

**COMPETENCIAS DIGITALES Y HERRAMIENTAS  
TECNOLÓGICAS EN PROFESIONALES DE SERVICIOS  
SOCIALES EN ANDALUCÍA**

***DIGITAL COMPETENCES AND TECHNOLOGICAL TOOLS IN SOCIAL  
SERVICES PROFESSIONALS IN ANDALUSIA***

**Teresa Gómez-Rasco<sup>1</sup>**

Universidad de Huelva (España)

 <https://orcid.org/0009-0002-2565-5639>

**Rocío Muñoz-Moreno**

Universidad de Huelva (España)

 <https://orcid.org/0000-0002-0597-8003>

**Elena Ferri-Fuentevilla**

Universidad de Huelva (España)

 <https://orcid.org/0000-0001-6820-3611>

**Ana Vallejo-Andrada**

Universidad de Huelva (España)

 <https://orcid.org/0000-0002-2776-8859>

**Aleix Morilla-Luchena<sup>2</sup>**

Universidad de Cádiz (España)

 <https://orcid.org/0000-0003-2283-7736>

**Correspondencia:**

<sup>2</sup>[aleixmorilla@gmail.com](mailto:aleixmorilla@gmail.com)

Recibido	Revisado	Aceptado	Publicado
25-04-2024	20-02-2025	07-04-2025	30-05-2025

## Resumen

**Introducción.** La evolución tecnológica de los últimos años, especialmente tras la pandemia de COVID-19, ha transformado las relaciones sociales y, en consecuencia, la interacción entre profesionales y personas usuarias de los servicios sociales. Este artículo tiene como objetivo principal analizar las competencias digitales y el uso de herramientas tecnológicas en profesionales del sistema de Servicios Sociales (SSSS) en Andalucía. **Métodos.** A través de un cuestionario aplicado a 293 profesionales del ámbito social, en su mayoría mujeres de mediana edad con una trayectoria laboral consolidada, se evalúa su nivel de competencias digitales y el manejo de herramientas tecnológicas en su práctica profesional. **Resultados.** Los resultados obtenidos permiten identificar el grado de conocimiento del personal de servicios sociales sobre competencias y herramientas digitales en un primer análisis descriptivo. Los resultados indican que, en términos generales, el personal tiene un nivel adecuado de competencias digitales para desempeñar su labor. No obstante, los resultados reflejan que el personal de mayor edad y con mayor tiempo de antigüedad en las organizaciones, tienden a mostrar un nivel de competencias digitales más bajo. Asimismo, se identifican áreas donde se pueden mejorar, como el uso de herramientas de visualización de datos o analítica y la comprensión de licencias de uso de contenidos digitales. **Discusión y conclusiones.** Las conclusiones apuntan a la necesidad de seguir profundizando en esta temática para atender las áreas que muestran mayor vulnerabilidad y establecer perfiles de profesionales para optimizar la asignación de tareas, mejorar la eficiencia y garantizar que los servicios se ajusten a las necesidades cambiantes de la población usuaria en la era digital. Finalmente, el estudio reconoce ciertas limitaciones, como el posible sesgo en la autoevaluación del nivel de competencias digitales debido a la formulación del cuestionario, al estructurarse con preguntas amplias, relativamente genéricas y básicas, y a la modalidad de aplicación en línea, lo que podría haber excluido a profesionales con menor familiaridad tecnológica.

**Palabras clave:** Análisis cuantitativo; Brecha digital; Competencias digitales; Intervención Social; Servicios Sociales; Tecnologías de la información y la comunicación (TIC); Transformación digital.

## Abstract

**Introduction.** The technological evolution of recent years, especially after the COVID-19 pandemic, has transformed social relations and, consequently, the interaction between professionals and users of social services. The main objective of this article is to analyze the digital competences and the use of technological tools in professionals who take part in the Social Services System (SSSS) in Andalusia. **Methods.** Through a questionnaire applied to 293 professionals in the social field, mostly middle-aged women with a consolidated professional career, we evaluate their level of digital competences and the use of different technologies in their professional practice. **Results.** The results obtained allow us to identify the degree of knowledge of social services about digital competences and tools in a first descriptive analysis. The results indicate that, in general terms, social services have an adequate level of digital competences which perform their work. However, the results reflect that older staff and those with more seniority in the organizations tend to show a lower level of digital competences. Likewise, areas for improvement are identified such as the use of data visualization or analytical tools and the understanding of licenses for the use of digital content. **Discussion and conclusions.** The conclusion point that might need a further study of this topic in order to address the areas of greatest vulnerability and establish professional profiles to optimize the allocation of tasks, would improve efficiency and ensure that services are adjusted to the changing needs of the user population in the digital era. Finally, the study recognizes certain limitations, as the possible bias in the self-assessment of the level of digital competences due to the formulation of the questionnaire, as it was structured with broad, relatively generic and basic questions, and the online application modality, which could have excluded professionals with less technological familiarity.

**Keywords:** Quantitative analysis; Digital divide; Digital competences; Social Intervention; Social Services; Information and communication technologies (ICT); Digital transformation.

## 1. Introducción

La relación entre los servicios sociales y el mundo digital tiene sus inicios en 1982 (Kanani & Regehr, 2003; Reamer, 2013), pero la evolución tecnológica vivida en los últimos años, especialmente tras la pandemia COVID-19, ha transformado las relaciones sociales, y por ende, la relación profesional-persona usuaria de los servicios sociales (Nordesjö et al., 2022). Durante la pandemia, profesionales del ámbito social tuvieron que reorganizar y replantear sus actividades para seguir desarrollando su trabajo, mientras cumplían con estrictas medidas sanitarias, que incluyeron confinamientos domiciliarios y el cierre de centros, lo que impulsó la adopción del teletrabajo, una modalidad casi inexistente en el ámbito social. Además, se incrementó el uso de tecnologías, como videollamadas, reuniones en línea y video-atención (Morilla-Luchena, Chaves-Montero et al., 2021).

Tal como se viene señalando, la forma de trabajar y concebir la intervención social ha cambiado, exigiendo soluciones proactivas y creativas para mantener el contacto con las personas usuarias. La tecnología ha sido un aliado clave en este proceso, impulsando tendencias de investigación e integración en la intervención social, especialmente con el auge de la inteligencia artificial. Barrera-Algarín et al. (2022) identifican tres enfoques en la digitalización del trabajo social: proactivo, crítico y de rechazo. El enfoque proactivo, acelerado por la pandemia, forma parte de un proceso de cambio orientado a mejorar la intervención y el bienestar de las comunidades.

En esta etapa, López-Peláez, Marcuello-Servós et al. (2020) señalaron la necesidad de compartir información y buenas prácticas para combatir la desinformación en redes sociales, indicando como una de las prioridades del trabajo social digital el difundir sus resultados de manera que tanto ciudadanía, profesionales y estudiantado del ámbito social, puedan disponer de información fiable en este campo profesional.

A nivel internacional, trabajos como el de Fronek y Rotabi-Casares (2022) en relación con el trabajo social en emergencias sanitarias, consideran cómo las respuestas de los gobiernos difieren en función de los territorios y según su modelo de bienestar social, determinando los enfoques de las actuaciones llevadas a cabo y, por tanto, el marco de actuación del personal de servicios sociales. En el caso de España, en trabajos previos del equipo investigador (Morilla-Luchena, Borrego-Alés et al., 2021) ha estudiado la situación de los servicios sociales y orientaciones de la política social en España en este periodo, así como específicamente la relación entre el impacto social

de la pandemia con colectivos vulnerables que son atendidos desde el sistema público de Servicios Sociales (Muñoz-Moreno et al., 2020).

Esta evolución ha generado una variedad de experiencias que combinan las tecnologías con los servicios sociales. Un ejemplo significativo son las experiencias realizadas con personas mayores durante el período de confinamiento (Berg-Weger & Morley, 2020; Smith et al., 2020; Xie et al., 2020). Este cambio en el contexto ha transformado los modelos de atención tradicionales que los profesionales de servicios sociales han venido empleando, encontrando dificultades para adaptarse a un paradigma diferente de intervención. En este sentido, la acelerada digitalización ha evidenciado las barreras en el acceso a las tecnologías, tanto por parte de profesionales, de personas usuarias (Muñoz-Moreno et al., 2023), como de la población en general (Nordesjö & Scaramuzzino, 2023).

Además, el avance de la tecnología ha generado desafíos significativos para su integración en la vida cotidiana, especialmente en el ámbito de los servicios sociales (Codina, 2020; Minguijón y Serrano-Martínez, 2022), generando al personal situaciones estresantes debido a la imprevisibilidad (Ter Hoeven et al., 2016), así como dilemas éticos ante el uso de herramientas digitales para la intervención (Parton, 2009; Reamer, 2013).

En la literatura se identifican diferentes perspectivas sobre este tema. Por un lado, investigaciones que consideran la integración de tecnologías en los servicios sociales como un desafío para las prácticas tradicionales de intervención social (Byrne & Kirwan, 2019). Por otro lado, otros estudios adoptan una visión más optimista, destacando el potencial de las tecnologías para mejorar la accesibilidad a los servicios de bienestar y facilitar la interacción con grupos previamente excluidos o de difícil acceso (Montalba-Ocaña, 2017; Nordesjö et al., 2022).

A pesar de las fortalezas y debilidades de la inclusión de las tecnologías en los servicios sociales, existe una apuesta por la transformación digital para mejorar la accesibilidad a los servicios públicos y fomentar un desarrollo inclusivo y sostenible de las tecnologías en la vida de las personas. A nivel nacional, encontramos el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 y la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA), ambos enmarcados en la Agenda España Digital 2026 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021). En Andalucía, donde se desarrolla la presente

investigación, se abre un nuevo escenario para la modernización y digitalización de los servicios sociales con la aprobación, por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en abril de 2022, del sistema *CohESSiona*, en el que se incorpora la Historia Social Única, y la creación del sistema *ProgreSSa* (Decreto 58/2022, de 27 de abril), a través de una aplicación informática compatible con cualquier dispositivo que permita a profesionales y personas usuarias de los servicios sociales acceder a la información relativa a este servicio de manera fácil y sencilla (Castillo de Mesa y Méndez, 2021).

Sin embargo, la implementación de la tecnología y la generación de competencias digitales en el personal debe ir acompañada de una formación efectiva. Según Mulenburg y Berge (2005) las personas con altos niveles de comodidad y confianza en el uso de las tecnologías de aprendizaje en línea perciben significativamente menos barreras técnicas y motivacionales que las que no están seguras de su capacidad. No obstante, diversos estudios, como los de la autora Ferri (2023) y Pacheco-Mangas et al. (2020), destacan que la eficacia del aprendizaje *en línea* para la formación del personal en el ámbito social aún no se ha determinado, lo que resalta la necesidad de investigar más a fondo sobre esta temática.

En los últimos años, el interés por el papel de las competencias digitales en los servicios sociales ha aumentado (Castellano et al., 2022). Los estudios han revelado infraestructuras deficientes, brechas tecnológicas y habilidades digitales limitadas. García-Castilla y Vírseda-Sanz (2016) y Reamer (2019) destacan la necesidad de incluir estas competencias en la formación académica y de posgrado. Esto responde a la creciente demanda de profesionales con formación específica o transversal en tecnología dentro de las organizaciones sociales. Asimismo, Pérez-Eransus y Martínez-Virto (2020) destacan el desfase entre los contenidos curriculares del Trabajo Social y las necesidades profesionales, proponiendo metodologías intergeneracionales y herramientas tecnológicas para la formación. Por su parte, López-Peláez, Erro-Garcés et al. (2020) también identifican una brecha entre las competencias digitales requeridas en el mercado laboral y las que poseen jóvenes y profesionales del sector. Siguiendo esta línea, más recientemente, López-Peláez y Kirwan (2023; como se cita en Díaz de Mera, 2025) señalan como desafíos del Trabajo Social la implementación de metodologías digitales participativas, la reorganización de los servicios sociales y la integración de la inteligencia artificial.

Considerando lo expuesto, cabe destacar que, en España, se están implementando diversas iniciativas que buscan integrar tecnologías y la inteligencia

artificial (en adelante, IA) para mejorar los servicios sociales. Entre ellas se encuentra el asistente virtual *Gavius*, aplicado actualmente en los servicios sociales locales, que informa a la ciudadanía sobre las ayudas disponibles, guía el proceso de solicitud y automatiza los trámites de cobro. Otro ejemplo es el proyecto *PACT* de la Junta de Castilla y León, una aplicación en línea que ayuda a identificar el riesgo de exclusión social de las personas usuarias de los servicios sociales. También se ha desarrollado un *ChatBot* especializado en servicios sociales adaptado para personas mayores, con discapacidad visual y con dificultades en el uso de tecnología, con el objetivo de proporcionar información relevante de manera más accesible (Fundación iSocial, 2023). Estas experiencias reflejan avances nacionales significativos en la integración de tecnologías, incluidas las aplicaciones de inteligencia artificial (IA), para optimizar los servicios sociales. Cuestión que sigue siendo objeto de un creciente interés investigador en el campo de los servicios sociales, incorporando elementos tan novedosos como la posible utilidad de un modelo de lenguaje por inteligencia artificial para la gestión de prestaciones de servicios sociales (Morilla-Luchena et al., 2023) o explorando los retos socio-digitales para el trabajo social en el Metaverso (Relinque-Medina & Álvarez-Pérez, 2024).

Una adopción adecuada y una gestión eficiente de estas tecnologías resultan fundamentales, especialmente en lo que respecta a la reducción de la carga administrativa, un factor estrechamente relacionado con el síndrome de *burnout* en el personal de los servicios sociales (Morilla-Luchena, Borrego-Alés et al., 2021). En esta línea, Romero (2022) ha señalado como antecedentes del *burnout* en el entorno social de la organización, entre otros, los cambios en las condiciones tecnológicas, señalando la introducción de las tecnologías como fuente de estrés profesional (sobrecarga laboral cualitativa), el hecho de que los cambios sociales se producen de forma más rápida que las adaptaciones formativas y la poca correspondencia entre modelos profesionales y cambios sociales. Más recientemente, el equipo investigador (Morilla-Luchena et al., 2025) ha considerado la tecnología como un factor psicosocial en el entorno laboral, con impacto en la salud y bienestar del personal, señalando estrategias para la transición tecnológica en las organizaciones sin perjuicio de la calidad de vida laboral.

La capacidad de gestionar información de manera efectiva, automatizar tareas repetitivas y acceder a recursos en línea, entre otras, no solo proporciona un alivio necesario para el personal, sino que también le permite centrarse en tareas como la planificación e implementación de intervenciones que favorezcan el bienestar de las

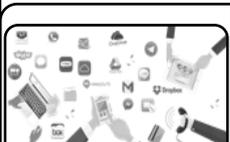
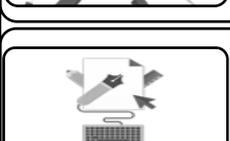
personas usuarias. De este modo, la integración de la tecnología en los servicios sociales contribuye a crear un entorno de trabajo más saludable y enfocado en la intervención con las personas usuarias. Por todo ello, este estudio tiene como objetivo principal examinar las competencias digitales y el uso de herramientas tecnológicas en profesionales del sistema de Servicios Sociales en Andalucía, España.

## 2. Métodos

Se ha diseñado un cuestionario en línea basado en el marco europeo de competencias digitales “DigComp” elaborado por la Comisión Europea y adaptado al contexto específico de los servicios sociales para obtener resultados más específicos y propios del colectivo analizado (Betancur-Chicué et al., 2023). El cuestionario se estructura del siguiente modo:

**Figura 1**

Estructura del cuestionario

	<p><b>I. Alfabetización informacional y de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales</li> <li>1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales</li> <li>1.3. Gestionar datos, información y contenidos digitales</li> </ul>
	<p><b>II. Comunicación y colaboración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Interactuar a través de tecnologías digitales</li> <li>2.2. Compartir a través de tecnologías digitales</li> <li>2.3. Involucrarse en la ciudadanía digital</li> <li>2.4. Colaborar a través de tecnologías digitales</li> <li>2.5. Etiqueta</li> <li>2.6. Gestionar la identidad digital</li> </ul>
	<p><b>III. Creación de contenidos digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Desarrollar contenidos digitales</li> <li>3.2. Integrar y reelaborar contenidos digitales</li> <li>3.3. Conocer los derechos de autor y las licencias</li> <li>3.4. Programar</li> </ul>
	<p><b>IV. Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Proteger los dispositivos</li> <li>4.2. Proteger los datos personales y privacidad</li> <li>4.3. Proteger la salud y el bienestar</li> <li>4.4. Proteger el medioambiente</li> </ul>
	<p><b>V. Resolución de problemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Resolver problemas técnicos</li> <li>5.2. Identificar necesidades y respuestas tecnológicas a esas necesidades</li> <li>5.3. Usar la tecnología digital de manera creativa</li> <li>5.4. Identificar áreas de mejora en las propias competencias digitales</li> </ul>

Nota: elaboración propia basada en el Modelo de las Competencias digitales de la ciudadanía española, Generación D, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2023, p.6-7).

Como se puede observar en la Figura 1, cada una de estas 5 dimensiones más generales se estructuran en 21 subdimensiones. A su vez, estas 21 subdimensiones se articulan en preguntas que se dividen en preguntas concretas del cuestionario con opciones de respuesta dicotómicas (sí/no).

La estructura sería la siguiente:

- I. Dimensión
- II. Subdimensión
- III. Pregunta genérica sobre la subdimensión
- IV. Pregunta concreta del cuestionario dentro de la subdimensión y con opciones de respuesta dicotómicas

De modo que, finalmente, se obtiene un cuestionario con 63 preguntas divididas entre dimensiones y subdimensiones tal y como se muestra en la Figura 1. Estas preguntas sobre competencias digitales en un marco general se han adaptado al contexto específico de los servicios sociales en los casos en los que procede dicha adaptación.

Para la administración y difusión del cuestionario realizado entre junio y agosto de 2023, se ha utilizado *Formfacade*, una plataforma que permite elaborar cuestionarios y asignar puntuaciones, así como hacer un seguimiento de las interacciones de las personas que acceden a él. La difusión de dicho cuestionario se ha hecho a través de redes sociales (*Twitter, LinkedIn, Facebook, Telegram e Instagram*) y de los distintos colegios profesionales de Trabajo Social, Educación Social y Psicología, al objeto de alcanzar el mayor número de respuestas posibles (Van Selm & Jankowski, 2006) teniendo en cuenta las consideraciones y sugerencias sobre los protocolos de las encuestas en línea para garantizar la protección adecuada de las personas encuestadas frente a las nuevas herramientas y metodologías electrónicas (Buchanan & Hvizdak, 2009). De esta forma se han obtenido 541 respuestas de profesionales vinculados a los servicios sociales de ámbito estatal. En el marco de este trabajo, han sido seleccionadas únicamente aquellas pertenecientes al ámbito territorial andaluz (293).

Para el análisis de los datos se ha utilizado el software *IBM SPSS Statistics 25.0*. En la estrategia de análisis, una vez depurada la base de datos y recodificadas las variables requeridas, se ha procedido al análisis descriptivo para una caracterización básica de la muestra y al análisis de correlación para determinar posibles relaciones

estadísticamente significativas entre las variables, permitiendo una interpretación más profunda de los datos obtenidos.

### 3. Resultados

Para facilitar el análisis y la interpretación de los resultados, la información obtenida se presenta estructurada de la siguiente forma. En primer lugar, se presenta el perfil sociodemográfico y socioeconómico de las personas que integran la muestra. En segundo lugar, se analizan los resultados obtenidos respecto al nivel de competencias digitales del personal de los servicios sociales en atención a las diferentes dimensiones en las que se estructura el cuestionario y que se presentan en la Figura 1.

#### 3.1. Perfil profesional

El perfil profesional de la muestra revela que existe una mayor presencia de mujeres (81,9%), en consonancia con el perfil de población más feminizada que existe en este sector, una media de edad de 43 años y la mayor parte del equipo profesional tiene la nacionalidad española (91,5%). Respecto al estado civil, la mayoría están casadas o en pareja (49,8%), seguidas por solteras (40,3%). La unidad de convivencia mayoritaria es la de parejas con hijos (41,6%).

Atendiendo al nivel de estudios, la mayor parte de la muestra (63,8%) ha alcanzado estudios universitarios o superiores (34,5%). La titulación mayoritaria es la de Trabajo Social (75,4%). El 84% está actualmente empleada, con una experiencia media en su entidad actual de 10 años. La mayoría trabaja en organizaciones públicas (50,5%), seguidas por el tercer sector (30%) y organizaciones privadas (13%). Finalmente, la autopercepción de éstas con respecto al grado de manejo de las competencias en su ámbito de trabajo se ubica en una media de 6,87 (aprobado alto).

##### a) Alfabetización informacional y de datos

La mayoría de las personas encuestadas (85%) muestran competencias en la búsqueda de información en internet, utilizando diversos buscadores. Sin embargo, el uso de asistentes de voz como *Alexa*, *Siri* o *Google Assistant* es menos común (36,9%). Además, un alto porcentaje (80%) ayuda a otras personas a mejorar sus búsquedas.

Respecto a la evaluación de la información en línea, casi todas las personas encuestadas (99,3%) están alerta ante posibles fraudes, y la mayoría (88,7%) verifica la

veracidad de noticias o vídeos virales, especialmente los que tienen titulares alarmantes. En cuanto a la gestión de datos, el 96,2% clasifica sus archivos en carpetas y el 82,3% realiza copias de seguridad, aunque solo un 21,5% utiliza herramientas para recuperar datos y trabajar con ellos (herramientas de visualización de datos o analítica).

#### *b) Comunicación y colaboración*

El uso de herramientas comunicacionales y colaborativas es destacado entre el personal de los servicios sociales. Casi todas las personas (99,3%) emplean aplicaciones de mensajería instantánea, así como para enviar fotos o vídeos (98,3%) y realizar videoconferencias (96,6%) mediante *Teams*, *Zoom* o *Google Meet*, tanto en ámbitos profesionales como informales.

También comparten contenido en la nube (81,6%) utilizando herramientas como *WeTransfer*, *Dropbox* o *Google Drive*, y sincronizan sus cuentas entre dispositivos (75,1%). Sin embargo, apenas un 35% utiliza las funcionalidades de la asistencia virtual.

Respecto a la gestión de trámites por internet, casi todas (99,7%) realizan gestiones administrativas sencillas y la gran mayoría utiliza certificados digitales o firmas electrónicas para trámites más complejos (96,9%).

En cuanto al manejo de herramientas colaborativas, un porcentaje significativo colabora en plataformas digitales compartiendo información a otras personas (60,8%), modifica documentos, fotografías u otros contenidos en entornos digitales colaborativos (46,8%), y explica a otros el funcionamiento de servicios colaborativos (65,9%). Atendiendo al comportamiento en entornos digitales, el 98,3% manifiesta escribir de manera respetuosa y sin ofender a las demás personas y adaptar la forma de expresarse a las personas a las que se dirige y al medio utilizado (96,9%). El 92,5% manifiesta ser capaz de ayudar a otras personas a adaptar sus mensajes al medio que usan.

En temas de seguridad y gestión de la identidad digital, el 87,7% modifica los ajustes de privacidad en los perfiles de redes sociales para ajustarlos a sus preferencias; el 77,7% controla la información que comparte cuando sube una imagen a internet para evitar por ejemplo que aparezca la ubicación y el 58,7% es capaz de buscar su nombre en internet para ver la información que aparece y sabe cómo limitarla.

### c) Creación de contenidos digitales

La creación de contenidos digitales es una actividad común entre el personal de servicios sociales, quienes utilizan herramientas simples como *Word* o *PowerPoint* (93,2%) y adaptan los programas según el tipo de contenido (74,7%). Además, el 60,8% crea diversos contenidos para otros, integrando materiales de terceros (77,8%) y combinando recursos de varias fuentes (70,6%). Sin embargo, solo un 22,5% incorpora o adapta contenidos generados por inteligencia artificial.

En cuanto a los derechos de autoría, la mayoría evita consumir contenidos ilegales (79,2%) y respeta las licencias de uso (94,2%), aunque solo un 31,7% puede explicar los tipos de licencias y ayudar a proteger los contenidos. Respecto a la programación, el 54,3% puede identificar aplicaciones causantes de ralentización, pero solo un pequeño porcentaje maneja gestores de contenido web o *blogs* (27%) o depura programas con problemas de código (26%).

### d) Seguridad

La seguridad también es una preocupación destacada entre las personas encuestadas. El 88,4% utiliza antivirus o detectores de software dañino, el 84,6% emplea patrones de bloqueo (reconocimiento facial, huella dactilar) y cambia sus contraseñas regularmente. Además, el 80,2% verifica los datos a los que accede una *app* en el móvil y la gran mayoría (98,3%) aplica medidas básicas de seguridad para gestiones o pagos *online*, como limitar el acceso a sus datos personales (87,4%) y utilizar certificados digitales de autenticación (93,5%).

En cuanto a la protección de la salud digital, el 53,2% practica hábitos posturales correctos y el 72,4% toma medidas contra el *clickbait*. También, el 57,7% dice limitar el número de horas que pasa frente a la pantalla a diario y fijar descansos cada cierto tiempo o realizar paradas para desarrollar otras actividades.

En último lugar, atendiendo a la protección medioambiental, el 88,1% afirma limitar el uso de material consumible, evitando imprimir innecesariamente o reparando dispositivos en lugar de adquirir unos nuevos; reduce el uso de energía de los dispositivos, por ejemplo, bajando el brillo, usando el wifi en vez de los datos o bajando la calidad de emisión (83,3%). Así mismo, el 54,3% afirma difundir e informar entre su ámbito cercano sobre el impacto medioambiental de las tecnologías digitales.

### *e) Resolución de problemas*

Para finalizar, atendiendo a la última de las dimensiones que conforman el cuestionario sobre competencias digitales y en lo que respecta a la resolución de problemas, se observa que el 83,3% del personal son capaces de identificar y resolver una incidencia simple con una cámara o micrófono cuando están en una videoconferencia. De la misma forma, cuando detectan un problema técnico en un dispositivo, el 80,2% es capaz de buscar la solución en internet e intentar resolverlo por sí misma. El 62,8% es capaz de ayudar a otras personas a resolver problemas técnicos en sus dispositivos.

En relación con la satisfacción de necesidades a través de las tecnologías, el 88,7% realiza transferencias o compras a través de plataformas digitales seguras, el 79,9% adapta la configuración de sus dispositivos a sus necesidades y es capaz de guiar a otras personas en dar respuesta digital a sus necesidades (71%).

Con respecto al uso innovador de la tecnología, el 51,2% utiliza aplicaciones en su móvil u ordenador para llevar a cabo sus ideas creativas, el 61,1% manifiesta aprovechar los medios digitales para intentar dar respuesta a problemas sociales y el 57,3% manifiesta que sabría utilizar dispositivos digitales para realizar algunas tareas cotidianas (domótica).

En último lugar, el 81% dice ser consciente de sus limitaciones en el uso de la tecnología y ser capaz de pedir ayuda si lo necesita. En este sentido, el 65,2% dice haber realizado algún curso de formación en competencias digitales, ya sea presencial u *online*. En el 57% de los casos, el personal manifiesta que familiares, amistades, personas conocidas o colegas de trabajo recurren a ella para solicitar su ayuda en lo que respecta a la mejora de sus competencias digitales.

### *3.2. Identificación de perfiles profesionales en atención al uso de las tecnologías*

Una vez que se ha analizado el nivel de competencias digitales que la plantilla de los servicios sociales presenta en base a las distintas dimensiones analizadas, se han identificado variables significativas que pueden ejercer alguna influencia en lo que respecta al mayor o menor grado de dominio de estas herramientas. Con esta finalidad, se procede a la creación de índices sintéticos de cada dimensión, haciendo un sumatorio de las respuestas afirmativas obtenidas en lo que respecta al grado de manejo de cada

una de las variables en las que se estructura cada dimensión y posteriormente pasando los resultados obtenidos a escala 0-100.

De esta forma, antes de comenzar con la identificación de perfiles profesionales en atención al mayor grado de uso o manejo de las tecnologías, podemos observar los resultados obtenidos de manera agregada para cada dimensión e identificar aquellas dimensiones en las que existe una mayor debilidad en términos generales.

**Tabla 1**

Nivel medio de competencias digitales según dimensión

Dimensión	N	Mín. (%)	Máx. (%)	Media (%)	Desv. Típ (%)
<b>D I. Alfabetización informacional y de datos</b>	293	22,22	100	74,21	16,42
<b>D II. Comunicación y colaboración</b>	293	33,33	100	81,02	15,23
<b>D III. Creación de contenidos digitales</b>	293	8,33	100	59,39	21,59
<b>D IV. Seguridad</b>	293	33,33	100	78,44	16,79
<b>D V. Resolución de problemas</b>	293	0	100	69,88	28,23

Así, podemos observar que las dimensiones en las que parece haber un mayor grado de dominio serían aquellas que tienen que ver con la comunicación y la colaboración (Dimensión II) y la seguridad (Dimensión IV); mientras que parecen manejarse en menor medida aquellas que se relacionan con la creación de contenidos digitales (Dimensión III) y con la resolución de problemas (Dimensión V).

Si atendemos a la edad, se observa que, en general, hay una tendencia negativa en las correlaciones entre la edad y las diferentes dimensiones de habilidades digitales. Esto significa que a medida que la edad aumenta, la puntuación en estas habilidades tiende a disminuir, siendo especialmente significativo en el caso de la dimensión II (Comunicación y colaboración), III (Creación de contenidos digitales) y V (Resolución de problemas).

**Tabla 2**

Relación entre la edad y la competencia digital según dimensiones

		Edad	D I.	D II.	D III.	D IV.	D V.
Edad	Correlación de Pearson	1	-,099	-,302**	-,318**	-,033	-,222**
	Sig. (bilateral)		,009	,000	,000	,573	,000
	N	293	293	293	293	293	293

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Otra de las variables que pudiera estar relacionada con el objeto de estudio sería el tiempo (medido en meses) que el personal lleva trabajando en la misma entidad. Esta variable podría, por una parte, relacionarse con la capacidad de introducir mejoras en la gestión y organización del trabajo cotidiano en la entidad vinculado al uso de las tecnologías y su adaptación al entorno laboral; y por otra, es una variable que se relaciona directamente con la edad del personal, ya que a mayor edad mayor probabilidad de llevar más años trabajando en la entidad y, como se ha comprobado, la edad es una variable que interfiere negativamente con el nivel de competencias en tecnologías.

**Tabla 3**

Relación entre el tiempo en la entidad y la competencia digital según dimensiones

		Tiempo en meses	D I.	D II.	D III.	D IV.	D V.
Tiempo en meses	Correlación de Pearson	1	-,027	-,300**	-,272**	-,085	-,181**
	Sig. (bilateral)		,654	,000	,000	,156	,002
	N	280	280	280	280	280	280

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tal y como se puede desprender de los resultados obtenidos en el análisis de correlación, el tiempo en la entidad es un factor que afecta negativamente al grado de uso y manejo de las herramientas digitales y, como en el caso de la edad, se observan correlaciones negativas especialmente significativas en las dimensiones II, III y IV. Estos resultados nos señalan que existe una menor tendencia entre las profesionales con mayor estabilidad en la entidad de referencia a la utilización de las tecnologías en general, y más específicamente en su puesto de trabajo.

En la Tabla 4 podemos comprobar cómo efectivamente existe una relación directa entre la edad del personal y la estabilidad en el puesto de trabajo.

**Tabla 4**

Relación entre la edad y el tiempo en la entidad

	Edad	
Tiempo en meses	Correlación de Pearson	,652**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	280

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Partiendo de la base de que estamos trabajando con una muestra de población con un nivel de estudios elevado, ya que prácticamente la totalidad de la plantilla tiene como mínimo estudios universitarios, tal y como se ha señalado en el apartado de resultados “Perfil profesional”, las diferencias en el nivel alcanzado podrían contribuir a explicar ciertas diferencias en el grado de manejo de las tecnologías, así como en la mayor o menor especialización en las distintas dimensiones en las que se estructura el nivel de competencias digitales. De esta forma, observamos que aquellas personas que han alcanzado un nivel de estudios superior, ya sea estudios de máster o doctorado tienen una mayor tendencia a desarrollar habilidades relacionadas con la comunicación y la colaboración, así como con la creación de contenidos digitales. Sin embargo, no se producen relaciones significativas en el resto de las dimensiones.

**Tabla 5**

Relación entre el nivel de estudios y la competencia digital según dimensiones

		Nivel de estudios	D I.	D II.	D III.	D IV.	D V.
Nivel de estudios	Correlación de Pearson	1	,112	,239**	,194**	,059	,104
	Sig. (bilateral)		,055	,000	,001	,311	,076
	N	293	293	293	293	293	293

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Además de observar las diferencias que ciertas variables puedan estar introduciendo en el nivel de dominio de las herramientas tecnológicas en base a sus distintas dimensiones, se exponen resultados con el nivel de competencias general, haciendo un sumatorio de los ítems que componen cada dimensión al objeto de crear un índice general que, sin distinguir entre diferentes usos, refleje el nivel medio alcanzado por parte de la plantilla del sector. Siguiendo el mismo procedimiento que en los casos anteriores, el índice obtenido se pasa a escala 0-100 y el resultado es un nivel medio de competencias digitales de 73,31, dato bastante similar al obtenido en el nivel de competencias auto-percibido por las personas encuestadas (6,87).

Si comparamos el nivel de competencias digitales auto-percibido por el personal con el nivel obtenido a través del sumatorio de los ítems que conforman las distintas dimensiones del cuestionario, podemos observar que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Esto significa que la valoración que hacen la plantilla de servicios sociales de su nivel de competencias parece ser bastante similar, ya que se relaciona directamente con el nivel obtenido a nivel general al cumplimentar el cuestionario.

**Tabla 6**

Relación entre el nivel de competencias autopercebido y el nivel alcanzado a través del cuestionario

		Competencia digital total
<b>Autopercepción del nivel de competencias</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	,367**
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000
	<b>N</b>	293

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En último lugar, y a modo de resumen, podemos observar que, en términos generales, existe un nivel de competencias digitales, sin diferenciar entre dimensiones, que es ligeramente superior entre los hombres, en profesionales menores de 35 años (reduciéndose el nivel de competencias a medida que aumenta la edad), en profesionales que alcanzan niveles de posgrado y entre aquellas personas que se ubican en el tercer sector o bien en entidades privadas.

**Tabla 7**

Perfil profesional y relación con el nivel de competencias digitales general

	Sexo		Edad			Nivel de estudios		Tipo de entidad		
	<i>H</i>	<i>M</i>	<i>&lt;35</i>	<i>36-50</i>	<i>51 o +</i>	<i>Univ.</i>	<i>Posg.</i>	<i>Pública</i>	<i>3º sector</i>	<i>Privada</i>
<b>Competencias digitales general (%)</b>	78,5	72,2	77,7	73,4	68,5	71,2	77,6	69,1	77,1	77,8

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la misma manera, la Tabla 8 muestra esta información, pero distinguiendo entre las dimensiones en las que se estructuran las competencias digitales. Así, volvemos a observar que entre los hombres parece darse un mayor grado de dominio en todas las dimensiones, a excepción de la 4 (*seguridad*) en la que destacan las mujeres. Si atendemos a los grupos de edad, en consonancia con los resultados obtenidos en los análisis de correlación, las personas de menor edad destacan en todas las dimensiones,

existiendo menos diferencias en la dimensión seguridad, ya que parece ser que las personas más mayores conceden más importancia a la seguridad en relación con el resto de dimensiones. Observamos la misma tendencia en lo que respecta al nivel de estudios, ya que los mayores niveles de competencias en todas las dimensiones se dan en los estudios de posgrado. En último lugar y atendiendo al tipo de entidad, se vuelven a dar los niveles más altos en entidades del tercer sector y privadas, con algunas diferencias en función de las dimensiones.

**Tabla 8**

Perfil y relación con el nivel de competencias digitales según dimensiones

	Sexo		Edad			Nivel de estudios		Tipo de entidad		
	H	M	<35	36-50	51 o +	Univ.	Posgr.	Pública	3º sector	Privada
<b>D I.</b>	79	73,2	75,7	73,3	73,9	73,2	76,79	71,6	75,6	78,7
<b>D II.</b>	86,4	79,8	85,7	81,3	75,7	78,4	86,08	77	84,7	83,9
<b>D III.</b>	67,5	57,6	66,5	59,9	51,2	56,2	65,59	52,9	64,2	68,5
<b>D IV.</b>	77,7	78,6	80	76,9	79,1	77,5	80,28	77,3	79,1	79,5
<b>D V.</b>	78	68,1	75,9	71,9	60,5	67,5	74,67	63,3	77,6	75,7

## 4. Discusión

Estos resultados evidencian que la plantilla de servicios sociales en Andalucía posee un conjunto sólido de competencias digitales que les permiten utilizar la tecnología de manera efectiva en su trabajo (una puntuación media de 7,3). Este nivel general correlaciona positivamente con la autopercepción en competencias digitales de las personas encuestadas, lo que sugiere que son conscientes de su nivel real en materia digital.

Las competencias digitales son esenciales en un entorno en constante evolución, no solo para la gestión interna, sino también para la comunicación con la ciudadanía (Santás, 2016). A medida que la tecnología se normaliza, dejan de ser un factor diferencial y pasan a considerarse habilidades básicas. Hoy en día, no contar con un nivel medio de estas competencias puede ser un motivo de descarte en el ámbito laboral. En un mundo cada vez más digital, quienes carezcan de ellas corren el riesgo de la exclusión del mercado de trabajo (Inieta-Alemán et al., 2020).

El análisis de la muestra revela diferencias significativas en las competencias digitales. Destacan en áreas como comunicación, colaboración y seguridad, posiblemente porque su trabajo interdisciplinario requiere el uso de plataformas digitales y la gestión de datos personales (Castellanos, 2020; Dieste, 2020). Según Torrijos et al. (2021), la transformación digital implica un cambio de mentalidad, donde la plantilla profesional es clave y debe comprometerse con la empresa, participando en programas corporativos y compartiendo sus experiencias con la clientela.

Por otro lado, las dimensiones relacionadas con la creación de contenidos digitales y la resolución de problemas muestran puntuaciones más bajas en comparación con las demás. Esto podría indicar áreas donde se requiere más capacitación o desarrollo de habilidades. De hecho, en los ítems donde se requiere mayor conocimiento y manejo de las tecnologías los porcentajes descienden de manera considerable. Por ejemplo, hay un porcentaje relativamente bajo de profesionales que se sienten cómodos/as con la gestión y análisis de datos más avanzados o con cuestiones relacionadas con la inteligencia artificial.

El efecto de la edad es muy significativo en los resultados obtenidos. Se identifica una correlación negativa entre la edad de profesionales y su nivel de competencias digitales en general, así como en las dimensiones de comunicación y colaboración, creación de contenidos y resolución de problemas. Estas correlaciones sugieren que a medida que el personal tiene más edad, es menos probable que tengan un alto nivel de competencias digitales. Esto podría deberse a la falta de familiaridad con tecnologías emergentes o a una menor exposición a ellas. Se han realizado diversas investigaciones donde se evidencia cómo la brecha digital generacional en personas de más edad supone un desafío para mantenerse al día con las tecnologías emergentes (Helsper, 2012; Hodge et al., 2017). Por otro lado, la autopercepción del envejecimiento puede influir también en el comportamiento y autoeficacia de las personas mayores (Levy, 2009).

Asimismo, el tiempo en una entidad también se relaciona negativamente con las competencias digitales. El personal con mayor antigüedad suele presentar menor nivel digital, posiblemente por resistencia al cambio (Byrne & Kirwan, 2019) o falta de incentivos en organizaciones con culturas arraigadas (Duque, 2013; Macías et al., 2019). Factores individuales como motivación y cognición también influyen en la adquisición de habilidades digitales (Mayer et al., 2000). Además, la estabilidad laboral está vinculada a la edad, reforzando su impacto en el desarrollo digital.

Finalmente, el personal con niveles de estudios más altos, como posgrados y estudios de máster o doctorado, tienden a mostrar un mayor dominio en las dimensiones de comunicación y colaboración, así como la creación de contenidos digitales. Esto sugiere que la educación superior puede influir en el desarrollo de competencias digitales más avanzadas. Por tanto, el entorno que se prevé puede ser alentador con generaciones futuras de profesionales del ámbito social (Goldkind, 2021) pero hay que trabajar con la plantilla actual que va a seguir ejerciendo durante varios años y necesitan adquirir competencias para reducir sus niveles de estrés y generar buenas intervenciones mediadas por la tecnología.

Castillo de Mesa y Méndez (2021) identifica tres modelos de solución digital que el trabajo social ha ido adoptando y que se deben tener en cuenta. En primer lugar, la adaptación digital ha supuesto la incorporación espontánea de medios digitales que no estaban específicamente pensados para la práctica profesional; en segundo lugar, la transición digital ha contribuido a la digitalización de servicios y procedimientos, incluso al cambio de conductas; y por último, la disrupción digital propone un cambio radical en las formas de actuar, que rompe con la manera de hacer (y diseñar) soluciones a los retos que se encuentran ante sí las organizaciones. La evolución de estos modelos requiere adaptación y estrategias formativas ajustadas a las diferencias en competencias digitales según el perfil profesional y el tipo de entidad (Minguijón y Serrano-Martínez, 2022).

Cabe añadir que el desarrollo de estrategias formativas debe incluir intervenciones para reducir los riesgos psicosociales propios de la profesión en los servicios sociales (Ingham et al., 2013). Estos resultados pueden servir como base para diseñar programas específicos de formación y de herramientas digitales que aborden las necesidades identificadas en este estudio y reduzcan brechas en este ámbito (Fernández-Riquelme, 2019).

## **5. Conclusiones**

Este artículo analiza las competencias digitales del personal de los servicios sociales en Andalucía a través de un cuestionario en línea, permitiendo su evaluación en distintos aspectos del ejercicio profesional, con el objeto de conocer si el personal está lo suficientemente preparado para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la tecnología y abordar los desafíos que puedan surgir en el entorno digital.

La investigación realizada parece indicar que el personal considera que cuenta con un óptimo nivel de competencias digitales para poder emplear las tecnologías de manera efectiva en el desarrollo de su trabajo. No obstante, los resultados reflejan que aquellas personas de mayor edad y con mayor tiempo de antigüedad en las organizaciones, tienden a mostrar un nivel de competencias digitales más bajo.

También es importante señalar que, en general y en todas las edades, se observa una menor competencia digital en dimensiones relacionadas con la creación de contenidos digitales y la resolución de problemas, ya que se perciben como menos competentes en cuestiones como gestión y análisis de datos más avanzados o con cuestiones relacionadas con la inteligencia artificial.

Estas cuestiones se consideran significativas para la comprensión de esta realidad en las organizaciones, y también para guiar posibles estrategias de mejora en las mismas, como por ejemplo mediante el apoyo a profesionales de mayor edad en las organizaciones, y evidenciándose de la importancia de la formación y la capacitación continua en competencias digitales, especialmente en áreas relacionadas con la creación de contenidos digitales y la resolución de problemas.

En su práctica profesional, el personal se enfrenta a la gestión de múltiples programas y bases de datos, lo que refleja la complejidad del entorno digital en el que opera. Dado que la tecnología no es neutral, es esencial que el proceso de diseño, desarrollo e implementación de tecnologías en los servicios sociales responda a los desafíos planteados por López-Peláez et al. (2023; como se cita en Díaz de Mera, 2025) incluyendo la participación activa del personal, con el fin de garantizar que sus necesidades y perspectivas sean tomadas en cuenta. Los resultados presentados en este artículo permiten reflexionar sobre las ventajas y limitaciones de la digitalización, y subrayan la importancia de un enfoque de codiseño que favorezca la mejora continua y la adaptación de los servicios sociales a las realidades tecnológicas emergentes.

Finalmente, deben señalarse algunas limitaciones. Aunque el cuestionario utilizado está validado y basado en el marco europeo de competencias digitales que proporciona una descripción detallada de habilidades para ser competente en entornos digitales, su formulación con preguntas amplias y generales puede haber favorecido una autoevaluación optimista del nivel de competencias. Esto podría haber contribuido, en cierta medida, a obtener puntuaciones más altas, lo que a su vez podría haber dado lugar a un nivel de competencias digitales percibido como superior al real. Además, se

precisa hacer hincapié en el hecho de que se ha partido de un cuestionario distribuido a través de las redes sociales y que se cumplimenta de manera *online*, es probable que haya excluido a profesionales con menor familiaridad tecnológica.

## Referencias

- Barrera-Algarín, E., Sarasola-Sánchez-Serrano, J.L., Sarasola-Fernández, A., y Vallejo-Andrada, A. (2022). Escala de Aceptación Tecnológica en Trabajadores Sociales: Ventajas en el uso de las tecnologías de teletrabajo. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 43, 91-123.  
[https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/accioninvestigsoc.2022437423](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/accioninvestigsoc.2022437423)
- Berg-Weger, M., & Morley, J.E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the COVID-19 pandemic: Implications for gerontological social work. *The journal of nutrition, health & aging*, 24(5), 456-458.  
<https://doi.org/10.1007/s12603-020-1366-8>
- Betancur-Chicué, V., Gómez-Ardila, S.E., Cárdenas-Rodríguez, Y.P., Hernández-Gómez, S.A., Galindo-Cuesta, J.A., y Cadrazco-Suárez, M.A. (2023). Instrumento para la identificación de competencias digitales docentes: Validación de un instrumento basado en el DigCompEdu en la Universidad de la Salle, Colombia. *Revista Prisma Social*, (41), 27-46.  
<https://revistaprimasocial.es/article/view/4970>
- Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232.  
<https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>
- Buchanan, E.A., & Hvizdak, E. E. (2009). Online survey tools: Ethical and methodological concerns of human research ethics committees. *Journal of empirical research on human research ethics*, 4(2), 37-48. <https://doi.org/10.1525/jer.2009.4.2.37>
- Castellano Díaz, R., Martín, J.C., y Alemán, P.F. (2022, noviembre 17-18). *El papel de las competencias digitales en el Trabajo Social: un análisis de las líneas de investigación* [Actas de Congresos]. IX Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC: InnoEducaTIC 2022, Las Palmas de Gran Canaria, España.

- Castellanos, J. (2020). La gestión de la información en el paradigma algorítmico: inteligencia artificial y protección de datos. *MÉI: Métodos de Información*, 11(21), 42-58. <https://doi.org/10.5557/IIMEI11-N21-042058>
- Castillo de Mesa, J., y Méndez, P. (2021). *Hacia la disrupción digital del trabajo social*. Aranzadi.
- Codina, T. (2020). Per què la intel·ligència artificial transformarà els serveis socials. *RTS: Revista de treball social*, (219), 85-98.
- Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales comunitarios de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 82, de 3 de mayo de 2022. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2022/82/5>
- Díaz de Mera, E. (2025). Antonio López Peláez y Gloria Kirwan (Eds.). *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*. New York: Routledge, 2023. *Revista CENTRA de Ciencias Sociales*, 4(1), 243-248. <https://doi.org/10.54790/rccs.121>
- Dieste, J.M. (2020). Las plataformas colaborativas como oportunidad para la innovación social. *REVESCO. Revista de estudios cooperativos*, (133), e67338 <https://doi.org/10.5209/reve.67338>
- Duque, M.E. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia et technic*, 18(1), 149-157. <https://doi.org/10.22517/23447214.7159>
- Fernández-Riquelme, S. (2019). Conocer, integrar y divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 88, 43-68. <http://doi.org/10.12960/TSH.2019.0015>
- Ferri, E. (2023). Una revisión sistematizada sobre el impacto de la tecnología en la relación de los/as usuarios/as con los Servicios Sociales. En O. Vázquez y M. Fernández. (Eds.), *Los servicios sociales ante el reto de la innovación: participación, tecnologías e investigación* (pp. 83-106). Tirant lo Blanch.
- Fronek, P., & Rotabi-Casares, K.S. (Eds.). (2022). *Social work in health emergencies: Global perspectives*. Routledge.

Fundación iSocial (2023). *Banco de innovaciones*. <https://isocial.cat/es/banco-de-innovaciones/>

García-Castilla, F.J., y Vírseda-Sanz, E. (2016). Inclusión de competencias digitales en los estudios de grado en Trabajo Social. *Opción*, 32(9), 802-820. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/21776>

Goldkind, L. (2021). Social Work and Artificial Intelligence: Into the Matrix. *Social Work*, 66(4), 372-374. <https://doi.org/10.1093/sw/swab028>

Helsper, E.J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>

Hodge, H., Carsdon, D., Carson, D., Newman, L., & Garret, J. (2017). Internet technologies in rural communities to access services: The views of older people and service providers. *Journal of Rural Studies*, 54, 469-478. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2016.06.016>

Ingham, B., Riley, J., Nevin, H., Evans, G., & Gair, E. (2013). An initial evaluation of direct care staff resilience workshops in intellectual disabilities services. *Journal of Intellectual Disabilities*, 17(3), 214-222. <https://doi.org/10.1177/1744629513494642>

Iniesta-Alemán, I., Segura-Anaya, A., y Mancho-De la Iglesia, A.C. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. *Revista Prisma Social*, (29), 155-171. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3587>

Kanani, K., & Regehr, C. (2003). Clinical, ethical, and legal issues in e-therapy. *Families in Society*, 84(2), 155-162. <http://dx.doi.org/10.1606/1044-3894.98>

Levy, B. (2009). Stereotype embodiment: A psychosocial approach to aging. *Current directions in psychological science*, 18(6), 332-336. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01662.x>

López-Peláez, A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J., & Almaguer Kalixto, P. (2020). The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746-752. <https://doi.org/10.1177/0020872820959365>

- López-Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E.J. (2020). Young people, social workers and social work education: The role of digital skills. *Social Work Education, 39*(6), 825-842. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- Macías, M., Tamayo, M. y Cerda, M. (2019). Resistencia al cambio en las organizaciones: Propuesta para minimizarlo. *Palermo Business Review, (19)*, 39-53.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 92-117). Jossey-Bass/Wiley.
- Minguijón, J., y Serrano-Martinez, 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*. [https://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae Estrategias/Plan Digitalizacion AAPP.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Plan_Digitalizacion_AAPP.html)
- Montalba-Ocaña, C. (2017). La identidad de la diversidad funcional en la comunicación mediada por la tecnología. *Trabajo Social Global-Global Social Work, 7*(13), 51-72. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v7i13.5701>
- Morilla-Luchena, A., Borrego-Alés, Y., Orgambidez-Ramos, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Quality of Working Life among Social Services Professionals in Spain: Analysis of the Psychosocial Factors Determining a Good Working Climate. *Journal of Social Service Research, 47*(4), 506-521. <https://doi.org/10.1080/01488376.2020.1845906>
- Morilla-Luchena, A., Chaves-Montero, A., & Vázquez-Aguado, O. (2021). Situación de los servicios sociales y orientaciones de la política social en España para afrontar la crisis de la covid-19. En C.V. Zambrano (Coord.), *Las políticas sociales que vendrán* (pp. 315-332). Thomson Reuters Aranzadi.

- Morilla-Luchena, A., Fernández-Borrero, M. A., Muñoz-Moreno, R., & Ferry-Fuentevilla, E. (2023). Posible utilidad de un modelo de lenguaje por inteligencia artificial para la gestión de prestaciones de servicios sociales. En M. García y Y. de la Fuente (Dirs.), *Innovación social y digitalización al servicio de la ciudadanía: nuevas metodologías aplicadas al aprendizaje y la práctica profesional del trabajo social* (pp. 55-73). Thomson Reuters Aranzadi.
- Morilla-Luchena, A., Gómez-Rasco, T., Moreno, R.M., & Vázquez-Aguado, O. (2025). Design of strategies for the process of digitalisation and technological modernisation in social services organisations. *Cuadernos de Trabajo Social*, 38(1), 37-60. <https://doi.org/10.5209/cuts.96376>
- Muñoz-Moreno, R., Fernández-Borrero, M., Ferri-Fuentevilla, E., Relinque-Medina, F., Morilla-Luchena, A., & Vázquez-Aguado, O. (2023). Technologies and social services. An overview of technology use by users of social services. *Plos One* 18(5), e0284966. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284966>.
- Muñoz-Moreno, R., Morilla-Luchena, A.; Burgos-Serrano, E. & Vázquez-Aguado, O. (2020). Colectivos vulnerables, servicios sociales y Covid-19: Una aproximación a la realidad española. En E. Barrera y J.L. Sarasola (Coords.), *Investigaciones desde el trabajo social* (pp. 285-296). Thomson Reuters Aranzadi.
- Muilenburg, L.Y., & Berge, Z.L. (2005). Student barriers to online learning: A factor analytic study. *Distance education*, 26(1), 29-48. <https://doi.org/10.1080/0158791050008126>
- Nordesjö, K., & Scaramuzzino, G. (2023). Digitalization, stress, and social worker–client relationships during the COVID-19 pandemic. *Journal of Social Work*, 23(6), 1080-1098. <https://doi.org/10.1177/14680173231180309>
- Nordesjö K., Scaramuzzino G., & Ulmestig R. (2022). The social worker–client relationship in the digital era: A configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303-315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Pacheco-Mangas, J., Palma-García, M., y Hombrados-Mendieta, I. (2020). Resiliencia y cultura organizacional de los servicios sociales en la era de la digitalización. *Revista Prisma Social*, (29), 123-137. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3603>

- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the “social” to the “informational”? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2009.01.008>
- Pérez-Eransus, B., & Martínez-Virto, L. (2020). Social work education in Spain: Evaluation and challenges for a new generation of social workers. *Social Work Education*, 39(6), 750-764. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1724931>
- Reamer, F.G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172. <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- Reamer, F.G. (2019). Social work education in a digital world: Technology standards for education and practice. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 420-432. <https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1567412>
- Relinque-Medina, F., & Álvarez-Pérez, P. (2024). Socio-Digital Challenges for Social Work in the Metaverse. *The British Journal of Social Work*, 54(5), 2258-2277. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae032>
- Romero, S. (2022). *Incidencia del Burnout en el Trabajo Social en Aragón. Atención Plena y Otras Propuestas de Cuidado en Base a Factores Contextuales* [Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/145219?ln=es>
- Santás, J.I. (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en Servicios Sociales de atención social primera del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 213-223. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51835>
- Smith, M.L., Steinman, L.E., & Casey, E.A. (2020). Combatting social isolation among older adults in a time of physical distancing: the COVID-19 social connectivity paradox. *Frontiers in Public Health*, 8, 403. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00403>
- Ter Hoeven, C.L., Van Zoonen, W., & Fonner, K.L. (2016). The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement. *Communication monographs*, 83(2), 239-263. <https://doi.org/10.1080/03637751.2015.1133920>

Torrijos, R., Rosado, M.J., y Lacasa, P. (2021). Las prácticas de digitalización implementadas en las empresas desde los departamentos de Recursos Humanos: análisis crítico del discurso. *Revista Prisma Social*, (32), 498-525. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3993>

Van Selm, M., & Jankowski, N.W. (2006). Conducting online surveys. *Quality and quantity*, 40, 435-456. <https://doi.org/10.1007/s11135-005-8081-8>

Xie, B., Charness, N., Fingerman, K., Kaye, J., Kim, M.T., & Khurshid, A. (2020). When going digital becomes a necessity: Ensuring older adults' needs for information, services, and social inclusion during COVID-19. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5), 460-470. <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1771237>

---

## Notas

<sup>1</sup> La contribución de Teresa Gómez-Rasco se ha realizado en el marco de la Estrategia de Política de Investigación y Transferencia 2023 de la Universidad de Huelva (Acción 5.2. de 2023: Fomento de la contratación de nuevo personal investigador).