

Uso de la tecnología en la profesión del Trabajo Social: Análisis y reflexiones desde el ejercicio profesional

Use of Technology in the Social Work Profession: Analysis and Reflections from Professional Practice

María Dolores Muñoz de Dios

Profesora del Departamento de Psicología-Área de Trabajo Social. Universidad de Jaén, España.

Alicia García Cuesta

Trabajadora Social. Universidad de Jaén, España

Cristina Belén Sampedro Palacios

Profesora del Departamento de Psicología-Área de Trabajo Social. Universidad de Jaén, España.

Cristina Díaz Román

Profesora del Departamento de Psicología-Área de Trabajo Social. Universidad de Jaén, España

Resumen

La tecnología se ha implantado en el quehacer diario de la población, repercutiendo a gran escala en el desarrollo del ejercicio laboral de numerosas profesiones. Este hecho empuja a conocer el impacto actual y las proyecciones de futuro que tiene la tecnología en la profesión del Trabajo Social. Para ello, se estudia el alcance que la tecnología ha tenido hasta la actualidad en diferentes ámbitos de actuación del Trabajo Social, conociendo por un lado los recursos y programas más utilizados y, a la vez, los beneficios y desventajas que tiene la incorporación de la digitalización en las técnicas y métodos de intervención del Trabajo social tanto para profesionales como para usuarios/a. A modo de análisis, se recoge la opinión de profesionales en ámbitos de intervención relacionados con salud, menores, Servicios Sociales, mayores, dependencia, inmigración y personas sin hogar, con el objetivo de conocer la opinión sobre las percepciones en cuanto al uso de la tecnología, así como los dilemas éticos a los que pueden llegar a enfrentarse. Previamente, y a modo de contexto teórico, se muestran referencias vinculadas al Trabajo Social, abordando conceptos relacionados con la tecnología y su incorporación al Trabajo Social. Para el trabajo se han realizado y analizado entrevistas en profundidad obteniendo como principal resultado que aún existe poca formación por parte de los/as profesionales en cuanto al uso de la tecnología, optando por complementar la atención humanizada con recursos tecnológicos, así como recalcan la mejora de la accesibilidad tecnológica en la profesión del Trabajo Social.

Palabras clave:

Trabajo social, Tecnología, Accesibilidad, Ética, Innovación

Abstract

Technology has been implemented in our daily work, having a far-reaching impact on the professional practice of numerous professions. This fact leads us to understand the current impact and future projections of technology in the social work profession. To this end, we study the current scope of technology in different areas of social work practice, examining the most widely used resources and programs and, at the same time, the benefits and disadvantages of incorporating digitalization into social work intervention techniques and methods for both professionals and users. As an analysis, we gather the opinions of professionals in intervention areas related to health, minors, social services, the elderly, dependency, immigration, and the homeless. The aim is to understand their perceptions regarding the use of technology, as well as the ethical dilemmas they may face. Previously, and as a theoretical context, we present references linked to social work, addressing concepts related to technology and its incorporation into social work. For this study, in-depth interviews were conducted and analyzed, revealing the main finding that professionals still lack training in the use of technology. They opted to complement humanized care with technological resources, and they emphasized the need to improve technological accessibility in the social work profession.

Keywords:

Social Work, Technology, Accessibility, Ethics, Innovation

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, la tecnología ha transformado múltiples disciplinas incluyendo áreas consideradas tradicionalmente más humanizadas como el Trabajo Social. Así mismo, el creciente desarrollo de la tecnología ha supuesto oportunidades, concretamente en la agilización de trámites o gestión de recursos y retos actuales como la emergencia de la Inteligencia Artificial (IA) en este ámbito, con un enfoque en su capacidad para mejorar la eficiencia en los diferentes ámbitos del Trabajo Social y los dilemas éticos asociados a su uso (Minguijón, 2022).

Haciendo un repaso por el recorrido histórico del Trabajo Social y con el interés de vincular la profesión en cuanto al impacto que tiene la tecnología en su desarrollo, es necesario recordar la definición global del Trabajo Social de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social:

“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2014).

Sin embargo, hablar del uso de la tecnología en Trabajo Social no es algo relativamente nuevo. Autores como Tibaná y Cruz (2020) señalan el Trabajo Social digital o el *e-social work* como un conjunto de acciones profesionales que atienden los principales problemas sociales dentro de la sociedad digital en la que nos encontramos identificando problemáticas como la brecha digital y la incorporación de métodos y técnicas digitales a la investigación social. Esta incorporación desde hace algunos años, hace necesario tener en cuenta los posibles beneficios y desventajas que puede tener el uso de la tecnología en una profesión que está tan humanizada pero también destacar los desafíos que afectan a su eficiencia y que ponen en duda la confianza en la tecnología (Caravaca, 2014).

A continuación, se presentan los aspectos que destacan en cuanto al impacto que supone para los/as profesionales y usuarios/as la introducción de la tecnología en el ámbito de lo social, así como aquellas cuestiones que han mejorado la calidad, eficacia y accesibilidad de la tecnología y cómo se está desarrollando en los diferentes ámbitos de intervención social. Por último, se recoge un análisis sobre el impacto de la emergencia de la IA en la actualidad y los dilemas éticos que existen en relación a la introducción de la tecnología en una profesión humanizada como es el Trabajo Social.

LA TECNOLOGÍA EN TRABAJO SOCIAL: ANTECEDENTES, CONTEXTO Y ACTUALIDAD

Mary Richmond fue consagrada como la madre del Trabajo Social; creó la Escuela de la Filantropía (1988) para cualificar a las visitadoras y que abordaran los problemas sociales de forma más profesional. En 1918 pasa a llamarse “Escuela del Trabajo Social”, la sociedad sigue avanzando y se comienza a institucionalizar con el objetivo de crear políticas sociales que agrupan materias recogidas en derechos fundamentales, como son la educación, la sanidad, la vivienda o el trabajo. La forma de dar respuesta a las necesidades sociales pasa de la caridad, a la beneficencia, posteriormente a la asistencia de una manera más sistemática y finalmente se crean los seguros sociales, siendo el primero de ellos destinado a trabajadores de la industria (Retiro Obrero Obligatorio, 1919). Junto a ello se crea el Instituto Nacional de Previsión, antecesor de la Seguridad Social y actualmente el Estado de Bienestar, sustentado por cuatro pilares: Educación, sanidad, Pensiones y el más importante, Servicios Sociales.

La tecnología, por el hecho de englobar un conjunto variado de conocimientos y hallazgos, posee una larga trayectoria histórica (Derry & Williams, 2004). Dentro del libro *Los 5 desafíos del Trabajo Social Digital*, en el I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital desarrollado en la UNED de España se define el Trabajo Social Digital como:

“Aquella especialidad del Trabajo Social que toma por objeto el análisis, evaluación e intervención del ámbito online. Estableciendo estrategias de acceso, evaluación de sus necesidades y donde se diseñan dinámicas de intervención y de empoderamiento de los usuarios en el ámbito digital. Podemos definirlo como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación aplicada en el ámbito del Trabajo Social y de los Servicios Sociales” (López, 2022)

Otros autores como Caravaca (2014) destacan el trabajo en red como un proceso de promoción de la autonomía, capacitación y obtención de recursos orientado a la facilitación del acceso virtual de los individuos o grupos que plantean demandas o carencias socialmente reconocidas en el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

(TIC) (p.15). Con la introducción de medios tecnológicos, se complementa la figura profesional tradicional del Trabajo Social con los “mediadores digitales” tanto para acompañar y facilitar el acceso a procesos administrativos con los/as usuarios/as que tengan dificultades como para participar en el diseño y rediseño de los procesos automatizados, pretendiendo que para ello se ubique en el centro a la persona y no a la tecnología, además de estudiar los casos exclusión, desigualdad, conflicto que se presentan dentro del ámbito digital.

La tecnología en Trabajo Social es algo visiblemente reciente, así se demuestra desde el Ministerio para la Transformación Digital y Función Pública con la “Agenda España Digital” (2026) con la que se pretende lograr un crecimiento económico más intenso y sostenido, rico en empleo de calidad, con mayor productividad y que contribuya a la cohesión social y territorial, aportando prosperidad y bienestar a todos los ciudadanos en todo el territorio. Se recalca un eje concreto que enfoca a las personas, cuya estrategia se centra principalmente en reducir la brecha digital, formar digitalmente a los profesionales y contribuir a facilitar el acceso a las herramientas digitales. Dentro de la “Agenda Española Digital” se encuentra el “Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas” que tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia y eficacia de las administraciones públicas, se busca impulsar la digitalización en políticas sociales mediante la actualización de nuevas tecnologías. Concretamente, en 2025 se espera que el 50% de los servicios públicos estén disponibles a través de app móvil.

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS) ha publicado un libro recientemente en el que se discuten, en el primer capítulo principalmente, los retos y oportunidades a los que se enfrentan los sistemas de protección social en la nueva sociedad digital (Dans, 2021). El libro llamado “Digitalización y Protección Social: desafíos para 2030” relata cuestiones tales como la automatización de procesos administrativos para agilizar trámites y reducir la carga burocrática, teletrabajo y atención remota que faciliten la intervención con usuarios a gran distancia, así como el análisis de datos para la toma de decisiones, con el objetivo de recopilar grandes volúmenes de datos e identificar patrones y necesidades emergentes, mejorando la planificación y eficacia de la intervención realizada.

Otras aplicaciones que se encuentran están ubicadas en el tercer sector, como por ejemplo la que impulsa el “Ministerio de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad” dentro de la línea N3 “Subvenciones dirigidas a entidades locales andaluzas para proyectos de inversión destinados a la transformación tecnológica de los Servicios Sociales con cargo a los Fondos Europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia” (2022). La finalidad de esta línea es subvencionar los programas desarrollados por las entidades locales que tengan como finalidad la adquisición de equipamiento tecnológico y de comunicaciones dirigidos a los centros y dispositivos de Servicios Sociales competencia de las entidades locales, para mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios y la accesibilidad de la ciudadanía, optimizar la gestión administrativa y posibilitar el acceso a los sistemas CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única electrónica de Andalucía y ProgreSSa, para la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios, así como facilitar el trabajo y comunicación con otros sistemas de información, tanto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA PARA PROFESIONALES Y USUARIOS/AS: PERCEPCIONES

Desde que se ha producido una creciente digitalización del Trabajo social en cada uno de sus diferentes ámbitos, para profesionales y usuarios/as ha supuesto un impacto tanto positivo como negativo. Según Alonso (2016), la labor de los profesionales ha ido evolucionando y teniendo los siguientes impactos:

- **Transformación de la práctica profesional:** La introducción de tecnologías como es el correo electrónico ha facilitado la comunicación entre usuarios/as y profesionales, siendo más directa e inmediata.
- **Desafíos éticos y deontológicos:** Se plantean nuevas cuestiones éticas en relación a la confidencialidad y la privacidad.
- **Necesidad de formación tecnológica:** Es necesario que los/as profesionales tengan conocimiento suficiente para utilizar las herramientas tecnológicas adquiridas de manera eficaz.

Por otro lado, existen diferentes aspectos positivos y negativos que han surgido con la introducción de la tecnología y que afectan tanto a usuarios/as como a profesionales. En concreto, unos de los retos a los que se enfrentan los/as profesionales es la capacidad de adaptación en su intervención a la sociedad de la información. Raya (2009) resalta que los/as trabajadores sociales como agentes de cambio deben ser conscientes de que el proceso de incorporación de las nuevas tecnologías a la profesión, no es un proceso fácil pero tampoco excesivamente complejo. Al igual que los profesionales deben incluir herramientas tecnológicas en las diferentes áreas de Trabajo Social, es importante conocer cuáles son los efectos para los/as usuarios/as que acceden a los servicios para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, también existen impactos a nivel negativo; autores como Alonso (2016) resaltan la brecha digital a que se enfrentan muchos/as usuarios/as y que no todos tienen el mismo acceso a los recursos.

LA TECNOLOGÍA COMO MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD

La tecnología aporta increíbles ventajas al Trabajo Social: mejora la colaboración y permite que trabajadores/as sociales y usuarios/as tengan acceso inmediato a la información y los programas, entre otros (VCU, 2023). En el ámbito de las TIC, la accesibilidad se define como el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad (Berners-Lee y Fischetti, 1999). En este sentido, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece la Accesibilidad como un Derecho Fundamental y señala la importancia de que los Estados identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras y aseguren que las personas con discapacidad puedan tener acceso a su entorno, al transporte, las instalaciones y los servicios públicos, y a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La tecnología ha traído numerosas ventajas acerca de la accesibilidad a los distintos servicios de la profesión del Trabajo Social, sobre todo para las personas con discapacidad, ofreciendo herramientas que faciliten su participación en la sociedad:

- **Comunicación:** La tecnología facilita la comunicación entre trabajadores/as sociales, usuarios/as y otros profesionales. Aplicaciones como traductores o software de voz y de texto facilitan la accesibilidad. Personas con movilidad reducida pueden usar comandos de voz para evitar realizar tareas manuales. Así se pretende fomentar la autonomía (Centro de Desarrollo de Competencias Digitales, 2024).
- **Gestión de casos:** La tecnología permite una gestión más organizada de la información de los casos, lo que facilita el acceso a los datos y la colaboración entre profesionales (Walden University, 2022). Existen aplicaciones que son utilizadas en servicios sociales y gestionadas por la Junta de Andalucía o Diputación de Jaén. Su función es la de registrar información de los casos y mantenerla organizada, así como también ofrece la posibilidad de comunicarte con otros profesionales y conocer el estado del expediente de los/as usuarios/as.
- **Participación:** La tecnología permite a personas con discapacidad y a otros colectivos, que por diversos motivos no pueden desplazarse a un lugar en concreto, participar en actividades sociales, educativas y laborales (Ceabad, 2024).
- **Mayor autonomía e independencia:** La tecnología facilita la realización de actividades cotidianas con grupos como las personas con discapacidad y promueve la independencia de los mismos (Gil, 2024).

Es importante destacar las iniciativas y proyectos que se están desarrollando para garantizar la accesibilidad, como la “Fundación iSocial” (Innovación en la Acción Social) que promueve la innovación en el sector de Servicios Sociales. También explora el uso de tecnologías como la realidad virtual para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad, creando entornos adaptados que faciliten la inclusión. Colaboran con numerosas entidades, a la vez que investigan, fomentan el intercambio de la buena práctica y organizan viajes (*Innotrips*) con el objetivo de aprender de otras culturas e incorporar la innovación en otros sistemas (Fundación iSocial, 2023). Otra organización a destacar es la “Fundación Cibervoluntarios” cuyo objetivo es reducir la brecha digital ofreciendo formación a grupos vulnerables sobre competencias tecnológicas, crean programas individualizados dependiendo de las necesidades de cada persona y promueven la integración social y laboral (Cibervoluntarios, 2025).

INTRODUCCIÓN DE TECNOLOGÍAS EMERGENTES EN TRABAJO SOCIAL

A lo largo del manuscrito se han ido mencionando estrategias, planes, recursos y herramientas que incorporan la tecnología en el ámbito del Trabajo Social. Sin embargo, existen otro tipo de recursos que incluyen la IA en su funcionamiento. Esta incorporación ha sido cuestionada, provocando que surjan dilemas éticos, entre la atención humanitaria y el uso de la tecnología en una profesión como es el Trabajo Social. Algunos aspectos son:

APARICIÓN DE LA IA EN UN MUNDO GLOBALIZADO

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia publicado en el año 2023 manifiesta que la IA es un campo de la informática que se enfoca en crear sistemas que puedan realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la percepción. Así mismo, surge en la década de 1940 cuando los matemáticos Norbert Wiener y John von Neumann, estaban trabajando en la teoría de los sistemas y la computación que sentaron las bases para la IA y que posteriormente McCarthy definiría como la ciencia y la ingeniería de hacer máquinas inteligentes, especialmente programas de computadora inteligente. Aunque la idea lleva existiendo más de 50 años, los avances informáticos junto con la amplitud de datos existentes no han permitido hasta la actualidad que sea una de las tecnologías que más atención despierta. Su funcionamiento se basa en algoritmos y modelos matemáticos para procesar grandes cantidades de datos y tomar decisiones basadas en patrones y reglas establecidas a través del aprendizaje automático.

Russell y Norvig (2009) apuntaban ya desde el año 1995 cuatro tipos de inteligencia artificial:

- **Sistemas que piensan como humanos:** se enfocan en la emulación de la inteligencia humana, tanto en comportamiento como en forma de pensar. Buscan imitar la forma en que los humanos piensan y resuelven problemas.
- **Sistemas que actúan como humanos:** se enfocan en la emulación de la inteligencia humana, pero solo en el comportamiento. Buscan imitar la forma en que los humanos se comportan y actúan en el mundo.
- **Sistemas que piensan racionalmente:** se enfocan en la resolución de problemas de manera lógica y racional. Buscan maximizar la eficiencia y la precisión de sus decisiones, sin considerar necesariamente el comportamiento humano.
- **Sistemas que actúan racionalmente:** se enfocan en la toma de decisiones y la acción en el mundo, buscando siempre tomar la mejor decisión posible basada en la información disponible.

En la actualidad los usos de la IA son variados; a continuación, se presentan los más populares según lo publicado por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia 2021-2026:

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| – Domótica | – Motores de Búsqueda |
| – Salud | – Traducción |
| – Industria | – Lucha contra la Desinformación |
| – Transporte | – Ciberseguridad |
| – Asistentes Virtuales | – Compras Online |
| – Administración Pública | – Comida y agricultura |

Autores como Nieto (2023) hacen alusión a los beneficios del uso de la IA; en concreto aquellos relacionados con el uso en la profesión del Trabajo Social:

- **Optimización de procesos:** La IA permite automatizar tareas administrativas y rutinarias, liberando así tiempo para que los trabajadores/as sociales puedan atender a los usuarios/as de manera más personalizada y atenta. La IA pueden manejar la programación, el seguimiento de casos y la gestión de documentos, optimizando la eficiencia y la productividad en la atención al usuario/a.
- **Análisis de datos y toma de decisiones:** Con la ayuda de algoritmos, la IA puede analizar grandes volúmenes de datos y extraer información relevante. Esto facilita a los/as trabajadores/as sociales la identificación de patrones, tendencias y necesidades emergentes en las comunidades que atienden. Además, la IA puede proporcionar recomendaciones basadas en datos, apoyando la toma de decisiones informadas y eficientes.
- **Personalización y accesibilidad:** La IA puede adaptarse a las necesidades individuales de las personas que atendemos. Mediante el uso de chatbots y asistentes virtuales, las personas pueden acceder a servicios de Trabajo Social a tiempo completo, durante todas las horas del día y todos los días de la semana. Esto mejora la accesibilidad y reduce las barreras de tiempo y ubicación. Además, la IA puede personalizar las intervenciones y los recursos según las características y preferencias de cada cliente, brindando un enfoque más efectivo y centrado en el individuo.
- **Detección temprana y prevención:** La IA puede analizar datos en tiempo real para identificar signos de riesgo o problemas potenciales. Esto permite intervenir de manera temprana, brindando apoyo preventivo y evitando que los problemas se intensifiquen. Además, la IA puede ayudar en la identificación de factores de riesgo y en la formulación de estrategias de intervención más efectivas.
- **Mejora de la calidad de los servicios:** La IA puede mejorar la calidad de los servicios de Trabajo Social a través de la detección de errores y la retroalimentación automatizada. Los sistemas de IA pueden monitorear la documentación y los informes, identificando posibles inconsistencias o problemas en tiempo real.

DILEMAS ÉTICOS A LOS QUE SE ENFRENTA LA PROFESIÓN

A pesar de los beneficios y usos que presenta la IA, hay que ser conscientes de los retos y dilemas que conlleva. Aiudo (2024) presenta los siguientes:

- **Puede existir sesgo entre usuarios/as:** Se perpetua la desigualdad. No todas las personas cuentan con acceso a las herramientas tecnológicas.
- **Preocupación sobre la confidencialidad y la privacidad:** Al exponer todos los datos personales de un/a usuario/a en una plataforma o en programa se cae en el prejuicio de qué esa información puede ser intercedida y descubierta de cara a la sociedad. Legalmente, la IA debe ser evaluada constantemente porque los datos personales de los usuarios están protegidos por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La violación de estos derechos puede suponer un problema tanto legal como social, ya que se trabaja con grupos especialmente vulnerables.

OBJETIVOS

El objetivo principal de esta investigación es conocer la percepción que tienen los/as profesionales del Trabajo Social sobre la Tecnología. Específicamente se analiza tanto el papel como las funciones e impacto que esta tiene en la profesión del Trabajo social. Como queda de manifiesto tanto en la introducción como en el contexto teórico, la tecnología ha transformado múltiples disciplinas, incluyendo entre ellas áreas tradicionalmente humanizadas como es el Trabajo Social, por lo que la tecnología se presenta como un atractivo ya instaurado, pero con importantes retos que afrontar.

Se ha tratado de conocer qué tecnologías son las que se utilizan por parte de los/as profesionales y usuarios/as en el ámbito del Trabajo Social; así como reflejar la relevancia de la accesibilidad; conocer los conflictos éticos a los que se enfrentan los/as profesionales y finalmente mencionar el uso de la IA que ya comienza a darse en la profesión. El análisis de los datos y la información incorporada quiere apoyar a la descripción de un fenómeno actual y en crecimiento, por lo que la finalidad de este trabajo es visibilizar la importancia que tiene la tecnología y poner en valor la opinión de los/as profesionales para proporcionar mejoras en su utilización que contribuyan a un progreso tanto en el ejercicio profesional como en la calidad de la atención a los/as usuarios/as.

METODOLOGÍA, PROCEDIMIENTO Y MUESTRA

El artículo sigue un enfoque cualitativo, que combina técnicas de análisis de documentos y teorías con la entrevista en profundidad. El análisis documental se ha utilizado como una técnica de investigación que implica la revisión y evaluación sistemática de documentos escritos como informes, transcripciones, registros y publicaciones, con el objetivo de obtener información y comprender mejor la historia de la tecnología, su uso específico en los diferentes ámbitos del Trabajo social (personas mayores, sanidad, servicios sociales...) y qué impacto supone socialmente y a los/as profesionales que trabajan con ella.

A su vez, la entrevista permite obtener detalles y captar sentimientos que no se ven reflejados en una encuesta (Medina, 2023), lo que ha permitido conocer con más subjetividad información sobre las percepciones y significados producidos por las experiencias de los/as participantes. La entrevista se utiliza ampliamente en diferentes campos, como la psicología, la sociología, la antropología y el Trabajo Social para investigar actitudes, comportamientos, motivaciones y experiencias personales (Kerlinger, 1975; Kerlinger y Lee, 2001). Se trata de una técnica de recolección de información planificada que ha permitido la interacción entre un/a entrevistado/a y un/a entrevistador/a con el objetivo de obtener información y opiniones detalladas sobre el uso de la tecnología en el desarrollo profesional.

Se trata de un método de investigación que se centra en la recopilación de datos precisos para comprender el papel que tiene la tecnología en la profesión del Trabajo Social, así como comportamientos y fenómenos relacionados con la percepción actual de los/as profesionales del ámbito del Trabajo Social con respecto al uso de la tecnología. Este enfoque permite comprender en profundidad la percepción, utilización, necesidades y/o el impacto del uso de la tecnología en el ámbito del Trabajo social (Compilatio, 2024).

En cuanto a los instrumentos utilizados se realiza un estado del arte a través de la revisión de la literatura científica más relevante sobre la tecnología y su uso en Servicios So-

ciales, utilizando bases de datos y/o buscadores como *Scopus* y *Google Scholar*. Siguiendo el enfoque cualitativo se han utilizado las entrevistas en profundidad, lo que ha permitido conocer con más subjetividad información sobre el uso de la tecnología en el desarrollo del ejercicio profesional.

Para conseguir un enfoque más subjetivo y flexible, se han realizado entrevistas a profesionales concretos del ámbito de lo social sobre el uso de las tecnologías en su vida cotidiana y sobre la opinión que tiene en relación a la inteligencia artificial, al uso de las tecnologías en los servicios sociales y a su aplicación en determinados ámbitos. En concreto se han realizado entrevistas a profesionales que desarrollan su ejercicio profesional en diferentes ámbitos: mayores, dependencia, Servicios Sociales, salud, menores, personas sin hogar e inmigración, todos en la provincia de Jaén. El análisis de resultados se realiza a través del programa “Atlas Ti” con el objetivo de analizar las entrevistas y poder obtener diferentes categorías en base a los resultados obtenidos.

Tabla 2. Codificación de profesionales entrevistados/as

| Codificación | Instituciones |
|--------------|--|
| E1 | Residencia de mayores |
| E2 | Residencia de mayores |
| E3 | Asociación de Alzheimer |
| E4 | Hogar Santa Clara (Personas sin hogar) |
| E5 | Jaén Acoge (Inmigrantes) |
| E6 | Servicios Sociales |
| E7 | Centro de Menores |
| E8 | Ámbito sanitario |

Fuente: Elaboración Propia, 2025

PRINCIPALES RESULTADOS

Los resultados se presentan en función del análisis de cuatro categorías principales: *Accesibilidad; Plataformas y Programas; Conflictos Éticos y Emergencia de la Inteligencia Artificial (IA)*.

ACCESIBILIDAD

Los/as profesionales entrevistados han enfatizado en la importancia de la accesibilidad en relación a la tecnología. Algunos de ellos piensan que no todos tienen el mismo acceso a los servicios ni cuentan con las herramientas necesarias para ello.

“Depende del colectivo de edad, personas más jóvenes pienso que sí, pero en personas mayores nada, aunque en tema de servicios sociales yo creo que no ha avanzado mucho vaya, porque se sigue demandando atención presencial con el trabajador social (...) la tecnología no ha avanzado mucho” (E2)

Por otro lado, algunos entrevistados encuentran ventajas en la aplicación de la tecnología en sus intervenciones, ya que les facilita el intercambio de datos y agiliza la comunicación.

“Tenemos un aplicativo que se llama “gestionándote” y ahí es donde tú por ejemplo vas poniendo las intervenciones que ha hecho cada área, jurídica, laboral, social y entonces ahí si no te da tiempo a hablar con la compañera, pues intentas ver que actuaciones se han realizado con ellos, también tenemos el correo electrónico corporativo y ahora estamos trabajando con el “M365”, (...) Como nosotros somos una asociación y claro nuestra financiación el 99% viene de proyectos que pedimos con ellos entonces al ser una federación que se ejecutan los programas con diferentes entidades dentro de la provincia pues el uso compartido de documentos y tal lo hacemos a través del M365, (...) porque ellos tienen acceso también a esa plataforma, ellos lo crean, nos dan el acceso a nosotros para que se mas fácil compartir los datos” (E5)

Muchos de ellos coinciden en que existe una brecha digital importante y que sobre todo las personas mayores presentan dificultades para acceder a cualquier tipo de trámite o gestión por sí mismos.

“Principalmente la edad de las personas, porque cuanto más mayor es una persona, peor lo tiene para acceder a las tecnologías. También que las personas en vez de hacerlo ellas mismas buscan a alguien para que se lo haga, entonces creo que la predisposición de la persona también es un factor importante” (E2).

Sin embargo, otras personas entrevistadas han encontrado barreras en el acceso a las herramientas tecnológicas.

“El principal obstáculo es que mucha gente no tiene acceso a internet o no dispone de un ordenador, por ejemplo, o un móvil para llevar a cabo ese tipo de trámites, sobre todo lo que hemos dicho la gente mayor, que cada vez se está todo digitalizando, informatizando más y los alejamos del acceso a esos recursos” (E1)

Se habla desde el punto de vistas de los/as usuarios y empatizando con las personas mayores, pero también existe una brecha importante en el acceso por parte de los mismos profesionales. Todos llegan a un acuerdo común en que no tienen la formación adecuada para introducir tecnología en su vida laboral

“A mi sin ir más lejos, yo cuando tengo algún problema llamo al de comunicación de caritas, y muchas veces se hecha las manos a la cabeza y me dice que soy una cateta, y es verdad, pero porque esto va avanzando a pasos agigantados” (E4).

Por ello se enfatiza en recibir una formación continuada para poder ofrecer servicios de calidad y adquirir las habilidades necesarias para solventar los problemas actuales

“Es cierto que si deberíamos de reciclarnos y que fuera obligatorio y las entidades privadas todavía nos podemos permitir el lujo de que no, pero las públicas debería de ser obligatorio (...) porque se pueden hacer las cosas más rápido y ágiles, pero o no hay dinero o no hay intención por parte del profesional, pero sí debería ser como una asignatura” (E4)

Algunas personas entrevistadas comentan que en algunos casos se tiene acceso a los recursos de manera ágil a través de un teléfono móvil, pero al no disponer de información sobre cómo usarlo, dificulta que la tecnología sirva de ayuda y se convierte en una barrera

“Las nuevas tecnologías es verdad que te facilitan mucho, pero otras veces es un mundo y hay veces que no tienes acceso, es verdad que ya todo el mundo tiene internet, a mí me dicen algunas personas: “es que no tengo correo”, y yo les digo: “mira, si tienes WhatsApp tienes correo” pero no saben” (E5).

PLATAFORMAS Y PROGRAMAS

Todos los/as entrevistados/as comparten el uso de diferentes programas y aplicaciones que les facilita la gestión y trámites de recursos. Existe una diferencia en relación a la organización que intervenga con los/as usuarios. Las asociaciones pequeñas no cuentan con recursos tecnológicos, ya sea porque carecen de volumen de usuarios con los que intervenir o porque la financiación que reciben proviene de subvenciones que no siempre consiguen.

“Nosotros aquí en la asociación no tenemos ningún programa, ni ninguna aplicación para el registro, yo simplemente utilizo Word y Excel, sobre todo eso, luego ya cada plataforma y cada entidad tiene una sede, las sedes electrónicas de los ayuntamientos, de la junta de Andalucía, de las fundaciones, solicitamos subvenciones, pero de programas y eso solo Word y Excel, sobre todo” (E3)

Ocurre igual en asociaciones que funcionan de manera asistencial

“Aquí las tecnologías son muy escasas, tenemos un ordenador, funcionamos con un programa propio de Cáritas que se llama “SIFE” en el que llevamos el registro de las atenciones que le damos a las personas, vamos anotando si se duchan, si comen, porque luego nosotros tenemos que justificar (...) el dinero que nos dan mediante IRPF o andaluz o estatal y eso es lo que utilizamos. Si ellos necesitan una cita médica nos metemos directamente en internet y buscamos: “cita médica”, “cita de la seguridad social” o “cita extranjería”, (...) pedimos su certificado digital y los ayudamos a gestionar sus citas, pero vamos que tampoco tenemos unas tecnologías muy avanzadas, funcionamos ya te digo con un ordenador con Wifi para que ellos también puedan tener acceso a datos y ellos puedan también hablar con su familia y la gente que son de fuera y poco más”

Sin embargo, en otras organizaciones que dependen de la Junta de Andalucía, del gobierno o de otro tipo de entidad mayor con más recursos, los/as entrevistados utilizan plataformas más variadas.

“En salud, lo que utilizamos y que en trabajo social tenemos acceso es un programa que se llama “Diraya”, solamente tenemos eso, ahí es donde viene la historia de salud digital del ciudadano, (...) yo solamente puedo acceder ahí y según por donde acceda tengo permiso para ver unas historias clínicas u otras” (E8).

Las personas entrevistadas que trabajan en Servicios Sociales acceden a un mayor número de plataformas ya que intervienen con diversos grupos vulnerables. El gobierno autonómico les facilita el intercambio y el seguimiento de los expedientes y trámites realizados. Esto supone una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

“Yo uso el ordenador, móvil, fotocopidora, impresora. Utilizo Acivit, UDS de Diputación, Sirmi, Netgefys y Cohesiona, que son aplicaciones para bienestar social. Estamos conectadas de forma virtual con la diputación. GCA que es de dependencia y el Visor Profesional. También Internet y google” (E6)

Aunque, por otro lado, existen desventajas acerca del uso de esas plataformas y que ralentizan las intervenciones de los/as profesionales:

“Fatal conexión de wifi, se va el ordenador cada dos por tres (...) hay mucha burocracia, muchos documentos, aunque sea digital. Hay anexos que no están actualizados y hay registros obsoletos” (E6)

CONFLICTOS ÉTICOS

“Pienso que el Trabajo Social y las tecnologías son un poco incompatibles, porque por ejemplo una persona que va a contarte sus problemas no le puedes poner una máquina. La máquina no tiene empatía, no tiene ningún tipo de sentimientos que podamos expresarle a esa persona. Pero, por otro lado, también habría que darles una oportunidad a las tecnologías, puede ser que en algún aspecto sí pueda funcionar, pero cuando es atención directa con la persona, para contar problemas, para lo que es Trabajo Social siempre es importante que haya una persona” (E2).

Con la frase de una de las personas entrevistadas, se refleja la complementariedad que buscan los/as profesionales respecto a la tecnología y al Trabajo Social. Resaltan los límites éticos y anteponen la atención personalizada a la toma de decisiones a través de una plataforma.

“El reglamento no se ajusta a las realidades y te ponen muchas trabas para cualquier gestión. (...) En la emergencia social, hay usuarios/as que superan los ingresos y el informe no deja que reciba la prestación” (E6)

Los programas a los que se acceden en las organizaciones públicas, no se ajustan a las realidades de los/as usuarios/as, abarca temáticas generalizadas y no permite categorizar una necesidad con todas sus diferentes variables. Cada individuo tiene circunstancias personales y sociales, las plataformas en las que se registran los datos no permiten contemplarlas todas, por lo que las herramientas de los trabajadores/as sociales, como el diagnóstico, pueden ser determinantes para que una persona acceda a la prestación solicitada.

“Siempre teniendo en cuenta una serie de limitaciones y teniendo en cuenta que nuestra profesión es hablar e interactuar con las personas porque trabajamos con personas vulnerables, con sectores vulnerables, entonces utilizarla, pero en su justa medida” (E1)

En colectivos especialmente vulnerables como son los menores, la profesional entrevistada destaca la eficacia de la tecnología a la hora de buscar patrones y evitar un posible conflicto. Sin embargo, enfatiza en que la última decisión la debe tener el/la profesional.

“Permitiría detectar riesgos de manera anticipada, ofrecer herramientas de prevención y facilitar programas de concienciación interactivos. Sin embargo, creo que debería complementarse con una intervención humana eficaz y cercana” (E7)

Como último punto a destacar, existen profesionales entrevistados/as que, aunque prefieren una intervención personal, plantean el uso de la tecnología como alternativa a muchos problemas que se están desarrollando en la actualidad y que los recursos humanos no pueden cubrir

“Sustituir no, si pudiéramos elegir, elegiríamos siempre el contacto personal, una conversación personal, pero eso vamos encaminados a que no, que no es muy humano, por ejemplo, ahora los mayores que viven solos está creciendo una barbaridad, yo creo que va a ser muy difícil porque algunos bueno, viven solos y están bien en su casa perfectamente con algún tipo de apoyos, ayuda a domicilio, el tema de tele asistencia es muy útil” (E8).

Sin embargo, también existen opiniones contrarias en relación a las personas mayores

“El calor humano al final no lo puede sustituir una maquina por que el Trabajo Social yo pienso que es muy humanitario como he dicho antes. Puede ser que para algunas personas sea solución (...), pero la humanidad no se puede sustituir, porque yo me imagino de mayor y me siento sola porque es verdad que las personas mayores tienen menos relación con el entorno y a mí me ponen aquí un robot y me quedo como parada, porque al final todos vamos a llegar a mayores y no hace falta imaginar nada, si no ponte en esa situación, a mí personalmente no me gusta” (E1)

Los/as profesionales entrevistados/as coinciden en que las tecnologías han agilizado el tema burocrático y que son útiles para tramitar solicitudes, sin embargo, resaltan la idea de no perder el lado humanitario y anteponer la atención personalizada para que los/as usuarios no se sientan abandonados/as.

“La gente que nosotros atendemos necesita el contacto humano, cercanía, cariño, escucha, comprensión (...) el hecho de que se sienten aquí y hablen y se desahoguen, no les arreglamos la vida, pero los escuchas un rato les das un poco de vidilla, se sienten atendidos y se van y yo creo que eso una máquina, pues no te lo da. Entonces esa es la labor nuestra, aparte de que cubrimos sus necesidades básicas como es la alimentación, la higiene, el descanso, van un poco más allá, escuchamos, atendemos, tenemos presencia, acompañamos al médico, que parece una tontería, pero a nadie nos gusta ir solos al médico, porque a lo mejor estas pendientes de que te den un resultado que puede ser difícil, entonces todo eso una maquina no lo hace” (E4)

EMERGENCIA DE LA IA

La IA es algo relativamente nuevo que aún no se encuentra del todo incorporado a nuestra sociedad. Los/as profesionales entrevistados/as desconocen casi en su totalidad las funciones y la utilidad que pueda llegar a tener en el ámbito de Trabajo Social.

“Yo es que de Inteligencia Artificial te digo que soy una autentica cateta, o sea creo que todo bien gestionado está bien, bien utilizado te puede ayudar, pero desvirtuado puede crear problemas, porque incluso puedes simular la voz de una persona para que parezca otra persona y que diga algo que no ha dicho, en un momento dado puede crear problemas, entonces todo bien utilizado en su justa medida creo que es bueno, luego depende de las manos en que caiga y con qué fin lo quieren utilizar” (E4)

Cuando las personas desconocen una herramienta o una situación, tienden a temerle porque no saben cuál es su función. Los/as entrevistados coinciden en que hay que tener mucho cuidado con la IA, pero que sería una gran ayuda una vez que esté desarrollada en los diferentes programas.

“Con uso limitado porque entonces ya es como que estamos adaptando nuestras intervenciones a lo que diga una máquina, entonces no podemos caer en la tentación de siempre acudir a la IA” (E1)

La IA puede ayudar, como ya lo hace en diferentes ámbitos, pero los profesionales se resisten a que se pierda el lado humanitario del Trabajo Social para cambiarlo por una inteligencia artificial. Habría que seguir trabajando en desarrollarla y conocer qué usos se le puede aplicar que no excedan los límites impuestos por los/as profesionales

“Yo creo que no, y menos en nuestra profesión, espero que no. Ahora, en una ingeniería o una administración de empresas puede ser que haya más posibilidad, pero cuando es una profesión como psicología, terapia ocupacional o pedagogía, yo creo que en ese tipo de profesiones el sentido de

interacción entre las personas o de atención personalizada no se va a perder. Por eso me da miedo la IA, porque no sabes por dónde te va a salir, a lo mejor dentro de cien años no existe la figura del psicólogo. Es imposible que una máquina haga eso, somos personas y necesitamos interactuar entre nosotros, aunque últimamente haya mucho individualismo y las personas tengan el ego muy alto, se ha demostrado que siempre hemos sobrevivido ayudándonos los unos a los otros”

CONCLUSIONES

A pesar de las estrategias y herramientas que ya se encuentran desarrolladas, son muchos/as los/as profesionales que carecen de formación específica en la materia, por lo que una de las conclusiones que se pueden abordar tras la investigación realizada es que dichos profesionales, demandan, de manera urgente, formación específica para el conocimiento y uso eficiente de las herramientas existentes. También existen usuarios/as que no tienen acceso a la tecnología emergente, ya sea por la edad o por contar con pocos recursos. En este caso, queda patente que también emerge la necesidad de formar a este grupo de población mayor en el manejo de las tecnologías para favorecer su incorporación a esta sociedad tecnológica, así como la implementación de otros canales de acceso a la información que no conlleven el uso de la tecnología, garantizando así, que cualquier persona, independientemente de sus circunstancias, pueda acceder al sistema en igualdad de condiciones. Muchas instituciones y organizaciones no cuentan con las plataformas o con el acceso a los datos que deberían de tener para garantizar la accesibilidad, calidad y eficacia que se pretende obtener.

En relación a los conflictos éticos por el uso de la tecnología en la profesión del Trabajo Social, se resalta el pensamiento de seguir desarrollando la tecnología como tal para agilizar trámites y burocracia. Hay que tener en cuenta que la IA no deja de ser una herramienta que es alimentada por la mente humana, por lo tanto, si los/as profesionales cesan en la actividad de incorporar nuevos datos, se hace imposible seguir empleando esta herramienta para algunos procesos, ya que no va a tener la información disponible para poder dar respuestas. Incorporar la IA para facilitar las intervenciones sociales es algo prioritario y necesario, ya que agilizaría mucho los trámites, sin embargo, no hay que perder la parte humanitaria de la profesión y aprovechar el recurso de la tecnología para realizar intervenciones personalizadas y dedicarles a los usuarios el tiempo que requieren. Hasta el momento, no se ha comprobado que la tecnología o en este caso concreto la IA, pueda reconocer los diferentes sentimientos que las personas usuarias pueden demostrar, por lo que sigue siendo necesaria la conservación de la mente humana para comprender el proceso, la información y la percepción como un elemento único que interactúa de manera conjunta.

Por último, es importante señalar que se debe tener en cuenta el criterio de los/as profesionales y su experiencia. Se debe pensar en la situación de cada persona y en sus necesidades, un ordenador va a ofrecer una respuesta automatizada y no va a satisfacer la necesidad. Se concluye que es necesario seguir entrenando a la IA para que pueda ofrecer, en el futuro, propuesta de intervención más individualizadas y adaptadas a las necesidades y demandas de la persona o personas usuarias. Eso se puede conseguir instaurando patrones de comportamiento o de problemáticas asociadas, aunque es cierto, que siempre, debe pasar el último filtro por parte del profesional, que será quien tenga el conocimiento y la experiencia para saber si la propuesta coincide con lo que la persona usuaria necesita

o hay que hacer modificaciones. Se deben utilizar los recursos tecnológicos, pero de forma limitada y que siempre el/la profesional tome la última decisión.

Toda esta información lleva a plantearse una nueva investigación que pueda comprobar, de manera más exhaustiva, cómo sigue evolucionando la implementación de la tecnología y la inteligencia artificial en el ámbito del Trabajo Social. Por el momento, existe variedad de opiniones con respecto al tema entre las personas entrevistadas, principalmente, estas respuestas dependen mucho de la implicación personal que cada profesional haya puesto en el tema, de su conocimiento tecnológico y de las herramientas a las que tenga alcance en su ámbito profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alicio. (9 de junio de 2022). *Accesibilidad a la tecnología*. Alice Biometrics. Alice Web. Recuperado de <https://alicebiometrics.com/accesibilidad-a-la-tecnologia/>
- Cibervoluntarios. (2025). ¿Sobre qué tema tecnológico quieres aprender?. Cibervoluntarios.org. Recuperado de <https://www.cibervoluntarios.org/>
- Compilatio. (2024). *Comprender la investigación cualitativa: definición, métodos, diseño, recopilación y análisis de datos*. Recuperado de <https://www.compilatio.net/es/noticias/investigacion-cualitativa>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2014). *Definición global del Trabajo Social. Declaración Presentada en la conferencia de Melbourne*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Consejo General del Trabajo Social. (2022). *Definición Internacional de Trabajo Social*. Recuperado de <https://www.catrabajosocial.es/noticias/definicion-internacional-de-trabajo-social/8529/view#:~:text=El%20trabajo%20social%20es%20una,la%20liberaci%C3%B3n%20de%20las%20personas>
- Derry, T. K., y Williams, T. I. (1995). *Historia de la tecnología. I: Desde la antigüedad hasta 1750*. Siglo XXI de España Editores, SA.
- Díaz, A. (2015). *Evolución de las nuevas tecnologías en el Trabajo Social* [Trabajo Académico]. Facultad de Educación y Trabajo Social. Universidad de Valladolid.
- Dans, E. (2021). Ciudadanía digital en Pastor, A. Digitalización y protección social: 30 desafíos para 2030. Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. <https://www.enriquedans.com/wp-content/uploads/2021/12/Digitalizacion-y-proteccion-social.pdf>
- Siete Estrellas Social Mente. (31 enero de 2024). *Breve historia del Trabajo Social y Mary Richmond, su pionera*. Siete Estrellas. Recuperado de <https://siete-estrellas.com/historia-trabajo-social>
- Fundación iSocial. (2023). *Conocimiento–Fundació iSocial. Innovació en l'acció social*. Fundació iSocial. Recuperado de <https://isocial.cat/es/conocimiento/>

- Gil, I. (2024) *Las Nuevas Tecnologías al servicio de la discapacidad*. Diversidad e Inclusión. Fundación Adeco. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/blog-diversidad-inclusion/las-nuevas-tecnologias-al-servicio-de-la-discapacidad/#:~:text=Adem%C3%A1s%20de%20impactar%20positivamente%20en,incrementar%20su%20autonom%C3%ADa%20e%20independencia>
- Guamán, L.M., Macías, D, C., Zambrazo, K. A. y Guillen, S. A. (2024). Impacto de la digitalización en la intervención social. Oportunidades y desafíos para trabajadores sociales. *Boletín Científico Ideas y Voces*, 4(3), 130-116. <https://doi.org/10.60100/bciv.v4i3.163>
- Junta de Andalucía. (2023). *El encuentro Tecnosocial acercará a la ciudadanía los avances tecnológicos en servicios sociales*. Recuperado de <https://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/social/179362/ConsejeriadeInclusionSocial/Tecnosocial/LolesLopez/ciudadania/avancetecnologicos/serviciossociales>
- López Peláez, A. (2020, septiembre). Definición de trabajo social digital. Ponencia en el I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital, UNED, España. Citado en Tibaná Ríos, D. C. (2022). Recuperado de <https://contenidosdigitales.uned.es/fez/view/intecca%3AVideoCMAV-5ed90a635578f26d9d05ec12>
- Nieto, V. (2023) 5 ejemplos para usar la Inteligencia Artificial en Trabajo Social. Victornietoweb. Recuperado de <https://victornieto.es/5-ejemplos-para-usar-la-inteligencia-artificial-en-trabajo-social/>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, M. C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de innovación, ciencia y tecnología.
- Guinot, C. (2008). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. DEUSTO.
- Minguíjon, J., y Serrano-Martínez, C. (2022). La Inteligencia Artificial en los Servicios Sociales: estado de la cuestión y posibles desarrollos futuros. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(2), 319-329. <https://doi.org/10.5209/cuts.78747>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2021). Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025. Gobierno de España. Recuperado de https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_digitalizacion_administraciones_publicas.pdf
- Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. (2025). *Servicios Sociales* Recuperado de <https://www.dsca.gob.es/es/derechos-sociales/servicios-sociales>
- Raya, E. y Santolaya, M. P. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el Trabajo Social. *Postularia: Revista de Trabajo Social*, 9(1), 83-92
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2025). *S.E. de Digitalización e Inteligencia Artificial y S.E. de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales-España Digital 2026*. Recuperado de https://avance.digital.gob.es/programas-avance-digital/Paginas/Espana_Digital_2026.aspx

- Fernández, S. (2019). Conocer, Integrar y Divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en el Trabajo Social. Recuperado de file:///C:/Users/PORTATIL/Downloads/43_68.pdf
- Martín, I. (2018). Técnicas de intervención en trabajo social. *Departamento de Sociología y Trabajo Social; Soziologia eta Gizarte Langintza Saila*. Recuperado de https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/52049/mod_resource/content/9/Tema%201.%20TC3%Agcnicas%20de%20Intervenci%C3%B3n%20en%20TS%20%281%29.pdf
- Centro de Desarrollo de Competencias Digitales Castilla y la Mancha. (2025). Tecnología inclusiva: Soluciones tecnológicas para impulsar la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. BILIB. <https://www.bilib.es/actualidad/articulos-tecnologicos/post/noticia/tecnologia-inclusiva-soluciones-tecnologicas-para-impulsar-la-inclusion-social-y-laboral-de-las-personas-con-discapacidad#:~:text=Desde%20la%20posibilidad%20de%20realizar,un%20catalizador%20para%20la%20inclusi%C3%B3n>
- Tibaná, D. C. (2022). *Los cinco desafíos del trabajo social digital*; Corporación universitaria Minuto de Dios. UNIMINUTOS. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/3b1053f1-4336-4499-b3b7-95f6a6e173df/content>