

Trabajo social digital en México: formación profesional en un contexto de sindemia

Digital social work in Mexico: professional training in a syndemic context

Alejandra Monroy-López

Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS)

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México

ale_monroy1@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-5638-0071>

Aurora Zavala Caudillo

Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS)

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México

aurora.zavala@entsadistancia.unam.mx

 <https://orcid.org/0000-0002-1664-8157>

Carmen Lizette Gálvez-Hernández

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT),

Instituto Nacional de Cancerología //

Posgrado de la Facultad de Psicología,

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México

lizettegalvezh@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9508-729X>

Olga Marina Robelo Zarza

Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS)

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México

orobeloz@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-4470-0450>

Resumen

Introducción: hablar del trabajo social digital en México coloca en debate el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas metodológicas en los procesos de práctica escolar, de un escenario presencial a uno digital; un desafío para el cuerpo docente en la formación de estudiantes en la disciplina del trabajo social.

Objetivo: examinar las estrategias metodológicas de investigación/intervención digital desde el trabajo social en la formación profesional, con la intención de precisar cómo han incorporado estas tecnologías al ámbito educativo en un contexto de sindemia.

Método y técnica: se realizó un estudio exploratorio, transversal y cualitativo utilizando el método etnográfico virtual. Se efectuó un grupo focal conformado por cuatro docentes de

prácticas escolares a través de Zoom, desarrollado en la Escuela Nacional de Trabajo Social. El análisis se realizó utilizando un enfoque inductivo, descriptivo e interpretativo.

Resultados: las docentes realizaron procesos de intervención desde el trabajo social digital, con el diseño de estrategias digitales, lo que logró una reestructuración metodológica en sus prácticas escolares, y una exposición de las implicaciones y desafíos afrontados.

Conclusiones: la pandemia provocada por la COVID -19 aceleró el empleo de las tecnologías de información y comunicación, pero esta no se presenta de manera equitativa, ya que se registra una brecha digital en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes y docentes de este estudio.

Palabras clave: Práctica escolar, Intervención sociodigital, Investigación sociodigital, Tecnologías de la información y la comunicación, Contingencia sanitaria.

Abstract

Introduction: talking about digital social work in Mexico places in debate the use of information and communication technologies as methodological tools in the processes of school practice, from a face-to-face scenario to a digital one; a challenge for the faculty in training students in the discipline of social work.

Objective: to examine the methodological strategies of research / digital intervention from social work in vocational training, with the intention of specifying how these technologies have been incorporated into the educational field in a context of syndemic.

Method and technique: an exploratory, cross-sectional and qualitative study was carried out using the virtual ethnographic method. A focus group made up of four school practice teachers was carried out through Zoom, developed at the National School of Social Work. The analysis was carried out using an inductive, descriptive and interpretive approach.

Results: the teachers carried out intervention processes from digital social work, with the design of digital strategies, which achieved a methodological restructuring in their school practices, and an exposition of the implications and challenges faced.

Conclusions: the syndemic caused by COVID-19 accelerated the use of information and communication technologies, but this is not presented in an equitable way, since there is a digital divide in the use of information and communication technologies in students and teachers of this study.

Key Words: School practice, Socio-digital intervention, Socio-digital research, Information and communication technologies, Health contingency.

Introducción

Considerando que, el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales que estudia al ser humano en su situación social, que a través de un enfoque teórico-metodológico permite el diseño de modelos, procesos y estrategias de intervención contextualizadas en tiempo y espacio, para abordar de manera práctica el conjunto de necesidades y problemas sociales desde la mirada del propio actor social, generando así su bienestar social, se enfrenta a contextos de gran complejidad, que implican ejercicios académicos-profesionales difíciles y de grandes desafíos, pero necesarios e indispensables, debido a los problemas sociales que surgen o que son exacerbados por la actual pandemia. En ese sentido, coloca en debate el uso de las tecnologías de la información como herramientas metodológicas para pensar la investigación/intervención social, en particular, debido a las medidas de seguridad sanitaria, principalmente, el distanciamiento físico que supone no acercamientos próximos a las personas, familias, grupos poblacionales o comunidades, y por ende no pueden ejecutarse procesos de forma presencial, por lo que se debe reestructurar los métodos, estrategias de intervención, de acercamiento, acompañamiento, tanto a nivel comunitario como grupal, familiar e individual.

Con base en ello, el trabajo social se enfrenta a un gran desafío metodológico y de enseñanza: que el cuerpo estudiantil en sus prácticas profesionales no pueda ejecutar procesos de investigación/intervención social presenciales con los grupos poblacionales, debido a las medidas de seguridad sanitaria. Un protocolo de actuación, en México, como medida para controlar la propagación del virus SARS-CoV-2 es la suspensión de actividades no esenciales, dentro de estos se ubica el no asistir a las escuelas y universidades de manera presencial, cierre de comercios, plazas, cines, entre otros. Con el lema «Quédate en casa» se reestructuran los procesos de enseñanza-aprendizaje y con ello los desafíos que enfrentamos como docentes de prácticas escolares para formar a nuestros y nuestras estudiantes en la disciplina del trabajo social, que se caracteriza por su intervención en las zonas de estudio y en la población ya sea con familias, casos, grupo y comunidades.

Debido a lo anterior, resulta indispensable comenzar por hablar de trabajo social digital en México. Si bien esto se desprende de la actual pandemia que han trastocado y alterado los aspectos de la vida en sociedad, que ha modificado nuestra cotidianidad, y con ello las formas de interacción en nuestros espacios personales, comunitarios, laborales, educativos, familiares, etc., no debe ser únicamente un producto coyuntural por la misma situación, sino que se debe profundizar en sus constructos teóricos y metodológicos con la posibilidad de desarrollar procesos de investigación e intervención desde estos esquemas sociodigitales.

El trabajo social digital se define, según López Peláez y Marcuello Servós (2018, 30) como

«aquella especialidad del trabajo social que se despliega en el análisis, evaluación e intervención social el ámbito online o digital. Establece estrategias de acceso,

participación y de evaluación de las necesidades de las y los usuarios, así como el diseño de dinámicas de intervención y empoderamiento de las personas. En este sentido, un objetivo es dotar de más autonomía a una población que vive en un entorno digital». En suma, «el e-Social Work puede definirse como el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación en el ámbito del trabajo social y los servicios sociales. Incluye investigación online, tratamiento de pacientes (tratamiento individual, dinámicas grupales y comunitarias), formación y capacitación de los trabajadores sociales, y monitorización de los programas de servicios sociales» (López Peláez 2015, 44).

Con tales explicaciones, se diseñó la presente investigación, la cual tiene como preguntas de investigación: ¿cuáles son las estrategias metodológicas de investigación/intervención digital más adecuadas y viables desde el trabajo social en el ámbito de la educación, en un escenario de contingencia sanitaria?, y ¿cómo llevar a cabo un proceso formativo en el estudiantado de la práctica escolar en medio de un confinamiento por la actual sindemia?

Con el propósito de dar respuesta a estas preguntas, el objetivo general que direcciona la investigación es examinar las estrategias metodológicas de investigación/intervención digital desde el trabajo social en la formación profesional, con la intención de precisar cómo han incorporado estas tecnologías al ámbito educativo en un contexto de sindemia.

La contribución de la investigación radica en la escasez de las investigaciones realizadas que indaguen el empleo de las herramientas digitales en los procesos de prácticas escolares y como parte de la formación profesional del alumnado de trabajo social. Asimismo, a que no se tiene clara la existencia de estrategias metodológicas de intervención social desde el trabajo social digital en México.

El estudio se desarrolla en el marco de las actividades del Programa de Apoyo a Proyectos para Innovar y Mejorar la Educación (PAPIME), desarrollado en la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM con el nombre *Estrategia metodológica de investigación/intervención digital desde el trabajo social en un contexto de pandemia*, con la clave PAPIME PE30672, coordinado por la Dra. Alejandra Monroy López, el cual pretende construir estrategias metodológicas digitales desde el trabajo social, para generar que el alumnado desarrolle prácticas profesionales en escenarios virtuales.

Metodología

Se realizó un estudio de diseño no experimental de alcance exploratorio, transversal y de enfoque cualitativo en el que se empleó el método etnográfico virtual. Las personas participantes que se incluyeron en la investigación son docentes de nivel de licenciatura que imparten prácticas escolares en sus diferentes modalidades: comunitaria, regional y de especialización, en la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) de la Universidad

Nacional Autónoma de México (UNAM). Las profesoras se encontraban desarrollando su proceso de práctica escolar y formativo con el alumnado desde un escenario digital, ese fue el principal criterio de selección para su participación en la investigación.

La muestra estuvo conformada por 4 docentes de entre 39 y 59 años (2 de práctica escolar modalidad regional, 1 de practica escolar modalidad comunitaria y 1 de práctica escolar modalidad de especialización), que constituyeron un grupo focal en el que se siguió el principio de saturación teórica. Las profesoras decidieron participar de manera voluntaria en el estudio, a las que se les explicó los objetivos y procedimientos de la investigación, pidiendo su consentimiento verbal, esto debido a que la conversación se grabó para su posterior análisis. Las características sociodemográficas de las entrevistadas se muestran en la Tabla 1.

Para la obtención de la información se utilizó la técnica cualitativa de grupo focal, que se efectuó en un medio digital a través de la plataforma Zoom, el recurso digital más accesible para comunicarnos con las entrevistadas. El objetivo de la entrevista fue profundizar en las estrategias metodológicas de investigación/intervención digital desde el trabajo social que las profesoras diseñaron e implementaron para continuar con sus procesos de prácticas escolares junto al alumnado, principalmente cuando el escenario presencial no era el óptimo por la actual pandemia COVID-19. La sesión de entrevista grupal duró aproximadamente 110 minutos y se grabó el audio para el análisis posterior. Se asignó un nombre ficticio a cada integrante del grupo focal para salvaguardar la confidencialidad y el anonimato de las participantes.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las docentes entrevistadas

Nombre ficticio	Edad	Estado civil	Grado académico	Ocupación	Años de docencia	Modalidad de práctica	Temática de la práctica
Lorena (participante 1)	52	Casada	Maestría	Docente Perito social	18 años	Regional	Población transgénero y transexual
Perla (participante 2)	59	Casada	Licenciatura	Docente	15 años	Regional	Prevención de riesgos
Raquel (participante 3)	39	Soltera	Maestría	Docente Trabajadora social en área de la salud.	3 años	Comunitaria	Embarazo adolescente
Yolanda (participante 4)	58	Casada	Maestría	Docente Trabajadora social en área de la salud.	12 años	Especialización	Promoción y educación para la salud

Fuente: elaboración de las autoras.

La guía de entrevista grupal, instrumento cualitativo que se seleccionó, se diseñó con base en la revisión bibliohermográfica sobre el tema de estudio, así como los objetivos de este. Posteriormente, la guía de entrevista se revisó por un panel de personas expertas (2 docentes y 2 trabajadoras sociales), se realizó una prueba piloto a dos docentes con el propósito de identificar si las preguntas eran claras, comprensibles y adecuadas para la población. Al final se obtuvo el instrumento adecuado basado en los resultados de la prueba piloto. Cabe señalar que también se agregaron algunas preguntas de forma inductiva, producto del trabajo de campo virtual.

El análisis se realizó mediante un enfoque inductivo con metodología descriptiva interpretativa (Thorne, Reimer Kirkham, y O'Flynn-Magee 2004). Este enfoque permite identificar las experiencias subjetivas de las personas entrevistadas respecto a la temática de indagación, con la intención de agrupar categorías de análisis de las percepciones subjetivas y generar una descripción interpretativa que permita comprender el fenómeno estudiado. Las grabaciones de los audios se transcribieron para la codificación de las narrativas, después de ello se realizó una primera categorización de las narrativas, a través de la codificación deductiva derivada de las preguntas retomadas y diseñadas por el grupo de investigadoras. Seguido de ello, se efectuó un análisis inductivo, en el que el ordenamiento conceptual se clasificó en categorías de análisis de los datos obtenidos, con base en lo mencionado por las docentes entrevistadas.

Resultados

Para exponer los resultados se mencionan las categorías de análisis resultantes: 1) competencias docentes para una apropiada didáctica virtual, 2) competencias en las tecnologías de información y comunicación, 3) ética y derechos humanos, 4) método de investigación/intervención social digital, 5) innovación en los procesos de intervención social y 6) ventajas y desventajas de una investigación/intervención sociodigital.

Competencias docentes para una apropiada didáctica virtual

Los procesos de innovación educativa, al menos en el contexto de las prácticas escolares de la licenciatura de la Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, a nivel presencial, también se modificaron por los protocolos sanitarios para controlar la COVID-19. Estos cambios pusieron a prueba la innovación y creatividad de las profesoras, pero también la visualización de la brecha digital en el cuerpo estudiantil. Si bien se conecta el estudiantado, la calidad de la banda ancha, el equipo por el cual se conectan, el software o aplicación varían entre las y los estudiantes.

No obstante, para poder hacer frente a esta brecha digital y a una educación en línea, fue necesario del expertise didáctico de las profesoras, ya que las competencias docentes no

solo se enfocan en el empleo de las tecnologías de información y comunicación para poder impartir una asignatura. Es fundamental contemplar las competencias didácticas que permiten fortalecer los procesos de enseñanza aprendizaje. Para Garzón Daza (2021), las competencias no pueden ser lineales y rígidas, debido a que responden a un contexto social situado, y a espacios en los que la persona docente se desenvuelve o imparte su clase, incluso se debe considerar las necesidades del estudiantado y construir herramientas apropiadas para la docencia.

Así lo señala el testimonio de una de las profesoras que participó en esta investigación:

Yolanda (participante 4): quiero centrar esta parte en dos aspectos: yo como profesora, como bien lo comentan el hecho de tener un grupo de manera presencial es algo delicado, el tenerlo a distancia a través de diferentes medios es todavía más complejo, entonces aquí uno de los primeros aspectos fue echar mano a todas esas competencias pedagógicas y tenerlas más visualizadas y hacer una planeación más estricta de las actividades con una asertividad, porque no es lo mismo cuando uno puede aclararse si hay alguna cuestión que no queda clara, a cuando de pronto nos vamos con la idea de que todo quedo bien entendido (comunicación personal, 2021).

Gallego Arrufat, Gámiz Sánchez y Gutiérrez Santiuste (2010) precisan que el cuerpo docente no puede limitarse a adquirir una formación solo en las competencias digitales, sino que debe basarse en su aplicación didáctica. Lo anterior implica reflexionar que las profesoras tuvieron que enfrentar dos retos, el primero de ellos en cuanto al manejo de las tecnologías de información y el segundo en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje para abordar las sesiones de las clases en línea, en lo referente al manejo de material didáctico, dinámicas de participación y colaboración por internet, el seguimiento, retroalimentación y evaluación del desempeño académico de los grupos.

De acuerdo con Domínguez González y Serna Poot (2021), las competencias pedagógicas son como aquellas que se orientan a los diferentes saberes para integrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) en los procesos de enseñanza – aprendizaje en el aula virtual, y en los procesos de evaluación. Así, podemos precisar a continuación algunas competencias que se discutieron en los grupos focales en donde las profesoras de las prácticas escolares reflexionaron:

1. Competencias en el desarrollo y contenido de las unidades temáticas

Por una parte, el desarrollo y contenido de las unidades temáticas que integra la práctica escolar se tuvieron que innovar e incorporar las tecnologías de información y comunicación, esto con el fin de contemplar los procesos formativos de investigación e intervención social. Así lo comenta Lorena (participante 1): «cuando surge lo de COVID no sabía manejar la aplicación de Zoom, entonces empecé a trabajar con medios de comunicación como

Facebook y WhatsApp, sin embargo, considero que fueron insuficientes, incluso fueron las propias alumnas quienes me apoyaron con Zoom. Ya para la intervención se tenía una página de Facebook destinada exclusivamente para la población transgénero desde el 2015, entonces esto nos favoreció y así hicimos conversatorios» (comunicación personal, 2021).

2. Competencias sociales

Las profesoras desarrollaron procesos de resiliencia con el fin de gestionar las emociones de las y los estudiantes de las prácticas escolares, en aquellos casos en lo que experimentan tristeza, ansiedad y duelo producto de la emergencia sanitaria que se vive de manera global. En general en esta competencia se mantuvo más la escucha activa en dos momentos sincrónico y asincrónico al estar en el aula virtual y emplear las redes sociales y el uso de WhatsApp para fortalecer el vínculo con los grupos de estudiantes.

3. Competencias comunicativas

Al trasladar la formación profesional en un ámbito virtual fue fundamental promover el uso de buenas prácticas en las aplicaciones de Zoom y Google Meet para abrir canales de comunicación que permitieran fluir la información de manera idónea. Lo anterior implica el manejo de un lenguaje adecuado, respeto por la privacidad de las y los estudiantes, orientación por parte de las profesoras sobre algún tema o suceso y todo esto se vincula con otra competencia, la asertividad, esto es tomar conciencia del efecto que producen las palabras en nuestros estudiantes (López Alonso, González Darlene y Mejía Duclaud 2014). Por ejemplo, Raquel (participante 3) refiere «fue necesario crear estrategias, como fueron realizar entrevistas vía telefónica y ver que no es lo mismo que de repente cuando tienes face to face es más fácil que te contesten, ya en vía telefónica les decían, llámanos a las 3 de la tarde, y llamaban y no, que la próxima semana, o el ahorita no tengo tiempo, entonces eso genera mucha frustración» (comunicación personal, 2021).

4. Competencias digitales

Para Morales Arce (2013), las competencias digitales en el personal docente implican asumir una actitud positiva en el uso de las TICS, conocer y manejar su empleo en beneficio de la formación profesional de estudiantes en el área de conocimiento, y emplearlas con creatividad en la planeación de las actividades pedagógicas, como puede ser la edición de textos, el manejo de correo electrónico, empleo de bases de datos, aplicaciones y redes sociales. Considerar el uso de las TICS puede fortalecer la enseñanza y aprendizaje y visualizar que son una herramienta instrumental que facilita la formación profesional. En este rubro lo que se incorporó fue la organización y planeación de las unidades temáticas de la asignatura en la aplicación de Google Meet.

Competencias en las tecnologías de información y comunicación

Algunas de las consecuencias que tiene la pandemia de COVID-19 se visualiza en la ausencia y falta de preparación de los sistemas educativos sobre el empleo y uso de las tecnologías de información. Si bien, en nuestra máxima casa de estudios, UNAM, se cuenta con una infraestructura que permite la integración de las tecnologías en la educación y el desarrollo de habilidades digitales, la realidad es que la emergencia sanitaria aceleró también este proceso de formación en el personal docente al enfrentarnos a la interrupción de un aprendizaje presencial. Así la conectividad se convirtió en la mejor estrategia de enseñanza – aprendizaje en la docencia, en la que en el caso de las prácticas escolares las TICS funcionan como una herramienta para generar conocimiento de un fenómeno sociocultural inmerso en un contexto situado e implementar estrategias de intervención social con diversas poblaciones.

La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la UNAM (DIyDT-UNAM) define las habilidades digitales como el conjunto de saberes relacionados con el empleo de las herramientas de comunicación, acceso, procesamiento y producción de la información (2021). De acuerdo con los testimonios de las profesoras que participaron en la investigación, podemos ubicar que se cuenta con competencias digitales y zonas de oportunidad que permitan mejorar la formación profesional de las y los trabajadores sociales.

Con el objetivo de que la persona lectora identifique de manera precisa qué habilidades y competencias digitales se implementaron durante la emergencia sanitaria por parte de las profesoras de este estudio, a continuación, se clasifican las competencias digitales a partir de la matriz de habilidades digitales propuesta por DIyDT-UNAM.

Los testimonios permiten advertir que las habilidades de acceso a la información se presentan en el empleo de motores de búsqueda para el diseño de las investigaciones sociales por internet, empleando palabras claves, selección de información, identificar navegadores, y páginas web de instituciones y organismos nacionales e internacionales; esto además de utilizar las bases de datos de la biblioteca digital de la UNAM, solicitar información en línea, llenado de formulario de Google para asistir a congresos, seminarios, o cursos de actualización sobre el uso de las TICS. Tal y como lo demuestra el siguiente testimonio:

Yolanda (participante 4): para mí en lo personal implicó meterme a un taller para el manejo de equipos y plataformas y con todo lo que tenía que ver con la tecnología, porque quizás usábamos cuestiones muy mínimas, como drive, chat, o correo, pero antes casi todo era presencial, entonces sí implicó el empezar a visualizar esas estrategias de cómo vamos a trabajar. Otro aspecto importante es la problemática de los estilos de aprendizajes específicos, y el reto que esto significaba puesto que el auditivo nos permite tener un 5 % de aprendizaje, leyendo solo un 10%, audiovisuales un 20%, y que el mayor aprendizaje es justamente, demostrar, alimentar y realizar prácticas de manera cotidiana: que sería demostrar 30%, argumentar 50% y realizar prácticas 75% y también enseñar a otros un 90%. Entonces, esto traducido en estilos de aprendizaje de manera virtual,

vuelvo a repetir, es un reto, que además nos llevó a trabajar a la par con situaciones de tipo personal (comunicación personal, 2021).

Una herramienta que proporcionó un mayor acercamiento con las y los estudiantes fue la creación y configuración de cuentas en las redes sociales, como el Facebook, TikTok y YouTube, en donde se incorporan mecanismos de seguridad digital para configurar la privacidad de las publicaciones. El manejo de aplicaciones como el aula virtual, Zoom, Google Meet y Google Classroom permitieron trabajar con presentaciones en Power Point, procesador de textos y compartir pantalla.

Otra competencia es la seguridad digital, las profesoras admiten que en un principio fue complicado adaptarse al empleo y uso de las tecnologías de información y comunicación, aunque no fuera necesario para impartir una clase presencial, pero por las condiciones de emergencia sanitaria las docentes tuvieron que desarrollar la competencia para poder implementar mecanismos de seguridad digital. Así las principales medidas de seguridad que emplearon son la actualización de las aplicaciones, no compartir los enlaces de las sesiones por las redes sociales, identificar a los usuarios que ingresan a la aplicación, generar un ID personal automáticamente y cambiarlo para cada sesión, solo el anfitrión y coanfitrión comparten pantalla, bloquear la sesión una vez que los participantes se han integrado, desactivar el video, micrófono y chat, incentivar la participación a partir de levantar la mano, emplear un lenguaje de respeto y bloquear el ingreso de toda persona que no se identifique.

Sin duda estas competencias digitales no se adquieren de manera inmediata, por lo que las profesoras se acercaron y tomaron cursos de actualización docente con el fin de obtener un manejo óptimo de las herramientas y aplicaciones que ofrece la universidad en materia de las TICS.

Ética y Derechos Humanos

Uno de los temas que más atención se requiere es la ética y los derechos humanos en materia de acceso a las tecnologías de información y comunicación. De acuerdo con el testimonio de una de las profesoras, la ética debe ser uno de los ejes en la formación de las y los trabajadores sociales, en tanto que en esta nueva normalidad es indispensable solicitar el consentimiento informado para poder colocar fotografías, mencionar nombres de las personas con las cuales realizamos los procesos de investigación e intervención social, además de solicitar la autorización del alumnado para poder grabar las sesiones de talleres pedagógicos y aquellos procesos de intervención social.

Raquel (participante 3): la ética de las y los trabajadores sociales es fundamental para realizar investigaciones e intervenciones sociales, y uno de los valores que se encuentran en el código de ética es el consentimiento informado que se debe de solicitar a la población con la que se realiza la investigación e intervención social, sin embargo cuando se trata de un espacio virtual o digital, este aspecto se vuelve ambiguo debido a

la falta de claridad en las categorías de espacio público y privado, desde una perspectiva virtual o digital. Algunos profesionales dan por hecho que no es necesario solicitar el consentimiento informado cuando realizan una investigación e intervención social a través de internet porque piensan que todo es público, sin embargo, es importante no restarle importancia, al contrario, se debe de manejar con más cuidado los datos personales, fotografías, videos, etc. (comunicación personal, 2021).

Quizá Foucault, pueda apoyarnos en comprender que la ética no es solo una serie de preceptos y normas que se estandarizan para regir una serie de conductas dentro de una determinada sociedad. La ética desde esta perspectiva se fundamenta en la filosofía de Sócrates, «ocúpate de ti mismo, es decir, fundamentate en libertad mediante el dominio de ti mismo» (1994,142). Lo anterior refiere a que la ocupación de sí mismo es lo que va constituyendo la manera de ser de los sujetos, y esta forma de «ser» es lo que da autenticidad a los sujetos, otorga prestigio, admiración y honor. Así en la medida que me ocupo de mí mismo, me ocupo de los demás y con ello se llega a la libertad, a una armonía entre el poder que se ejerce de manera individual y el poder que se ejerce sobre los demás.

En México estos planteamientos los podemos encontrar en el documento Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED (2016), donde se establece el principio del respeto a la persona, a dignidad, en su autonomía moral y, por tanto, en su libertad. Si bien el consentimiento informado no surge en la medicina, es la disciplina que requiere de este presupuesto para realizar la práctica médica. Se define como: «el acto de decisión libre y voluntaria realizado por una persona competente, por el cual acepta las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por sus médicos, fundado en la comprensión de la información revelada respecto de los riesgos y beneficios que le pueden ocasionar. El consentimiento informado se sustenta en el principio de autonomía del paciente, considerando para su existencia tres requisitos básicos necesarios para que sea válido: libertad de decisión, explicación suficiente y competencia para decidir» (CONAMED 2016, 29).

En la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas, se señala que la investigación científica solo se debería llevar a cabo con previo consentimiento libre, expreso e informado de la persona interesada. La información debería ser adecuada, facilitarse de forma comprensible e incluir las modalidades para la revocación del consentimiento (UNESCO 2005).

La ética en la investigación social para Hall T (2017) debe contemplar por lo menos los siguientes principios: validez científica, es decir, que las investigaciones contengan una estructura teórico-metodológica sólida, respeto para la dignidad de los participantes, evitar daño a los sujetos que participan en nuestras investigaciones y establecer una relación cordial e igualitaria con todas las personas participantes. Así los proyectos de investigación e intervención social que se realizan desde las prácticas escolares deberán garantizar la

protección y el principio de confidencialidad a los sujetos y que el proceso de cambio social se realice de una manera ética.

En el documento *Derecho de acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación* se plantea que el «Derecho al acceso y uso de las TIC comprende la libertad de las personas de acceder y usar eficazmente las tecnologías, navegar por la banda ancha y adquirir información de calidad por los diversos medios digitales, radiofónicos y televisivos. Asimismo, difundir cualquier contenido por los medios mencionados, interactuar y formar parte integral de la Sociedad de la Información, sin importar condiciones sociales o económicas» (Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2015, 13).

No obstante, la realidad es otra, tal y como lo precisa una de las profesoras, Raquel (participante 3): «el 80% de nuestros estudiantes se conecta por medio de un dispositivo móvil para acceder a las clases y en ocasiones la calidad de la red no permite que puedan encender sus cámaras, por lo que no sabemos si ponen atención» (comunicación personal, 2021). Si bien la Universidad Nacional Autónoma de México emitió una convocatoria de Beca Conectividad para poder apoyar a la comunidad estudiantil que no tiene acceso a los servicios básicos de internet y datos, esto no es suficiente, pues es por un período limitado.

Existe una brecha digital que la emergencia sanitaria aceleró y visibilizó, por lo que aún hay retos importantes que enfrentar en la formación de profesionales en trabajo social.

Método de investigación/intervención social digital

Dentro de las adecuaciones metodológicas que las profesoras entrevistadas realizaron, se identifica implementar un método de investigación/intervención digital, se destaca la utilización de diversas técnicas, instrumentos, herramientas digitales, ambientes virtuales de aprendizaje y estrategias de comunicación sincrónicas y asincrónicas, esto con la finalidad de continuar con los procesos de investigación e intervención social en la práctica escolar, así como sus actividades docentes. En ese sentido, ocuparon Facebook como una herramienta de investigación e intervención social, TikTok, así como videos y podcast para el trabajo con la comunidad, como lo refiere el siguiente testimonio de Raquel (participante 3): «mis alumnas si fueron a comunidad, si lograron hacer entrevistas, pero después ya no fue posible continuar en lo presencial, entonces yo veía muy lejano utilizar Facebook como una herramienta dentro de la investigación e intervención, o TikTok, estas redes sociales, que si bien mis propias alumnas tienen el conocimiento, no las habían desarrollado o habían hecho videos o podcast, todo eso fue en un periodo muy corto que tuvieron que aprender, tenían una habilidad para hacerlo» (comunicación personal, 2021).

Por otro lado, para la construcción del diagnóstico social se diseñaron conversatorios virtuales a través de páginas de Facebook con la población en cuestión. Cabe señalar que, aunque estas páginas fueron generadas en un período antes de la pandemia COVID-19, no eran utilizadas con los fines antes señalados. De igual forma, se efectúan entrevistas virtuales con profundidad, con su guía de entrevista como instrumento cualitativo; a ello se suma el

diseño de infografías y carteles. Dentro de las estrategias de comunicación sincrónicas y asincrónicas resalta la plataforma Zoom, Google Meet, Drive, WhatsApp y llamadas telefónicas, videollamadas, chat; ambientes virtuales de aprendizaje como Classroom y Moodle, principalmente.

Aunado a lo anterior, se resalta la importancia del trabajo colaborativo entre las y los estudiantes para el éxito del proceso. Así lo señalan los siguientes testimonios:

Lorena (participante 1): entonces empecé a trabajar con medios de comunicación como Facebook y WhatsApp, avanzamos con el diagnóstico a través de conversatorios. Ahora lo que estoy haciendo es sacar un diagnóstico de cuáles son los tipos de violencia que recibe la población transgénero. Asimismo, habrá un cambio en la evaluación. Estamos realizando actualmente entrevistas virtuales, con base en una guía de entrevista, de manera voluntaria (comunicación personal, 2021).

Perla (participante 2): algo muy importante en esta etapa, fue el análisis del contexto, el contexto fue básico para poder determinar, bueno antes que nada la salud de los estudiantes, estar al pendiente a través de llamadas telefónicas para ver cómo se encontraban sus familias y ellos y posteriormente ya trabajar en la situación del contexto. En esta etapa se utilizó Drive, Google Meet y WhatsApp, terminando esta parte del proceso, tomé dos cursos de Moodle y Classroom para generar el programa académico y otra planeación didáctica, que me permitió de una manera más asertiva ir encausando los estudiantes a la siguiente etapa del proceso, ya bien delimitada en líneas temáticas, más organización, y algo que fue muy importante fue el trabajo individual y colaborativo (comunicación personal, 2021).

Yolanda (participante 4): ellas, las alumnas, elaboraron carteles, videos y todo esto con el objetivo de dar respuesta a todas las inquietudes de las familias de los pacientes, sabemos que cuando ellos ingresaban al instituto hasta ahí se perdía el contacto que eso fue también un impacto muy fuerte, y entonces, trabajo social empezó a idear como vinculamos como hacemos que ese aislamiento o distanciamiento no sea social, sea físico, pero de alguna forma la familia y paciente tengan comunicación, entonces también a través de videollamadas, chat, WhatsApp, mensajes escritos para que sus enfermeras lo leyeran y en este proceso el grupo estuvo participando de manera activa, desde sus hogares, tratando de diseñar estos trabajos y propuestas. Ahorita hay tres videos que son los que ellos dejaron como producto y que ya están aprobados, y carteles y material informativo como producto a la institución (comunicación personal, 2021).

Con ello es evidente que la intervención social debe adecuarse según los cambios, dinámicas y transformaciones que surgen en el contexto social, en este caso la situación sindémica por COVID-19, generando nuevas estrategias de intervención y de investigación social en un escenario digital. En ese sentido, el método de intervención debe considerar las actitudes y valores que se gestan en los escenarios virtuales y analizarlos (Caravaca Llamas 2014).

Las aproximaciones analíticas antes referidas nos permiten entender que es necesario que desde el Trabajo Social se diseñen procesos de investigación e intervención sociodigitales, no solo cuando el escenario presencial no sea factible, sino que debe ser un campo de acción a desarrollar y fortalecer desde postulados teóricos y metodológicos. Claro está que, con esto, no se pretende que la metodología de intervención social en un ambiente virtual sustituya la metodología de intervención social tradicional en un escenario presencial, sino que, de acuerdo con los cambios generados y la consolidada utilización de la tecnología, se debe considerar combinar ambas formas de actuación profesional que permitan intervenir con los grupos poblaciones con base en sus necesidades y problemas sociales estructurales y emergentes, de tal forma que constituye una forma nueva de intervención social con un enfoque participativo, que implica que las personas relacionadas con el proceso se involucren de manera activa (Caravaca Llamas 2014).

La intervención en el escenario digital, según lo refiere Caravaca Llamas (2014, 8) «equivale a una vía de conexión global, accesible y rápida. Ello supondría toda una gama de alternativas profesionales en el marco tecnológico». Esta es una realidad inminente, dado que estamos frente a una sociedad cada vez más digital, y con ello los procesos de investigación e intervención desde el trabajo social se adecuan y modifican constantemente, «orientando tanto su formación como su intervención hacia el entorno digital creado por las TICS. Estas tecnologías están modificando la naturaleza y la práctica de la intervención social» (López Peláez y Marcuello Servós 2018, 28).

Por otro lado, resulta interesante destacar que las profesoras consultadas refieren la necesidad de complementar el diseño de procesos, o bien, estrategias de investigación e intervención sociodigitales con constructos teórico-metodológicos de otras ciencias sociales, tales como la antropología, con su método de etnografía digital, así lo enuncia Lorena (participante 1): «para trabajo social, también me enteré que hay etnografías digitales, que podemos hacer investigación de manera digital, entonces eso amplía el panorama de investigaciones e intervenciones en trabajo social, que nosotros como trabajadores sociales podemos utilizar, entonces este panorama actual lo sigo viendo como un reto» (comunicación personal, 2021).

Esto permite visualizar que se considera primordial que se obtenga una capacitación académica de actualización de métodos de otras disciplinas en entornos digitales que favorezcan la construcción de estrategias desde el trabajo social en dichos escenarios. Tal es el caso de la etnografía digital (Pink et al. 2016) que surge de la idea de que las tecnologías y los medios digitales son parte de la vida cotidiana, es por esto que apuesta por un enfoque que busca deslindarse un poco de lo que ocurre en línea. Es «una investigación inductiva e iterativa, la cual tienen sus fundamentos en métodos que se relacionan con la teoría y consideran a los seres humanos como parte de objetos y en parte sujetos» (Pink et al. 2016, 19). Para Hine (2000, 13) la etnografía consiste en que una persona investigadora «se sumerja en el mundo que estudia por un tiempo determinado y tome en cuenta las relaciones,

actividades y significaciones que se forjan entre quienes participan en los procesos sociales de ese mundo». En ese sentido, la etnografía puede dar cuenta de cómo se constituye internet a través de los usos y aplicaciones que las diversas poblaciones realizan.

De tal manera, el espacio de estudio es sobre las prácticas cotidianas que realizan las y los sujetos en un ambiente virtual. Esto nos ayuda a entender que la tecnología no determina al ser humano, es el ser humano quien a partir del sentido de sus acciones determina los usos y prácticas que realiza a partir de la tecnología. Aunado a ello, también se reflexiona sobre la evaluación de la intervención social en un escenario digital, así lo refiere una de las profesoras entrevistadas.

Perla (participante 2): algo que nosotros nos preguntamos cómo íbamos a evaluar nuestra intervención desde el Facebook no fue fácil, primero investigué como se podía evaluar el trabajo desde una plataforma como es Facebook. Entonces toda esta parte se vino y nos cuestionamos, aquí tuve que investigar cómo se evalúan las publicaciones en Facebook y se evaluaban con especialistas en marketing y que evaluaban con base en los seguidores, las interacciones, las reacciones y comentarios, todo eso que pasaba desapercibido para mí en este momento si eran importantes. En esta parte habría que, de tener más conocimiento sobre las metodologías de evaluación de las redes sociales como Instagram, Twitter, tanto para los alumnos como para la población que iba dirigida, como los pueblos originarios. Entonces fue una experiencia que repercutió en los resultados de las vistas de las infografías (comunicación personal, 2021).

Se observa la necesidad de tener conocimiento sobre qué y cómo evaluar cuando se realiza una intervención social a través de una plataforma digital como son las redes sociales, más allá del conteo de «me gusta», «reacciones» o «visualizaciones», ya que eso vuelve al proceso de evaluación meramente cuantitativo. Para la disciplina del trabajo social es importante acercar su práctica profesional a nuevos métodos que permitan fortalecer y generar nuevos escenarios y acercamientos de investigación/intervención social donde se analice y aborde la realidad social de la población. Es por ello por lo que las tecnologías promueven el acercamiento del ejercicio profesional cuando no existe la posibilidad de tener un contacto presencial con la comunidad estudiantil.

El método que se utiliza desde el trabajo social digital para realizar investigaciones/intervenciones en escenarios digitales puede ser tanto cuantitativo como cualitativo. No obstante, se considera que un método cualitativo en escenarios digitales permite la flexibilidad suficiente para aproximarnos a cualquier fenómeno social desde una concepción no causal dentro de este contexto online, un ejemplo de ello es el método etnográfico digital.

Innovación en los procesos de intervención social

En los procesos y en las estrategias de investigación e intervención que diseñaron las profesoras durante este contexto de pandemia por COVID-19 relatan como una característica principal generar procesos innovadores en sus intervenciones, con el propósito de que el alumnado continuara con la práctica escolar cuando parecía imposible tener un acercamiento con los diferentes grupos poblaciones por las restricciones de seguridad sanitaria, pero también con la posibilidad de beneficiar a la misma población. Así lo mencionan:

Yolanda (participante 4): el instituto antes de la pandemia todo lo trabajábamos presencial, el material que teníamos como material de apoyo eran generalmente trípticos, que era con lo que nosotros apoyábamos este proceso de ingreso, estancia, y egreso de la población usuaria. Entonces una de las primeras innovaciones todo es ahora vía telefónica, había muchos mitos, entonces empezamos a innovar en primera con cartelas e infografías que se pegaban en el área de urgencias que era donde tenía acceso el familiar del paciente para que conocieran ellos cual era el proceso. Entonces comienzan a diseñar infografías y carteles con información más precisa, y se empiezan a realizar las videollamadas que fue otra de las innovaciones en el instituto, después fue también conectarnos en plataformas de Zoom, y grupos de Facebook que los alumnos hicieron para poder también resolver algunas inquietudes de los usuarios del instituto (comunicación personal, 2021).

Raquel (participante 3): creo que una innovación que va relacionada con las herramientas digitales, pero también con la parte metodológica es la cuestión de la visión adultocéntrica, porque de repente uno piensa que uno tiene que intervenir dentro de la investigación de una forma determinada y es el contexto quien te va a decir como tienes o que herramientas tienes que utilizar porque, por ejemplo, en la comunidad de Sta. Úrsula, de repente las instituciones como la católica, la educativa, la de la salud, la familia y la comunidad, pero cada una de estas instituciones y de las personas de la comunidad te va diciendo como quiere que realices la entrevista, las alumnas iban a comunidad y preguntaban cómo quieren su entrevista, si la quería vía telefónica, vía Google Forms, vía Zoom, vía WhatsApp, vía correo (comunicación personal, 2021).

Lorena (participante 1): [...] yo les aportaría de mi proceso de innovación, hicimos los conversatorios se refirió una investigación virtual, los conocimientos en cuanto a intervención de forma virtual, a través de diferentes grupos, es decir, que hay diversas formas de llegar a un mayor número de población, nosotros hicimos la evaluación de los conversatorios con formularios de Google, aspecto digital, evaluamos la página de Facebook, pero yo les comentaba a mis alumnos que siguen viendo los conversatorios, porque a mí me sigue llegando el incremento de visualizaciones, es decir, que todo lo que producimos desde trabajo social sigue teniendo un impacto a nivel de la sociedad, sigue teniendo una continuidad y que eso es otra innovación, si nosotros lo hiciéramos así, porque nosotros lo hemos hecho físicamente, yo la diferencia que diría es que sufrimos de que no llegan las personas que van a dar la conferencia de manera oportuna, la ventaja aquí es que lo tienes de manera digital, de que la población puede escuchar la

ponencia sin tenerse que trasladar, este espacio virtual nos ha permitido la bondad de llegar a mayor número de población (comunicación personal, 2021).

Con las narraciones antes citadas, nos muestra que el grupo de profesoras entrevistadas reflexionan en lo trascendental que es reestructurar o bien resignificar los procesos de intervención social haciendo uso de la tecnología, esto se visibilizó aún más en el contexto de la pandemia, pero no es producto de la misma. La National Association Social Work y la Association Social Work Board (2005) aluden que las funciones de profesionales en trabajo social se están modificando de acuerdo con las nuevas exigencias y demandas de investigación/intervención en la era digital. Por tanto, es necesario una capacitación para utilizar las herramientas tecnológicas adecuadamente, y enlazarlas con la tradicional forma de intervenir para garantizar una práctica profesional oportuna y ética. En ese sentido, el avance y cambio tecnológico global incide también en la disciplina de trabajo social, pues no solo implica que se modifiquen los procedimientos metodológicos, o bien, que se añada la tecnología en nuestra actuación profesional, sino que el desarrollo tecnológico debe ser un ámbito de nuestra investigación/intervención (Negrín González 2020).

Con ello, se abre el panorama para aludir a un trabajo social digital que facilita la interacción entre profesionales en trabajo social y la población. De este modo, existen mayores posibilidades para la investigación e intervención social, como, por ejemplo, facilita los procesos de comunicación, la escucha activa, fortalece la participación, el apoyo social, la identidad, la cohesión, la inclusión y la no estigmatización (López Peláez y Marcuello Servós 2018).

Las tecnologías de información y comunicación son un elemento clave en la práctica profesional del trabajo social, por lo tanto, es necesario reconocer su importancia y la necesidad de una constante actualización digital teórica y práctica, con la finalidad de implementar la tecnología para generar un cambio social (Negrín González 2020). Sin embargo, un rasgo importante a considerar, previo al diseño de estrategias de investigación e intervención social, es conocer y reconocer el contexto social y cultural en donde se diseñará la intervención sociodigital, aunado a que se debe tomar en cuenta la viabilidad, si la población tiene acceso o no a internet, si manejan el uso de aplicaciones o herramientas tecnológicas, pero también si la población decide llevar a cabo de esta manera, o prefiere la vía tradicional, es decir, no debemos olvidar la situación de la población respecto al acceso a las tecnologías de la información y comunicación. Ese es el primer punto que concretar, aunque parezca obvio, pues es el más sustancial para desarrollar trabajo social digital.

Estas herramientas digitales y técnicas que implementaron las profesoras para innovar sus procesos de práctica escolar y con ellos las investigaciones e intervenciones se analizan desde dos vertientes. En primer lugar, como herramientas que cumplen principalmente una función de medios de comunicación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje con sus alumnos y alumnas de práctica, lo que sin duda son de utilidad en situaciones de emergencia

como es el caso actual. No obstante, si no se realiza un método de enseñanza-aprendizaje en contextos online entonces solo son herramientas que se utilizan sin ningún otro objetivo. En segundo lugar, estas herramientas digitales se han utilizado como vía principal por el contexto de inmediatez por la COVID -19, sin embargo, ahora es importante re-pensar en procesos innovadores que conviertan al trabajo social digital en una opción teórica-metodológica donde se realicen procesos de prácticas online innovadoras, en la que las herramientas digitales solo sean eso, un apoyo, pero no la esencia de lo que caracteriza al trabajo social.

Ventajas y desventajas de una investigación/intervención sociodigital

Dentro de las ventajas que el grupo de profesoras destacan de realizar una investigación e intervención sociodigital, es que permiten un alcance mayor de personas, debido a que el escenario geográfico ya no es necesario y por lo tanto ya no es una limitante, esto reporta un beneficio económico también para el grupo de prácticas, así como la permanencia de las intervenciones sociodigitales permiten que estas se puedan consultar de forma prospectiva. Otra de las ventajas que enuncian las profesoras entrevistadas es la libertad de la persona para conectarse y participar en estos procesos de manera más democrática. Esto se fundamenta en el hecho de que, desde el trabajo social, lo digital brinda diferentes posibilidades que generan condiciones para hacer posible la libertad de expresión de la población y su libre pensamiento, su desarrollo, cohesión y participación; y por lo tanto facilita el cambio social (López Peláez y Marcuello Servós 2018).

De manera opuesta, las desventajas que se enuncian radican en el no contacto, interacción y acercamiento presencial o físico con la población, así como las fallas técnicas o de conectividad que los grupos poblacionales pueden tener al momento del contacto virtual, aunado a la brecha digital, puesto que no todas las poblaciones tienen la posibilidad de tener acceso libre a Internet y al uso de plataformas digitales, aun cuando es un derecho humano. La intervención en el escenario digital «equivale a una vía de conexión global, accesible y rápida. Ello supondría toda una gama de alternativas profesionales en el marco tecnológico» Caravaca Llamas 2014, 8). Las personas participan de manera dinámica y activa, lo que se reafirma con las siguientes narrativas:

Perla (participante 2): una ventaja que observó y que lo comentaban las profesoras es que los trabajos están ahí y quedan como un espacio de consulta para generaciones o para el que quiera observar de acuerdo con la multitud de temas que maneja la Escuela Nacional de Trabajo Social y el material se queda ahí en la nube o el Facebook, en ese espacio que abrimos y que no lo guardamos y se quede en la biblioteca de la escuela, sino que es abierto, va a más espacios, la cobertura es más amplia. Una de las desventajas que decían mis estudiantes, es no tener contacto directo con la población, que eso es parte de nuestro quehacer profesional, el estar en

contacto directo con la población, entonces esa es una de las limitaciones, el no estar ahí (comunicación personal, 2021).

Lorena (participante 1): la ventaja es en cuanto al alcance, cobertura y permanencia. Aquí una situación que la veo como en favor y en contra, es que es más democrático, o sea llega a más población siempre y cuando tengas una conexión que también ahí tiene una doble acepción. Las desventajas son las fallas técnicas, el ruido, y el no tener contacto directo con la población eso también es la riqueza de nuestra población y la extrañamos (comunicación personal, 2021).

Yolanda (participante 4): Yo también coincido en que la desventaja es esa ruptura de ese acercamiento e interacción que tenemos con el otro, sin embargo, también hay ventajas en cuanto también tenemos que adquirir nuevas habilidades. También otra de las ventajas es que el usar las tecnologías es mucho más económico en el sentido de que no nos tenemos que trasladar hasta un domicilio. Entonces si hay ventajas, porque creo que a partir de este momento también tenemos que visualizar que todos nuestros procesos ahora tienen que ser híbridos, cuando la normalidad lo permita y otra vez podamos reunirnos de forma presencial pues tenemos que seguir utilizando estos medios (comunicación personal, 2021).

Raquel (participante 3): totalmente más enriquecedora la investigación, porque la información sale, la información está circulando más, y esto nos permite hacer innovaciones desde metodologías, desde formas de pensar, desde la crítica y entonces ya utilizamos las herramientas y construimos. Entonces para mi es más enriquecedor y sobre todo cuando ya regresemos a comunidad, utilizar estas herramientas, plataformas de información nos va a enriquecer mucho (comunicación personal, 2021).

Conclusiones

Los hallazgos de esta investigación muestran que la sindemia provocada por la COVID -19 aceleró el empleo de las tecnologías de información y comunicación, pero esta no se presenta de manera equitativa, puesto que existe una brecha digital en el uso de las TICS en estudiantes y docentes de este estudio. Lo que permite observar los retos en seis dimensiones, la primera de ellas centrada en las competencias docentes o pedagógicas al plantear la necesidad de diseñar estrategias didácticas en la formación de estudiantes de trabajo social en una educación en línea; la segunda en las competencias digitales que deben de desarrollar las docentes en dos ámbitos: en los procesos de enseñanza – aprendizaje y en los procesos de investigación e intervención social; la tercera, plantea la ética como una filosofía de vida en donde los procedimientos y normas que se establecen a partir del consentimiento informado no se reduzcan a la aplicación de un protocolo, pues el ser humano no es un ente lineal, en tanto que se encuentra en una construcción social y cultural

permanente, implica la sensibilidad y valores que atraviesan la investigación e intervención en lo social.

La cuarta dimensión hace referencia a implementar un método de investigación e intervención social digital, con sus técnicas, instrumentos, herramientas y estrategias desde el Trabajo Social y otras disciplinas como la antropología con su método etnográfico digital; la quinta, se enfoca la innovación en los procesos de intervención social, con la necesidad de reestructurar o resignificar la metodología clásica del trabajo social e implementar las tecnologías de información y comunicación, lo cual da como resultado el trabajo social digital; y, por último, la sexta se orienta a las ventajas y desventajas de una investigación/intervención sociodigital, en donde se destaca que es viable una estrategia de este tipo, considerando el contexto social, cultural, económico y digital mexicano.

Agradecimientos

A las becarias del Proyecto PAPIME PE30672, Frida Fernanda Rojas y Alicia Saenz Rosas, así como a la prestadora de servicio social, Diana Laura Ugalde Peláez, por su contribución y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

Contribución de las personas autoras: las autoras Alejandra Monroy-López, Aurora Zavala Caudillo, Carmen Lizette Gálvez-Hernández y Olga Marina Robelo Zarza colaboraron en el diseño del estudio, análisis e interpretación de resultados, redacción del manuscrito, revisión crítica de su contenido, aprobación de la versión final. En el caso de Alejandra Monroy-López y Aurora Zavala Caudillo, aplicaron la técnica e instrumento de investigación.

Apoyo financiero: esta investigación ha sido financiada por el Programa de Apoyo a Proyectos para Innovar y Mejorar la Educación (PAPIME), a través de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) de la UNAM.

Referencias

- Caravaca Llamas, Carmen. 2014. «Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social». *Pensamiento al margen*, 1: 1-17. <http://hdl.handle.net/10201/51373>.
- CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico). 2016. «Consentimiento Válidamente Informado», acceso el 24 de octubre de 2021, http://www.conamed.gob.mx/gobmx/libros/pdf/libro_cvi2aEd.pdf
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México. SEP. 2017. «Derecho de acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación», acceso el 24 de octubre de 2021, http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll_DerAccesoUsoTIC.pdf.
- Domínguez González, Nancy, y Serna Poot, Daniel. 2021. «Competencias docentes para la investigación en línea». *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12 (enero-junio)

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S2007-74672021000100183&lng=es&tlng=es&nrm=iso.

- Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas. 2005, acceso el 23 de octubre de 2021, <http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/subtemas/bioeticayderechoshumanos.pdf>.
- Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la UNAM, (DIyDT-UNAM), acceso el 20 de octubre de 2021, <https://www.tic.unam.mx/direccion-de-innovacion-y-desarrollo-tecnologico-de-la-dgtic-tiene-nueva-titular/>
- Foucault Michel. 1994. *Hermenéutica del sujeto*. Traducido por: Alvarez-Uria. Madrid: La Piqueta.
- Garzón, Cecilia. 2021 «Las competencias docentes en el siglo XXI de cara a la virtualidad de la educación con ocasión del COVID-19». *Revista Boletín Redipe* 10 (mayo): 177-188. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i5.1295>
- Gallego, Arrufat, Vanessa Gámiz y Elba Gutiérrez. 2010 «El futuro docente ante las competencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para enseñar». *Edutec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, 34: 1-18. <https://doi.org/10.21556/edutec.2010.34.418>
- Hall T., Robert. 2017. *Ética de la investigación social*, México. México: CONBIOÉTICA, Universidad Autónoma de Querétaro. Edición en PDF.
- Hine, Christine. 2000. *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC
- López Alonso, Ma. Concepción, Darlene González Miy, y Araceli Mejía Duclaud. 2014. «La asertividad: una competencia primordial del docente en línea». *Revista mexicana: Experiencias de Bachillerato a distancia* 6 (12): 33-38. <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/64863>
- López Peláez, Antonio. 2015. *Teoría del Trabajo Social con Grupos*. Madrid: Universitas
- López Peláez, Antonio, y Chaime Marcuello Servós. 2018. «El Trabajo Social en la Sociedad Digital. Nuevas Tecnologías en la Intervención Profesional». *Servicios Sociales y Política Social*, 35 (116): 25-34. <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-34>
- Morales Arce, Víctor Gerardo. 2013. «Desarrollo de competencias digitales docentes en la educación básica». *Revista Apertura*. 5 (1) <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/367/307%23resu>
- Pink, Sarah, Heather Horst, John Postill, Larissa Hjorth, Tania Lewis y, Jo Tacchi. 2016. *Etnografía digital, principios y práctica*. España: Morata.
- National Association of Social Workers (NASW) y Association of Social Work Boards (ASWB). 2005. «Standards for technology and Social Work practice», acceso el 12 de octubre de 2021.

https://www.labswe.org/assets/Docs/NASW_ASWB_StdS_for_Tech_and_SW_Practice.pdf

Negrín Hernández, Adriana. 2020. «Trabajo Social y tecnología digital: un análisis bibliométrico». Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna.

<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/19344>

Thorne Sally, Sheryl Reimer Kirkham, y Katherine Flynn-Magee. 2004. «The analytic challenge in interpretive description». *International Journal of Qualitative Methods*, 3(1):1-21. <https://doi.org/10.1177/160940690400300101>