

ESCALA DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA EN TRABAJADORES SOCIALES: VENTAJAS EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE TELETRABAJO

Evaristo Barrera-Algarín
Universidad Pablo de Olavide
Correspondencia: ebaralg@upo.es

<https://orcid.org/0000-0001-8201-9423>

José Luís Sarasola-Sánchez-Serrano
Universidad Pablo de Olavide

<https://orcid.org/0000-0002-9327-0370>

Alberto Sarasola-Fernández
Universidad Pablo de Olavide

<https://orcid.org/0000-0002-6337-1066>

Ana Vallejo-Andrada
Universidad Pablo de Olavide

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

RESUMEN

En los últimos años se han producido importantes avances tecnológicos, y en especial en el mundo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que están transformando a pasos acelerados las distintas profesiones vinculadas con la intervención social. Partimos de la hipótesis de que los trabajadores sociales presentan un alto grado de aceptación tecnológica porque detectan importantes ventajas en el uso de las tecnologías de teletrabajo para su práctica profesional. Por ello se propuso como objetivo principal: Comprobar el grado de aceptación tecnológica de los trabajadores sociales a nivel

internacional. Y un objetivo secundario: analizar cómo se establece la vinculación entre la práctica profesional y el uso de las nuevas posibilidades tecnológicas en los trabajadores sociales. A nivel metodológico se aplicó un cuestionario especializado de 27 variables (Alfa de Cronbach $\alpha = .950$) y la escala Technology Acceptance Model (TAM), a una muestra de 1144 trabajadores sociales de 13 países. A nivel conclusivo, se detecta un alto grado de aceptación tecnológica; una identificación clara entre la práctica profesional, el uso de los avances tecnológicos, y su conexión con los estándares propuestos por la NASW; y una identificación clara de las principales ventajas del uso de estas tecnologías para el Trabajo Social. Todos estos elementos guardan una estrecha relación con la extensión del Teletrabajo Social, y con el e-Social Work

Palabras Clave: Modelo de Aceptación Tecnológica; Trabajo Social; Tecnologías de teletrabajo; Teletrabajo Social.

TECHNOLOGY ACCEPTANCE SCALE IN SOCIAL WORKERS: BENEFITS OF TELEWORKING

ABSTRACT

In recent years, there has been significant technological progress, particularly in the world of information and communication technologies (ICTs), which are rapidly transforming the various professions linked to social intervention. The hypothesis that social workers manifest a high level of technology acceptance since they discern significant advantages in using teleworking technologies in their professional practice is used as a starting point for our research. Hence, our main aim was to check the degree of technology acceptance among social workers on an international level, with a secondary goal being to analyse how the link is established between professional practice and the use of new technological opportunities for social workers. With respect to method, a specialised questionnaire with 27 variables (Cronbach's alpha $\alpha = 0.950$) and the scale for the Technology Acceptance Model (TAM) were applied to a sample of 1144 social workers from 13 countries. In conclusion, a high degree of technology acceptance was detected, along with a clear identification between professional practice, the use of technological advances and their connection with the standards proposed by NASW, and a clear identification of the main benefits of using such technologies for social work. All these elements have a close relationship with the extension of teleworking in Social Services and with e-social work.

Key words: Technology Acceptance Model; social work; telework technologies; teleworking in Social Services.

ESCALA DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA EN TRABAJADORES SOCIALES: VENTAJAS EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE TELETRABAJO

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/accioninvestigsoc.2022437423

Recibido: 14-02-2022

Aceptado: 24-04-2022

Publicado: 31-12-2022

Evaristo
Barrera-Algarín

José Luís
Sarasola-Sánchez-
Serrano

Alberto
Sarasola-Fernández

Ana
Vallejo-Andrada

INTRODUCCIÓN

El Trabajo Social es una disciplina que ha sabido dar respuesta a las demandas que su sociedad y su tiempo le ha exigido. Busca un desarrollo constante de sus fundamentos teóricos y de la investigación. Una de las características fundamentales del Trabajo Social es que precisamente busca la aplicación de sus conocimientos y sus teorías, siempre para generar beneficios en términos de calidad de vida y bienestar de su población objeto.

Castells, Barrera y Casal (1986) , afirman que las nuevas tecnologías, o tecnologías emergentes, se centran en los procesos de comunicación y suelen agruparse en tres grandes áreas: la informática, el video y la telecomunicación. Estas tecnologías comprenden una serie de aplicaciones de descubrimiento científico cuyo núcleo central consiste en una capacidad cada vez mayor de tratamiento de la información. Para el Trabajo Social, el acceso a la información, y sobre todo su tratamiento en esta era digital, es de vital importancia, sobre todo en su conexión con el teletrabajo.

Para Tejedor y Valcárcel (1996), las nuevas tecnologías supusieron la llegada de la tecnología digital, y con ella la informa-

tización y el mundo de los ordenadores personales, así como la aparición de las telecomunicaciones. Para el Trabajo Social, esta realidad es muy evidente, y ya son difíciles entender nuestras intervenciones e investigaciones sin las conexiones a la red (internet) y el acceso a la información que nos permiten las redes sociales digitales. Para la National Association of Social Workers, y la Association of Social Work Boards (Asociación Nacional de Trabajadores Sociales, y la Asociación de entidades de Trabajo Social) (NASW & BASW, 2017, pp. 18-20), estas nuevas tecnologías suponen un modo de comunicación e información, donde podemos operar con la información para adquirirla, transmitirla o almacenarla. En cualquier caso, suponen un conjunto de técnicas y procedimientos que permiten al trabajador social, a través de soportes sustentados en *hardware*, *software* o telecomunicaciones, la capacidad de articular actividades, decisiones o elecciones.

Estas tecnologías suponen un cambio a niveles cuantitativos y cualitativos en todos los niveles sociales, que evidentemente es necesario integrar en el Trabajo Social y sus funciones. Por ello, en 2005 se crea un documento que vincula la tecnología y la práctica del Trabajo Social (NASW & BASW, 2017, p. 3), para regular cualquier actividad mediada electrónicamente que se utiliza en el Trabajo Social, de manera que sea lo más competente y ética posible. Este documento regula las siguientes indicaciones para la práctica profesional:

Ética y valores; Acceso; Competencia Cultural y Poblaciones Vulnerables; Competencias técnicas; Competencias reglamentarias; Identificación y verificación; Privacidad, confidencialidad, documentación y seguridad; y Gestión del riesgo (NASW & BASW, 2017, pp. 4-11). Además, incluye un decálogo de Competencias para la Práctica, como son: Defensa y Acción Social; Práctica en la comunidad; Práctica Administrativa; Competencias clínicas; Investigación y Supervisión (NASW & BASW, 2017).

Por otro lado, no todo avance tecnológico, o aplicación del mismo, genera necesariamente beneficios o, mejor dicho, exclu-

sivamente beneficios. De hecho, existen innumerables maneras en que la tecnología y la brecha digital acentúan aún más los problemas de la exclusión social, la marginación y la falta de poder. (Rasmussen, 2015) En este sentido, Olarte (2017) destaca la relevancia de la brecha digital, su complejidad, y las importantes repercusiones sobre los derechos sociales; esos mismos que el Trabajo Social debe atender. García, Rivero, y Ricis (2020) demostraron precisamente su impacto durante la pandemia de Covid-19. Trabajos como los de Amado y Gala (2019), abordan la importancia de contrarrestar esta brecha digital a través de políticas públicas y programas diseñados al respecto. Sobre ello, Cabero y Ruiz-Palmero (2017) propondrá implementar medidas de carácter educativo y social como elementos para minimizar el impacto de esta brecha.

Watling y Rogers (2012) afirman que Internet es un reflejo de los patrones actuales de exclusión y marginación. Un ejemplo mismo son las barreras para acceder a los recursos digitales. Algunas de estas barreras incluyen costos excesivos, falta de habilidades y acceso a la capacitación, y un ajuste pobre entre el diseño y su uso con poblaciones desfavorecidas, e incluso mayor marginación. Por ello es tan necesario el acceso a la tecnología para el Trabajo Social y la aplicación de sus principios profesionales. En cualquier caso, y como indica Colom (2020), la tecnología puede y debe ser parte de la solución, ayudando a enfrentar los desafíos en materia económica, social y medioambiental.

El Trabajo Social puede utilizar la tecnología de muchas formas, como por ejemplo el uso de bases de datos dentro de nuestros lugares de trabajo, y su entramado de aplicaciones y utilidades en el uso y almacenamiento de la información que genera la cotidianeidad de la disciplina. Esto implicaría, la planificación de casos, las evaluaciones, etc., todo lo que se pueda hacer electrónicamente (Christenson, 2019).

Para Christenson (2019), y para Bryant, Garnham, Tedmanson, y Diamandi (2015), el uso de la tecnología también permite al Trabajo Social adaptarse a las circunstancias de su aplica-

ción. Se pueden prestar servicios, aunque nuestro cliente o usuario está alejado de nosotros (de manera no presencial). Imaginemos el acceso del Trabajo Social a áreas tradicionalmente incomunicadas, dispersas, en zonas rurales de difícil acceso. O incluso el acceso del Trabajo Social a redes de recursos, información, contacto con entidades públicas, privadas...

Para Belluomini (2021), hay tres enfoques del proceso integrador de la tecnología en la práctica del Trabajo Social: El primero es el 'proactivo' (se hace uso de las tecnologías actuales para aplicarlas a las distintas esferas de la intervención profesional). Este enfoque es útil al Trabajo Social para desarrollar su Práctica Basada en la Evidencia, en el uso de las tecnologías con adolescentes y familias, y también en la utilización de servicios en línea para búsqueda de información y/o recursos. El segundo es el 'reactivo' (destaca un pensamiento crítico sobre la tecnología). Este enfoque ayuda al debate sobre temas de seguridad y el uso de aplicaciones de una manera positiva, o sus efectos negativos. Y tercero, el enfoque 'rechazado' (contra el uso de la tecnología porque está contraindicado). Puede entenderse apropiado si un cliente no tiene acceso a Internet. En algunos casos pueden proponer el servicio de Internet de bajo costo o gratuito para las poblaciones de bajos ingresos. Esto vuelve al enfoque proactivo (Belluomini, 2021).

En cualquier caso, para Bryant et al. (2015), consideran el uso de las tecnologías emergentes como una solución rentable para superar el aislamiento social y la privación de recursos para llegar a las personas vulnerables con el fin de proporcionar servicios psicosociales y apoyar el uso de personal y conocimientos ubicados en los centros urbanos. Recordemos la necesidad de este tipo de trabajo e intervención sobre todo a partir de los condicionantes que nos ha introducido la COVID-19.

Vinculado a lo anterior está el concepto de Teletrabajo Social. El Teletrabajo Social parte de la evolución que ya otras profesiones han venido realizando para adaptarse a las posibilidades que ofrece un mundo digitalizado (Barrera y Sarasola, 2020). Para West y Heath (2011) estas incluirían a la psicología, la

enfermería, la farmacología y la medicina. Las disciplinas orientadas a la salud física, incluida la medicina, la enfermería y las especialidades de salud, han estado a la vanguardia en el desarrollo y la implementación de aplicaciones de tele-salud que usan las TIC para proporcionar consultas, recomendar tratamiento y monitorear remotamente la información de salud para pacientes socialmente aislados (Bryant, Garnham, Tedmanson, & Diamandi, 2015, p. 5). El Trabajo Social se encuentra inserto en todos estos aspectos. Tendríamos que hablar también de 'Teletrabajo Social'.

Para McCarty y Clancy (2002, p. 153), casi cualquier cosa que un trabajador social hace cara a cara podría teóricamente ser hecho online. La tecnología también se utiliza directamente en el tratamiento del cliente y puede ofrecer infinitas posibilidades.

Pero también podemos utilizar la tecnología para comprender la que utilizan los clientes, y especialmente en cómo la utilizan. Por ejemplo, los adolescentes pueden usar diversas formas de tecnología para intimidar, especialmente los medios de comunicación social, o los adultos pueden encontrarse frente a reacciones emocionales a las cosas que encuentran en línea (Barrera y Sarasola, 2020). Se trata de riesgos en las propias prácticas digitales ya probadas desde el Trabajo Social. Por ello, los trabajadores sociales necesitan estar al día para entender cómo la tecnología afecta a su clientela (Christenson, 2019). Como se ha descrito anteriormente, la NASW (Asociación Nacional de Trabajadores Sociales norteamericana) tiene estándares de práctica profesional para la integración y el uso de tecnología que es fundamental para que los trabajadores sociales generalistas avanzados se integren en la práctica.

En este sentido, Reamer (2021a), afirma que las distintas tecnologías que permiten la conexión online, han transformado la naturaleza de la práctica de Trabajo Social y la educación. Los trabajadores sociales contemporáneos pueden prestar servicios a los clientes mediante el asesoramiento en línea, la asesoría telefónica, el asesoramiento por vídeo, la ciberterapia (terapia de avatar), las intervenciones basadas en la Web auto guiadas,

las redes sociales electrónicas, el correo electrónico y los mensajes de texto. La introducción de diversas tecnologías que permiten el trabajo online, y otras formas de servicios sociales electrónicos, ha creado también una amplia gama de problemas éticos que el trabajador social ha de afrontar: el consentimiento informado del cliente; privacidad y confidencialidad del cliente; límites y relaciones duales; conflictos de interés; competencia profesional; registros y documentación; y las relaciones colegiales. (Reamer, 2015b).

Según Barrera y Sarasola, el Teletrabajo Social se puede entender como la aplicación de la telemática al Trabajo Social. La telemática es la aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión de información computerizada. Hablaríamos entonces de que “el Teletrabajo Social es la aplicación de las técnicas de la telecomunicación, de la informática y la transmisión de información computerizada al Trabajo Social”. (Barrera y Sarasola, 2020, p. 56). No obstante, la tecnología debe ser considerada también desde la perspectiva en la que los profesionales pueden conseguir con ella.

Para la NASW (2021), el Teletrabajo Social ofrece a los clientes en una amplia gama de enfoques de tratamiento, disponibles cuando el transporte o las emergencias de vida impiden que los clientes asistan de forma física.

En algunos casos, el Teletrabajo Social se puede utilizar como el principal modo de tratamiento para clientes específicos, como las personas con problemas de movilidad, o los clientes rurales con barreras de transporte. Incluso, se podrían trabajar con Grupos de autoayuda, aunque según nos indica la NASW (2021), este aspecto requiere de muchas mejoras.

Si se desea conocer si un colectivo profesional es receptivo y se beneficia del uso de herramientas tecnológicas, se puede acudir a la escala TAM (Technology Acceptance Model). Se trata de un instrumento propuesto por Davis (1989), y Davis, Bagozzi, y Warshaw, (1989; 1992), y que se ha utilizado en varios estudios de muy diversa índole, con su adaptación al castellano,

como los de Sandí (2019); Bell y Bell (2019), Quicaño, León, Moquillaza (2019), Pereyra-Rodríguez, Jiménez, y Saigí (2018); Cózar-Gutiérrez, De Moya-Martínez, Hernández-Bravo, y Hernández-Bravo, (2016); y Abad (2011). Es un instrumento compuesto de 15 preguntas tipo Likert, con 7 opciones de respuesta, que van desde el valor 1 “extremadamente improbable/ en desacuerdo”, al valor 7 “extremadamente probable/ de acuerdo”. Los 15 ítems permiten medir 5 áreas relacionadas con la aceptación tecnológica: Utilidad percibida (4 ítems), facilidad de uso percibido (3 ítems), disfrute percibido (3 ítems), actitud hacia el uso (3 ítems), e intención de utilizarla (2 ítems).

En los últimos años, estos elementos que describimos, también están enlazados con las oportunidades que ofrecen los medios tecnológicos para la profesión de Trabajo Social, especialmente en relación al uso de las redes sociales virtuales, y el Big Data (Castillo, 2017). Todo ello queda entrelazado con el uso y aceptación de las nuevas tecnologías y las posibilidades de aplicación que se presentan entorno al Teletrabajo Social. Autores como López y Marcuello-Servós (2018) tratan sobre el denominado e-Social Work. En sus aportaciones, destacamos varias cuestiones: primero, cómo la investigación sobre las demandas y necesidades de los ciudadanos utilizan cada vez más frecuentemente métodos de análisis de redes sociales; en segundo lugar, el análisis de experiencias de intervención basadas en las TIC y otras tecnologías digitales en diversos ámbitos (atención a personas mayores y ancianos, trastornos alimentarios, prestación de servicios en línea); y en tercer lugar, la formación de los trabajadores sociales y las experiencias de reorganización de los servicios sociales incorporando las TIC.

Por tanto, entendemos, al igual que López y Marcuello-Servós (2018), que la aceptación tecnológica en Trabajo Social genera sinergias que hacen que “el Trabajo Social Digital o e-Social Work sea una especialización y es una parte fundamental de la disciplina y profesión” (2018, p. 802).

A partir de lo expuesto, se realiza estudio de investigación con el objetivo principal de comprobar el grado de aceptación

tecnológica de los trabajadores sociales a nivel internacional. Y como objetivo secundario, analizar cómo se establece la vinculación entre la práctica profesional y el uso de las nuevas posibilidades tecnológicas en los trabajadores sociales. Para ello se parte de la siguiente hipótesis: Los trabajadores sociales presentan un alto grado de aceptación tecnológica porque detectan importantes ventajas en el uso de las tecnologías de teletrabajo para su práctica profesional.

METODOLOGÍA

Se lleva a cabo una investigación de tipo transversal, basada en observaciones mediante cuestionario y escala de valoración a trabajadores sociales de distintos países. El estudio tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional.

Participantes

El estudio parte de un sondeo inicial de 6785 trabajadores sociales de 13 países (universo), a través de la red profesional LinkedIn. LinkedIn ha sido utilizado por distintas disciplinas científicas para poder acceder de manera rigurosa a muestras profesionales, como son los estudios de Beier y Fröh (2020), Davis, Wolff, Forret y Sullivan (2020), Demailly et. al. (2020), Elhakim, Dexter y Fahy (2020), Hartman y Barber (2020) y Lucero-Romero y Arias-Bolzmann (2020). A este universo se le aplican los siguientes criterios de inclusión: 1) Acreditar curricularmente su condición de Trabajador Social, 2) Ejercer como trabajador social, o haber ejercido como trabajador Social en el último año. Los criterios de exclusión fueron: A) No haber tenido experiencia como trabajador social, B) no acreditar esta vinculación de forma curricular, y/o C) ser figuras no contractuales, como becarios, alumnos en prácticas, y otros similares. A partir de aquí, se hace un cribado del universo inicial, y nos quedamos finalmente con 5802 sujetos a los que se envía el cuestionario a través de Google Forms. Tras obtener una tasa de respuesta del 19.7%, alcanzamos una muestra final de 1144 trabajadores sociales (ver tabla 1), con un 78,5% de mujeres.

Instrumentos

Para responder la hipótesis se diseña un cuestionario especializado de 27 variables junto a la escala Technology Acceptance Model (TAM) (que une las variables de análisis sociodemográficas que se describen más adelante, las variables de la Escala, las variables de Relación entre tecnología y Trabajo Social, y las variables que analizan las ventajas del uso de las Nuevas tecnologías y Trabajo Social) a una muestra de 1144 trabajadores sociales de 13 países. Por ello se administra el cuestionario en 2 idiomas, español e inglés, haciendo uso de Google Forms, y siendo distribuido a través de la red profesional internacional LinkedIn a sujetos identificados curricularmente como Trabajadores Sociales. La traducción del instrumento fue en parte realizada por traductor bilingüe, y en parte haciendo uso de las escalas ya validadas en ambos idiomas. El trabajo de campo se realizó en el primer trimestre de 2019. El instrumento ha dado una altísima fiabilidad (alfa de cronbach), de $\alpha = .950$.

Las variables analizadas han sido las siguientes

- Variables sociodemográficas: Sexo, Edad, Nacionalidad, Años con la titulación de Trabajo Social, Años de experiencia como Trabajador Social, Situación Laboral, Contexto profesional, Nivel máximo de formación, y tipo de entidad donde ejerce. Estas variables se utilizan para la descripción muestral y para el análisis y correlación con el resto de variables. Se obtuvieron a través del cuestionario aplicado.

- Grado de aceptación tecnológica: A través de escala TAM (Technology Acceptance Model). La escala mide las siguientes 5 categorías: Utilidad percibida, facilidad de uso percibido, disfrute percibido, actitud hacia el uso, e intención de utilizarla. El instrumento en Castellano arroja una fiabilidad en el Alfa de cronbach de $\alpha = .942$ (Fernández, 2017).

- Relación entre tecnología y Trabajo Social: Se utilizan un total de 6 ítems que miden distintos aspectos de la relación entre tecnología y Trabajo Social, haciendo uso de las directrices es-

tablecidas por la NASW (National Association of Social Workers). Se obtuvieron a través del cuestionario aplicado.

- Ventajas del uso de las Nuevas tecnologías y Trabajo Social: Se utilizan un total de 27 ítems que describen y detectan las ventajas del uso de las Nuevas tecnologías para el Trabajo Social. Se obtuvieron a través del cuestionario aplicado.

Procedimiento

Teniendo en cuenta nuestro objetivo e hipótesis, se ha llevado a cabo un estudio de investigación entre enero de 2019, y junio de 2020. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional y descriptivo. Este estudio ha quedado bajo las directrices de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Así mismo ha seguido el Código Ético de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales. El procedimiento ha sido el siguiente:

Primero, se ha realizado la selección muestral conforme hemos descrito con anterioridad.

Segundo, se administró el cuestionario a través de Google Forms conectando con la muestra (con selección de perfiles formativos) a través de LinkedIn. Aquí se aplicó control de IP de respuestas para evitar duplicidades. El tiempo de respuesta del cuestionario oscilaba entre 5 y 10 minutos.

Tercero, los datos obtenidos a través de Google Forms, se volcaban de forma directa en un Excel. Este Excel requirió una recodificación a las 27 variables utilizadas y una posterior exportación a IBM SPSS.

Cuarto, los datos que se obtuvieron, se trabajaron con Excel y se analizaron con el programa informático IBM SPSS Statistics 25. Se aplicó análisis de frecuencias, análisis de correlaciones (tipo Pearson), cruces de variables significativas y no significativas a través de tablas de contingencia, y estimación de la fiabilidad del instrumento (Alpha de Cronbach).

Resultados

Nuestra muestra son profesionales pertenecientes a 13 países (tabla 1), donde la mayoría son de España (52,9%) al tratarse de del país de origen inicial de la investigación, pero también hay profesionales de otros países europeos (Francia 8,2%, Reino Unido 9,3%, Grecia 6,2%, Italia 4,8%, Turquía 0,4%), América (Estados Unidos 0,5%, Brasil 2,5%, Chile 1,5%, Ecuador 0,9%, Argentina 3,5%, Perú 3,4%), y de otras regiones del planeta (Zimbabue 0,2%,). La edad predominante está en el tramo entre 26-40 años (57,6%), seguido de la población entre 41-60 (27,8%). En este sentido, más del 65% de la muestra son personas que poseen el título de Trabajo Social desde 5 años o más, y más del 50% tiene 5 o más años de experiencia como trabajadores sociales.

En referencia a los sujetos del estudio (tabla 3), más del 56% de la muestra posee una formación superior a la necesaria para ejercer como trabajadores sociales (Posgrados, Expertos o Máster 50,7%; doctorado 6,3%). Entorno al 70% son profesionales que en el momento de la encuesta están trabajando, la mayoría por cuenta ajena (64,9%). En referencia al contexto de su ejercicio profesional, el 41% trabaja en el ámbito público, y el resto en contextos privados con o sin ánimo de lucro. Los principales sectores de intervención son el colectivo de Personas Mayores (17,4%), Servicios Sociales Comunitarios (14,6%), Menores (11,8%), y Salud (11,1%).

TABLA 1: DESCRIPCIÓN MUESTRAL

Sexo	Porcentaje válido
Hombre	21,5
Mujer	78,5
Total	100,0

País	Porcentaje válido
España	52,9
Francia	8,2
Brasil	2,5
Reino Unido	9,3
Turquía	,4
EE.UU.	,5
Zimbabue	,2
Grecia	6,2
Italia	4,8
Chile	1,5
Ecuador	,9
Argentina	3,5
Perú	3,4
Total	100,0
Edad	Porcentaje válido
18-25	13,2
26-40	57,6
41-60	27,8
+ 60	1,4
Total	100,0
Años desde que posee el Título de Trabajo Social	Porcentaje válido
- de 5 años	32,6
5-10 años	22,9
11-15 años	16,0
16-20 años	10,4
+ de 20 años	18,1
Total	100,0
Años de experiencia en Trabajo Social	Porcentaje válido
- de 5 años	49,3
5-10 años	16,0
11-15 años	12,5
16-20 años	8,3
+ de 20 años	13,9
Total	100,0

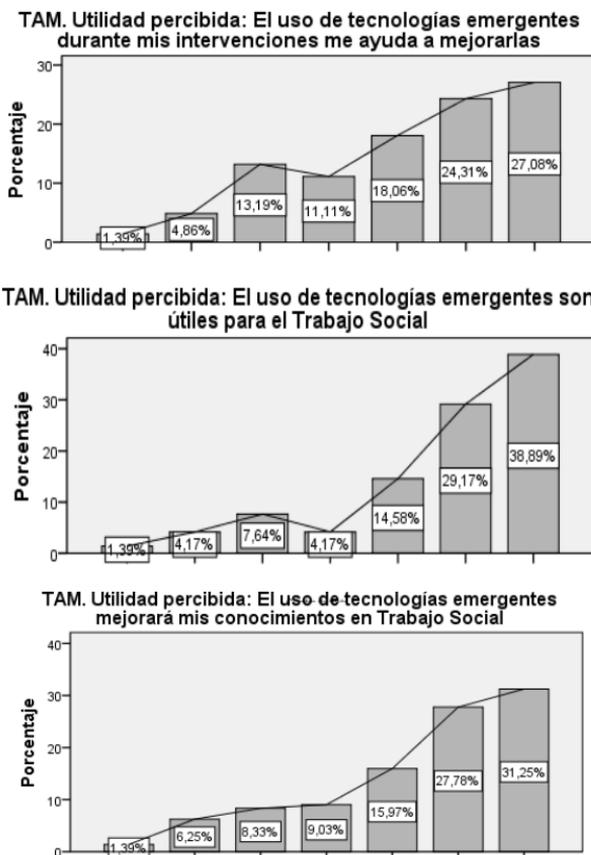
Situación laboral actual	Porcentaje válido
Desempleo	26,4
Trabaja por cuenta propia	4,9
Trabaja por cuenta ajena	64,6
Jubilado	,7
Otros	3,5
Total	100,0
Contexto más reciente donde desempeña su labor profesional	Porcentaje válido
Servicios Sociales Comunitarios	14,6
Menores	11,8
Dependencia	2,8
Personas Mayores	17,4
Detenidos, reclusos y ex reclusos	2,8
Minorías étnicas	,7
Inmigración	3,5
Mujer	4,9
Juventud	5,6
Salud	11,1
Otros	25,0
Total	100,0
Nivel máximo de estudios	Porcentaje válido
Diplomatura /Licenciatura/Grado	43,1
Posgrado, Experto, Máster	50,7
Doctorado	6,3
Total	100,0
La última entidad en la que ejerce ha ejercido, es...	Porcentaje válido
Pública	41,0
Privada con ánimo de lucro	19,4
Privada sin ánimo de lucro	39,6
Total	100,0
Total Muestra	N= 1144

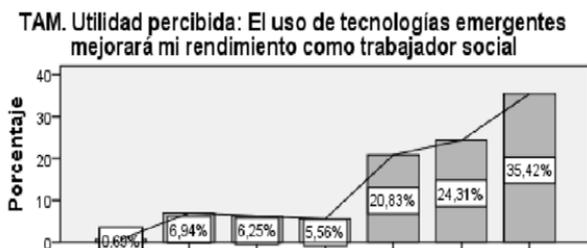
Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de los resultados, se comienza por el grado de aceptación tecnológica, a través de la escala TAM (Technology Acceptance Model). Esta escala se explica en función de 5 categorías:

1.-Utilidad percibida: Esta categoría se ha medido utilizando 4 variables que se describen en la Figura 1.

FIGURA 1: TAM. UTILIDAD PERCIBIDA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.



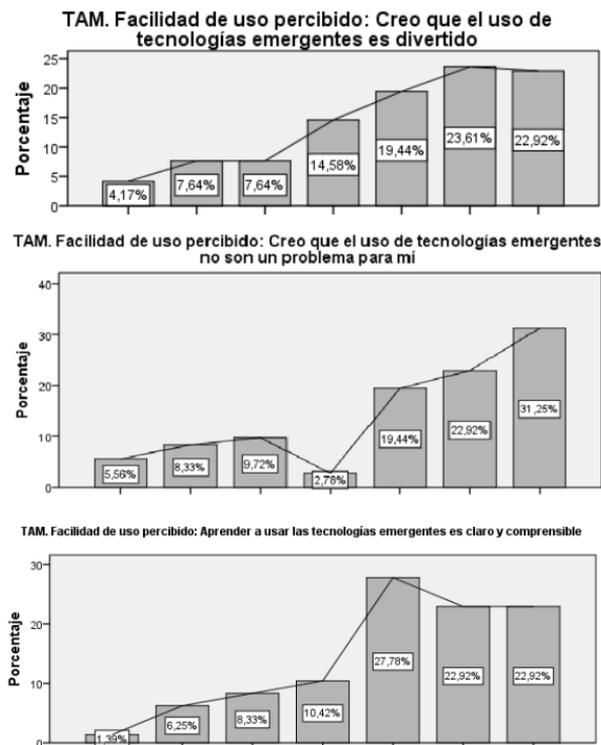


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar por los resultados mostrados, la muestra marca una clara concordancia con la 'Utilidad Percibida' hacia el uso de tecnologías emergentes en Trabajo Social. El 69.4% considera que el uso de tecnologías emergentes durante las intervenciones ayudará a mejorarlas; el 75% considera que además mejorará sus conocimientos en Trabajo Social; el 66% considera que estas tecnologías son útiles para el Trabajo Social; y el 80.6% verá mejorado su rendimiento como trabajador social usando estas tecnologías.

2.-Facilidad de Uso: Esta categoría se ha medido utilizando 3 variables que se describen en la Figura 2. Los resultados nos confirman la 'Facilidad de Uso Percibida' hacia las tecnologías emergentes en Trabajo Social. De hecho, consideran que el uso de las tecnologías emergentes son algo divertido (66%), consideran que estas tecnologías no le suponen un problema (73.6%), y que el aprendizaje de estas tecnologías son algo claro y comprensible (73.6%).

FIGURA 2: TAM. FACILIDAD DE USO.

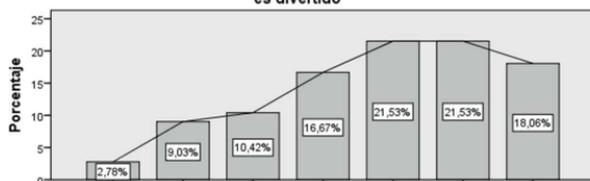


Fuente: Elaboración Propia.

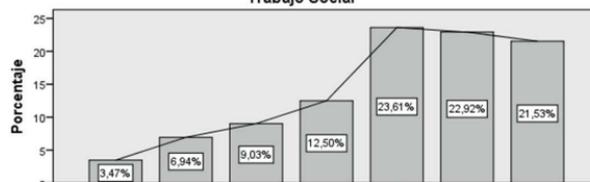
3.-Disfrute Percibido: Esta categoría se ha medido utilizando 3 variables que se describen en la Figura 3. Como se puede apreciar, también hay una relación entre el 'Disfrute Percibido' y el uso de las tecnologías emergentes en los trabajadores sociales. Se puede afirmar en las 3 variables analizadas: Es algo divertido para los trabajadores sociales (61.1%), disfrutan con el uso de estas tecnologías (68.1%), y consideran con estas tecnologías les permiten aprender cosas nuevas en Trabajo Social (75.7%).

FIGURA 3: TAM. DISFRUTE PERCIBIDO.

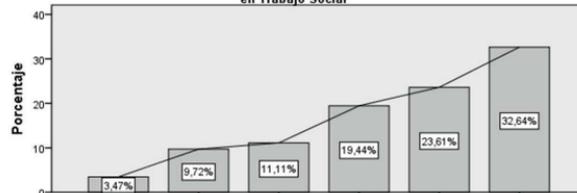
TAM. Disfrute percibido: Utilizar las tecnologías emergentes en Trabajo Social es divertido



TAM. Disfrute percibido: Disfrutó con el uso de las tecnologías emergentes en Trabajo Social



TAM. Disfrute percibido: Creo que las tecnologías emergentes permiten aprender cosas nuevas en Trabajo Social

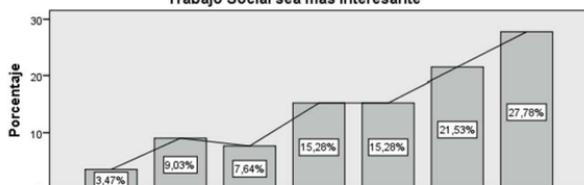


Fuente: Elaboración Propia.

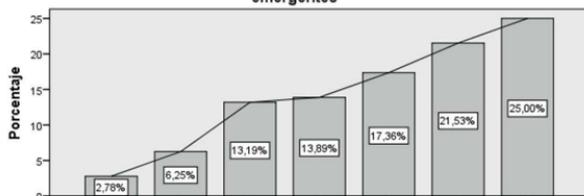
4.-Actitud hacia el uso: Esta categoría se ha medido utilizando 3 variables que se describen en la Figura 4. En referencia a la 'Actitud hacia el uso', esta es positiva desde la perspectiva de los trabajadores sociales. En este sentido, el 64.6% considera que el uso de las tecnologías emergentes hace que el Trabajo Social sea más interesante; el 63.9% afirma que no se ha aburrido usando estas tecnologías; y el 81.9% creen que el uso de las tecnologías emergentes en Trabajo Social es una buena idea.

FIGURA 4: TAM. ACTITUD HACIA EL USO

TAM. Actitud hacia el uso: El uso de las tecnologías emergentes hace que el Trabajo Social sea más interesante



TAM. Actitud hacia el uso: No me he aburrido utilizando las tecnologías emergentes



TAM. Actitud hacia el uso: Creo que el uso de las tecnologías emergentes en Trabajo Social es una buena idea

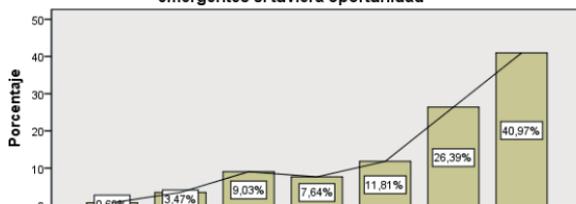


Fuente: Elaboración Propia.

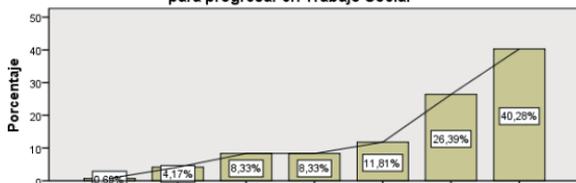
5.- Intención de utilizarla: Esta categoría se ha medido utilizando 2 variables que se describen en la Figura 5.

FIGURA 5: TAM. INTENCIÓN DE UTILIZARLA

TAM. Intención de utilizarla: Me gustaría utilizar en el futuro las tecnologías emergentes si tuviera oportunidad



TAM. Intención de utilizarla: Me gustaría utilizar las tecnologías emergentes para progresar en Trabajo Social



Fuente: Elaboración Propia.

Para finalizar el análisis de resultados del TAM, se mide la 'Intención de utilizar' estas tecnologías. Claramente el trabajador social muestra la intención de uso, en concordancia con los otros parámetros medidos en la escala TAM. De hecho, al 79.2% le gustaría utilizar en el futura las tecnologías emergentes, y que además, el 78.5% lo haría para progresar en Trabajo Social.

Si además estos datos descriptivos de aceptación tecnológica los cruzamos con un análisis de correlaciones tipo Pearson (ver tabla 2), veremos que nuestra hipótesis se confirma.

TABLA 2: ANÁLISIS DE CORRELACIONES DE TAM

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
TAM. UT 1	–													
TAM. UT 2	,722**	–												
AM. UT 3	,794**	,783**	–											
TAM. UT 4	,827**	,773**	,831**	–										
TAM. FU 1	,544**	,626**	,600**	,631**	–									
TAM. FU 2	,429**	,448**	,500**	,543**	,541**	–								
TAM. FU 3	,566**	,579**	,612**	,618**	,700**	,681**	–							
TAM. DI 1	,550**	,617**	,604**	,580**	,909**	,578**	,733**	–						
TAM. DI 2	,583**	,622**	,639**	,661**	,832**	,576**	,716**	,874**	–					
TAM. DI 3	,788**	,690**	,746**	,791**	,601**	,437**	,651**	,631**	,707**	–				
TAM. AC 1	,726**	,663**	,663**	,747**	,607**	,455**	,618**	,629**	,702**	,814**	–			
TAM. AC 2	,584**	,602**	,604**	,673**	,755**	,490**	,630**	,733**	,822**	,681**	,656**	–		
TAM. AC 3	,757**	,756**	,792**	,811**	,677**	,507**	,654**	,699**	,722**	,813**	,767**	,751**	–	
TAM. IN 1	,756**	,730**	,812**	,821**	,679**	,533**	,654**	,686**	,737**	,786**	,747**	,740**	,937**	–
TAM. IN 2	,772**	,699**	,758**	,795**	,626**	,477**	,613**	,632**	,680**	,836**	,773**	,740**	,904**	,910**

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Las correlaciones son muy concluyentes. Todas las variables de todas las dimensiones del cuestionario presentan correlaciones significativas ($p < .001$), medidas con el coeficiente de correlación de Pearson (x^2 entre .467 y .937).

Nuestro estudio también ha realizado un análisis en términos de coincidencia con las indicaciones para la práctica profesional en Trabajo Social en el uso de instrumentos tecnológicos propuestos por la NASW (descritos anteriormente). Para ello realizamos un cálculo de medias y desviación estándar (ver tabla 3) de los 6 ítems analizados. Estos ítems han sido valorados por los trabajadores sociales en valores de 1-4, siendo 4 el de mayor nivel de coincidencia con la afirmación.

TABLA 3: INDICACIONES PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Orientaciones desde la NASW	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Los trabajadores sociales utilizarán la tecnología para informar y movilizar a las comunidades sobre las políticas que beneficiarán a individuos y grupos	1	4	3,31	,672
Los trabajadores sociales deben abogar por la adopción y uso de tecnologías relevantes que mejoren el bienestar de las comunidades	2	4	3,46	,646
Los trabajadores sociales se mantendrán informados sobre la tecnología para mejorar los programas de calidad y la prestación de servicios	1	4	3,43	,655
Los trabajadores sociales se esforzarán por hacerse y permanecer informados sobre la dinámica de las relaciones en línea, las ventajas y los inconvenientes de las interacciones no presenciales .	1	4	3,28	,761
Los trabajadores sociales que realizan, evalúan, difunden o implementan investigaciones usando enfoques tecnológicos, deben hacerlo de una manera que asegure credibilidad ética y asegure el consentimiento informado del participante	1	4	3,56	,687
Cuando se utilicen o proporcionen supervisión y consulta a través de medios tecnológicos, los supervisores de Trabajo Social y los supervisados deberán seguir las normas que se aplicarán a una relación de supervisión cara a cara y serán competentes	1	4	3,48	,729

Fuente: Elaboración Propia.

Las medias obtenidas han oscilado entre 3.82 y 3.56, todas ellas muy cercanas a 4 (las desviaciones estándar han sido muy bajas, han estado entre 0.646 y 0.761). Ello nos dice que los trabajadores sociales consideran que deben utilizar la tecnología para informar y movilizar a las comunidades sobre las políticas que beneficiarán a individuos y grupos; que deben abogar por la adopción y uso de tecnologías relevantes que mejoren el bienestar de las comunidades; que deben mantenerse informados sobre la tecnología para mejorar los programas de calidad y la prestación de servicios; que deben esforzarse por hacerse y permanecer informados sobre la dinámica de las relaciones en línea, las ventajas y los inconvenientes de las interacciones no presenciales y las formas en que la práctica del Trabajo Social basada en la tecnología puede llevarse a cabo de manera segu-

ra y apropiada; que realizan, evalúan, difunden o implementan investigaciones usando enfoques tecnológicos, deben hacerlo de una manera que asegure credibilidad ética y asegure el consentimiento informado del participante; y que cuando se utilicen o proporcionen supervisión y consulta a través de medios tecnológicos, los supervisores de Trabajo Social y los supervisados deberán seguir las normas que se aplicarán a una relación de supervisión cara a cara y serán competentes en las tecnologías utilizadas.

Para finalizar el análisis, se les preguntó a los trabajadores sociales sobre las ventajas del uso de las tecnologías emergentes. Según observamos en la tabla 4 (ver tabla 4), las ventajas que han obtenido puntuaciones por encima del 70% (71.4-94%) han sido: Mejora el acceso a los recursos; mayor acceso a la información; mejor accesibilidad a los datos y expediente del usuario; mejor conexión e intercambio de información entre profesionales; facilita y agiliza los trámites burocráticos; mejora las comunicaciones entre diferentes profesionales; mejora de la comunicación interprofesional. Las puntuaciones entre 52.6 y 69.2 %, han sido para: Reducción de los tiempos de espera; posibilidades mucho mayores de investigación; posibilidad de conectar nuevas herramientas técnicas y de diagnóstico en cada caso; la posibilidad de realizar consultas remotas entre servicios sociales comunitarios y especializados, permitiendo a los profesionales mantener un contacto continuo entre ellos, mejorando así su formación y competencias; mejor y más rápida comunicación entre distintos servicios; atención a distancia; facilita la equidad en el acceso a los servicios independientemente de la localización geográfica; más facilidad de conexión con la docencia; reducción de gastos, evitando al profesional y al usuario la necesidad de realizar desplazamientos; mayor sencillez en la difusión de información; reducción de emisiones de CO₂ al reducir los desplazamientos. El resto de los valores han sido inferiores al 50%.

TABLA 4: VENTAJAS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS EMERGENTES

<i>Ventajas si el trabajador social utiliza tecnologías emergentes.</i>	<i>%</i>
· Mejora el acceso a los recursos (cita previa, y otros..)	94
· Mayor acceso a la información	88
· Mejor accesibilidad a los datos y expediente del usuario	88
· Mejor conexión e intercambio de información entre profesionales	83,5
· Facilita y agiliza los trámites burocráticos	75,9
· Mejora las comunicaciones entre diferentes profesionales	72,9
· Mejora de la comunicación interprofesional	71,4
· Reducción de los tiempos de espera.	69,2
· Posibilidades mucho mayores de investigación	67,7
· Posibilidad de conectar nuevas herramientas técnicas y de diagnóstico en cada caso	66,9
· La posibilidad de realizar consultas remotas entre Servicios Sociales Comunitarios y Especializa- dos, permitiendo a los profesionales mantener un contacto continuo entre ellos, mejorando así su formación y competencias.	64,7
· Mejor y más rápida comunicación entre distintos servicios.	63,2
· Atención a distancia	61,7
· Facilita la equidad en el acceso a los servicios independientemente de la localización geográfica.	57,1
· Más facilidad de conexión con la Docencia	57,1
· Reducción de gastos, evitando al profesional y al usuario la necesidad de realizar desplazamientos.	56,4
· Mayor sencillez en la difusión de información	52,6
· Reducción de emisiones de CO2 al reducir los desplazamientos.	52,6
· Más eficacia de los equipos y servicios.	49,6
· Reducción de usuarios derivados a especializados, ofreciendo respuesta a sus problemas sociales desde los servicios sociales comunitarios, sin necesidad de demoras en tiempo y desplazamientos.	47,4
· Eliminar el duplicado de información.	46,6
· Atención Social global con mejora de las prestaciones sociales.	45,9
· Facilidad de comunicación con proveedores y distribuidores	45,1
· Menor tiempo en la realización de la valoración y, consecuentemente, menor tiempo en el trata- miento, evitando demoras en los casos más graves que pudieran acarrear mayores problemas para el usuario.	41,4
· Dota a los usuarios de atención especializada en aquellos lugares donde no disponen de ella, reduciendo la necesidad de realizar desplazamiento por parte de los usuarios y/o de los profesionales.	40,6
· Aumento de la demanda de trabajadores sociales para poder satisfacer el elevado volumen asisten- cial de los usuarios que podrían atender.	33,8
· Oferta de mayor calidad en la atención	30,1

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIÓN/DISCUSIÓN

Como se puede apreciar por los resultados mostrados, el Trabajador Social es un profesional con una muy buena Aceptación Tecnológica (según la escala TAM), en todas sus dimensiones: 'Utilidad Percibida' hacia el uso de tecnologías emergentes en Trabajo Social; 'Facilidad de Uso Percibida' hacia las tecnologías emergentes en Trabajo Social; 'Disfrute Percibido'; 'Actitud hacia el uso'; y la 'Intención de utilizar' estas tecnologías. Esto coloca al trabajador social a la vanguardia en su relación con el uso profesionalizado de las tecnologías emergentes. Se aprecia una sintonía en las afirmaciones de la NASW y la BASW (2005) cuando ya planteaban definiciones de posibles situaciones y contextos éticos a enfrentar desde la disciplina, y en la misma línea, las aportaciones de Tejedor y Valcárcel (1996), y de Reamer (2021b). Por ello el Trabajo Social puede servir de respuestas a muchos elementos excluyentes también de las nuevas tecnologías, enfrentándose a elementos de desigualdad tecnológica, como ya explicaron Ramussen (2015), o Waitling y Rogers (2012). Estamos ante una normalización del uso de las tecnologías emergentes para los trabajadores sociales, o como afirma Christenson (2017), forma parte de la cotidianeidad de la disciplina. El hecho de los buenos resultados en el TAM (Aceptación Tecnológica) nos informa de que estamos ante una comunidad de trabajadores sociales, como afirmaría Belluoni (2017), 'proactiva'. Nos plantea una excelente adaptación tecnológica de los trabajadores sociales, que como afirman Bryant, Garnham, Tedmanson, y Diamandi (2015), consideran el uso de las tecnologías como una solución rentable. Aquí también coincidimos con las afirmaciones de West y Heat (2011), las de McCarty y Cancy (2002), y las de Reamer (2021a).

Cuando se han explorado las formas en que el trabajador social debe y puede utilizar las tecnologías emergentes, se ha encontrado una total identificación con los postulados de la NASW y la BASW (2005), es decir, los trabajadores sociales consideran que deben utilizar la tecnología para informar y movilizar a las comunidades sobre las políticas que beneficiarán a

individuos y grupos; que deben abogar por la adopción y uso de tecnologías relevantes que mejoren el bienestar de las comunidades; que deben mantenerse informados sobre la tecnología para mejorar los programas de calidad y la prestación de servicios; que deben esforzarse por hacerse y permanecer informados sobre la dinámica de las relaciones en línea, las ventajas y los inconvenientes de las interacciones no presenciales y las formas en que la práctica del Trabajo Social basada en la tecnología puede llevarse a cabo de manera segura y apropiada; que realizan, evalúan, difunden o implementan investigaciones usando enfoques tecnológicos, deben hacerlo de una manera que asegure credibilidad ética y asegure el consentimiento informado del participante; y que cuando se utilicen o proporcionen supervisión y consulta a través de medios tecnológicos, los supervisores de Trabajo Social y los supervisados deberán seguir las normas que se aplicarán a una relación de supervisión cara a cara y serán competentes en las tecnologías utilizadas.

Por otro lado, los trabajadores sociales identifican claramente las ventajas del uso de las tecnologías emergentes, destacando especialmente las de mejora el acceso a los recursos (cita previa, y otros); mayor acceso a la información; mejor accesibilidad a los datos y expediente del usuario; mejor conexión e intercambio de información entre profesionales; facilita y agiliza los trámites burocráticos; mejora las comunicaciones entre diferentes profesionales; mejora de la comunicación interprofesional. Coincidimos en afirmar esta sintonía e identificación de ventajas para los trabajadores sociales, y especialmente para su intervención, como ya hiciera la NASW (2021), o Bryant, Garnham, Tedmanson, y Diamandi (2015). Como se puede entender a partir de las aportaciones de Christenson (2017), al trabajador social se le abren inmensas posibilidades.

Como elemento de limitación o mejora del estudio, hemos de entender que no es lo mismo que los profesionales tengan un alto nivel de aceptación de medios digitales o herramientas tecnológicas, a que las adapten a sus quehaceres profesionales. Ello plantaría nuevas líneas de investigación y profundización sobre esta materia.

Como conclusión, se confirma el cumplimiento del objetivo principal: Se ha comprobado el grado de aceptación tecnológica de los trabajadores sociales a nivel internacional. Y nuestro objetivo secundario, averiguando cómo se establece la vinculación entre la práctica profesional y el uso de las nuevas posibilidades tecnológicas. Al mismo tiempo, se ha confirmado la hipótesis inicial: Los trabajadores sociales presentan un alto grado de aceptación tecnológica porque detectan importantes ventajas en el uso de las tecnologías emergentes para su práctica profesional. Esta afirmación queda enlazada con la claridad de los datos obtenidos.

Este alto grado de Aceptación Tecnológica en Trabajo Social, está poniendo a la disciplina al día en sus posibilidades e intentando preparar a sus profesionales para que sean capaces de hacer frente a estos nuevos retos y capacidades, sobre todo a los establecidos tras la COVID-19. Aquí cobra sentido el Teletrabajo Social y el e-Social Work que se va desarrollando y asentando en la normalidad de los trabajadores sociales y de los servicios de atención públicos y privados en los que el Trabajo Social opera. Las adaptaciones del Trabajo Social a su entorno, desde el punto de vista técnico y metodológico, es algo constante en el desarrollo de la propia disciplina, que ha asegurado su especial sensibilidad a los cambios y avances sociales y que le ha permitido, desde su nacimiento, desde el propio nacimiento de la disciplina, el operar con la mayor actualidad y profesionalidad posibles sobre su objeto de intervención e investigación. La utilización de estas tecnologías de la información y la comunicación será un fenómeno claramente normalizado en la profesión que podremos ver en poco tiempo. En base a las aportaciones de Castillo (2017), y trabajos como los de López y Marcuello-Servós (2018), entendemos que la aceptación tecnológica en Trabajo Social facilita que el Trabajo Social Digital o e-Social Work sea una especialización y una parte fundamental de la disciplina y la profesión. Estos avances y cambios, como todos, no serán fáciles, donde la disciplina del Trabajo Social tendrá necesariamente que afrontar importantes retos y superar debates, especialmente de índole ética, que de seguro sabrá abordar con

la sensibilidad y adaptabilidad que le caracteriza. Para ello, los trabajadores sociales deben ser digitalmente competentes, aprendiendo continuamente sobre los cambios de la tecnología utilizada para proporcionar nuevos servicios. Las competencias digitales dependerán del tipo de tecnología y de cómo se usa para proporcionar servicios de Trabajo Social. El Trabajo Social Digital como nuevas formas de hacer Trabajo Social, no sustituye, complementa; este Trabajo Social Digital es una extensión de lo que el Trabajo Social ya sabe hacer a niveles técnicos y profesionales, y proyectarlo de manera armonizada a través de las posibilidades que la tecnología le brinda. De esta manera, el Trabajo Social es capaz de llegar más lejos, y mejor a espacios, colectivos y problemáticas que, sin estas tecnologías, sus profesionales, no hubiesen podido intervenir o conocer.

El Teletrabajo Social, y el e-Social Work suponen todo un campo de retos, pero también de soluciones que enriquecerán, aún más si cabe, al Trabajo Social.

DECLARACIONES

APROBACIÓN ÉTICA Y CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR

Los datos obtenidos fueron anonimizados y solo se usaron para los fines del estudio.

DISPONIBILIDAD DE DATOS Y MATERIALES

No disponibilidad de datos y materiales para asegurar la protección y confidencialidad.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores de este artículo declaran la ausencia de cualquier conflicto de intereses.

FINANCIACIÓN

No aplicable.

CONTRIBUCIONES

Los y las autoras contribuyeron a la ejecución del estudio, análisis de los datos y redacción del artículo.

REFERENCIAS

- Abad, M. (2011). *Aceptación de las TIC en el ámbito educativo: Google vs Moodle*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Amado, A. y Gala, R. (2019). Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías. Un breve recorrido por sus diferentes conceptualizaciones. En S. Lago Martínez (coord.): *Políticas públicas e inclusión digital. Un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento*. Buenos Aires, TeseoPress. <https://www.teseopress.com/politicas-publicaseinclusiondigital/>.
- Barrera, E. y Sarasola, J.L. (2020). Teletrabajo Social e Investigación. En Barrera, E. y Sarasola, J.L. (Coords.) *Investigaciones desde el Trabajo Social*. Navarra: Aranzadi. 45-65.
- Beier, M., & Früh, S. (2020). Technological, organizational, and environmental factors influencing social media adoption by hospitals in switzerland: Cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(3), e16995. doi:10.2196/16995
- Bell, I. Bell, M. (2019). Google suite para la educación cooperativa. En T.M. Vallet y M.T. Martínez (Coords.) *II jornadas de innovación educativa DIMEU*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I. 67-84. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=736483&orden=0&info=open_link_libro
- Belluomini, E. (29 de 03 de 2021). *Technology Changing the Face of Social Work*. Obtenido de The New Social Worker: http://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/Technology_Changing_the_Face_of_Social_Work/
- Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2015). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 1-13.
- Cabero, J., & Ruiz-Palmero, J. (2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 16-30. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665>
- Castells, M., Barrera, A., & Casal, P. (1986). *El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías*. Madrid: Alianza.

- Castillo, J. (2017). *El trabajo social ante el reto de la transformación digital. Big Data y redes sociales para la investigación y la intervención social*. Navarra: Aranzadi Thompson Reuters
- Christenson, B. (28 de 03 de 2019). *Capella University*. Obtenido de The Growing Use of Technology in Social Work: <http://www.capella.edu/blogs/cublog/growing-use-of-technology-in-social-work/>
- Colom, C. (2020). Las brechas digitales que deben preocuparnos y ocuparnos. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 98, 350-353. <https://www.euskadi.eus/web01-a2reveko/es/k86aEkonomiaz-War/ekonomiaz/downloadPDF?R01HNoPortal=true&id-publ=95®istro=20>
- Cózar-Gutiérrez, R., De Moya-Martínez, M.V., Hernández-Bravo, J.A., & Hernández-Bravo, J.R. (2016). Conocimiento y Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) según el Estilo de Aprendizaje de los Futuros Maestros. *Formación universitaria*, 9(6), 105-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000600010>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13 (3), 319-340, [doi:10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008)
- Davis, F. D.; Bagozzi, R. P. y Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science* 35, 982-1003, [doi:10.1287/mnsc.35.8.982](https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982)
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132. doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x
- Davis, J., Wolff, H. -, Forret, M. L., & Sullivan, S. E. (2020). Networking via LinkedIn: An examination of usage and career benefits. *Journal of Vocational Behavior*, 118. [doi:10.1016/j.jvb.2020.103396](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103396)
- Demailly, Z., Brulard, G., Selim, J., Compère, V., Besnier, E., & Clavier, T. (2020). Gender differences in professional social media use among anaesthesia researchers. *British Journal of Anaesthesia*, 124(3), e178-e184. [doi:10.1016/j.bja.2019.12.030](https://doi.org/10.1016/j.bja.2019.12.030)
- Elhakim, M., Dexter, F., & Fahy, B. G. (2020). Changes in current employment positions after taking an operating room management course content by physicians and non-physicians and potential use of the content. *Perioperative Care and Operating Room Management*, 20. [doi:10.1016/j.pcorn.2020.100097](https://doi.org/10.1016/j.pcorn.2020.100097)

- Fernández, B. (2017). *Aplicación del modelo de aceptación tecnológica (TAM) al uso de la realidad aumentada en estudios universitarios*. Córdoba: Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/14886>
- García, N., Rivero, M. L., & Ricis, J. (2020). Brecha digital en tiempo del COVID-19. *Revista Educativa HEKADEMOS*, (28), 76-85. <https://www.hekadem.com/index.php/hekadem/article/view/9>
- Hartman, R. L., & Barber, E. G. (2020). Women in the workforce: The effect of gender on occupational self-efficacy, work engagement and career aspirations. *Gender in Management*, 35(1), 92-118. [doi:10.1108/GM-04-2019-0062](https://doi.org/10.1108/GM-04-2019-0062)
- J.J. Pereyra-Rodríguez, A. I. Jiménez y F. Saigí (2018). Determinantes de la intención de uso de la telemedicina en una organización sanitaria. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33 (6), 319-328. [doi: 10.1016/j.jhqr.2018.08.004](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.08.004)
- Lucero-Romero, G., & Arias-Bolzmann, L. G. (2020). Millennials' use of online social networks for job search: The ecuadorian case. *Psychology and Marketing*, 37(3), 359-368. [doi:10.1002/mar.21292](https://doi.org/10.1002/mar.21292)
- López, A. & Chaime Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803. [doi: 10.1080/13691457.2018.1520475](https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475)
- McCarty, D., & Clancy, c. (2002). Telehealth: Implications for Social Work Practice. *Social Work*, 47(2), 153-161.
- NASW, & BASW. (2017). *NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers and Association of Social Work Boards.
- NASW. (29 de 03 de 2021). *Social Workers and e-Therapy*. Obtenido de National Association of Social Workers: http://www.socialworkers.org/ldf/legal_issue/2007/200704.asp?print=1&
- Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas laborales Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (138), 285-313. <https://bit.ly/3LaSP40>
- Quicaño, C., León, C., y Moquillaza, A. (2019). Un modelo para medir el comportamiento en la aceptación tecnológica del servicio de Internet en hoteles peruanos basado en utaut2. Caso "casa andina". 3 c *TIC: cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 8 (1), 12-35. DOI: doi.org/10.17993/3ctic.2019.81.12-35

- Rasmussen, B. (2015). Sue Watling and Jim Rogers: Social Work in a Digital Society. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 254-255.
- Reamer, F. (08 de 01 de 2021a). *Digital Technology in Social Work*. Obtenido de Encyclopedia of Social Work: <http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1160>.
- Reamer, F. (2015b). Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120-132.
- Sandi Delgado, J. (2019). Juegos serios para la indagación de competencias tecnológicas que puedan integrarse en la práctica pedagógica del profesorado. Una propuesta de aplicación en la Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica (UCR). *Revista Iberoamericana De Tecnología En Educación Y Educación En Tecnología*, (23), e13. doi.org/10.24215/18509959.23.e13
- Tejedor, F., & Valcárcel, A. (1996). *Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en Educación*. Madrid: Narcea.
- Watling, S., & Rogers, J. (2012). *Social Work in a Digital Society*. London: SAGE Publications.
- West, D., & Heath, D. (2011). Theoretical Pathways to the Future: Globalization, ICT and Social Work Theory and Practice. *Journal of Social Work*, 11(2), 209-21