

# CAPÍTULO XVI.

## INTERVENCIÓN SOCIAL DE LOS PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DIGITALES

MARÍA AYUSO-GOIG<sup>1</sup>, MARGARITA VASCO-GÓNZALEZ<sup>2</sup>,  
ÁNGEL DE-JUANAS OLIVA<sup>3</sup> Y DIEGO GALÁN-CASADO<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), <sup>2</sup>Universidad Antonio de Nebrija,

<sup>3</sup>Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

DOI: 10.14679/3072

### 1. INNOVACIÓN EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL ANTE EL DESAFÍO DE LA EVOLUCIÓN DIGITAL

La innovación es un proceso que posibilita la adaptación a diferentes retos mediante la introducción de distintas fórmulas de mejora aplicadas en el diseño, la producción o los servicios con la intención de generar un cambio positivo y crear conocimiento (Manual de Oslo, 2005). Concretamente, la innovación social se refiere a innovaciones que favorecen a la sociedad en su conjunto y mejoran su capacidad de actuar a partir del desarrollo de bienes y servicios que satisfacen necesidades de carácter social y, a su vez, generan nuevas relaciones o colaboraciones (Pastor y Balbinot, 2021). Esta realidad impuesta en las sociedades actuales conlleva necesariamente que las organizaciones, para alcanzar sus objetivos, implementen cambios que las hagan más sostenibles, flexibles o creativas y, cuyo valor añadido, se distinga del resto de las entidades para lo que requieren, además, una visión amplia y global del sector en el que se ubiquen (Rubier, 2019).

Atendiendo a esta realidad, Román y colaboradores (2019) señalan, entre las mejoras que las empresas y/o entidades están implementando para el fomento de los procesos innovadores, el cambio en sus estructuras internas, tradicionalmente jerarquizadas y departamentalizadas, a formas de distribución horizontal que facilitan la integración y la relación de las personas.

Esta distribución permite la participación y el protagonismo de los trabajadores de las entidades otorgando más relevancia al equipo, pero requiere, necesariamente, de dos elementos que van a determinar la capacidad de innovación de la organización y que están relacionados, por un lado, con la formación de las personas que constituyen parte de una empresa o institución (Favila-Tello y Armas-Arévalos, 2019) y, por otro,

con la instalación de procesos o sistemas de producción que emplean la tecnología (Estrada et al., 2019).

De acuerdo con Borneo (2020), la presencia de las herramientas tecnológicas en la vida de las personas en general, y en los procesos de la administración pública en particular, requieren que las organizaciones que trabajan con personas se adapten a este nuevo orden social y laboral liderado por la tecnología.

En relación con lo expuesto, Pacheco y colaboradores (2018) señalan que las entidades con propósitos solidarios deben asumir el reto tecnológico que se plantea actualmente ya que, tal y como afirman los autores, el uso de los recursos tecnológicos y el fomento de la innovación permiten el desarrollo y el crecimiento sin brechas digitales.

Desde esta perspectiva hemos de tomar conciencia sobre la necesidad de que los servicios sociales sean cada vez más innovadores de modo que permitan ofrecer una prestación a la altura del siglo XXI. Así como evidencia el trabajo de Castillo y colaboradores (2017), el uso, por parte de los trabajadores sociales, de los recursos que pone a su disposición la tecnología permite mayor alcance en la difusión e intercambio de información tornándose, dentro del ámbito de la intervención, como una herramienta fundamental para el trabajo más proactivo y colaborativo. En esta misma línea Palomar (2016) señala la importancia de que los empleados públicos utilicen herramientas de tecnología digital como las redes sociales –a modo de vehículo para ofrecer un servicio más próximo, participativo, abierto y transparente a los usuarios de manera que se garantice el cumplimiento de los objetivos que se proponen.

Del mismo modo, Arriazau y Fernández-Pacheco (2013), proponen algunas situaciones de cómo la utilización de estas herramientas supone un aliado en diversos escenarios que se dan en el contexto del trabajo social como pueden ser:

- Dificultades en las que el proceso comunicativo oral presente algún problema debido a una discapacidad auditiva o lingüísticas.
- Usuarios que presenten problemas de movilidad o alguna situación que no haga posible el desplazamiento de manera normalizada.
- Situaciones que impidan la realización de reuniones de manera presencial como en centros penitenciarios donde no sea posible la intervención presencial.

Cabe señalar que los recursos digitales son un elemento que ayuda en la práctica diaria de la profesión, tanto en un nivel administrativo, como en un nivel de trabajo con el usuario de los distintos recursos y programas que se pueden movilizar en su ayuda (Pérez-Lagares et al., 2012). De tal manera, la integración de redes sociales, webs o wikis permite manejar gran cantidad de datos de manera flexible de modo que facilita su interpretación redundando en la mejora de la evaluación de la intervención e incluso en la denuncia de problemas sociales, cuya difusión mediante las distintas posibilidades que ofrecen las TIC, promueve el avance social, el cual se relaciona con valores como el bienestar, calidad de vida o el adecuado funcionamiento de los servicios y se vincula con el concepto de innovación social (Peña et al., 2020).

## 2. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES ENTRE LOS PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES

La proliferación de tecnologías digitales ha permeado todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo los servicios sociales (Barsky, 2017; De-Juanas et al., 2023; Munuera Gómez, 2016; Pink et al., 2022; Raya y Santolaya, 2009; Reamer, 2023). En este apartado se aborda cómo la implementación de herramientas digitales, tales como plataformas de redes sociales, acceso a Internet, aplicaciones de mensajería como WhatsApp y diferentes dispositivos informáticos, ha alterado sustancialmente la manera en que los profesionales del ámbito de los servicios sociales encauzan sus labores y establecen vínculos con las comunidades a las que prestan asistencia.

La metamorfosis gradual de los servicios sociales en paralelo con el avance tecnológico ha sido un proceso de larga data, atravesado por múltiples desafíos que han permitido transitar desde el manejo de documentación en formato papel hacia una era donde la información es accesible con un simple clic (Criado y Gil, 2019). Desde la perspectiva de los usuarios, la digitalización ha agilizado el acceso a recursos sociales y ha fomentado una colaboración más fluida entre los profesionales (Benjamín, 2023).

Basándonos en las afirmaciones de Bringué y Sádaba (2009), nos encontramos en un contexto y ante una sociedad cada vez más equipada, móvil, precoz, multitarea y emancipada. A pesar de la evidente brecha digital existente en determinados entornos, en la mayoría de los contextos sociales encontramos dispositivos o medios que posibilitan el acceso a las tecnologías digitales emergentes, lo que favorece procesos de comunicación e intervención más ágiles, eficaces y recíprocos.

La adopción de herramientas digitales ha derivado en mejoras sustanciales en la eficiencia y la eficacia de los servicios sociales (Barsky, 2017). Los profesionales tienen la capacidad de acceder a información relevante de forma inmediata y precisa, facilitando la toma de decisiones fundamentadas. La comunicación instantánea entre profesionales y usuarios ha reducido las barreras temporales y geográficas, posibilitando respuestas ágiles ante situaciones críticas. Además, la digitalización ha brindado nuevas oportunidades de interacción con las comunidades mediante campañas de concienciación en línea y plataformas de participación ciudadana (Hopke y Paris, 2021).

Uno de los beneficios más destacados del uso de recursos digitales en la intervención social está representado por las posibilidades para amplificar el alcance de las campañas de sensibilización y concienciación sobre cuestiones sociales importantes que afectan tanto a los beneficiarios como a los profesionales que trabajan con ellos (Gómez-Marí et al., 2021). Mediante su uso, no solo los profesionales pueden llegar a un público más amplio y diverso, generando conciencia y fomentando el compromiso de la comunidad, sino que también se reconoce su trabajo y adquieren visibilidad (Herman, 2020). Asimismo, permiten la creación de comunidades virtuales donde los beneficiarios pueden compartir sus experiencias, encontrar apoyo entre pares y establecer conexiones con personas en situaciones similares, favoreciendo la recopilación y el análisis de datos sobre los beneficiarios, lo que permite a los profesionales adaptar

y personalizar los servicios de acuerdo con las necesidades individuales (Aguilar et al., 2018).

Por último y en consonancia con la utilización de los recursos digitales en la intervención social, no debemos olvidarnos de la aparición de herramientas específicas destinadas a colectivos y realidades particulares. Los sistemas de control destinados a las personas mayores para mejorar su atención personalizada desde una perspectiva psicosocial, los dispositivos para prevenir situaciones violentas, los medios destinados a la búsqueda de empleo y orientación laboral, las campañas virtuales de Micromecenazgo o Crowdfunding (Fernández-Riquelme, 2018) son solo algunos ejemplos que permiten a los profesionales promover procesos inclusivos plenos y de esta manera reducir la exclusión social.

## **2.1. Herramientas Digitales en la Práctica de los Servicios Sociales**

### ***Redes sociales***

Las redes sociales se han erigido como una herramienta de gran alcance para la sociedad en general y para los profesionales de los servicios sociales. Plataformas como Facebook, Twitter e Instagram propician la divulgación de información sobre programas y recursos disponibles, llegando a audiencias más diversas y numerosas. Asimismo, de acuerdo con De Rosa (2017), las redes sociales fomentan la creación de comunidades virtuales donde individuos pueden compartir vivencias, brindarse apoyo mutuo y participar en diálogos sustantivos sobre cuestiones sociales. De tal manera, las redes sociales se han convertido en un nuevo medio de socialización, una tecnología en la que no solo se valora lo que se comparte, las actividades que se llevan a cabo o la participación de todos los que integran una red, sino, sobre todo, la capacidad de construir relaciones entre “amigos” o “seguidores” (Ruiz y De-Juanas, 2013). Este entorno digital es un espacio que los profesionales de los servicios sociales deben conocer y manejar para poder llevar a cabo sus intervenciones de un modo holístico y también para generar un tejido en red con otros profesionales de su sector. Además, en el marco de los servicios sociales, uno de los principales retos es aumentar la comprensión de las fortalezas y problemas de las diversas comunidades en las que intervienen. En este sentido, los diferentes modelos y teorías utilizadas pueden ser complementadas con el trabajo a través de las redes sociales, consideradas un paradigma global que está interrelacionado con los diferentes niveles de intervención (individual, grupal, comunitario, etc.) (Rodríguez-Álvarez, 2016; Villalba-Quesada, 2009).

### ***Internet y plataformas en línea***

La capacidad de acceder a un amplio espectro de recursos en línea ha revolucionado la investigación y capacitación en el campo de los servicios sociales. En efecto, hoy día los profesionales pueden mantenerse al tanto de las investigaciones más recientes, tendencias y mejores prácticas a través de blogs, revistas electrónicas y cursos virtuales

gracias al uso de las TIC (Santás y Abril, 2020). Esto no solo enriquece su acervo de conocimientos, sino que también contribuye a un mejoramiento constante de la calidad de los servicios que dispensan.

Asimismo, los profesionales de los servicios sociales también tienen la capacidad de poder comunicarse de manera rápida y eficaz con las entidades con las que colaboran a través de las páginas web de estos recursos. Como establecen Morales-Vargas y colaboradores (2020), las páginas web suponen el canal de comunicación más utilizado en la actualidad. A su vez, Alonso-Colchón (2019) determina que el 92% de las ONG y entidades sociales a nivel mundial tienen un sitio web y que el 87% son compatibles con otros dispositivos, favoreciendo posibilidades de comunicación a un coste muy bajo, información sin límites de espacio o tiempo, posibilidad de interactividad y comunicación o publicación de noticias, informes y resultados de acciones sociales (Arroyo et al., 2010; Caralt et al., 2017).

### ***WhatsApp y otras herramientas de comunicación instantánea***

La situación resultante de la pandemia COVID-19 supuso un reto para los servicios sociales, especialmente por las restricciones de movimiento. En este contexto, la tecnología impulsó las interacciones sociales y permitió que los servicios sociales pudieran mantener su flujo de trabajo con los beneficiarios al día (Mateo et al., 2021). Estas herramientas digitales llegaron para quedarse y se han integrado en el funcionamiento de los servicios sociales tanto para uso interno como para trabajar con los beneficiarios. Entre las tecnologías y herramientas digitales que más se utilizan por los servicios sociales se encuentran las aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp, que como recalcan Criado y Gil (2019), agilizan la comunicación interna entre profesionales y permiten una interacción más estrecha con los beneficiarios. Los profesionales pueden enviar recordatorios, compartir información pertinente y establecer un canal de comunicación directo y confidencial con aquellos a quienes prestan asistencia, lo que además puede favorecer procesos evaluativos más cercanos que favorezcan una mejor usabilidad desde una perspectiva pedagógica (Cascales-Martínez et al., 2020).

En esta misma línea, no debemos obviar otras aplicaciones como pueden ser *Google Forms*, cuyo diseño nos permite incluir el tipo de respuesta que nos puede aportar el participante, crear formularios multipáginas, determinar la obligatoriedad de la pregunta, incluir documentos gráficos, etc. En definitiva, una forma de evaluar y obtener información de manera sencilla donde cualquier usuario con nociones básicas y con un dispositivo móvil puede formar parte del proceso.

La gestión de documentos en la nube también puede ser de interés para que los profesionales puedan compartir y gestionar información. Para ello, recursos como *Onedrive*, *Dropbox* o *Wetransfer*, entre otros, permiten la sincronización de archivos, donde, en algunos casos, múltiples participantes pueden colaborar en la cumplimenta-

ción de documentos para obtener una visión más concreta de una determinada realidad al igual que un proceso evaluador más eficaz.

Por otra parte, encontramos también herramientas digitales colaborativas y de comunicación más especializadas como es el caso de ASANA y SLACK. Como establecen García-Castilla y colaboradores (en prensa) la primera es quizá la más conocida y utilizada en el contexto de la intervención social. Principalmente, se trata de una herramienta para la gestión que posibilita la elaboración de proyectos, adjudicación de tareas y establecimiento de plazos integrados en un único calendario y espacio de trabajo. A su vez, permite la integración de otros aplicativos como son *Dropbox*, *Google Drive* y *Wordpress*. Por su parte, SLACK es un recurso que permite generar canales de comunicación interna e inmediata entre grupos, establecer chats personalizados, generar citas, noticias, encuestas y mensajería. Ambas herramientas pueden ser utilizadas de manera conjunta, ofreciendo diversas funcionalidades complementarias entre sí.

Sin embargo, es imperativo abordar en todos estos recursos cuestiones éticas, tales como la privacidad y la confidencialidad, al emplear estas plataformas, ya que resultan aspectos fundamentales para conseguir que la práctica en el contexto de la intervención social se haga con garantías, donde el respeto a los derechos de los destinatarios sea una prioridad.

## 2.2. Desafíos y Consideraciones Éticas

Pese a los logros de la transformación digital, Arabany y Sepúlveda (2018) recalcan que aún subsiste una brecha digital que puede marginar a determinadas comunidades del acceso a servicios y recursos en línea. Los profesionales de los servicios sociales deben ser conscientes de esta disparidad y colaborar con otras entidades para garantizar que todos gocen de igualdad de acceso a las herramientas digitales y los servicios que estas posibilitan (Cena, 2022).

Además, el uso de herramientas digitales suscita desafíos en torno a la privacidad y confidencialidad de la información de los beneficiarios (Reamer, 2023). Los profesionales deben implementar medidas adecuadas para resguardar los datos sensibles y establecer directrices claras acerca de cómo se gestionarán y compartirán estos datos en el ámbito digital.

Por otra parte, interactuar con beneficiarios en línea y participar en debates en redes sociales conlleva implicaciones éticas particulares (Cena, 2022). Los profesionales deben mantener altos estándares de conducta en línea, respetando la dignidad y los derechos de los beneficiarios y evitando conflictos de interés o situaciones que puedan poner en entredicho su integridad profesional.

En esta misma línea y para conseguir que los procesos sean respetuosos con las consideraciones éticas, autores como Castellano-Díaz y colaboradores (2022), hacen alusión a la necesaria promoción de las competencias digitales entre los trabajadores y más teniendo en cuenta el contexto actual, donde los procesos híbridos han venido

para quedarse. Asimismo, también se hace hincapié en la promoción de investigaciones orientada al *Trabajo Social Digital* para que se puedan incorporar procedimientos adecuados procedentes del trabajo académico, ya que no debemos olvidar que nos encontramos con nuevas herramientas que hacen necesario que reflexionemos no solo sobre su influencia en el desarrollo de la práctica, sino también sobre los riesgos que puede presentar en los valores, actitudes y percepciones morales (Rodríguez-Martínez et al., 2023).

Por último, más allá de estas consideraciones éticas, recientemente, en noviembre de 2022, la llegada de la Inteligencia Artificial Generativa (en adelante, IAG) y sus aplicaciones ha supuesto un antes y un después para nuestra sociedad. En estos momentos, aún es pronto para determinar los alcances que esta tecnología puede tener en los servicios sociales, pero conviene tener presente que el uso de la Inteligencia Artificial supondrá un reto con denominador común para la humanidad y para aquellos que la utilicen: la ética y ciber ética de la IAG (Flores-Vivar y García-Peñalvo, 2023). Es de suponer que los profesionales de los servicios sociales comenzarán a utilizar estas herramientas en breve, si no lo están haciendo en estos momentos, y tendrán que hacer uso de las potencialidades de esta herramienta para conseguir un desarrollo sostenible de servicio que prestan. Así se logrará una mejor eficiencia de los recursos, pero a su vez, esto deberá hacerse poniendo a la persona, a los beneficiarios y su dignidad en el centro de todo el proceso de intervención presente y futuro.

### 2.3. Futuro de la utilización de herramientas digitales en los servicios sociales

A medida que progresa la tecnología y las necesidades cambian, las herramientas digitales continuarán evolucionando. Así, por citar algunos de los avances actualmente en desarrollo, la Inteligencia Artificial podría emplearse para analizar datos y anticipar necesidades sociales, mientras que la teleasistencia y la realidad virtual podrían abrir nuevas formas de brindar apoyo y formación a los beneficiarios (Ramos, 2021; Reamer, 2023).

En el contexto actual, siguiendo a Fernández de Castro y colaboradores (2022), la formación continua resulta esencial para que los profesionales de los servicios sociales aprovechen plenamente las herramientas digitales en constante mutación. Los programas de capacitación deben abordar tanto las competencias técnicas como las consideraciones éticas y legales vinculadas al uso de estas herramientas.

Además, la aparición del *e-Social Work* ha generado un mayor número de infraestructuras digitales que permiten llegar a donde antes era difícil o prácticamente imposible acceder, modificando la naturaleza y práctica de la intervención social que han reconfigurado espacios de especialización (García-Castilla et al., 2018; López-Peláez y Marcuello-Servós, 2018), lo que hace más necesario promocionar el reciclaje profesional para la adecuada gestión de los recursos existentes.

Finalmente, la irrupción de la IAG, con la llegada de *ChatGPT*, abre las puertas a la utilización de nuevas herramientas digitales que llevarán la intervención social a una

dimensión que todavía es pronto para poder estimar. En un futuro próximo surgirán nuevos aplicativos, con nuevas funcionalidades que darán un salto revolucionario en la calidad de los servicios sociales para diferentes áreas, profesionales y beneficiarios de la intervención. La IAG ha llegado para quedarse, es el presente y será el futuro que revolucionará los servicios sociales (Lehtiniemi, 2023).

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES ENTRE LOS PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES Y LOS USUARIOS

La adopción de herramientas tecnológicas se ha convertido en un imperativo en diversos campos, incluidos los servicios sociales (Pink et al., 2022; Zastrow y Hesse-nauer, 2022). Sin embargo, la exitosa implementación de estas herramientas va más allá de la simple adquisición de tecnología. En efecto, el proceso de introducción de herramientas digitales implica no solo el aspecto tecnológico, sino también el abordaje de los cambios culturales que permiten la transición hacia una utilización de las TIC contextualizada en el plano de las labores de gestión y provisión de los servicios sociales.

El desarrollo, evolución y maduración de la tecnología en la intervención social tiene un papel significativo a la hora de mejorar la calidad de vida y la participación social, donde la normalización de su presencia en nuestro día a día reivindica la importancia de recalcar las potencialidades de estos sistemas junto al conocimiento adecuado sobre su funcionamiento y aplicación por parte de todos los agentes involucrados (Gallego-Trijueque y Vinader-Segura, 2022; Montalbá-Ocaña y Russo-Botero, 2021).

Los profesionales deben asumir estas herramientas, mientras que, al mismo tiempo, los beneficiarios deben sentirse empoderados para utilizarlas (Ife et al., 2022). La adopción exitosa de herramientas digitales exige una transformación en la mentalidad arraigada en muchos profesionales de los servicios sociales, permitiéndoles pasar de la resistencia o el escepticismo hacia la tecnología a una actitud abierta y receptiva (Healy, 2022). Los profesionales deben considerar la tecnología como una aliada que puede mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia en lugar de verla como una amenaza o una complicación. La tecnología no debe ser percibida como una intrusión en el trabajo, sino como un medio para lograr resultados más efectivos. En consecuencia, se requiere una comprensión integral de los desafíos y oportunidades inherentes al entorno digital (Zastrow y Hesse-nauer, 2022). Además, para que se logre una implementación fluida, tanto los profesionales como los usuarios de los servicios sociales pueden requerir capacitación para maximizar el potencial de estas herramientas, superando la potencial brecha digital aún latente mediante la transmisión de habilidades esenciales de alfabetización digital que asegura un acceso y uso equitativos.

Se ha referido en diversas investigaciones que la implementación de herramientas digitales debe centrarse en el usuario, para lo cual los profesionales deben cambiar su enfoque de cumplir tareas internas para enfocarse en satisfacer las necesidades, preferencias y experiencias de los usuarios (Heponiemi, et al., 2022; Ng et al., 2023; Subramanian et al., 2022). En efecto, la tecnología debe utilizarse para empoderar a los



usuarios, brindándoles acceso a información, recursos y herramientas que les permitan tomar decisiones informadas y participar activamente en su propio proceso de cambio y desarrollo (Heponiemi et al., 2022). Al mismo tiempo, los usuarios deben percibir las herramientas digitales como facilitadoras de su capacidad para lograr objetivos y mejorar su bienestar.

### **3.1. La importancia de la formación y mejora de habilidades entre los profesionales**

El despliegue exitoso de herramientas digitales depende de la adaptación de los profesionales para conseguir elevar su nivel de competencia digital, fomentando así extraer el máximo valor añadido de los procesos que estos recursos aportan, adoptando una cultura de la innovación (Slavin y Schoech, 2017). En este contexto, los profesionales tienen que estar dispuestos a explorar y adoptar soluciones digitales que optimicen sus tareas y mejoren los resultados para los usuarios, lo que implica alejarse de las prácticas tradicionales y estar dispuestos a cuestionar y redefinir los métodos de trabajo establecidos. Una mentalidad innovadora fomenta la creatividad y la búsqueda constante de formas mejores y más eficientes de brindar apoyo a los usuarios.

Para lograr la adopción de esta mentalidad, se deben diseñar programas de capacitación integrales dirigidos a dotar a los profesionales de la destreza necesaria para navegar, utilizar y solucionar problemas relacionados con las herramientas digitales de manera efectiva. Además, se debe poner el foco en las necesidades del siglo XXI, que demandan una actitud más flexible ante los cambios acaecidos en la sociedad y una atención alejada de instituciones excesivamente burocratizadas y rígidas. Ello permitirá el fomento de redes interdisciplinarias de colaboraciones académicas y profesionales que faciliten nuevos enfoques y modelos de atención (Alonso y Echeverría, 2016; Fernández-Riquelme, 2018; García-Castilla et al., 2019).

Asimismo, de acuerdo con López y colaboradores (2018), debe promoverse la cultura de la adaptación al cambio, ya que la tecnología evoluciona constantemente y las herramientas digitales pueden transformarse en función de las necesidades cambiantes de los usuarios y los avances tecnológicos. La disposición a aprender y adaptarse garantiza que los profesionales estén equipados para enfrentar los desafíos y aprovechar al máximo las herramientas digitales.

### **3.2. Mejoras en la gestión de casos gracias al uso de herramientas digitales**

Actualmente, las plataformas digitales permiten que los profesionales mantengan registros precisos, monitoricen el progreso y brinden intervenciones personalizadas en la gestión de los casos que atienden, lo que repercute en una mayor calidad de servicio y mejores resultados para los usuarios (Maidment et al., 2022). En este sentido, la llegada de la IAG supondrá una herramienta digital de primer orden para atender cada situación de manera individualizada y anticiparse al problema gracias a su tecnología basada en el *Big Data* y a su capacidad de análisis predictivo (Lehtiniemi, 2023). Si bien

para aumentar la eficiencia en la gestión de los casos abordados, los profesionales deben estar dispuestos a compartir información, ideas y retroalimentación sobre el uso de estas herramientas, la comunicación efectiva ayuda a identificar problemas y desafíos, así como a generar soluciones colaborativas. Conjuntamente, la transparencia en el uso de los recursos digitales garantiza que todos los involucrados comprendan los objetivos, beneficios y posibles implicaciones de las herramientas digitales, promoviendo una adopción más fluida y una colaboración sólida.

En este sentido, se ha expuesto que las herramientas digitales fomentan la colaboración entre profesionales, facilitando el intercambio de ideas, mejores prácticas y cooperación interdisciplinaria (Berg-Weger y Tyuse, 2023). Por ejemplo, herramientas como los foros en línea y las plataformas dirigidas a compartir recursos facilitan la creación de un acervo de conocimientos colectivos que activan sinergias y amplifican la eficiencia. Desde la perspectiva del usuario, las herramientas digitales otorgan a los usuarios acceso a información, recursos y materiales de autoayuda, lo que les capacita para tomar decisiones informadas y emprender pasos proactivos hacia su mejora continua. Por ello, la divulgación sobre estas herramientas se convierte en una estrategia imprescindible.

Las intervenciones adaptadas se vuelven factibles mediante herramientas digitales, ya que permiten a los profesionales desarrollar planes personalizados basados en necesidades individuales, preferencias y avances. Esto asegura que los servicios resuenen efectivamente con los usuarios, lo que, de acuerdo con De Juanas y colaboradores (2023), ofrece la oportunidad de mejorar la participación de los destinatarios en el proceso, identificando mejor las necesidades de estos y cómo se cubren. Además, otro beneficio de las plataformas digitales reside en que estas eliminan las barreras geográficas, permitiendo que los usuarios accedan a los servicios de forma remota, lo que resulta particularmente beneficioso para aquellos con limitaciones de movilidad o los residentes en áreas rurales, ampliando el alcance de los servicios sociales y favoreciendo la equidad en las oportunidades de acceso (Pink et al., 2022).

Otro aspecto fundamental que debemos resaltar es la posibilidad de difusión que ofrecen los nuevos contextos tecnológicos para conseguir que las intervenciones sean más adecuadas y adaptadas a las necesidades individuales y colectivas. El trabajo a través de enfoques tradicionales dificulta el intercambio de experiencias y la posibilidad de poner en conocimiento la manera en la que se han implementado determinadas intervenciones. Por todo ello, la sistematización favorece la construcción de conocimiento y ofrece a los profesionales una reconstrucción ordenada de la realidad social para guiar actuaciones personalizadas en función de la problemática concreta (Esteban-Carbonell y Del Olmo-Vicén, 2021).

Para finalizar este apartado, debemos resaltar que la implementación de herramientas digitales en servicios sociales no es simplemente un proceso tecnológico, sino un cambio cultural integral que requiere que los profesionales adopten una mentalidad abierta hacia la tecnología, se enfoquen en la innovación y el aprendizaje continuo y prioricen las necesidades de los usuarios. En este contexto, la comunicación transpa-

rente y la colaboración se convierten en activos esenciales para superar los desafíos y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las herramientas digitales. Al abrazar estos cambios culturales, los servicios sociales pueden transformarse en entornos más eficientes, efectivos y centrados en el usuario en la era digital.

### **3.3. La evaluación participativa tras la implementación de las herramientas digitales**

La evaluación es un proceso fundamental para analizar la eficacia de las herramientas digitales implementadas. En este sentido, las estrategias participativas son el recurso más eficiente para favorecer la promoción de la autonomía y el desarrollo de las habilidades, capacidades, competencias y actitudes personales y sociales de los agentes directamente involucrados en el proceso, posibilitando mejoras sustanciales a la hora de implementar futuras intervenciones.

En el ámbito de los servicios sociales, la participación activa de los usuarios y beneficiarios en la evaluación es un componente esencial para garantizar la calidad de las intervenciones dado que involucra a los usuarios en los procesos y les da voz en la toma de decisiones. La evaluación participativa implica una metodología definida y planificada con y por los participantes, lo que permite el desarrollo de nuevos conocimientos sobre una determinada realidad. Además, este tipo de evaluación se adapta a las necesidades y capacidades individuales y colectivas y permite cambios en quienes participan y en su contexto sociocultural, generando un proceso formativo en sí mismo (Úcar et al., 2014). Las herramientas digitales ofrecen diferentes oportunidades para realizar evaluaciones participativas, facilitar este proceso y garantizar una participación inclusiva y significativa de los beneficiarios. Para llevarlas a cabo se pueden utilizar plataformas de encuestas en línea de acceso abierto (p.e. *Google forms*) o de pago (p.e. *Survey Monkey*) que permiten generar cuestionarios personalizados y distribuirlos entre los usuarios de los servicios (De-Juanas et al., 2023). Estas encuestas permiten recoger datos cuantitativos y cualitativos que sirven para identificar patrones y áreas de mejora.

También, se pueden realizar grupos de discusión virtuales mediante videoconferencias y plataformas de comunicación en línea. En estos espacios se pueden realizar sesiones en tiempo real que permitan expresar opiniones, compartir experiencias y debatir sobre el tema que se pretenda evaluar. Del mismo modo, se puede contar con plataformas colaborativas en línea para la co-creación de soluciones entre profesionales mediante wikis, pizarras virtuales y otros documentos compartidos. A su vez, las redes sociales también pueden ser un espacio en el que puede haber participación continua e intercambio de ideas, por lo que se pueden recopilar comentarios para realizar evaluaciones participativas sobre los procesos. Finalmente, existen aplicaciones móviles y de escritorio que pueden servir para recopilar información de los usuarios de manera síncrona o asíncrona.

#### 4. CONCLUSIONES

La era digital ha revolucionado los servicios sociales al dotar a los profesionales con herramientas poderosas para potenciar la eficiencia, la comunicación y la calidad de los servicios. El uso de herramientas digitales en la intervención social ofrece una serie de beneficios que van desde un acceso mejorado a la información y recursos hasta la creación de comunidades virtuales y la optimización de la prestación de servicios. Estos aspectos positivos contribuyen a una intervención más eficaz, centrada en las necesidades de los beneficiarios y adaptable a un entorno digital en constante evolución. No obstante, estos beneficios deben ser sopesados junto con consideraciones éticas y desafíos, como la brecha digital y la salvaguardia de los datos. A medida que avanzamos en esta era digital, es crucial que los profesionales de los servicios sociales sigan aprendiendo, adaptándose y empleando estas herramientas de manera responsable para garantizar un impacto positivo y sostenible en la vida de quienes atienden.

A lo largo de este capítulo se ha abordado cómo la intervención social ha evolucionado y evolucionará ofreciendo a los profesionales diferentes oportunidades para conectar con los beneficiarios y brindar apoyo de manera virtual. También, para conectar con otros profesionales y trabajar en equipos multidisciplinares. Si bien, la utilización de estas herramientas digitales en la intervención que se lleva a cabo desde los servicios sociales requiere de una comprensión cuidadosa y de un enfoque ético que garantice eficiencia, seguridad y respeto por la dignidad de las personas. A continuación, a modo de cierre, se presentan algunas recomendaciones que pueden ser de utilidad para los profesionales que intervienen mediante la utilización de herramientas digitales.

- 1) La primera y más importante es conocer muy bien a los beneficiarios a los que se va a prestar un servicio. La relación en línea no puede dejar al margen a las personas beneficiarias. Esto exige comprender sus necesidades y sus capacidades. A menudo, los usuarios pueden presentar dificultades para utilizar herramientas digitales, bien por tener problemas para acceder a los medios tecnológicos, por desconocer el funcionamiento de la propia tecnología o bien por tratarse de tecnología no adecuada para las condiciones del usuario (p.e. tratar de realizar una evaluación participativa con una herramienta digital que sea de acceso restringido por ser de pago).
- 2) Establecer límites claros. Uno de los problemas de las herramientas digitales es la ubicuidad. La posibilidad que ofrecen de poder estar conectado con diferentes usuarios en momentos síncronos y asíncronos. Por ello, definir horas y días en los que estar disponible para realizar la intervención es fundamental para dar un buen servicio y asegurar una adecuada calidad de vida profesional.
- 3) Dar prioridad a la utilización de plataformas que ofrezcan medidas que garanticen la seguridad y privacidad de los usuarios. Es fundamental proteger la información confidencial de los beneficiarios y cumplir con las regulaciones de privacidad.

- 4) Al igual que en la intervención presencial, la intervención mediante herramientas digitales no debe diferir en la necesidad de mantener la confidencialidad y respetar el consentimiento informado.
- 5) A pesar de la distancia o posible lejanía que puedan ofrecer estas herramientas digitales en la intervención en línea con los usuarios, es muy importante mostrar empatía con ellos y comprensión.
6. Facilitar la alfabetización digital. Como se ha comentado, es posible que algunos usuarios tengan problemas con la utilización de algunas herramientas tecnológicas. Por ello, los profesionales de los servicios sociales deben brindar apoyo y orientación para que los usuarios se sientan cómodos en la utilización de estas herramientas.
7. Establecer diferentes canales de comunicación. Entre las bondades de estas tecnologías se encuentra un gran abanico de posibilidades para poder comunicarnos con otros. Por ello, es importante ofrecer múltiples opciones para la comunicación, como videollamadas, mensajes de texto, emails, etc. De este modo, la interacción será más flexible y dispondrá al usuario a utilizar el modo de comunicación en el que mejor se desenvuelva.
8. Hacer un seguimiento de los usuarios y su bienestar desde la distancia. Es importante estar atentos a cualquier síntoma de angustia o estrés entre los usuarios durante la intervención.
9. Formarse continuamente. La irrupción de nuevas herramientas tecnológicas es una constante en el tiempo en el que nos encontramos. Como se ha comentado en el capítulo, la llegada de la IAG cambiará la intervención en los servicios sociales y permitirá predecir situaciones de vulnerabilidad y riesgo entre los usuarios. Esta evolución constante de la tecnología requiere que los profesionales se mantengan actualizados constantemente y conozcan nuevas herramientas y su funcionamiento.
10. Por último, es recomendable revisar la efectividad de la intervención y, para ello, se puede realizar una evaluación participativa en los términos que se han expresado en el capítulo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. J., Caparrós, N. y Anaut, S. (2018). E-social work: an empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France, and Italy. *European Journal of Social Work*, 23(1), 80-92. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476326>
- Alonso-Colchón, P.C. (2019). *La comunicación de las ONG españolas a través de su sitio web* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/58494/>
- Arabany, L. y Sepúlveda, J. J. (2018). Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio-tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97. <https://doi.org/10.24050/>

- reia.v15i30.1152Arriazu, R. y Fernández-Pacheco, J.L. (2013) Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención sociocomunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (1) 149-158. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n1.41665](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665)
- Arroyo, I. Martín, R. y Mamic, L. I. (2010). Los Departamentos de Comunicación de las ONG. Investigación comparativa entre Argentina y España. Telos. *Cuadernos de Comunicación e Innovación*, 85, 130-143. <https://telos.fundaciontelefonica.com/archivo/numero085/los-departamentos-de-comunicacion-de-las-ong/>
- Barsky, A. E. (2017). Social work practice and technology: Ethical issues and policy responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277906>
- Benjamin, R. (2023). Race after technology. In *Social Theory Re-Wired* (pp. 405-415). Routledge.
- Berg-Weger, M. y Tyuse, S. W. (2023). *The practice of generalist social work*. Routledge.
- Borneo, E. (2020). Autopercepción de competencias digitales en personal administrativo de la Red de Salud de Huánuco. *Desafíos*, 11(1), 19-24. doi: <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.14>
- Bringué, X. y Sádaba, C.H. (2009) *La Generación Interactiva en España. Niños y adolescentes ante las pantallas*. Ariel.
- Caralt, E., Carreras, I. y Sureda, M. (2017). *La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos*. ESADE, Universidad Ramón Llull e Instituto de Innovación Social <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf>
- Cascales-Martínez, A., Gomariz Vicente, M. A. y Paco Simón, A. (2020). WhatsApp como herramienta educativa en Educación Primaria: alumnado, docentes y familias. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 58, 71-89. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.74213>
- Castellano-Díaz, R, Martín-Quintana, J.C. y Alemán-Ramos, P-F. (2022). El papel de las competencias digitales en el Trabajo Social: un análisis de las líneas de investigación. En C.M. Travieso González., S.T. Pérez Suárez., J.M. Canino Rodríguez., J.B. Alonso Hernández., A.G. Ravelo García y D. de la Cruz Sánchez Rodríguez (Eds.), *Actas de las IX Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC* (p. 91-98). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. <http://hdl.handle.net/10553/119594>
- Castillo, J., De las Olas, M. y Gómez, L. (2017). Abordando el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (60), 115-137. [https://www.uma.es/media/files/Abordando\\_el\\_reto\\_de\\_la\\_transformación\\_digital\\_desde\\_el\\_Trabajo\\_Social.pdf](https://www.uma.es/media/files/Abordando_el_reto_de_la_transformación_digital_desde_el_Trabajo_Social.pdf)
- Cena, R. (2022). ¿Dónde están las Políticas Sociales? sobre intervenciones estatales y procesos de digitalización en las sociedades 4.0. *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (18), 243-262. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0019>

- Criado, J. I. y Gil, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Data, I. I. (2005). Oslo manual. Guidelines for collecting and interpreting innovation data. Third Edition. Paris and Luxembourg: OECD/Euro-stat. <https://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2014/07/Manual-de-Oslo.pdf>
- De Rosa, E. (2017). Social innovation and ICT in social services: European experiences compared. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 30(4), 421-432. <https://doi.org/10.1080/13511610.2017.1348936>
- De-Juanas, A., García-Castilla, F. J. y Pelta, R. (2023). Participatory Evaluation in Social Organizations Dealing with Emergency Situations: A Digital Social Work Perspective. In A. López-Peláez y G. Kirwan (Eds.). *The Routledge International Handbook of Digital Social Work* (pp. 443-453). Routledge.
- De-Juanas, Á., García, F. J., Díaz, J. y Galán, D. (2023). Evaluación participativa y herramientas digitales en escenarios de ayuda humanitaria. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa-RELATEC*, 22(2), 101-117. <https://doi.org/10.17398/1695-288X.22.2.101>
- Esteban-Carbonell, E. y Del Olmo-Vicén, N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), 281-298. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.8857>
- Favila-Tello, A. y Armas-Arévalos, E. (2019). Determinantes de la capacidad de innovar en países de la OCDE. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 27(77), 63-72. [10.33064/iycuaa2019772123](https://doi.org/10.33064/iycuaa2019772123)
- Fernández de Castro, P., Bretones, E., Solé, J. y Sampedro, V. (2022). Educación social digital: Una exploración de la formación y las competencias digitales de los profesionales de la educación social. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review/Revista Internacional De Tecnología, Ciencia Y Sociedad*, 11(1), 13-27. <https://doi.org/10.37467/gkarevtechno.v11.3113>
- Fernández-Riquelme, S. (2018). Nuevas tecnologías para la Intervención social: investigación, integración y difusión digital. *La Acción social. Revista de Política social y Servicios sociales*, 1, 1-23. <http://hdl.handle.net/10201/55567>
- Flores.Vivar, J. M. y García-Peñalvo, R. J. (2023). Reflexiones sobre la ética, potencialidades y retos de la Inteligencia Artificial en el marco de la Educación de Calidad (ODS4). *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 74, 37-47. <https://doi.org/10.3916/C74-2023-03>
- Gallego Trueque, S. y Vinader Segura, R. (2019). Capital social digital: las herramientas digitales como amplificadoras de la sociedad civil. *Barataria. Revista Castellano-Manchega De Ciencias Sociales*, (26), 31-48. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i26.458>

- García-Castilla, F. J., De-Juanas Oliva, A., Vírveda-Sanz, E. y Páez Gallego, J. (2018). Educational potential of e-social work: social work training in Spain. *European Journal of Social Work*, 22(6), 897-907. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476327>
- García-Castilla, F.J., De-Juanas Oliva, A., Vírveda-Sanz, E. y Páez Gallego, J. (2019). Educational potential of e-social work: social work training in Spain, *European Journal of Social Work*, 22(6), 897-907. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476327>
- García-Castilla, F.J., De-Juanas, A., Ciero, R. y Roldán, A. (en prensa). Vignette -6: Experiences with ASANA and SLACK. En R.A. Topcuoglu., P. Pedroso, y A. López Peláez (Eds.), *Innovation in Humanitarian Response*. Routledge.
- Gómez-Marí, I., Sanz-Cervera, P. y Tárraga-Mínguez, R. (2021). Today is my day: analysis of the awareness campaigns' impact on functional diversity in the press, on Google, and on Twitter. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7789. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157789>
- Herman, H., Hoefman, R., de Jong, N., Lovink, L., Glimmerveen, L., Lewis, F., Santini, S., D'Amen, B., Soggi, M., Boccaletti, L., Casu, G., Manattini, A., Brolin, R., Sirk, K., Hlebec, V., Rakar, T., Hudobivnik, T., Leu, A., Berger, F., Magnusson, L., y Hanson, E. (2020). The awareness, visibility, and support for young careers across Europe: a Delphi study. *BMC Health Services Research*, 20, 921. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05780-8>
- Heponiemi, T., Kaihlanen, A. M., Kouvonen, A., Leemann, L., Taipale, S. y Gluschkoff, K. (2022). The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: a cross-sectional population-based survey. *Digital health*, 8(1), 21-29. <https://doi.org/10.1177/20552076221074485>
- Hopke, J. E. y Paris, L. (2021). Environmental social movements and social media. In B. Takahashi, J. Metag, J. Thaker, y S. Evans (Eds.), *The Handbook of international trends in environmental communication* (pp.357-372). Routledge.
- Ife, J., Soldatić, K. y Briskman, L. (2022). *Human rights and social work*. Cambridge University Press.
- Lehtiniemi, T. (2023). Contextual social valances for artificial intelligence: anticipation that matters in social work. *Information, Communication & Society*, 1-16, <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2234987>
- López, A., Pérez, R. y Aguilar, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- López-Peláez, A. y Marcuello Servós, C. (2018). El Trabajo Social en la Sociedad Digital. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV(116), 11-26. <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-/34>
- Maidment, J., Egan, R., Tudor, R. y Nipperess, S. (Eds.). (2022). *Practice skills in social work and welfare: More than just common sense*. Taylor & Francis.
- Mateo, A. E., Gómez Poyato, M. J. y Matías Solanilla, A. (2021). Could WhatsApp be an Intervention Tool for Digital social Work? A case study. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 48, 29. <https://doi.org/10.15453/0191-5096.4554>



- Montalbá-Ocaña, C. y Russo-Botero, M. (2021). Intervención social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar? *Sociología y tecnociencia*, 11(2), 310-325. <https://doi.org/10.24197/st.2.2021.310-325>
- Morales-Vargas, A., Pedraza-Jiménez, R. y Codina, Ll. (2020). Website quality: An analysis of scientific production. *Profesional de la información*, 29(5), e290508. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.08>
- Munuera Gómez, M.P. (2016). Agenda digital: e-Servicios sociales. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 27-46. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i16.10362>
- Ng, I. Y., Lim, S. S. y Pang, N. (2023). Making universal digital access universal: lessons from COVID-19 in Singapore. *Universal Access in the Information Society*, 22(3), 1073-1083. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00877-9>
- Pacheco, C., Torcoroma, B., Torcoroma y Moreno, F (2019). Innovación y tecnología en el tercer sector: Paradigmas y desafíos. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada (RCTA)*, 1(33), 62-68. <https://doi.org/10.24054/16927257.v33.n33.2019.3323>
- Palomar, J. (2016). La capacitación y la formación de los empleados públicos para el uso de redes sociales y herramientas Digitales: Estudio de caso de la escuela de administración pública de Cataluña. *estado, gobierno y gestión pública*, (27), 65 - 87. <https://revistadematemáticas.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47257>
- Pastor, M. P. y Balbinot, Z. (2021). Innovación social y frugal ¿de qué estamos hablando? *Innovar* 31(81), 101-114. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95576>
- Peña, S., Lazkano, Iñaki y Larrondo, Ainara. (2019). Medios de comunicación e innovación social. El auge de las audiencias activas en el entorno digital. *Andamios*, 16(40), 351-372. <https://doi.org/10.29092/uacm.v16i40.710>
- Pérez-Lagares, M., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L y Balboa-Carmona, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia*, 12, 57-60. <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>
- Pink, S., Ferguson, H. y Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413-430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Ramos, J. (2021). *Herramientas digitales para la educación*. XinXii.
- Raya, E. y Santolaya, M. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (9), 83-92. <https://bit.ly/3qCOj8I>
- Reamer, F. G. (2023). Information and Communications Technology in Social Work: Ethical and Risk Management Issues. In *The Routledge International Handbook of Digital Social Work* (pp. 341-355). Routledge.
- Rodríguez Álvarez, M. D. (2016). La intervención del trabajador social desde las redes sociales en trabajo social comunitario: fundamentos, dimensiones y competencias. *ZERBITZUAN*, 61, 65-78. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.61.05>
- Rodríguez-Martínez, A., Pérez-Villar, J. y Martín-Cano, M. del C. (2023). Ética, responsabilidad y uso de tecnologías en la intervención social: Nuevos desafíos para nuevas oportunidades en Trabajo Social. *Antropología Experimental*, (23), 81-94. <https://doi.org/10.17561/rae.v23.7843>

- Román, J., Pereira, P.A. y Ribeiro, C. (2019). Empoderamiento estructural: potenciando la capacidad innovadora de las organizaciones. *Gestión y Desarrollo*, (27), 55-80. <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimiento.2019.374>
- Rubier V. D. (2019). La incidencia de la gestión del conocimiento en el éxito de las organizaciones. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 392-405. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/269>
- Ruiz, M. y De-Juanas, A. (2013). Redes sociales, identidad y adolescencia: nuevos retos educativos para la familia. *Estudios Sobre Educación*, 25, 95-113. <https://doi.org/10.15581/004-25.1883>
- Santás, J. I. y Abril, A. (2020). Apuntes para la mejora de los servicios sociales locales tras el COVID-19: impacto sobre algunos retos previos. *Documentación Social*, 1(1), 1-9. <https://bit.ly/3OXsUQX>
- Slavin, S. y Schoech, R. (2017). *Human services technology: Understanding, designing, and implementing computer and Internet applications in the social services*. CRC Press.
- Subramanian, M., Shanmuga-Vadivel, K., Hatamleh, W. A., Alnuaim, A. A., Abdelhady, M. y V. E, S. (2022). The role of contemporary digital tools and technologies in Covid-19 crisis: An exploratory analysis. *Expert systems*, 39(6), 12-34. <https://doi.org/10.1111/exsy.12834>
- Tejada, G. C., Cruz, J. M., Uribe, Y. C. y Rios J. J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(85), 199-210. <https://bit.ly/3P1pL2U>
- Úcar, X., Heras, P. y Soler, P. (2014). La Evaluación Participativa de acciones comunitarias como metodología de aprendizaje para el empoderamiento personal y comunitario: Estudio de casos y procesos de empoderamiento. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 24, 21-47. [https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2014.24.02](https://doi.org/10.7179/PSRI_2014.24.02)
- Villalba-Quesada, C. (2011). El concepto de resiliencia en trabajo social. En G. Cordero Martín., N. Cordero Ramos y M.I. Fernández Martín (Coords.), *El mosaico de la intervención social. métodos y conceptos en trabajo social* (p. 275-293). Aconcagua
- Zastrow, C. y Hessenauer, S. L. (2022). *Empowerment series: Introduction to social work and social welfare: Empowering people*. Cengage Learning.