of Social Work*, 181-197.

- Porcile, G., & holland, M. (2005). Brecha tecnológica y crecimiento en América Latina. *En: Heterogeneidad estructural, asimetrías tecnológicas y crecimiento en América Latina-LC/W.*, 35-2005-p. 40-71.
- Portugal, F., & Carranco, S. (2015). El desarrollo y la evolución del Trabajo Social en las Ciencias Sociales. *AKA UCE*, 1-8.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Robayo, J. (1980). Introducción al Trabajo Social. 16.
- Rodriguez, L., Loor, L., & Anchundia, V. (2017). Las funciones del trabajador social en el campo de salud. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-15.
- Rogers, E. (2010). *Diffusion of innovations, 4th Edition*. New York: Simon and Schuste.
- Sampedro, R. (2016). Las TIC y la educación social en el siglo XXI. 2016. *Revista de Educación mediática y TIC*, 8-24.
- Santás, J. (2015). Intervención social: el reto de las TIC en el trabajo social. *Trabajador Social Colegiado nº 4076 Madrid- España*, 1-17.
- Sanz, J. (2020). Uso de TIC en orientación educativa en tiempos de COVID-19. *Revista AOSMA*, 88-91.
- Urrutia, C. (1985). La Investigación Social. En la práctica del Trabajador Social. *CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social)*, 7.
- Valdiviezo, C. (2019). *Automatización inteligente en la gestión de la comunicación*. Madrid: CEU .
- Vega, G., Ávila, J., & Vega, A. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, ISSN 1857- 7431, vol. 10, no 15.
- Velázquez, M. C. (2012). El trabajo social sanitario en la atención primaria de salud. *Revista Ene de Enfermería*, Vol. 3, no 2.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS quarterly*, p- 425-478.
- Vidal, M. J., & Madruga, A. (2019). Inteligencia artificial en la docencia médica. *Educación Médica Superior*, Vol 33.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES/ CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL (Conforme al marco teórico)	DEFINICIÓN OPERACIONAL / TÉCNICA	DIMENSIONES / SUBCATEGORÍAS (se obtiene de la definición conceptual)	INDICADORES	PREGUNTA / ITEM
Trabajo social sanitario	El Trabajo Social Sanitario es concebido como parte de la especialización del Trabajo Social aplicado en el campo de la salud tanto para la atención primaria como en el área especializada	Revisión y análisis documental de información Entrevista	Trabajo social aplicado en salud	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las funciones del Trabajo social sanitario? • ¿En su campo o área, que tipo de Investigación/es realiza usted? • ¿Participa en algún programa de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación?
			Atención primaria y especializada	Problemas y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los problemas que atiende usted como trabajador social en el campo de la salud? • ¿Cuáles son sus principales usuarios? • ¿Existen semejanzas y diferencias entre la atención primaria y la atención secundaria?
			Atención primaria y especializada	Procedimiento y uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué procedimientos efectúa ante una atención primaria? • Y ¿Qué procedimientos efectúa ante una atención especializada?

	(Velázquez, 2012).				<ul style="list-style-type: none"> • En los procedimientos que usted aplica, ¿utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
				Protocolo y uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Enmarcándonos en los protocolos, procesos y procedimientos en el ejercicio del Trabajador Social Sanitario, ¿Cuáles son los protocolos que debe seguir para una atención primaria? • ¿Cuáles son los protocolos que usted sigue para una atención especializada? • En el protocolo que usted aplica, ¿utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
				Procesos y uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los procesos que usted debe cumplir para una atención primaria? • Y ¿Cuáles son los procesos que usted debe cumplir para una atención especializada? • En los procesos que usted aplica, ¿utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
				Trabajo Social Sanitario en el Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En la institución que usted representa, dispone de una estructura organizacional o funcional donde se establezca los protocolos, procesos y procedimientos que debe ejecutar como Trabajadora Social Sanitario? • A partir de las políticas gubernamentales sobre el uso de las TIC, ¿Estas son instrumentos obligatorios para que sean aplicadas en sus intervenciones?

Intervención social y las TIC	Es la acción desde el marco legal y teórico que se realiza a un grupo o individuo objetivo con el fin de mejorar su situación generando un cambio social . La intervención social y las TIC hace referencia al uso de las TIC en los procesos de intervención social .	Revisión y análisis documental de información Entrevista	Cambio social y las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario	Afectaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el 2020, 2021 y parte del 2022, se ha extendido el uso de las TIC en las diferentes profesiones en donde su uso eran mínimas ¿Cree usted que la intervención social en salud que usted realiza se ve afectado por estos cambios sociales?
				Importancia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted importante generar vínculos de amistad y de profesionalismo con profesionales de Trabajo Social Sanitarios a través de las TIC?
				Uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a su experiencia, me podría indicar ¿Cómo se está utilizando las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario y en los procesos de intervención que usted realiza? • ¿La incorporación de las TIC facilita la labor del Trabajador Social Sanitario y en los procesos de intervención? •
				Relación Trabajador social- Paciente	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que la relación Trabajador social-paciente se ve afectado por el uso de las TIC? •
Percepciones uso de las tic en el Trabajo	La percepción de las TIC hace referencia al primer	Revisión y análisis documental de información	Interpretación, experiencia	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • En la actualidad ¿Qué beneficios brindan las TIC a la sociedad y de forma particular al Trabajador Social? • ¿Conoce alguna experiencia de integración de las TIC en el Trabajo Social Sanitario?

Social Sanitario	conocimiento sobre las TIC basado en la interpretación, experiencia, necesidades, fortalezas y debilidades de este (sea hardware o software) en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario.	Entrevista		Roles	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El rol de las TIC en apoyo al Trabajador Social se pone a prueba en las prácticas sociales que usted realiza? • Cree también que, el rol de las TIC en apoyo al trabajo social se pone a prueba en actividades como intervención social a largas distancias. • ¿También cree que se pone a prueba en el empoderamiento con los usuarios que usted realiza intervención? • ¿También se ponen a prueba en las charlas sociales? • Se pone a prueba en el cuidado público de niños • Y en el seguimiento de casos públicos,
			Hardware y software	Dispositivos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los dispositivos electrónicos y aplicaciones informáticas que usted utiliza para el ejercicio de sus funciones como Trabajadora Social Sanitario?
				Frecuencia de uso	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida y frecuencia utiliza los dispositivos electrónicos y aplicaciones informáticas para el ejercicio de sus funciones como Trabajadora Social Sanitario?
				Sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> • En la institución que usted representa ¿Dispone de un sistema de información para el ejercicio de sus funciones como Trabajador Social Sanitario?
Fortalezas y debilidades	Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles creen que son las fortalezas que tienen los Trabajadores Sociales Sanitarios con el uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones? 			

				Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles creen que son las debilidades que tienen los Trabajadores Sociales Sanitarios con el uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones?
				Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué mejoras se podría implementar integrando las TIC y el Trabajo Social Sanitario?
Aportaciones de las TIC en el trabajo social sanitario	Acción o efecto de contribuir en la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad” (Ituarte, 1992)	Revisión y análisis documental de información Encuesta	Contribución en la actividad profesional y factores psicosociales	Aporte de las TIC en el Trabajo Social Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo aporta las TIC en las distintas extensiones de la práctica del Trabajo Social en el área de la salud? • ¿Considera usted que las aportaciones que brinda las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitarios son positivas?
				Conocimientos en el uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que sus conocimientos técnicos del uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones son las mejores? • ¿A su criterio, cuál es su nivel de conocimiento de las TIC?
				Interacción TIC y labor del trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo utiliza las TIC en la rehabilitación y estimulación positiva de los pacientes?
				Brecha digital en el trabajo social sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Como profesional de Trabajo Social Sanitario ¿Cuál es actividad más difícil que se presenta al momento de usar las TIC en el ejercicio de Trabajo Social Sanitario?
			Tratamiento de los problemas psicosociales	Seguridad Trabajador Social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los pacientes se sienten más seguros y confiados con los Trabajadores Sociales Sanitarios cuando su intervención es presencial?

				Sanitario-Paciente	
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que las TIC tienen una repercusión negativa en la calidad de atención de los Trabajadores Sociales Sanitarios? • ¿Considera usted que las TIC no garantizan la aplicación de los valores, principios y ética del Trabajador Social Sanitario? • ¿Considera usted que las TIC retardan el trabajo administrativo del Trabajador Social Sanitario?

Anexo 2: Entrevista

OBJETIVO: Analizar el uso de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud con la finalidad de establecer sus contribuciones con la carrera de Trabajo Social en esta área, en la ciudad de Quito.

DATOS GENERALES

Profesión:

Cuenta con estudios de maestría:

Años de ejercicio profesional:

Años de experiencia en el ejercicio profesional en el área de la salud:

Años de trabajo en el Hospital/clínica:

Área en la que trabaja en el Hospital/clínica:

VARIABLE: TRABAJO SOCIAL SANITARIO

1. En esa área, que funciones desempeña
2. ¿En su campo o área, que tipo de Investigación/es realiza usted?
 - 2.1 Usted realiza estudios de campo
 - 2.2 Usted realiza estudios de casos
3. Y ¿Usted participa en algún programa de:
 - 3.1 Promoción
 - 3.2 Prevención
 - 3.3 Recuperación
 - 3.4 Rehabilitación
 - 3.5 O sus funciones están más referidas a la gestión y administración de los servicios sociales sanitariosY como usa las TIC con esas funciones?
4. ¿Cuáles son los problemas que atiende usted como trabajador social en el campo de la salud?
5. ¿Cuáles son sus principales usuarios?
6. ¿En las actividades y problemas que usted nos manifestó, qué tipo de tecnología utiliza?

7. Enmarcándonos en los protocolos, procesos y procedimientos en el ejercicio del Trabajador Social Sanitario, ¿Cuáles son los protocolos que debe seguir para una atención primaria?
6. Y ¿Cuáles son los protocolos que usted sigue para una atención especializada?
7. En el protocolo que usted aplica, utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
8. Sobre los procesos, ¿Cuáles son los procesos que usted debe cumplir para una atención primaria?
9. Y ¿Cuáles son los procesos que usted debe cumplir para una atención especializada?
10. En los procesos que usted aplica, ¿utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
11. Finalmente, ¿Qué procedimientos efectúa ante una atención primaria?
12. Y ¿Qué procedimientos efectúa ante una atención especializada?
13. En los procedimientos que usted aplica, ¿utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?
14. Opcional ¿Existen semejanzas y diferencias entre la atención primaria y la atención secundaria?
15. ¿En la institución que usted representa, dispone de una estructura organizacional o funcional donde se establezca los protocolos, procesos y procedimientos que debe ejecutar como Trabajadora Social Sanitario?
16. A partir de las políticas gubernamentales sobre el uso de las TIC, estas son instrumentos obligatorios para que sean aplicadas en sus intervenciones?

VARIABLE INTERVENCIÓN SOCIAL Y LAS TIC

17. Durante el 2020, 2021 y parte del 2022, se ha extendido el uso de las TIC en las diferentes profesiones en donde su uso eran mínimas ¿Cree usted que la intervención social en salud que usted realiza se ve afectado por estos cambios sociales?
18. ¿Considera usted importante generar vínculos de amistad y de profesionalismo con profesionales de Trabajo Social Sanitarios a través de las TIC?

19. De acuerdo a su experiencia, me podría indicar ¿Cómo se está utilizando las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario y en los procesos de intervención que usted realiza?
20. ¿La incorporación de las TIC facilita la labor del Trabajador Social Sanitario y en los procesos de intervención?
21. ¿Considera usted que la relación Trabajador social-paciente se ve afectado por el uso de las TIC?

VARIABLE: PERCEPCIONES USO DE LAS TIC EN EL TRABAJO SOCIAL SANITARIO

22. En la actualidad ¿Qué beneficios brindan las TIC a la sociedad y de forma particular al Trabajador Social?
23. El rol de las TIC en apoyo al Trabajador Social se pone a prueba en las prácticas sociales que usted realiza?
- 20.1 Cree también que, el rol de las TIC en apoyo al trabajo social se pone a prueba en actividades como intervención social a largas distancias.
- 20.2 También cree que se pone a prueba en el empoderamiento con los usuarios que usted realiza intervención.
- 20.3 También se ponen a prueba en las charlas sociales?
- 20.4 Se pone a prueba en el cuidado público de niños
- 20.5 Y en el seguimiento de casos públicos,
24. ¿Me podría indicar cuáles son los dispositivos electrónicos y aplicaciones informáticas que usted utiliza para el ejercicio de sus funciones como Trabajadora Social Sanitario?
- 24.1 ¿En qué medida y frecuencia utiliza?
25. En la institución que usted representa ¿Dispone de un sistema de información para el ejercicio de sus funciones como Trabajador Social Sanitario?
26. ¿Cuáles creen que son las fortalezas que tienen los Trabajadores Sociales Sanitarios con el uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones?
27. ¿Cuáles creen que son las debilidades que tienen los Trabajadores Sociales Sanitarios con el uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones?

28. ¿Conoce alguna experiencia de integración de las TIC en el Trabajo Social Sanitario?
29. ¿Qué mejoras se podría implementar integrando las TIC y el Trabajo Social Sanitario?

VARIABLE: APORTACIONES DE LAS TIC EN EL TRABAJO SOCIAL SANITARIO

30. Me podría indicar ¿Cómo aporta las TIC en las distintas extensiones de la práctica del Trabajo Social en el área de la salud?
31. ¿Considera usted que las aportaciones que brinda las TIC en el ejercicio del Trabajo Social Sanitarios son positivas?
32. ¿Considera usted que sus conocimientos técnicos del uso de las TIC para el ejercicio de sus funciones son las mejores?
33. ¿A su criterio, cuál es su nivel de conocimiento de las TIC?
34. Como profesional de Trabajo Social Sanitario ¿Cuál es actividad más difícil que se presenta al momento de usar las TIC en el ejercicio de Trabajo Social Sanitario?
35. ¿Los pacientes se sienten más seguros y confiados con los Trabajadores Sociales Sanitarios cuando su intervención es presencial?
36. ¿Cómo utiliza las TIC en la rehabilitación y estimulación positiva de los pacientes?
37. ¿Considera usted que las TIC tienen una repercusión negativa en la calidad de atención de los Trabajadores Sociales Sanitarios?
38. ¿Considera usted que las TIC no garantizan la aplicación de los valores, principios y ética del Trabajador Social Sanitario?
39. ¿Considera usted que las TIC retardan el trabajo administrativo del Trabajador Social Sanitario?

Muchas gracias por su atención...

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN


Yo, **Salgado Díaz Germania Priscila**, con C.C: 0502555394 autora del trabajo de titulación: **Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de marzo del 2022

f. _____



Salgado Díaz Germania Priscila
C.C: 0502555394



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en el ejercicio del Trabajo Social en el área de la salud.		
AUTOR(ES)	Salgado Díaz Germania Priscila		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Mejía Ospina Paola Ximena, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de jurisprudencia, ciencias sociales y políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de marzo del 2022	No. DE PÁGINAS:	102
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social – Intervención Social Sanitaria - TIC		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Trabajador Social Sanitario, TIC, intervención social, brecha digital, intervención presencial, globalización.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Actualmente se vive grandes cambios generacionales y culturales a nivel global a consecuencia de la globalización y de las nuevas tendencias mundiales, como, por ejemplo, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones denominadas TIC, a las que el Trabajador Social Sanitario se enfrenta. La investigación presenta un estudio de las transformaciones que las TIC vienen generando en el ejercicio del Trabajo Social Sanitario, las herramientas tecnológicas que se utilizan en los procesos de intervención social, las percepciones de uso y los aportes en el ejercicio del Trabajador Social que labora en subcentros de salud de zonas urbano-marginales de la ciudad de Quito. Los resultados demuestran que existen reducidos estudios en el Ecuador sobre la integración de estas dos áreas, así como, que las TIC son elementos esenciales y primordiales para el ejercicio de sus funciones como: agendamiento de citas, archivos, reuniones virtuales, entre otros, siendo un resultado sorprendente que, las TIC no reemplazarían a las intervenciones sociales en el área de la salud puesto que son netamente presenciales. Finalmente, se corroboró que existe una brecha digital generacional puesto que los pacientes y trabajadores sociales sanitarios con edad avanzada, tienen dificultades para usar y acceder a la información a través de las TIC.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-969054557	E-mail: prici048@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mg.		
	Teléfono: +593-990331766		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			