



VI

Nuevas tendencias en el uso de las TICs por parte de los trabajadores sociales

Cesar Wilmer Rojas Estrada

Nuevas tendencias en el uso de las TICs por parte de los trabajadores sociales

Cesar Wilmer Rojas Estrada

RESUMEN

Este artículo explora las nuevas tendencias en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el ámbito del trabajo social. A través de una revisión sistemática de la literatura, se identifican las herramientas digitales emergentes que han revolucionado la práctica profesional, como aplicaciones móviles, software de gestión de casos y plataformas de teletrabajo. Estas tecnologías han mejorado la accesibilidad a los servicios, incrementado la eficiencia administrativa y facilitado la colaboración entre instituciones. Sin embargo, también surgen desafíos importantes, tales como la brecha digital, las barreras económicas y la necesidad de formación continua en nuevas tecnologías. Además, se abordan las implicaciones éticas relacionadas con la protección de datos sensibles y la necesidad de regulaciones claras para el uso de las TICs en el trabajo social. El artículo concluye que, para que los trabajadores sociales aprovechen al máximo estas tecnologías, es esencial una capacitación constante en habilidades digitales y un enfoque ético en la implementación de plataformas digitales. De cara al futuro, las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el big data prometen transformar aún más la práctica del trabajo social, brindando nuevas oportunidades para mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Palabras clave: trabajo social, TICs, herramientas digitales, formación continua, ética.

ABSTRACT

This article explores new trends in the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the field of social work. Through a systematic review of the literature, emerging digital tools that have revolutionized professional practice are identified, such as mobile applications, case management software, and teleworking platforms. These technologies have improved accessibility to services, increased administrative efficiency, and facilitated collaboration between institutions. However, important challenges also arise, such as the digital divide, economic barriers, and the need for ongoing training in new technologies. In addition, ethical implications related to the protection of sensitive data and the need for clear regulations for the use of ICTs in social work are addressed. The article concludes that, for social workers to make the most of these technologies, ongoing training in digital skills and an ethical approach to the implementation of digital platforms are essential. Looking ahead, emerging technologies such as artificial intelligence and big data promise to further transform social work practice, providing new opportunities to improve the quality of life of users.

Keywords: social work, ICTs, digital tools, continuing education, ethics.

INTRODUCCIÓN

El trabajo social es una disciplina profesional cuyo principal objetivo es mejorar el bienestar de los individuos, familias y comunidades, promoviendo la justicia social, la equidad y el acceso a los recursos necesarios para una vida digna. A lo largo de su evolución, el trabajo social ha adoptado diversos enfoques y métodos, adaptándose a las necesidades cambiantes de las sociedades y las personas a las que sirve. Desde su fundación, el trabajo social ha sido un campo profundamente comprometido con la intervención directa y la solución de problemas sociales, abordando cuestiones como la pobreza, la salud mental, la violencia doméstica, entre otros. En este contexto, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han emergido como una herramienta clave para apoyar estas prácticas profesionales, transformando las formas en que los trabajadores sociales acceden a la información, gestionan casos y se



comunican con los clientes y otros profesionales (Kettner et al., 2017).

El impacto de las TICs no se limita solo al campo del trabajo social; su influencia se extiende a numerosos sectores laborales y a la sociedad en su conjunto. La digitalización ha cambiado radicalmente la forma en que las personas interactúan con los servicios públicos, las organizaciones y entre sí. Las TICs han acelerado la comunicación, han proporcionado acceso a una vasta cantidad de información en tiempo real y han permitido nuevas formas de interacción en línea, facilitando una mayor conectividad entre usuarios y profesionales (Castells, 2010). En el contexto social, estas tecnologías han hecho posible una mejor gestión de datos, un análisis más eficiente de situaciones y una mayor personalización de los servicios, elementos que han llegado a ser cruciales en el trabajo social contemporáneo.

En este marco, las TICs han influido significativamente en las metodologías y estrategias empleadas por los trabajadores sociales. Las plataformas digitales, como las aplicaciones móviles y las bases de datos electrónicas, han transformado la forma en que los profesionales gestionan casos, haciendo que los procesos sean más rápidos y menos susceptibles a errores humanos. Asimismo, el uso de redes sociales y otras herramientas tecnológicas ha permitido a los trabajadores sociales mantener contacto constante con los usuarios, incluso en situaciones donde la presencia física no es posible (Ortega & García, 2019). Sin embargo, la adopción de estas tecnologías no está exenta de retos, ya que la integración efectiva de las TICs requiere una formación continua y un marco ético sólido para garantizar que la privacidad de los usuarios y la calidad de la intervención no se vean comprometidos.

La necesidad de adaptarse a estas nuevas tecnologías se hace cada vez más urgente en el contexto del trabajo social moderno, ya que las exigencias de la sociedad y los avances tecnológicos continúan evolucionando. La digitalización de los servicios sociales y la creación de espacios en línea para la intervención, la consulta y el apoyo, son una realidad cada vez más común en muchas partes del mundo (López, 2020). De este modo, los trabajadores sociales no solo deben familiarizarse con las herramientas digitales, sino también desarrollar nuevas competencias para su uso eficiente y ético.

El objetivo principal de este artículo es revisar las tendencias más recientes en la adopción de las TICs por parte de los trabajadores sociales, centrándose en las tecnologías emergentes, como las aplicaciones móviles, las plataformas de gestión de casos, y las herramientas de comunicación en línea. Además, se evaluarán la efectividad y las implicaciones de estas tecnologías en la práctica profesional, considerando tanto los beneficios como los desafíos asociados con su integración en el trabajo social.

Este artículo está estructurado de la siguiente manera: en la metodología se describe el enfoque de la revisión sistemática de la literatura utilizada para la recopilación de datos; en los resultados se presentan las principales herramientas tecnológicas en uso y sus aplicaciones; en la discusión se analizan los beneficios y dificultades de la implementación de TICs en el trabajo social; y, finalmente, en la conclusión se ofrecen recomendaciones para mejorar la integración de las TICs en la práctica del trabajo social, a la luz de las tendencias actuales y las proyecciones futuras.

METODOLOGÍA

Este artículo se basa en una revisión sistemática de la literatura con el fin de identificar las tendencias más recientes sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el trabajo social. Se han considerado artículos de investigación y estudios publicados en los últimos 5-10 años, con el objetivo de ofrecer una visión actualizada de las prácticas y herramientas tecnológicas emergentes que los trabajadores sociales están utilizando. Esta revisión se ha llevado a cabo mediante la recopilación y análisis de artículos en fuentes académicas que abordan el impacto de las TICs en la profesionalización del trabajo social.

Las fuentes de información para la revisión han sido principalmente bases de datos académicas como JSTOR, Scopus y Google Scholar, que ofrecen acceso a una amplia gama de estudios sobre el tema. Los criterios de selección de los estudios se basaron en la relevancia de los mismos para el tema de investigación. Solo se incluyeron estudios que trataran específicamente sobre el uso de las TICs en el trabajo social, investigaciones relacionadas con tecnologías emergentes (como aplicaciones móviles, plataformas en línea, y sistemas de gestión de casos) y aquellos que analizaron el impacto de estas tecnologías en la práctica profesional y la formación de los trabajadores sociales (Barrera & López, 2021).

El enfoque de análisis adoptado fue cualitativo, lo que permitió una exploración profunda de los estudios seleccionados. Se realizó una síntesis de las principales tendencias, las herramientas tecnológicas utilizadas y los resultados obtenidos en los estudios revisados, con el fin de comprender cómo estas tecnologías están siendo aplicadas en la práctica del trabajo social. La revisión también permitió identificar las ventajas y desafíos que los profesionales enfrentan al integrar las TICs en sus actividades diarias.

Entre las limitaciones del estudio, se destacan la falta de estudios longitudinales, lo que limita el análisis de los efectos a largo plazo del uso de las TICs en el trabajo social, y el posible sesgo en la selección de fuentes debido a la predominancia de publicaciones en idioma inglés.

RESULTADOS

La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el ámbito del trabajo social ha evolucionado con rapidez, especialmente con la aparición de nuevas herramientas digitales que permiten una mayor eficiencia en la práctica profesional. Estas herramientas abarcan desde aplicaciones móviles y software de gestión hasta plataformas de teletrabajo, las cuales están revolucionando la forma en que los trabajadores sociales gestionan su carga de trabajo, interactúan con los usuarios y colaboran con otros profesionales.

Adopción de nuevas tecnologías

Las herramientas digitales emergentes en el ámbito del trabajo social han facilitado una transformación significativa en las actividades cotidianas de los trabajadores sociales. Las aplicaciones móviles han cobrado una importancia especial al ofrecer soluciones prácticas para la gestión de casos, la realización de seguimientos y la evaluación de intervenciones. Algunas de estas aplicaciones permiten a los profesionales acceder a bases de datos en tiempo real, facilitando el seguimiento de información sensible de los usuarios, lo que mejora la precisión de las intervenciones (Ortega & García, 2019). Además, estas aplicaciones ofrecen un canal directo de comunicación con los usuarios, haciendo que los servicios sean más accesibles, incluso en áreas remotas.

Otro tipo de herramientas que ha ganado terreno son los softwares de gestión utilizados para la administración de casos. Estas plataformas permiten a los trabajadores sociales almacenar, organizar y analizar información sobre sus clientes de manera eficiente, lo que facilita la planificación de intervenciones personalizadas y mejora la calidad del servicio (Barrera & López, 2021). Estos sistemas permiten centralizar toda la información relevante en un solo lugar, lo cual no solo optimiza los procesos de trabajo, sino que también facilita la toma de decisiones informadas en situaciones complejas.

Además, la emergencia de plataformas de teletrabajo ha permitido a los trabajadores sociales ofrecer servicios a distancia, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Estas plataformas permiten mantener la comunicación con los usuarios mediante videollamadas, chats en línea y otras herramientas de comunicación, lo que ha sido esencial para continuar con la intervención en casos que requieren un seguimiento constante (López, 2020).

Principales áreas de implementación

Las TICs han sido implementadas de manera efectiva en varias áreas clave dentro del trabajo social. Una de las principales áreas de implementación ha sido la gestión de casos y el seguimiento de usuarios. Plataformas como Casebook y Social Solutions permiten a los trabajadores sociales registrar la información de cada caso y realizar seguimientos detallados de los servicios proporcionados, lo que facilita la evaluación de los resultados de las intervenciones (Kettner et al., 2017). Estas plataformas también permiten a los trabajadores compartir información con otros profesionales de manera segura y eficiente, mejorando la coordinación entre equipos interdisciplinarios.

Otra área en la que las TICs han demostrado un impacto significativo es en la formación y desarrollo profesional. En lugar de depender únicamente de sesiones presenciales, los trabajadores sociales ahora tienen acceso a plataformas educativas en línea como Coursera, edX, y otras iniciativas locales que ofrecen cursos y certificaciones sobre el uso de herramientas digitales en el trabajo social, así como sobre temas relevantes para su formación profesional continua (Hernández & Martínez, 2019). Esta formación online ofrece flexibilidad, permitiendo que los profesionales se actualicen constantemente en un entorno dinámico y cambiante.

Además, el uso de redes sociales y otras plataformas digitales ha sido fundamental para la promoción del bienestar social. Estas plataformas permiten a los trabajadores sociales llegar a un público más amplio, creando espacios de apoyo y solidaridad para individuos en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, se utilizan grupos de apoyo en Facebook o WhatsApp para ofrecer orientación a personas afectadas por problemas de salud mental o abuso doméstico, brindando asistencia a quienes de otro modo podrían no tener acceso inmediato a servicios sociales presenciales (López, 2020).

Beneficios identificados

Los beneficios del uso de TICs en el trabajo social son evidentes tanto para los profesionales como para los usuarios de los servicios. En primer lugar, la accesibilidad a los servicios ha mejorado significativamente. La posibilidad de ofrecer servicios

a través de plataformas digitales ha permitido que los trabajadores sociales lleguen a una mayor cantidad de personas, especialmente en áreas rurales o marginadas donde los servicios presenciales son limitados o inexistentes. Esto ha sido crucial para garantizar que los servicios lleguen a quienes más los necesitan, sin importar las barreras geográficas (Cabrera & Ruiz, 2021).

En segundo lugar, se ha logrado un incremento en la eficiencia administrativa. Las herramientas digitales permiten automatizar muchos de los procesos burocráticos asociados al trabajo social, como la recopilación de datos y la generación de informes. Esto ha reducido significativamente el tiempo dedicado a tareas administrativas, lo que libera tiempo para que los trabajadores sociales se concentren en la atención directa a los usuarios (Kettner et al., 2017). Además, la digitalización facilita la organización y el acceso a la información, evitando la duplicación de esfuerzos y mejorando la gestión de los recursos.

Por último, el uso de TICs ha mejorado la comunicación y colaboración interinstitucional. Las plataformas tecnológicas permiten a los trabajadores sociales compartir información y coordinar esfuerzos con otras organizaciones y profesionales de manera más eficiente. Esto ha resultado en una mayor integración de los servicios sociales, creando redes de apoyo más robustas que facilitan la intervención oportuna y adecuada en los casos más complejos (Ortega & García, 2019).

En resumen, las TICs han transformado significativamente la práctica del trabajo social, mejorando tanto la eficiencia de los servicios como la accesibilidad y la calidad de la atención brindada. Sin embargo, es necesario seguir avanzando en la integración de estas tecnologías, superando las barreras tecnológicas y éticas, para aprovechar su pleno potencial.

DISCUSIÓN

La adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) ha proporcionado una serie de beneficios para los trabajadores sociales, pero también ha generado varios desafíos que merecen una reflexión crítica. Es importante reconocer tanto los aspectos positivos como los retos que implica la integración de estas tecnologías en el trabajo social, un campo profundamente centrado en la ética, la privacidad y la atención personalizada a los usuarios.

Beneficios vs. Desafíos

Entre los beneficios más destacados de las TICs en el trabajo social se encuentran una mayor accesibilidad a los servicios, una mejor eficiencia administrativa y una mejor comunicación interinstitucional. Las plataformas digitales han permitido que los trabajadores sociales puedan llegar a un mayor número de personas, incluso en áreas remotas, y que los usuarios reciban el apoyo que necesitan de manera más rápida y eficiente. La digitalización de los procesos administrativos también ha optimizado el tiempo de trabajo, lo que ha permitido a los profesionales centrarse más en la intervención directa (Barrera & López, 2021).

Sin embargo, junto con estos beneficios, surgen diversos desafíos, principalmente tecnológicos, económicos y formativos. Un reto importante es la brecha digital, especialmente en países o regiones donde el acceso a tecnologías avanzadas es limitado. Muchos trabajadores sociales, especialmente aquellos en zonas rurales o con menos recursos, enfrentan dificultades para acceder a plataformas digitales adecuadas o no cuentan con los dispositivos necesarios para implementar las TICs en su práctica diaria (Cabrera & Ruiz, 2021). Este acceso desigual a la tecnología crea una disparidad en la calidad de los servicios prestados y limita el alcance de las soluciones tecnológicas en el trabajo social.

Desde un punto de vista económico, la implementación de TICs en el trabajo social puede ser costosa, especialmente para las organizaciones sin fines de lucro o los servicios públicos con presupuestos limitados. La inversión en software, capacitación y mantenimiento de las plataformas tecnológicas requiere una asignación significativa de recursos, lo que puede resultar en barreras para su adopción a gran escala (López, 2020). Además, la integración de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA) o el big data en el trabajo social, aunque prometedora, implica una alta inversión inicial en infraestructura y formación.

En cuanto a las barreras formativas, a pesar de que muchas plataformas educativas en línea han facilitado la capacitación de los trabajadores sociales, muchos de ellos siguen sin recibir formación adecuada sobre el uso de las TICs. La actualización continua de los conocimientos en estas tecnologías es fundamental para que los profesionales puedan integrarlas eficazmente en su trabajo (Hernández & Martínez, 2019). No obstante, la falta de tiempo y los recursos limitados de los trabajadores sociales dificultan la participación en programas formativos específicos.



Implicaciones éticas y de privacidad

Uno de los desafíos éticos más relevantes en la adopción de TICs en el trabajo social es la protección de datos sensibles. Los trabajadores sociales manejan información altamente confidencial sobre la vida de los usuarios, que abarca aspectos como salud mental, abuso, pobreza y otros problemas personales. La digitalización de esta información aumenta el riesgo de violaciones de privacidad o de acceso no autorizado a datos sensibles. El uso de plataformas digitales, aunque facilita el acceso y la gestión de los casos, también abre la puerta a posibles brechas de seguridad si no se implementan medidas de protección adecuadas (Kettner et al., 2017).

La ética en el uso de TICs en el trabajo social también involucra el respeto por la autonomía de los usuarios. Las plataformas digitales pueden ser percibidas como impersonal o invasivas por algunos individuos, lo que podría generar desconfianza. El riesgo de que la intervención se convierta en un proceso automatizado, en lugar de una interacción personalizada, es una preocupación que debe ser cuidadosamente gestionada para evitar que se pierda el contacto humano que es esencial en el trabajo social (Ortega & García, 2019).

Este contexto hace aún más necesaria la implementación de regulaciones claras y políticas éticas que guíen el uso de las TICs en el trabajo social. Es crucial que existan estándares nacionales e internacionales que regulen el manejo de la información de los usuarios, garantizando que se respeten los principios éticos y de privacidad establecidos en la práctica del trabajo social (López, 2020). Además, los trabajadores sociales deben estar capacitados en el uso de estas regulaciones para garantizar que sus intervenciones digitales se alineen con los valores fundamentales de la profesión.

Tendencias futuras y desarrollo profesional

En el futuro, es probable que las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) y el big data jueguen un papel cada vez más importante en el trabajo social. La IA puede ofrecer herramientas predictivas que ayuden a los trabajadores sociales a identificar patrones en el comportamiento de los usuarios, lo que puede ser útil para la intervención temprana en situaciones de riesgo (Cabrera & Ruiz, 2021). El uso del big data también permitirá una mayor personalización de los servicios, ya que los datos recolectados pueden ofrecer un análisis detallado de las necesidades y características de los usuarios.

La integración de estas tecnologías, sin embargo, requiere una formación continua para los trabajadores sociales. La capacitación no solo debe centrarse en el uso técnico

de las herramientas digitales, sino también en los aspectos éticos y sociales de estas tecnologías, asegurando que se mantenga el enfoque centrado en las personas y que no se pierda la dimensión humana del trabajo social (Hernández & Martínez, 2019).

A medida que el campo del trabajo social sigue adaptándose a la digitalización, los trabajadores sociales deberán desarrollar nuevas habilidades digitales y de análisis de datos para mantenerse al día con estas innovaciones. En este sentido, las políticas públicas deben fomentar la formación continua y la inversión en tecnología, para garantizar que los trabajadores sociales tengan acceso a las herramientas y la capacitación necesarias para ofrecer servicios de calidad en un entorno digital.

La adopción de TICs en el trabajo social ofrece una serie de beneficios en términos de eficiencia, accesibilidad y comunicación, pero también plantea desafíos significativos, especialmente en lo que respecta al acceso equitativo, la privacidad de los datos y la capacitación profesional. Para que estas tecnologías sean plenamente efectivas, se requiere un enfoque equilibrado que contemple tanto las implicaciones éticas como las tendencias futuras, en particular el uso de la inteligencia artificial y el big data, con un compromiso constante hacia la formación y la actualización profesional.

CONCLUSIONES

Este artículo ha explorado las nuevas tendencias en el uso de las TICs en el trabajo social, identificando herramientas digitales emergentes como aplicaciones móviles, software de gestión de casos y plataformas de teletrabajo. Estas tecnologías han mejorado la accesibilidad, la eficiencia administrativa y la colaboración interinstitucional en la práctica profesional (Barrera & López, 2021). Sin embargo, también se han identificado desafíos relacionados con el acceso desigual a la tecnología, las barreras económicas y la necesidad de una capacitación continua adecuada (Cabrera & Ruiz, 2021).

Para mejorar la integración de las TICs, es fundamental que los trabajadores sociales se enfoquen en la capacitación continua y en el desarrollo de habilidades digitales. La formación en el uso de plataformas digitales, así como en aspectos éticos relacionados con la privacidad y el manejo de datos sensibles, debe ser una prioridad (López, 2020). Las organizaciones también deben invertir en tecnologías accesibles y en la creación de entornos de aprendizaje que faciliten la actualización de conocimientos.



En cuanto a las perspectivas futuras, se espera que las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el big data continúen transformando el trabajo social, permitiendo intervenciones más personalizadas y eficientes. La constante evolución de las TICs promete enriquecer las prácticas del trabajo social, abriendo nuevas oportunidades para mejorar la calidad de vida de los usuarios (Kettner et al., 2017).

REFERENCIAS

- Barrera, P., & López, J. (2021). Impacto de las TICs en la práctica del trabajo social: Un análisis crítico. *Revista de Trabajo Social*, 42(3), 50-72.
- Cabrera, R., & Ruiz, M. (2021). *Tecnologías digitales para la intervención social: Accesibilidad y eficacia en el trabajo social moderno*. Editorial Universitaria.
- Castells, M. (2010). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Siglo XXI Editores.
- Hernández, A., & Martínez, R. (2019). La educación continua en el trabajo social: Nuevas oportunidades digitales. *Journal of Social Work Education*, 58(4), 234-249.
- Kettner, P. M., Moroney, R. H., & Martin, L. L. (2017). *Social work macro practice*. Pearson Education.
- López, M. (2020). *La transformación digital en el trabajo social: una visión crítica y propositiva*. Editorial Universitaria.
- Ortega, F., & García, R. (2019). Tecnologías emergentes en el trabajo social: Impacto y desafíos. *Revista Latinoamericana de Trabajo Social*, 35(2), 45-67.