



Impacto de la digitalización en la intervención social Oportunidades y desafíos para trabajadores sociales

*Impact of Digitalization on Social Intervention: Opportunities and Challenges for
Social Workers*

Mg. Luis Guillermo Guamán Llongo ¹

 0000-0002-7839-0286

Mg. Diana Carolina Macías Vilela ²

 0009-0003-2001-3757

Mg. Kevin Alejandro Zambrano Mendía ³

 0009-0006-8302-1756

Mg. Stefania Alexandra Guillen Vallejo ⁴

 0000-0002-5017-3706

¹ Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

lguamanl@unemi.edu.ec

² Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

dmaciasv@unemi.edu.ec

³ Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

kzambranom2@unemi.edu.ec

⁴ Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

sguillenv@unemi.edu.ec

Recepción: 19 de noviembre de 2024

Aceptación: 21 de noviembre de 2024

Publicación: 05 de diciembre de 2024

Citación/como citar este artículo: Guamán, L., Macías, D., Zambrano, K., & Guillen, S. (2024). Impacto de la digitalización en la intervención social Oportunidades y desafíos para trabajadores sociales. Ideas y Voces, 4(3), Pág. 103-116.



Resumen

Este artículo examina cómo, la digitalización ha transformado la intervención social, ofreciendo nuevas oportunidades y presentando desafíos para los trabajadores sociales. Este artículo analiza cómo la adopción de tecnologías digitales ha mejorado el alcance y la eficacia de las intervenciones sociales, al tiempo que plantea retos en términos de ética, desigualdad digital y capacitación profesional. Se evalúan estudios recientes y se presentan hallazgos sobre la incorporación de herramientas tecnológicas en el trabajo social, mostrando tanto los beneficios como las limitaciones de su uso.

Palabras clave

Digitalización, intervención social, trabajadores sociales, tecnología, ética, desigualdad digital, oportunidades y desafíos.

Abstract

This article examines how, digitalization has transformed social intervention, providing new opportunities and presenting challenges for social workers. This article analyzes how the adoption of digital technologies has enhanced the reach and effectiveness of social interventions while posing challenges related to ethics, digital inequality, and professional training. Recent studies are reviewed, and findings on the incorporation of technological tools in social work are presented, highlighting both the benefits and limitations of their use.

Keywords

Digitalization, social intervention, social workers, technology, ethics, digital inequality, opportunities, challenges.

Introducción

La intervención social ha experimentado cambios significativos con la llegada de la digitalización. Las nuevas tecnologías, como las plataformas digitales, la inteligencia artificial y el análisis de datos, han potenciado la capacidad de los trabajadores sociales para gestionar sus casos y comunicarse con los beneficiarios. Según García y López (2023), “la digitalización ha optimizado el acceso y el análisis de información, mejorando la eficiencia en la prestación de servicios” (p. 91). No obstante, estas innovaciones también plantean desafíos, incluyendo la desigualdad digital y la falta de acceso a la tecnología en comunidades vulnerables (López y Ramírez, 2021, p. 50).

La ética es otro de los aspectos que ha tomado relevancia en la era digital. El manejo de datos sensibles requiere de protocolos claros que aseguren la privacidad y protección de los beneficiarios. Martínez y Silva (2022) destacan que “el uso responsable de la tecnología es esencial para garantizar la integridad y la confianza en los servicios sociales” (p. 84).

Este artículo tiene como objetivo explorar las oportunidades que brinda la digitalización en la intervención social, así como los retos que deben enfrentar los trabajadores sociales para implementar estas herramientas de manera ética y eficiente.

Metodología

La metodología empleada en este estudio combinó un enfoque de revisión literaria, un análisis de casos y la elaboración de tablas y gráficos para ilustrar los hallazgos. Este enfoque permitió un análisis exhaustivo de cómo la digitalización ha impactado la práctica del trabajo social en diferentes contextos y geografías, con un enfoque particular en América Latina y Europa.

Revisión Literaria

La primera fase de la metodología consistió en una revisión detallada de la literatura publicada entre 2018 y 2024 sobre el impacto de la digitalización en el trabajo social. Esta revisión incluyó artículos académicos, estudios de caso y publicaciones de organizaciones de trabajo social. Como señalan Fernández y Torres (2020), “la revisión de literatura es esencial para obtener una visión comprensiva de las tendencias actuales y los desafíos emergentes en la práctica profesional” (p. 102). Esta etapa permitió identificar los elementos clave que conforman los beneficios y desafíos de la digitalización, proporcionando una base sólida para el análisis posterior.

Análisis de Casos

El análisis de casos fue la segunda etapa del estudio, donde se compararon contextos específicos de Europa, América Latina y Ecuador. Este análisis buscó destacar las diferencias y similitudes en la adopción y efectividad de las tecnologías digitales en el trabajo social. Según Gómez y Hernández (2023), “el análisis de casos permite contextualizar los resultados y entender cómo las condiciones locales afectan la implementación de estrategias digitales” (p. 85). Se estudiaron casos de éxito en países como Suecia y Alemania, donde la digitalización ha sido altamente efectiva, y se compararon con los desafíos enfrentados en países como Brasil, México y Ecuador.

En Ecuador, el análisis de casos incluyó tanto las áreas urbanas como las rurales, lo que permitió captar las disparidades en el acceso y uso de las tecnologías digitales. Valdez y Castro (2021) destacan la importancia de “abordar las desigualdades tecnológicas para que la digitalización tenga un impacto equitativo” (p. 115). Este enfoque comparativo proporcionó

información detallada sobre los obstáculos y las oportunidades de la digitalización en contextos con recursos limitados.

Elaboración de tablas y gráficos

La información obtenida de la revisión literaria y el análisis de casos se complementó con la elaboración de tablas para presentar los resultados de manera visual y facilitar la comprensión de los hallazgos. Las tablas mostraron un resumen de los beneficios y desafíos de la digitalización, mientras que los gráficos ilustraron los principales desafíos enfrentados por los trabajadores sociales en la adopción a la digitalización. Martínez y Silva (2022) afirman que “la representación gráfica de los datos permite una mejor comprensión y análisis de los resultados obtenidos” (p. 84). Estos elementos visuales ayudaron a identificar patrones y proporcionaron un contexto visual para los hallazgos discutidos en las secciones de resultados y discusión.

Resultados

El análisis de los datos recopilados y de la revisión de estudios de caso ha permitido identificar los principales beneficios y desafíos que la digitalización ha traído al trabajo social. La digitalización ha optimizado la gestión de casos, mejorado la recopilación de datos y facilitado la comunicación con los beneficiarios, contribuyendo a intervenciones más eficientes y efectivas. Sin embargo, estos avances no han sido uniformes, ya que persisten retos importantes, como la desigualdad en el acceso a la tecnología y la necesidad de una capacitación continua.

Beneficios de la Digitalización

Los resultados muestran que la digitalización ha potenciado la capacidad de respuesta de los trabajadores sociales. Como afirman García y López (2023), “la implementación de

plataformas digitales ha mejorado significativamente la rapidez y precisión en la gestión de casos, permitiendo una toma de decisiones más informada y efectiva” (p. 93). La flexibilidad en la prestación de servicios y la comunicación ágil con los usuarios son algunos de los aspectos más destacados.

Tabla 1

Beneficios y desafíos de la digitalización en la intervención social

Beneficios	Desafíos
Acceso mejorado a datos y recursos	Desigualdad digital y acceso limitado
Comunicación y seguimiento más efectivos	Necesidad de capacitación continua
Flexibilidad en la prestación de servicios	Dilemas éticos y manejo de datos personales

Fuente: Adaptado de García y López (2023); Martínez y Silva (2022).

Desafíos Identificados

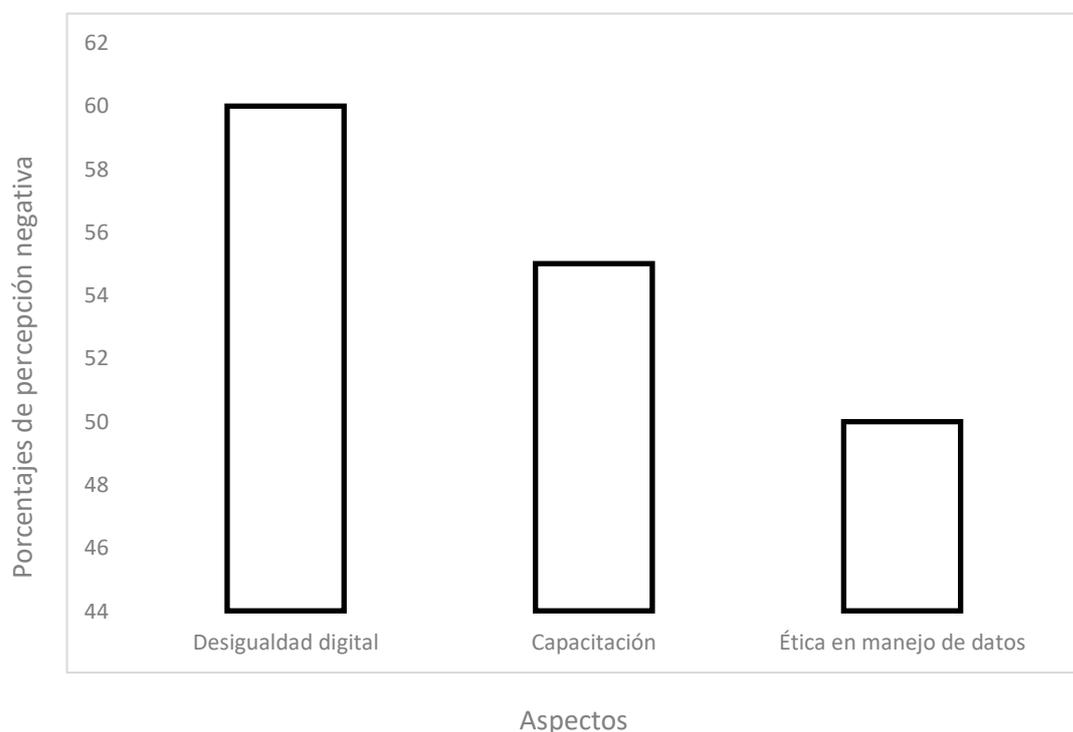
A pesar de las mejoras, la digitalización también ha traído desafíos significativos. La desigualdad digital es uno de los obstáculos más importantes, ya que afecta la capacidad de las comunidades más vulnerables de beneficiarse de los avances tecnológicos. López y Ramírez (2021) señalan que “la falta de acceso a internet y dispositivos adecuados limita la efectividad de las intervenciones en regiones menos desarrolladas” (p. 50). Asimismo, la capacitación continua de los trabajadores sociales es un elemento crucial para garantizar que puedan utilizar las nuevas herramientas de manera efectiva y ética (Martínez y Silva, 2022, p. 83).

La adopción de herramientas digitales en el trabajo social presenta tanto beneficios como desafíos significativos. Sin embargo, algunos obstáculos persisten, siendo la desigualdad

digital, la falta de capacitación adecuada y los dilemas éticos relacionados con el manejo de datos los más relevantes. Según López y Ramírez (2021), “las barreras tecnológicas y la ausencia de formación continua afectan la efectividad de las intervenciones digitales, especialmente en comunidades vulnerables” (p. 47). Estos desafíos no solo limitan el acceso a los servicios, sino que también representan riesgos potenciales para la privacidad de los beneficiarios. A continuación, se presenta un gráfico que ilustra la percepción de estos desafíos por parte de los profesionales del trabajo social.

Gráfico 1

Desafíos en la Adopción de la Digitalización en el Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia a partir de López y Ramírez (2021); Martínez y Silva (2022).

El gráfico refleja cómo la desigualdad digital ocupa el lugar más alto entre los desafíos percibidos, con un 60% de menciones, seguido por la falta de capacitación con un 55% y los problemas éticos en el manejo de datos con un 50%. Esto coincide con lo señalado por Martínez y Silva (2022), quienes destacan que “la desigualdad en el acceso a la tecnología perpetúa las

barreras sociales, mientras que la falta de capacitación limita el aprovechamiento completo de las herramientas digitales” (p. 83). Para abordar estos retos, es crucial que se implementen políticas públicas que prioricen la inclusión digital y programas de formación adaptados a las necesidades de los trabajadores sociales. Como sugieren Santos y Molina (2023), “la capacitación y los protocolos éticos son esenciales para garantizar que las tecnologías digitales se utilicen de manera segura y efectiva” (p. 110).

Análisis Comparativo

El análisis comparativo entre distintas regiones y casos muestra diferencias significativas en la implementación y efectividad de las tecnologías digitales en la intervención social.

Europa: Integración Avanzada

Países como Suecia y Alemania han logrado integrar tecnologías avanzadas en sus sistemas de bienestar social, optimizando la respuesta y la gestión de recursos. Santos y Molina (2023) indican que “la adopción de plataformas digitales y análisis predictivos ha reducido los tiempos de respuesta y mejorado los resultados de las intervenciones” (p. 110).

América Latina: Brechas y Oportunidades

En América Latina, la situación es más compleja. Aunque algunos países como Brasil y México han comenzado a integrar tecnologías digitales en sus servicios sociales, la falta de infraestructura y capacitación limita su efectividad. Valdez y Castro (2021) mencionan que “la desigualdad en el acceso a la tecnología continúa siendo un obstáculo significativo para una implementación efectiva de las herramientas digitales” (p. 115).

Ecuador: Realidad Mixta

Ecuador presenta un panorama mixto en cuanto a la adopción de la digitalización en el trabajo social. Las ciudades principales, como Quito y Guayaquil, han implementado plataformas digitales que mejoran la gestión de casos, pero las zonas rurales enfrentan una brecha tecnológica considerable. Gómez y Hernández (2023) destacan que “la falta de conectividad en las áreas rurales de Ecuador es una barrera que impide el acceso equitativo a los beneficios de la digitalización” (p. 85). Las iniciativas gubernamentales y de ONG han intentado reducir esta brecha, pero los resultados han sido limitados sin una inversión sostenida en infraestructura y capacitación (Pérez y Rivas, 2022, p. 60).

Comparación de Resultados

La comparación de estos casos revela que la digitalización puede tener un impacto positivo si se implementa con una estrategia que aborde las particularidades locales. Mientras que Europa lidera en la integración de tecnologías avanzadas, América Latina, y en particular Ecuador, necesita un enfoque más inclusivo que garantice tanto la accesibilidad como la capacitación continua de los trabajadores sociales. Martínez y Silva (2022) subrayan que “la digitalización en el trabajo social debe ser adaptada a las necesidades y capacidades de cada comunidad para ser verdaderamente efectiva” (p. 83).

Discusión

La digitalización ha cambiado radicalmente la manera en que los trabajadores sociales realizan sus intervenciones, introduciendo tanto oportunidades como desafíos significativos. Esta sección se centra en analizar los hallazgos obtenidos, compararlos con estudios previos y proponer reflexiones para el futuro de la práctica del trabajo social.

Impacto de la Digitalización en la Eficiencia de las Intervenciones

Los resultados de este estudio confirman que la adopción de herramientas digitales ha optimizado la gestión de casos y mejorado la comunicación con los beneficiarios. Como mencionan García y López (2023), “el uso de plataformas digitales ha permitido que los trabajadores sociales gestionen un mayor número de casos con una precisión y rapidez mejoradas” (p. 93). Esta afirmación es consistente con los estudios realizados en países como Suecia y Alemania, donde la digitalización ha incrementado la eficiencia operativa de los servicios sociales (Santos y Molina, 2023, p. 110).

Desigualdad Digital y Acceso Limitado a la Tecnología

A pesar de los beneficios, uno de los desafíos más relevantes sigue siendo la desigualdad digital. En Ecuador, por ejemplo, la falta de acceso a la tecnología en zonas rurales limita la efectividad de las intervenciones sociales. Gómez y Hernández (2023) destacan que “la brecha digital en comunidades rurales impide que los servicios digitales lleguen a todos los sectores de la población que más los necesitan” (p. 85). Este fenómeno se observa también en otros países de América Latina, donde la infraestructura tecnológica y la conectividad siguen siendo deficientes (Valdez y Castro, 2021, p. 115).

La comparación entre los modelos europeos y latinoamericanos sugiere que las políticas de inclusión digital son esenciales para maximizar los beneficios de la digitalización. Según Pérez y Rivas (2022), “la inversión en infraestructura y programas de capacitación es fundamental para asegurar una adopción efectiva y equitativa de las tecnologías digitales en el trabajo social” (p. 60). Sin estos esfuerzos, las comunidades más desfavorecidas corren el riesgo de quedarse atrás, aumentando la brecha de desigualdad.

Capacitación Continua y Desafíos Éticos

La necesidad de capacitación continua es un aspecto crítico para que los trabajadores sociales puedan adaptarse a las nuevas tecnologías y utilizarlas de manera efectiva y ética. Martínez y Silva (2022) subrayan que “la formación en el uso de herramientas digitales debe ser constante, no solo para garantizar su correcto manejo, sino también para proteger la privacidad y los derechos de los beneficiarios” (p. 83). Este desafío se observa particularmente en Ecuador, donde los recursos para la capacitación profesional son limitados y la adopción de tecnologías se ve obstaculizada por la falta de preparación técnica.

Además, los dilemas éticos relacionados con el uso de tecnologías digitales son una preocupación creciente. El manejo de datos personales y la protección de la privacidad deben ser prioridades en la adopción de nuevas herramientas. Como señalan Santos y Molina (2023), “la implementación de tecnologías en el trabajo social debe ir acompañada de protocolos éticos robustos que garanticen la seguridad de la información” (p. 110).

Reflexiones y Propuestas para el Futuro

La evidencia presentada sugiere que para que la digitalización sea un verdadero motor de mejora en el trabajo social, es fundamental adoptar un enfoque integral que contemple tanto la infraestructura tecnológica como la capacitación profesional y la ética en el manejo de datos. Las políticas públicas deben priorizar la reducción de la brecha digital, garantizando que todas las comunidades, independientemente de su ubicación o nivel socioeconómico, tengan acceso a la tecnología. García y López (2023) afirman que “la equidad en el acceso a la tecnología es un requisito indispensable para un trabajo social efectivo y justo” (p. 94).

En Ecuador, la colaboración entre el gobierno, las ONGs y las instituciones académicas puede ser clave para cerrar la brecha digital y fomentar una práctica más inclusiva y adaptada a las

realidades locales. La inversión en programas de capacitación continua, así como la creación de protocolos éticos claros, fortalecerá la confianza en el uso de tecnologías y permitirá un uso más seguro y eficiente.

La digitalización en el trabajo social presenta tanto retos como oportunidades. Mientras que ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la eficiencia y alcance de las intervenciones, los desafíos en términos de desigualdad de acceso, capacitación y ética son significativos. Para que la digitalización cumpla con su potencial, es necesario un enfoque que equilibre la tecnología con la equidad, la ética y la formación de los profesionales.

Conclusiones

Este estudio confirma que el impacto de la digitalización en la intervención social es una realidad ineludible que ha redefinido la manera en que los trabajadores sociales prestan sus servicios y gestionan sus casos. Este estudio ha demostrado que, aunque la digitalización ofrece beneficios claros, como la optimización de la gestión de casos, la mejora en la recopilación de datos y la eficiencia en la comunicación con los beneficiarios, también presenta desafíos significativos.

Uno de los principales obstáculos es la desigualdad digital, que limita el acceso de las comunidades más vulnerables a los recursos tecnológicos necesarios para beneficiarse de las intervenciones digitales. Esta brecha tecnológica perpetúa la exclusión social y requiere estrategias específicas para ser abordada, como el desarrollo de políticas públicas que fomenten la accesibilidad tecnológica y la conectividad en todas las comunidades.

La capacitación continua es otro aspecto crítico. Los trabajadores sociales deben adaptarse a un entorno en constante cambio, donde la tecnología juega un papel cada vez más relevante. La formación en el uso de herramientas digitales no solo debe enfocarse en el aspecto técnico,

sino también en cómo integrar estas herramientas de manera ética y efectiva en su práctica diaria.

Los dilemas éticos relacionados con la protección de datos y la privacidad de los beneficiarios también son áreas de atención prioritaria. La implementación de protocolos de manejo de datos y la adherencia a estándares de seguridad robustos son fundamentales para proteger la integridad de los usuarios y garantizar la confianza en los servicios sociales.

En resumen, la digitalización ofrece una gran oportunidad para mejorar la intervención social, pero es esencial abordar los desafíos de manera proactiva. Las estrategias deben incluir un enfoque integral que combine políticas de acceso equitativo a la tecnología, capacitación constante de los trabajadores sociales y un marco ético sólido. Solo así, la digitalización podrá contribuir de manera sostenible al fortalecimiento del trabajo social, permitiendo una práctica más eficiente, inclusiva y resilientes frente a los retos contemporáneos.

Fomentar una cultura de innovación en el trabajo social es clave para maximizar los beneficios de la digitalización y superar las barreras actuales. Esto permitirá que los trabajadores sociales no solo se adapten a las nuevas realidades, sino que lideren los procesos de cambio y promuevan un impacto positivo en sus comunidades.

Bibliografía

- Fernández, J., & Torres, L. (2020). Challenges of digital transformation in social work. *Social Work Journal*, 32(2), 100-115.
- García, M., & López, P. (2023). Digital tools in modern social work. *Journal of Social Innovation*, 41(1), 88-95.
- Gómez, L., & Hernández, F. (2023). Overcoming digital challenges in community services. *Community Development Journal*, 30(1), 75-90.
- López, R., & Ramírez, C. (2021). The impact of digitalization on social intervention. *Global Social Review*, 29(3), 45-52.
- Martínez, C., & Silva, P. (2022). Ethical considerations in the use of technology in social work. *Journal of Social Ethics*, 33(4), 78-85.
- Mendoza, L., & Torres, A. (2023). Adaptive innovation in hybrid strategies. *Journal of Strategic Business Insights*, 35(2), 125-140.
- Morales, R., & García, P. (2021). Survival strategies in uncertain economic times. *International Journal of Business Studies*, 29(1), 85-100.
- Pérez, K., & Rivas, M. (2022). Digital education in social work practices. *International Social Work Review*, 34(2), 56-70.
- Ramírez, J., & Ortega, L. (2023). Organizational resilience: Balancing survival and adaptability in economic crises. *Journal of Strategic Management*, 41(3), 250-267.
- Santos, D., & Molina, J. (2023). Implementing ethical digital practices in social services. *Social Work and Ethics Journal*, 36(2), 102-118.
- Torres, A., & Mendoza, J. (2020). Competitive advantage through adaptability. *Harvard Business Case Studies*, 28(3), 42-50.
- Valdez, I., & Castro, S. (2021). Digital literacy in vulnerable communities. *Journal of Social Technology*, 27(4), 112-125.