

Las tecnologías de la información y comunicación un trabajo de acercamiento desde las ciencias sociales, una experiencia desde el trabajo social

Information technologies and communication a work of approach from social sciences, an experience from social work

Alonso Manuel Paredes Paredes¹, Mario José Vásquez Pauca²

RESUMEN

Las bondades de las Tecnología de la Información y Comunicación (TICS) contribuyen al desarrollo personal, grupal y colectivo de las ciencias sociales desde el campo de la victimología. El presente documento hace un breve análisis y exposición concreta de un caso en el cual los profesionales de las Ciencias Sociales hacen uso de las TICs en su campo de acción, brindando un servicio eficaz y eficiente hacia la comunidad en los cuales brindan sus servicios y en donde bajo una supervisión controlada y supervisada de las nuevas generaciones se alcanza un efecto positivo. El uso de los TICS Tiene muchas ventajas ya que se dio a sus integrantes el acceso a la información en relación a: cursos, capacitaciones, congresos, seminarios, talleres y todo en relación al proceso de actualización, se brinda asesorías en línea por profesionales en las múltiples áreas del Trabajo Social, impulsando y generando oportunidades al profesional para compartir de manera formal sus conocimientos con otros colegas. Las tecnologías de la información y comunicación se convierten en medios e instrumentos necesarios, estas por si mismas no resuelven los problemas, sino que necesitan del uso inteligente, racional del profesional y sobre todo de su vocación de servicio para realizar un genuino servicio y a su vez ofrecen distintos espacios no solo orientados al servicio de la comunidad sino de los todos los profesionales y como personas, siendo aquellos medios de discusión y análisis de propuestas para resolver los problemas sociales y al mismo tiempo medios que permiten a la comunidad del Trabajo Social establecer lazos de fraternidad y apoyo mutuo a nivel local, regional, nacional e internacional.

Palabras Clave: tecnologías de la información y comunicación, victimología, trabajo social

ABSTRACT

The benefits of ICTs contribute to the personal, group and collective development of social sciences from the field of victimology. This document makes a brief analysis and concrete presentation of a case in which the Social Sciences professionals make use of ICTs in their field of action, providing an effective and efficient service to the community in the which provide their services and where under a controlled and supervised supervision of the new generations a positive effect is achieved. TICS has many advantages since its members were given access to information in relation to: courses, trainings, congresses, seminars, workshops and all in relation to the update process, online advice was provided by professionals in multiple areas of Social Work, Promoting and generating opportunities for professionals to formally share their knowledge with other colleagues. Information and communication technologies become necessary means and instruments, these in themselves do not solve the problems, but they need the intelligent, rational use of the professional and above all their vocation of service to perform a genuine service and in turn they offer different spaces not only oriented to the service of the community but also to all professionals and as individuals, being those means of discussion and analysis of proposals to solve social problems and at the same time means that allow the Social Work community establish ties of fraternity and mutual support at local, regional, national and international levels.

Keywords: tecnologías de la información y comunicación, victimología, social work

INTRODUCCIÓN:

En los últimos años el gran avance científico ha generado una revolución social, económica, política y cultural derivada del uso de la tecnología de la información y de la comunicación, misma que ha propiciado enormes cambios en las formas de interacción de los seres humanos en todas las esferas de la vida, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

Siendo la esfera laboral, una de las partes más importantes en el desarrollo humano, ésta, no ha sido eximida en la vorágine tecnológica, es por ello que las circunstancias actuales imponen a los profesionales de cualquier disciplina una infinidad de retos y tareas a realizar en atención a la sociedad post moderna.

Derivado de este fenómeno mundial, las nuevas generaciones de profesionistas se caracterizan por una constante en su quehacer profesional, que son los múltiples cambios rápidos, aligeros y algunas veces hasta fulminantes, esto último, a razón de que se ha observado que aquellos que no logran adaptarse a dichos cambio, algunas veces por demás complejos, quedan fuera de los trabajos o estancados en el mismo lugar a causa de la gran

influencia de las TICs y las nuevas formas de poder que éstas han adquirido ante su avance arrollador.

En relación a esto, los profesionales de las Ciencias Sociales como cualquier otra de las ciencias médicas (enfermería, obstetricia), se ha visto envuelto también es este torbellino de información y comunicación, obligado a adaptarse a las circunstancias y adentrarse en los recovecos de las TICs, para convertirlas en sus aliadas, adoptándolas como herramientas al servicio de la disciplina, de los profesionistas y de su comunidad de usuarios, clientes y/o beneficiarios.

El presente documento hace un breve análisis y exposición concreta de un caso en el cual los profesionales de las Ciencias Sociales hacen uso de las TICs en su campo de acción, para brindar un servicio eficaz y eficiente hacia la comunidad y los diversos organismos en los cuales brindan sus servicios y en donde bajo una supervisión controlada y supervisada de las nuevas generaciones se alcanza un efecto positivo.

CONTENIDO TEMÁTICO.

Las acciones que se han concretado en el campo de las ciencias sociales como son los psicólogos, abogados, administradores, trabajadores sociales, entre otros en las

¹Psicólogo, sociólogo, docente en la Universidad Nacional de San Agustín, Perú. Ex coordinador de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público del Perú. aloparedes@gmail.com

²Trabajador social en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público del Perú. Conferenciante nacional e internacional en asuntos victimológicos. analistaasistenciasocial@hotmail.com

Recibido: 25/10/18 Aprobado: 15/11/18

cuales el uso de las TICs ha jugado un rol importante dentro del quehacer profesional tienen impacto en dos niveles:

A) Nivel de la atención de los profesionales de las Ciencias Social con el usuario; este tipo de atención se da directamente en favor de los usuarios, donde el profesional se apoya en las redes sociales y algunos instrumentos de las TICs para brindar un servicio “mucho” más eficiente, eficaz y expeditivo; ya que el uso de estas herramientas facilitan al profesional el acceso a la información, le permiten acelerar los procesos de investigación y gestoría; así como de seguimiento de caso, difusión de materiales preventivos, informativos o educativos, de concientización, etc.

Como ejemplo se analizará en ésta ocasión una situación en las que las TICs han permitido ya sea al abogado, al psicólogo y más aun al Trabajador Social realizar una intervención ágil y de calidad, generando un impacto positivo en la sociedad, contribuyendo al bienestar social y a posicionarnos como verdaderos agentes de cambio, cuya apertura e intervención está a la vanguardia y a la altura de las circunstancias.

Seguimiento de caso:

Intervención de los profesionales de las ciencias

Tabla. Proceso social desde las TIC'S:

ETAPAS DEL PROCESO	RECURSOS UTILIZADOS	RECURSOS UTILIZADOS	BONDADES	ACTORES INVOLUCRADOS
INVESTIGACIÓN	INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> > Google maps. > Facebook > Twitter > WhatsApp > Correo electrónico 	Acelera la investigación y permite la localización y ubicación inmediata de los domicilios, instituciones y de las personas, además permite complementar la investigación con información de otras áreas o dependencias. Que permiten esclarecer el caso.	<ul style="list-style-type: none"> > Víctimas. > Familiares. > Autoridades. > Maestros. > Personal operativo de UDAVIT vecinos. > Víctimarios > Médicos y personal de salud. > Vecinos y toda aquella persona que pudiera aportar información relevante o contribuir a mejorar la condición de vida de la menor y su familia.
	TELEFONÍA	<ul style="list-style-type: none"> > Móvil > Fijo 	Telefonía Facilita la comunicación con los actores involucrados en el caso.	
DIAGNÓSTICO PLANEACIÓN	Sistemas operativos para PC	Permite archivar la información y realizar la creación del expediente.	Facilita el acceso a la información en archivos digitales y de ser necesario físicos.	Equipos inter y multidisciplinario, así como autoridades competentes en compañía de las víctimas y sus familias.
EJECUCIÓN (intervención)	INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> > Google maps. > Facebook > Correo electrónico BUSQUEDA PAG INSTITUCIONALES: Páginas web como: ESSALUD Y MINSA (SIS) Y SISFOH, entre otras	Facilita los procesos de: <ul style="list-style-type: none"> > Gestoría, > Canalización > Orientación > Trabajo inter y multidisciplinario involucrando 	
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Telefonía	<ul style="list-style-type: none"> > Móvil > Fijo 	Facilita la comunicación entre los actores involucrados.	Personal operativo de UDAVIT, equipos intra e inter institucionales.
SISTEMATIZACIÓN	Sistemas operativos para PC	<ul style="list-style-type: none"> > CARPETAS ELECTRONICAS > SISFOH 	Permite archivar la información y realizar la creación del expediente	Personal operativo de UDAVIT. Personal encargado de la Institución.

A) Nivel de la atención de los profesionales de las Ciencias Sociales en relación con sus homólogos y otras profesiones de forma individual interdisciplinaria y Co-disciplinaria. (individual, grupal y social)

Los beneficios que el uso de las TICs ha prodigado a la humanidad es sin lugar a dudas el romper las barreras del tiempo, distancia, eliminando fronteras y acercándonos a personas de todas las latitudes del planeta, en donde la única barrera aun perdurable al día de hoy es el idioma.

Para los profesionales de las Ciencias Sociales a nivel mundial, el fácil acceso a las tecnologías de información y comunicación

sociales en el área jurídica; desde el Programa de Protección y Asistencia a Víctimas y testigos del Ministerio Público, uno de los casos más emblemáticos reportado desde el Observatorio de la Criminalidad, conocido a nivel local, nacional e internacional, es el caso de dos niñas, ambas víctimas del delito de violación de la libertad sexual, donde una de ellas perdiera la vida como consecuencia del crimen.

Habiéndose derivado el caso al departamento de Trabajo Social para su atención inmediata, donde la función es brindar una atención integral y la búsqueda del restablecimiento de la calidad de vida de la menor y su familia, así como el apoyo necesario a los familiares de la menor fallecida.

El personal adscrito a dicha área comienza su intervención apoyado en los procesos estipulados en su protocolo de actuación, bajo el modelo conocido como gestión de casos y con los beneficios que las TICs le proporcionan; por lo que a continuación se procede a mencionar algunas de las acciones realizadas concretamente en las cuales estas herramientas juegan un papel importante aportando al proceso.(Tabla1)

han representado un giro de 360° en las formas de interacción y le han abierto las puertas a un mundo de oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional interminables; ampliando el abanico de posibilidades para reforzar el conocimiento y la experticia de su praxis profesional, no solo a través del estudio y la lectura, sino también por medio de las vivencias y experiencias de otros profesionales de nuestra rama o bien de otras disciplinas de las ciencias sociales.

Esta interacción ha tenido un gran auge en el uso de las redes sociales tales como lo son LinkedIn, twitter, facebook, instagram y de manera arrolladora a través del Whatsapp, debido a la facilidad de acceso que posee este medio.

En lo particular deseamos compartir una de las experiencias desde la profesional del Trabajador Social, donde se ha tenido la dicha y la fortuna de ser uno de los pioneros en la introducción del Whatsapp como una forma de comunicación asertiva, eficiente y eficaz entre los miembros del gremio.

Uniendo a los profesionales del Trabajo Social a nivel local, regional, nacional y mundial por medio de la creación del primer grupo mundial de Trabajadores Social denominado "TRABAJO SOCIAL MÁS UNIDOS" que nace el 5 de marzo del año 2015 y el cual se mantiene activo hasta el día de hoy con un el cupo siempre lleno de 256 participantes, en el cual se abordan toda clase de conversaciones, manifestaciones, diálogos en torno a nuestra profesión, discusiones, debates y de propuestas en favor a la solidaridad, a la adhesión, a la defensa y al soporte en el clima de apoyo a todos los Trabajadores Sociales, se brinda información noticias y asuntos importantes sobre la profesión.

Lógicamente en un principio los temas eran variados y la convivencia se daba en todo sentido, surgiendo así fuertes debates, desacuerdos y hasta discusiones interminables en torno a temas ajenos al Trabajo Social o bien temas de interés pero de gran controversia.

La libertad y la apertura con la que este grupo contaba, atrajo el interés de muchos colegas de diversas latitudes de América Latina y el grupo rápidamente se saturó, motivo por el cual para el 4 de diciembre del mismo año, fue necesaria la apertura de un segundo grupo al cual se le denominó "TRABAJO SOCIAL, MÁS UNIDOS QUE NUNCA" mismo que de igual manera se mantiene vigente hasta el día de Hoy.

La dinámica y beneficios que estos grupos aportaban al gremio hizo que muchos colegas miembros de los mismos se interesaran y tuvieran la iniciativa de llevar a sus países esta forma diferente unidad gremial, se crearon múltiples grupos y se diseminó por todo América Latina una nueva forma de hacer y conocer del Trabajo Social, cada uno de ellos imprimió su sello personal a su grupo y le dio el giro que consideraba pertinente y necesario para su círculo de usuarios.

Es así como al día de hoy se cuenta con ocho grupos Internacionales, seis grupos focalizados a un Estado específico de México cada uno, un grupo enfocado en una especialidad (Trabajo Social en Educación Especial) y 15 grupos establecidos a nivel nacional en igual número de países de América Latina.

Como se mencionó con anterioridad, cada uno de los grupos cuenta con una dinámica diferente, establecido en un principio por la persona que lo lidera, pero después por el resto de los participantes; se cuenta con grupos científicos, académicos, grupos sociales, motivacionales y hasta un grupo completamente politizado.

Cada uno de las colecciones cuenta con sus propios objetivos específicos y un reglamento, pero en definitiva todos están enfocados en un objetivo general que es el de promover u fortalecer la unidad gremial, contribuyendo al desarrollo y mejora continua de los Trabajadores sociales de manera individual o grupal a través de la retroalimentación continua mediante la difusión de la teoría y metodología del TS y de las experiencias en la praxis de cada integrante y manteniendo a los Trabajadores Sociales a la vanguardia en torno a su profesión.

Algunas de las ventajas o bien de los servicios de estos grupos que brindan a sus integrantes son:

Acceso a la información en relación a cursos, capacitaciones, congresos, seminarios, talleres y todo en relación al proceso de actualización, así como eventos de

confraternidad, noticias relevantes, actividades o acciones institucionales o de Organizaciones de la Sociedad Civil en las que el Trabajador Social tienen una participación relevante.

Brindar o recibir asesorías en línea por profesionales con mayor experiencia en las múltiples áreas del Trabajo Social.

Socialización con trabajadores sociales insertos en distintas áreas y municipios del territorio estatal, que nos permita hacer un análisis de los procedimientos que se utilizan en los diferentes contextos para la atención de la problemática y adecuarlos al contexto en el cual nos desenvolvemos.

Compartir información de vacantes de nuevos empleos.

Compartir literatura útil para desarrollo y ampliar el bagaje profesional y cultural de quienes integramos el grupo.

Impulsar y generar oportunidades al profesional para compartir de manera formal sus conocimientos con otros colegas.

Además cuentan con grandes fortalezas por ser visualizadas

a) Como espacio de dialogo y amistad, por propiciar el dialogo e intercambio cultural. Al abordarse temas relacionados con los usos y costumbres de cada entidad, de recreación, (festejos de fechas importantes) y convivencias cercanas.

b) Como espacio de apoyo humano entre trabajadores sociales, apoyo desde las redes sociales sobre la reforma del trabajo social en Colombia, estos son de mutuo apoyo, es decir hablamos de apoyos concretos. Otro ejemplo de la Trabajadora Social del Ministerio Público de México que falleció por un usuario, o del trabajador social que fue víctima de feminicidio en Colombia.

c) Como espacios de Proyección social (en el distrito de Chiguata por Navidad) la promoción y difusión de los diferentes colegios y/u organizaciones de TS que existen en América Latina.

d) Como espacio de discusión y debate. Son espacios desarrollados en ideas de los colegas y estudiantes "estudiosos" y académicos, de problemas reales, de problemas sociales como son la Trata de personas, terremotos (Chiapas – México), inundaciones (El norte del país - Perú) participación de congresos académicos, por lo que se activan las redes de apoyo.

CONCLUSIONES

Las tecnologías de la información y comunicación se convierten en medios e instrumentos necesarios para los profesionales de las ciencias sociales.

Los profesionales de las ciencias sociales requieren tener conocimiento y experticia de estas oportunidades tecnológicas para lograr mayor impacto de sus actividades.

Las tecnologías de la información y comunicación por si mismas no resuelven los problemas sino que necesitan del uso inteligente, racional del profesional y sobre todo de su vocación de servicio para realizar un genuino servicio trabaja en favor de la comunidad.

Las tecnologías de la información y comunicación ofrecen distintos espacios no solo orientados al servicio de la comunidad sino de los todos los profesionales y como personas, siendo aquellos medios de discusión y análisis de propuestas para resolver los problemas sociales y al mismo tiempo medios que permiten a la comunidad del Trabajo Social establecer lazos de fraternidad y apoyo mutuo a nivel local, regional, nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Alles, M. (2011). Competitividad y gestión por competencias. Recuperado el 02 de mayo de 2017 de <http://www.marthaalles.com/notas-rrhh-competitividad-y-gestion.php>.
- Beristain, A. (2000). *Victimología: nueve palabras clave*. Valencia: Agapea.
- Colás, J. (2004). Las TIC en los Servicios Sociales. Red digital. Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas, 5. recuperado 04 de septiembre de 2018 en http://reddigital.cnice.mecd.es/5/firmas_nuevas/articulo7/colas_1.html
- Herrera, A. (2015). Una mirada reflexiva sobre las TIC en Educación Superior. Revista Electrónica de Investigación Educativa. 17 (1) 1-4.
- Ministerio de la Mujer (2014). Protocolo Intrasectorial de Atención a las Víctimas de Trata de Personas. Lima: Ministerio de la Mujer
- Ministerio Público (2014). *Protocolo del Ministerio Publico para la Atención de las Víctimas del Delito de Trata de Personas*. Lima: Ministerio Publico.
- Paredes, A. y Vásquez, A. (2015). Intervención social de enlace: una forma de terapia individual y social en víctimas de abuso sexual infantil. *Revista Digital de Trabajo Social Caleidoscopio*. 1(2), 65-73. Recuperado de https://issuu.com/reetsj1/docs/revista_digital_de_trabajo_social_c

Prieto, et al. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la educación y nuevos paradigmas del enfoque educativo. *Educación Médica Superior*, 25(1), 95-102

Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos. Aprobado Mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación 1558-2008-MP-FN del 12 de Noviembre de 2008.

Santás Jose (2015) *Intervención Social: El Reto de las Tic En el Trabajo Social Puente de Vallecas*. Madrid. España. Recuperado de <http://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>.

Vásquez, M. (2010). Manual Técnico para el Analista en Asistencia Social en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos. Manual presentado a la Presidencia de la Junta de Fiscales de Arequipa.

Vásquez, M. (2015). El trabajo social en la asistencia de víctimas y testigos de delitos penales. *Revista del Ministerio Público Arequipa Ratio & Actio*. 10(10), 96-102.

INTERNET

- http://www.mimdes.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1188%3Ael-programa-nacional-wawawasi-amplia-cobertura-a-favor-de-las-ninas-y-ninos
- <http://www4.essalud.gob.pe:7779/acredita/>
- <http://www.minsa.gob.pe/portada>
- <http://www.sis.gob.pe/Portal/index.html>
- <http://www.sisfoh.gob.pe>