

## Trabajo social, tecnologías y COVID-19: Un estudio de caso en Zaragoza (Aragón-España) sobre la introducción de herramientas tecnológicas para la entrevista y el acompañamiento social

Diana Carolina Mira Tamayo<sup>1</sup>, María José Gómez-Poyato<sup>2</sup>, Antonio Matías-Solanilla<sup>3</sup>,  
Antonio Eito-Mateo<sup>4</sup>

Aceptado: 29/03/2023 // Enviado: 14/12/2022

**Resumen.** La labor de los profesionales del trabajo social no ha dejado de transformarse a lo largo de su historia, en función de los cambios sociales, y de las nuevas demandas de atención y acompañamiento que surgen en la sociedad. La pandemia del COVID-19 fue otro momento clave de cambio y transformación social y para la práctica profesional del trabajo social. En este artículo se investiga cómo evolucionó la entrevista, especialmente durante el periodo de encierro más estricto. Para ello, se ha realizado un estudio en la Cruz Roja de Zaragoza, que fue seleccionada por ser pionera en el uso de las TIC para la intervención social. De un total de 65 usuarios seleccionados en la propia organización, con la premisa de que tuvieran acceso a teléfono móvil y ordenador personal, 30 respondieron a dos cuestionarios online diseñados para la investigación cuando se incorporaron al programa y tras unos meses de intervención. Los resultados indican una alta valoración en cuanto al uso de las TIC, que son valoradas positivamente durante el proceso de intervención, y especialmente el acompañamiento profesional, que ayuda a resolver dudas y familiarizarse con la tecnología. Posiblemente la pandemia ha actuado como acelerador tecnológico, pero también como elemento disruptivo que permitirá la integración definitiva de la tecnología en la intervención profesional del trabajo social.

**Palabras clave:** tecnologías; trabajo social; entrevista digital; apoyo social; COVID-19

### [es] Social work, technologies and COVID-19: A case study in Zaragoza (Aragón-Spain) about the introduction of technological tools for interviewing and social accompaniment

**Abstract.** The work of social work professionals has changed ceaselessly throughout its history, as society has changed and new societal demands for care and accompaniment have emerged. The COVID-19 pandemic was another key moment of social change and transformation, as well as for the professional practice of social work. This article investigates how the interview process evolved, especially during the strictest period of lockdown. A study was carried out at the Red Cross of Zaragoza, selected due to its status as a pioneer in the use of ICTs for social intervention. Out of a total of 65 users selected from within the organization subject to the requirement that they had access to a cell phone and personal computer, 30 responded to two online questionnaires designed for the research when they joined the programme and after a few months of interventions. The results indicated a highly positive assessment of the use of ICTs during the intervention process, and especially in terms of professional support, which helped users to resolve doubts and become familiar with the technology. The pandemic may have acted as a technological accelerator but it has also been a disruptive element that will make it possible to definitively integrate technology into professional social work interventions.

**Keywords:** technologies; social work; digital interviewing; social support; COVID-19

<sup>1</sup> Universidad de Zaragoza  
[carolinamira@unizar.es](mailto:carolinamira@unizar.es)  
<https://orcid.org/0000-0002-6754-1384>

<sup>2</sup> Universidad de Zaragoza  
[mjgomez@unizar.es](mailto:mjgomez@unizar.es)  
<https://orcid.org/0000-0001-6592-574X>

<sup>3</sup> Universidad de Zaragoza  
[amatias@unizar.es](mailto:amatias@unizar.es)  
<https://orcid.org/0000-0001-6202-6044>

<sup>4</sup> Universidad de Zaragoza  
[antoni@unizar.es](mailto:antoni@unizar.es)  
<https://orcid.org/0000-0003-0997-5931>

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Del trabajo social tradicional al trabajo social electrónico. 3. Nuevas herramientas de intervención con mayor apoyo tecnológico. 4. Hacia una nueva forma de organización del trabajo. 5. Materiales y método. 5.1. Ejemplificando: método de intervención digital. 5.2. La entrevista digital. 5.3. Selección de los participantes. 6. Resultados. 7. Conclusiones. 8. Referencias.

**Como citar:** Mira Tamayo, D. C.; Gómez-Poyato, M. J.; Matías-Solanilla, A.; Eito-Mateo, A. (2023). Trabajo social, tecnologías y COVID-19: Un estudio de caso en Zaragoza (Aragón-España) sobre la introducción de herramientas tecnológicas para la entrevista y el acompañamiento social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(2), 365-377.

## 1. Introducción

El rol del trabajador social ha continuado transformándose con los requerimientos que se les han exigido. En la actualidad, los trabajadores sociales se enfrentan a un nuevo escenario como consecuencia de la pandemia del COVID-19, en el que los objetivos de la profesión se modifican (Pérez, Sarasola, & Balboa, 2012) y se vinculan cada vez más al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Vélez, 2003). Esto es aún más destacado en los países del sur de Europa, que aún presentan un desfase en el uso de las tecnologías en todo lo relacionado con la intervención en trabajo social (Eito, Marcuello, & Gómez, 2019).

La pandemia de COVID-19 ha intensificado la tecnología. Esto ha afectado a todas las esferas relacionales, incluida la forma de comunicación interpersonal. Es en este entorno donde se ha tomado conciencia de que es necesario un cambio sin precedentes en las formas de intervención (Matias, Eito, & Gomez, 2020). En consecuencia, se debe emprender una transformación en el trabajo social. Se viene una revolución en el paradigma de la disciplina para enfrentar los nuevos desafíos. Uno de estos retos es la inmersión en el mundo digital. El ordenador y el teléfono móvil se han convertido en nuevos compañeros de viaje. Estas herramientas exigirán nuevas formas de afrontar la comunicación interpersonal y de navegar por la red. Sin embargo, esto no significa la desaparición del profesional pero sí que habrá un cambio en el rol a afrontar (Días, Diniz y Hadjileontiadis, 2014).

De hecho, partiendo de la idea de que Internet y las TIC fueron creadas con fines sociales y económicos (Vélez, 2003), nuestro interés se centra en la interacción entre la tecnología y la intervención social, para que se produzca este proceso de transformación y renovación. Las TIC no sólo nos dan la oportunidad de modificar y mejorar los entornos de diagnóstico, sino también en la enseñanza y el aprendizaje de la intervención actual (Días, Diniz y Hadjileontiadis, 2014). De ahí la importancia de adaptar los procedimientos de trabajo al contexto actual tras el COVID-19.

En este artículo hemos querido recoger la experiencia práctica llevada a cabo a raíz del COVID-19 como propuesta para adaptar el procedimiento de intervención diaria con usuarios a través de la tecnología. En este artículo se recoge un estudio realizado en Cruz Roja Española en Zaragoza, entidad pionera en lo que se ha denominado e-trabajo social, como complemento al trabajo social habitual. Antes de la llegada de la pandemia, esta entidad ya trabajaba en estos temas, tratando de combinar intervención y tecnologías (Cruz Roja, 2017). Por tanto, su experiencia nos parece muy relevante porque nos permitirá analizar cuáles han sido los efectos que Covid-19 ha tenido en cuanto a la forma de trabajar.

## 2. Del trabajo social tradicional al trabajo social electrónico

La lucha por contribuir a una sociedad más justa y equitativa, y a la erradicación de la pobreza y la exclusión social llevó a la profesionalización del trabajo social (Byrne, 2002). Estos antecedentes incluyen algunos modelos de intervención para desarrollar el trabajo diario y reflexionar sobre la sociedad. En la actualidad, nos encontramos ante una situación similar: el trabajo social debe centrarse en crear nuevas formas de intervención para transformar y mejorar la sociedad, y al mismo tiempo reflexionar sobre cómo transformar la profesión, sin olvidar su misión y objetivos (Salazar, 2006).

La aparición de las TIC e Internet ha supuesto una revolución tecnológica, situación que se ha acelerado aún más con la pandemia del COVID-19. Ya están apareciendo diferentes perspectivas de cómo se entiende actualmente el trabajo social digital o e-trabajo social (López Peláez, Marcuello-Servos y Castillo de Mesa, 2020). Todo parece indicar que el trabajo social debe seguir innovando y actualizándose en función de los cambios sociales, especialmente los tecnológicos.

El trabajo social no está reñido con la tecnología ni con las TIC; al contrario, debería beneficiarse de ellas para agilizar los procedimientos y centrarse en lo que realmente importa, las personas (Chester y Glass, 2006; Lamendola, 2010; Menon y Miller, 2002). Los profesionales del trabajo social se dedican a tratar, prevenir y resolver los problemas de los ciudadanos. Estos servicios son prestados mayoritariamente por las administraciones públicas, aunque desde hace algún tiempo los propios organismos gubernamentales externalizan pro-

yectos, programas y servicios a una red de organizaciones de gestión privada (Gilbert, López Peláez y Sánchez-Cabezudo, 2015), como es el caso de Cruz Roja Española.

Esta forma de trabajar procede de las sociedades industriales del siglo XIX, en las que era necesario estandarizar los procesos mediante procedimientos de rendimiento. Esto ha permanecido inherente en los estados del bienestar. Actualmente sabemos que los trabajadores sociales dedican el 84% de su tiempo a gestionar burocracia en lugar de acompañar a las personas, que debería ser su tarea principal (Castillo de Mesa, 2017a). No es baladí pararse a pensar en la cantidad de recursos humanos y económicos que se pierden en esta gestión. Esto debería llevarnos a pensar si son acertadas las críticas a la ineficiencia del sistema de servicios sociales, que siempre se centran en la falta de recursos humanos. También deberíamos analizar que el fallo puede ser un fallo sistémico, un fallo en el propio modelo, altamente burocratizado y orientado a la gestión de prestaciones. Con el paso del tiempo se han ido abandonando modelos de intervención obsoletos. Hoy quizá nos encontremos ante el mismo dilema y sea necesario un cambio radical en la forma de diseñar los sistemas de atención y cuidado de las personas (Castillo de Mesa, 2017a).

Los problemas cambian y se necesitan soluciones diferentes. La gestión, el control y el registro de datos deben cambiar por un enfoque alternativo, como propone Cottam (2011), e ir hacia un modelo relacional de bienestar social basado en el abandono de las prácticas burocráticas, donde el trabajador social pase tiempo con las personas y ejerza un papel facilitador, y donde el sujeto sea el protagonista de la resolución de problemas. Las TIC pueden ser de gran ayuda en la búsqueda de estos nuevos modelos. Hay que dejar que las TIC se encarguen de las funciones más administrativas y esta tecnología tiene el potencial de buscar modelos digitales prácticos para mejorar la intervención.

### **3. Nuevas herramientas de intervención con mayor apoyo tecnológico**

Durante los últimos 20 años, la Cruz Roja ha desarrollado una nueva forma de trabajar. No ha sido un cambio fácil, ni consecuencia de Covid-19, de ahí nuestro interés en analizar esta entidad. En este nuevo modelo, la incorporación de aplicaciones digitales y su aplicación en el entorno del trabajo social era una exigencia (Cruz Roja, 2021). De esta forma, se combinaron dos aspectos muy importantes: la experiencia social que tenía la entidad, junto con una colaboración con la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS), que abrió las puertas de las tecnologías a la entidad (Cruz Roja, 2021). Desde 2013, en Zaragoza se ha producido la implantación de un nuevo sistema de intervención. Esta implantación está marcada por el uso de las tecnologías en el trabajo diario (Cruz Roja, 2019).

En 2020, con motivo de la pandemia de COVID-19, Cruz Roja puso en marcha en España una de las mayores operaciones de su historia en movilización de recursos humanos y económicos. Los datos recogidos de esta intervención han sido abrumadores, con casi 3,6 millones de atendidos tanto usuarios consolidados como nuevos usuarios afectados por los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs). Todo ello ha supuesto un enorme reto y ha puesto a prueba la eficacia del sistema de intervención apoyado en las tecnologías.

Aunque al principio hubo resistencia al cambio, poco a poco y con la evidencia de que la pandemia había venido para quedarse, que los encierros se alargaban, etc., (Matías, Eito y Gómez, 2020) se observó cómo era necesario cambiar procedimientos y formas de hacer las cosas. Lo que hace un tiempo era impensable, aparecía como necesario e imprescindible (por ejemplo, videollamadas, grupos de mensajería, expedientes electrónicos, firmas digitales, etc.).

La pandemia ha producido una transformación en la forma de pensar, actuar y comunicarse. Las tecnologías se incorporaron como un elemento necesario a la hora de trabajar. Esto se vivió incluso dentro del trabajo social que se realizaba en Cruz Roja, que tradicionalmente estaba concebido sobre la base de la interacción cara a cara, compartiendo el mismo espacio físico con el usuario. Las nuevas necesidades llevaron a cambiar esa concepción, introduciendo en ese momento de crisis un nuevo marco integral de atención a las personas y nuevas formas de actuar (Cruz Roja, 2021). Fue necesario adaptar los procesos digitales a una estrategia metodológica que pretendía cambiar los procesos de intervención en la pandemia COVID-19, donde el usuario es el protagonista y donde los elementos digitales cobran gran importancia.

Esta estrategia recoge todos los procesos necesarios para la gestión del usuario, desde la captación y demanda hasta la respuesta final para la mejora de su situación, y que consta de herramientas informáticas precisas para su tratamiento (Cruz Roja, 2021) y ha jugado un papel importante durante la pandemia. Esta herramienta informática forma parte de la digitalización del trabajo en la entidad y ha afectado especialmente a los técnicos relacionados con el trabajo social. Esta aplicación ayuda a agilizar y mejorar la comunicación con el usuario para que se sienta acompañado por el profesional sin necesidad de que esté presente. Este plan digital creó líneas maestras de actuación en una serie de proyectos, que supusieron una transformación en la forma de trabajar con la visión de una entidad ágil, logrando la excelencia en los servicios donde ya se mezcla la atención presencial (trabajo social tradicional) con la atención virtual (e-trabajo social o trabajo social digital) incorporando nuevas necesidades y mejoras en las aplicaciones (Cruz Roja, 2021).

La pandemia obligó a una adaptación rápida y brusca de la metodología, dando lugar a una serie de cuestiones a resolver: el rol digital del trabajador social, la ampliación de la formación en las áreas de competencias digitales, la interacción con los procesos digitales y el manejo de las herramientas tecnológicas. Lo más importante era concienciar a los profesionales de la importancia y el beneficio que suponía la implantación de esta nueva estrategia de atención que pretendía generar el nuevo modelo que debía ir transformando digitalmente la organización, posicionándose como un pilar fundamental en la estructura de Cruz Roja (Eito, Gómez Poyato, Matías, 2020).

La prioridad de la entidad fue poner la tecnología al servicio de las personas, aprovechando el desarrollo tecnológico que ya estaba experimentando antes del evento y cubriendo así el abanico de necesidades de la población. Esta nueva visión ha repercutido en los equipos multidisciplinares que formaban parte de los diferentes proyectos. Especialmente ha afectado a los profesionales del trabajo social que han tenido que empezar a crear protocolos de intervención, en su mayoría propios, para la atención digital a los usuarios. Esto ha requerido la adquisición de nuevas competencias digitales que se han unido a la propia formación en trabajo social, a las habilidades y competencias tradicionales, creando un nuevo trabajo social digital y una nueva figura con un rol profesional.

#### **4. Hacia una nueva forma de organización del trabajo**

Tras revisar diversa documentación y leer artículos sobre temas tecnológicos, nuestro equipo identificó una serie de conceptos que resultaban clave para sustentar el marco teórico de la implantación del proceso a desarrollar. El primero de ellos fue el concepto de remediación, desarrollado por David Bolter y Richard Grusin en 1999. Este concepto explicaba cómo los medios digitales influían en los medios tradicionales. Además, el concepto también hacía referencia a la importancia de aplicar la tecnología en entornos comunicativos adaptados al contexto social existente en cada momento (Bolter y Grusin, 2011), una conjunción de diferentes factores sociales interactuando a través de diferentes medios tecnológicos. Es decir, crear nuevos modelos que debían apoyarse en estilos comunicativos ya en uso. Por lo tanto, la remediación podría aplicarse a los medios digitales, y se convirtió en una característica de los mismos. Para seguir avanzando en la búsqueda de conceptos que sustentaran un marco teórico para la intervención con usuarios a través de las tecnologías, era necesario un concepto relacionado con el individuo. Autores como Bisquerra señalaron que el individuo es un ser que “es y siente”, y que esta congruencia estaba estrechamente relacionada con las emociones y la inteligencia emocional (Gadner, 1998). Con estos dos conceptos en mente, ya teníamos el siguiente paso teórico para construir nuestra nueva forma de intervenir y empoderar a las personas a través de la comunicación emocional.

La comunicación emocional está vinculada a la capacidad de comprender, expresar y escuchar las emociones propias y ajenas. Está estrechamente relacionada con las emociones, por un lado, y con la inteligencia emocional, por otro. El ser humano no está acostumbrado a comunicarse de forma emocional porque supone un desgaste para la persona. Sin embargo, se puede reconocer la importancia de esta comunicación porque garantiza que tanto el emisor como el receptor empaticen, sean sinceros y se comuniquen más abiertamente, evitando conflictos en este proceso emocional. Las emociones son un fenómeno multicausal. En primer lugar, las emociones son fenómenos biológicos y cognitivos, que tienen sentido en términos sociales (Blomberg, 2011). Se pueden clasificar en emociones positivas, si la situación es beneficiosa, o emociones negativas cuando la situación se siente como una amenaza, o emociones neutras que están relacionadas con la esperanza (Casassus, 2006). Hay que tener en cuenta que a veces, dependiendo de las situaciones a las que se vean expuestos los usuarios, pueden manifestarse todos los tipos de emociones al mismo tiempo (Santrock, 2002). En segundo lugar, son importantes para lograr la adaptación al entorno social porque influyen directamente en nuestro comportamiento. Por otro lado, los fenómenos emocionales contribuyen a dotar a la experiencia de un significado que resulta fundamental a la hora de contextualizar la información (Blomberg, 2011).

Las emociones pueden ser perceptibles a través de la pantalla del ordenador en una entrevista digital, pre-disponiendo a los individuos a una respuesta emocional (Bisquerra, 2005). Esta respuesta puede ser controlada si el individuo la ha trabajado emocionalmente dentro de su proceso madurativo siendo capaz de planificar, tomar decisiones y ejecutar una respuesta ante el estímulo de esa emoción (Casassus, 2006), pero en caso contrario es espontánea y difícil de controlar. Teniendo en cuenta que la emoción es inicialmente involuntaria y no se puede controlar, la entrevista digital podría proporcionarnos información sobre la emoción y el sentimiento del individuo en ese momento, logrando una empatía con el entrevistador como si de una entrevista cara a cara se tratase (Casassus, 2006).

El impacto de la inteligencia emocional y las emociones puede abrir un nuevo camino en la forma de empoderar a las personas con las que intervenimos a través de las TIC. Este nuevo proceso podría requerir la construcción de una nueva forma de intervención para mejorar el empoderamiento de los usuarios mediante el desarrollo de una identidad más fuerte, un conocimiento para comprender las interacciones sociales y el entorno en el que se mueven y que permita la generación de recursos adaptados a la consecución de objetivos personales o grupales. Si no hay empoderamiento, hay fracaso social. Lo que se busca es aumentar las capacidades y competencias de las personas para que ellas mismas participen en sus propios cambios.

## 5. Materiales y método

### 5.1. Ejemplificando: método de intervención digital

Teniendo en cuenta los conceptos teóricos que se describen en el apartado anterior, comenzamos a esbozar nuestra propia metodología de intervención vanguardista con un objetivo claro: atender en aquellos momentos en los que la asistencia presencial era difícil.

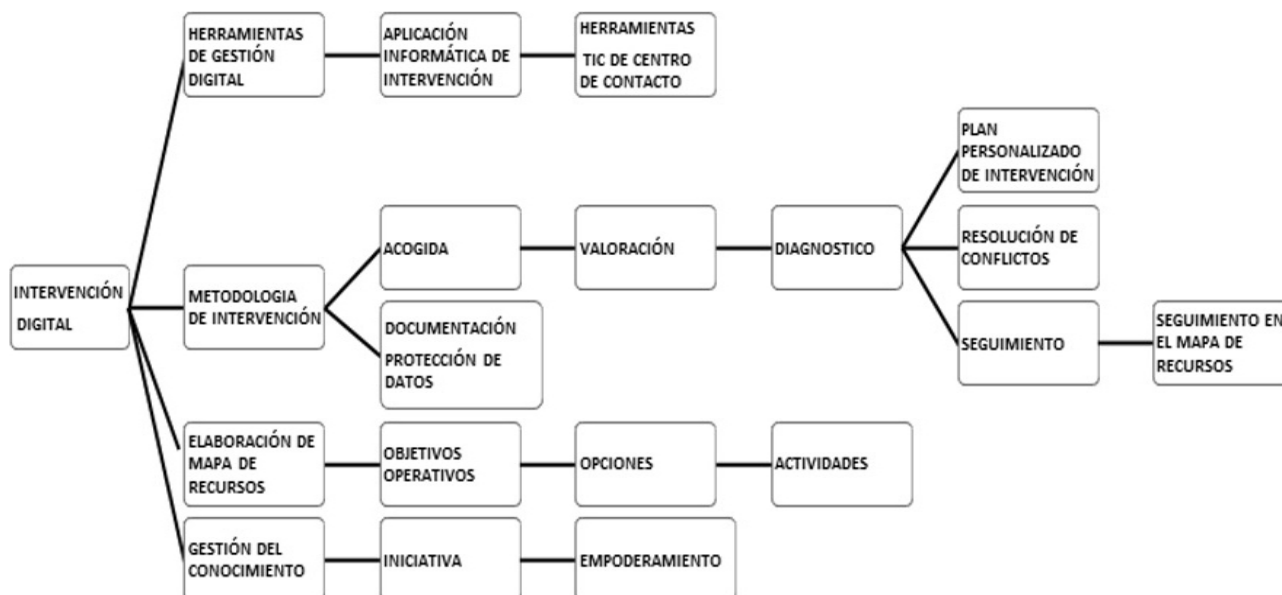
Para el tratamiento de los datos, resultados y técnicas utilizadas, se garantizó la protección de la información mediante una selección aleatoria de los distintos usuarios que participaron. Esta metodología de investigación se propuso con el fin de aportar pruebas científicas.

La primera acción del equipo fue identificar la necesidad real, en este caso la necesidad era agilizar el proceso de atención y capacitar al usuario durante la fase de intervención y ejecución. Este proceso llevó mucho tiempo. Uno de los principales problemas que detectamos fue el volumen de usuarios. Esto obligaba a reducir el tiempo entre citas para dar más cobertura al día, lo que hacía que el proceso no fuera ágil. Los tiempos de atención se alargaban y los usuarios no recibían un buen servicio. También tuvo repercusiones durante el proceso de planificación y ejecución a la hora de elaborar el plan de intervención personalizado del usuario. No era posible abarcar todas las acciones marcadas en la intervención de la persona, ni realizar un seguimiento activo de las actividades.

La siguiente acción consistió en determinar si las tecnologías podían satisfacer esta necesidad social. No siempre todas las necesidades pueden ser cubiertas por las tecnologías. En este caso, sí vimos la posibilidad de que se pudieran utilizar herramientas tecnológicas para agilizar el proceso en algunos momentos de la intervención y seguimiento. Una de las herramientas propuestas fue la videollamada (utilizando aplicaciones como Zoom, Microsoft Teams o Google Meet, o incluso la opción de videollamada de WhatsApp), que permitiría al profesional contactar con los usuarios de una forma rápida, sencilla y eficaz. La comunicación se podría mantener a través de entrevistas digitales, no sólo para la intervención sino también para el seguimiento de los usuarios, ahorrando así tiempo tanto al usuario como al técnico. Utilizaríamos una herramienta tradicional para el trabajador social (la entrevista) y la transformaríamos en una intervención más vanguardista aplicando las TIC. El uso de estas aplicaciones o software facilitaría el intercambio de información entre el trabajador social/usuario en las diferentes fases de la intervención sin necesidad de estar presente en persona. Además, no supondría una sustitución total de la asistencia presencial sino que sería una nueva forma de contacto para resolver dudas puntuales, hacer seguimiento o ver el estado de las actividades acordadas entre el técnico y el usuario, etc.

El siguiente paso fue realizar las primeras pruebas técnicas. Una vez identificada la necesidad, fijado el objetivo e identificada la tecnología a utilizar, se procedió a su implantación con el desarrollo de procedimientos, guías de trabajo, etc. para su correcta utilización. Se incorporó el uso de la videollamada como herramienta de trabajo diario, desarrollando el método desde el Contact Center de la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. Años de intervención, investigación y observación en el terreno de la práctica dieron como resultado la creación de un manual de buenas prácticas para la entrevista digital, que se aplicó en su momento.

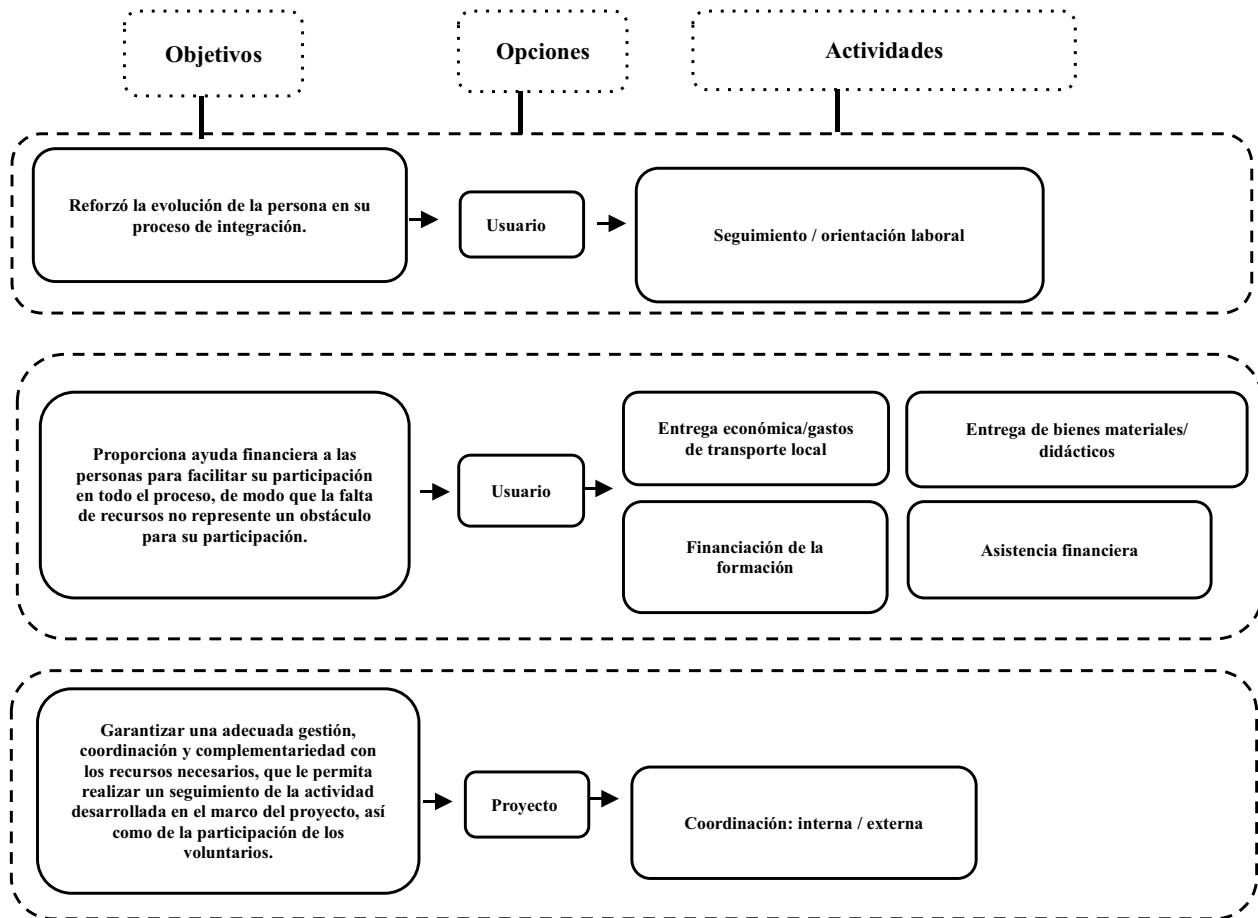
Figura 1. Modelo de intervención digital



Esta intervención digital se desarrolla sobre tres directrices. En primer lugar, se necesitaban herramientas digitales de gestión, entre las que se encontraría la aplicación informática que Cruz Roja pone a disposición de sus trabajadores y que serviría para recoger todos los datos generados, así como las herramientas que proporciona el Contact Center para realizar videollamadas y enviar mensajería (por ejemplo, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

Un segundo punto es el proceso de intervención. Este se dividirá en el propio proceso con la Recepción, donde se desarrollará un primer cuestionario a través del portal web de consulta donde el usuario podrá expresar su demanda o necesidad. Una vez que la consulta llega al correo electrónico de la trabajadora social, se activa el mecanismo de intervención. Se realiza una llamada telefónica o se envía un correo electrónico al solicitante y se inicia una entrevista personalizada. En este primer contacto se solicitan documentos para corroborar la información.

Figura 2. Hoja de actividades digitalizada



Esta documentación incluye la ley de protección de datos de todos los miembros de la unidad familiar. Una vez obtenida esta información, el trabajador social habrá estudiado previamente los datos aportados por el usuario. A continuación, se contacta con la persona para realizar las videollamadas y entrevistas digitales necesarias, y así llegar a una valoración adecuada de la demanda. A continuación, se realiza un diagnóstico y se elabora un plan de intervención personalizado.

El tercer pilar sería la elaboración de un mapa de recursos, con objetivos, opciones y actividades que se llevarían a cabo a través de la plataforma digital y que es autogestionado por el usuario en la consecución de los acuerdos a los que se llegó.

## 5.2. La entrevista digital

El objetivo de esta entrevista es doble: en primer lugar, obtener información suficiente para llevar a cabo la intervención; y, en segundo lugar, proporcionar la ayuda necesaria. Las preguntas que surgieron al aplicar esta técnica a través de un entorno digital fueron las siguientes: ¿Cómo abordar al entrevistado? ¿Las preguntas a realizar son diferentes a las TIC? ¿Cómo puedo iniciar y finalizar una entrevista a través de las TIC? ¿Cómo realizar una entrevista digitalizada? Si aplicamos el concepto de remediación a la técnica de la entrevista, en-

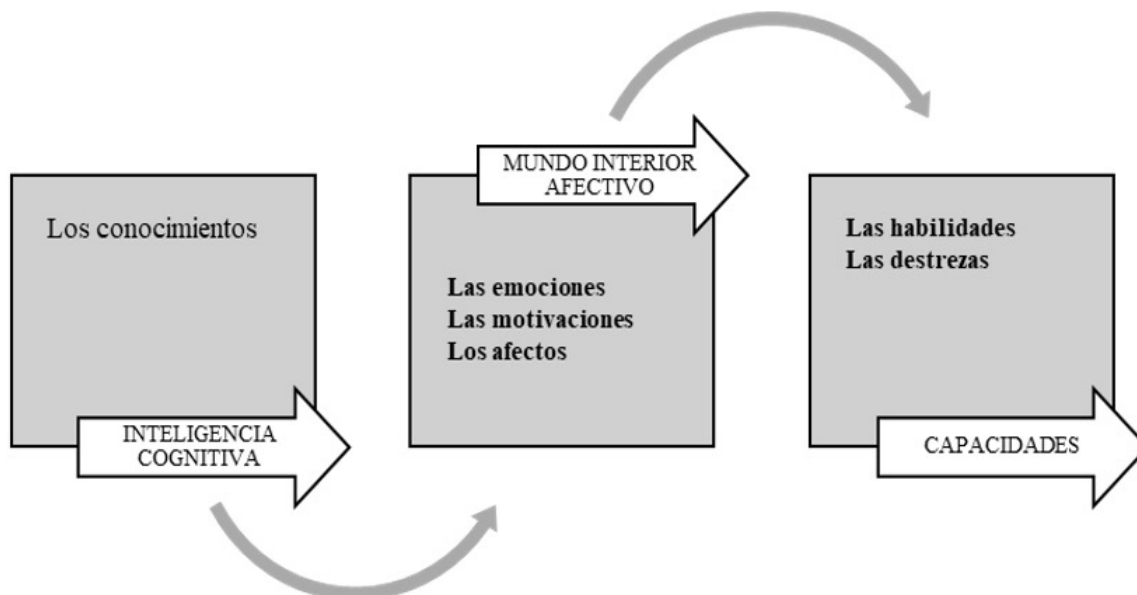
tonces los medios tradicionales reconfigurados a entornos digitales dieron paso a la entrevista digital. Esta teoría da pie a considerar que la incorporación de nuevos métodos donde hay una influencia de las tecnologías no va a generar una ruptura con los medios o técnicas tradicionales sino que es uno de los procesos de adaptación. Estos procesos pueden dar lugar a multitud de formatos que se adaptan a ámbitos específicos y personalizados porque los medios digitales están relacionados con la personalización.

Los objetivos de la entrevista digital son los mismos que en una entrevista cara a cara: conocer el tema a tratar, tener conocimientos teóricos para realizarla y experiencia en la realización de entrevistas cara a cara para poder distinguir las dificultades que pueden aparecer en este tipo de entrevistas. Éstas pueden ser más complicadas al perder parte de la comunicación no verbal, aunque ganaremos la oportunidad del momento porque el usuario podrá realizar la entrevista en su propio entorno. Esto también aportará información si el usuario sabe observar y dirigir las preguntas. La vestimenta dará información sobre la preocupación del usuario por mostrarse a través de la cámara. Además, también son importantes el tono del discurso, la elección de las palabras, etc.

Las entrevistas digitales presentarán las mismas fases que una entrevista normal, con una recepción, en la que se da la bienvenida al entrevistado y se le advierte del tiempo más o menos estimado que durará la entrevista (se ha comprobado en la práctica que las videollamadas provocan una desconexión de la realidad y se pierde la noción del tiempo empleado). Durante la entrevista se realiza una exploración, con las preguntas adecuadas para identificar las necesidades del usuario. A continuación se realiza un feedback, donde se confirman las cuestiones planteadas y se realiza una aclaración de los acuerdos alcanzados, que serán corroborados por el usuario al final de la entrevista con la aportación de un documento en el que se reflejarán los acuerdos alcanzados. Este documento puede ser compartido en pantalla y enviado vía chat para la firma o consentimiento del usuario.

Otro aspecto preocupante fue la comunicación durante la entrevista digital. Cuando tenemos una pantalla que evita el contacto directo, entonces la forma de empatizar será a través de los sentimientos y las emociones porque esto permite que el otro nos conozca y generar proximidad con alguien con quien no se está interactuando directamente. Creemos que es importante adaptar la comunicación emocional, estrechamente vinculada a la inteligencia emocional, a este tipo de entrevistas. La comunicación emocional es un equilibrio entre la inteligencia cognitiva, el mundo interior afectivo y las capacidades del entrevistado y del entrevistador.

Figura 3. Las tres bases de la comunicación emocional



Se trata de un conjunto unitario que reúne diferentes estilos y habilidades de comunicación. Nos centraremos en las cosas que son más importantes para la otra persona, como sus intereses, motivaciones, historia personal, etc. Ambas partes deben transmitir sinceridad y exponer sus emociones. Aquí es donde entra en juego el llamado factor de contagio emocional. Debemos intentar que el usuario imite nuestro estilo de comunicación al hablar. Esto se puede conseguir mediante la expresión subjetiva (es decir, el uso de verbos que expresen emociones como creer, pensar, apetecer, preocupar, disgustar, sentir, etc.). Si el trabajador social habla de sentimientos, el usuario percibe que está hablando con una persona seria y honesta con la que puede identificarse.

Es fundamental elaborar un contrato de confidencialidad entre el trabajador social y el usuario, que permita al profesional utilizar la información con fines estrictamente laborales. Este contrato informa al usuario de las

especificaciones de uso de esta herramienta y de las condiciones que debe cumplir. La aplicación debe ser utilizada exclusivamente con los medios proporcionados por la institución. Esta medida se establece con el fin de cumplir con la ley de protección de datos y garantizar que no pueda existir riesgo de transmisión de datos a personas ajenas al trabajo. El documento también favorece la “desconexión” del profesional durante la jornada no laboral, evitando el efecto burnout o síndrome de desgaste profesional que afecta a algunos sectores profesionales.

### 5.3. Selección de los participantes

La investigación de este artículo se llevó a cabo entre marzo y diciembre de 2020. Hay que recordar que durante esos meses se produjeron los momentos más complicados de la pandemia de COVID-19, ya que hubo un estricto confinamiento domiciliario e incluso limitaciones en los desplazamientos entre poblaciones, regiones y países. Esta situación condicionó la elección metodológica, y optamos por un estudio descriptivo (Corbetta, 2003) de carácter cuantitativo, utilizando la tecnología Google Forms para la generación de cuestionarios y recogida de datos.

Se diseñaron dos cuestionarios con un doble objetivo: recoger información al inicio del contacto de los usuarios con el servicio y poder contrastarla tiempo después de la intervención.

La Cruz Roja de Zaragoza fue seleccionada como entidad porque hace un uso extensivo de las TIC en sus procesos de intervención social y seguimiento de personas. El Programa de Personas con Discapacidad fue elegido porque hace un uso intensivo de la tecnología. El objetivo era analizar la valoración de los usuarios sobre su relación con una entidad social como Cruz Roja y con los profesionales del trabajo social encargados de su seguimiento a través de las TIC.

La llegada de la pandemia nos permitió preguntar sobre este periodo. Esto ha aportado más riqueza a la investigación porque aunque el objetivo era medir la satisfacción de la relación profesional mediada por las tecnologías, la llegada de la pandemia y el uso obligatorio de las TIC no ha hecho sino reforzar la intención original de nuestro trabajo. Así, el primer cuestionario se preparó para ser administrado a los nuevos usuarios cuando se incorporaran al programa a principios de año; el segundo cuestionario (Cuestionario-2), más corto que el primero, se entregó a los participantes en el estudio en diciembre de 2020.

El universo del estudio fueron 119 nuevos usuarios del citado programa “Personas con Discapacidad” que se incorporaron en 2020. A todos ellos se les pidió su consentimiento para participar en esta investigación al incorporarse al programa. De estos 119 usuarios, 65 dieron su aprobación para participar, el resto no contestó o no se mostró interesado en participar. De estos 65, finalmente se seleccionaron 30, a los que se les entregaron los dos cuestionarios de la presente investigación.

La selección final de los 30 participantes en el estudio se realizó sobre la base de dos requisitos: en primer lugar, capacidad para acceder y utilizar las TIC; y, en segundo lugar, haber tenido que interactuar con profesionales del trabajo social a través de la tecnología. El primer requisito (i) era su capacidad para acceder a un smartphone y a un ordenador y su capacidad para saber utilizarlos. Estos eran los requisitos mínimos que el equipo pensaba que permitirían el acceso a las TIC durante el proceso de seguimiento desde el Programa de Personas con Discapacidad. Por tanto, se descartaron personas y familias con un acceso más ocasional a las TIC o sin ninguno de estos dispositivos, ya que sin ellos no podrían realizar algunas de las tareas que les serían encomendadas por Cruz Roja. El segundo requisito (ii) era que todos ellos hubieran sido atendidos por el servicio de valoración durante la pandemia, habiendo tenido que utilizar herramientas tecnológicas (teléfono móvil y ordenador) en su relación con los profesionales del trabajo social, bien para el seguimiento a través de entrevistas por videollamada, para el envío de documentación escaneada, para la firma de documentos digitales, etc. Para esta preselección, contamos con la ayuda de un profesional de la institución y de un miembro del equipo de investigación que trabaja en dicha entidad.

Se les informó de los requisitos de preselección y se les ayudó a ponerse en contacto con los usuarios y a enviar los cuestionarios. En todo momento se mantuvo la confidencialidad de los participantes y se obtuvo su consentimiento para participar en el estudio.

La participación de los usuarios y la recogida de información adoptaron la forma de su respuesta a dos cuestionarios en línea. El cuestionario 1 constaba de 10 preguntas divididas en cuatro bloques o secciones. El primero relacionado con datos generales, un segundo bloque referido a las competencias digitales, un tercer bloque relacionado con las herramientas tecnológicas y sus expectativas. Este cuestionario se envió en el momento en que aceptaron participar en el estudio, y las respuestas se registraron en el periodo marzo-mayo de 2020.

El segundo cuestionario contenía tres preguntas en las que se pedía a los participantes que calificaran su satisfacción con la nueva metodología de intervención. Este cuestionario se proporcionó a los 30 participantes en el estudio en el mes de diciembre de 2020, obteniéndose todas las respuestas en ese mes.

En cuanto a las cuestiones éticas, este proyecto de investigación fue financiado por la Cruz Roja y, por lo tanto, cuenta con la aprobación ética de esta entidad. Sin embargo, la Cruz Roja de Zaragoza no ha participado en el análisis y difusión de los resultados.



Tabla 1. Preguntas utilizadas en ambos cuestionarios

<b>Cuestionario 1</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Bloque I</b> Sociodemografía	Edad Género
<b>Bloque II</b> Competencias digitales	Área de información Área de comunicación Área de creación de contenidos Área de resolución de problemas Zona de seguridad
<b>Bloque III</b> Herramientas tecnológicas	Uso de las TIC Formación en TIC Impacto de las TIC antes y después de Covid19
<b>Cuestionario-2</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Satisfacción</b>	Evaluación de la metodología Apoyo profesional Nivel de satisfacción personal

## 6. Resultados

Los resultados que hemos obtenido han mostrado cambios importantes y muy rápidos en la forma en que los participantes en el estudio se han adaptado a la nueva metodología de intervención. La digitalización es un hecho que se ha consolidado en la entidad como consecuencia de la pandemia. Sin embargo, la adaptación de los profesionales, sistemas y estructuras a la intervención social con tecnologías ha sido muy complicada dada la brecha digital. La necesidad de atender a los usuarios ha obligado a la implantación de las tecnologías a todos los niveles, algo impensable antes de la pandemia.

En cuanto al primer cuestionario, los resultados más importantes son los siguientes. La muestra de sujetos está formada por 30 usuarios de los 65 que fueron evaluados inicialmente para participar. En total, el 80% son mujeres y el 19% hombres. La edad media del grupo oscila entre 35 y 55 años (58%). La muestra de sujetos de este estudio es importante porque a los seleccionados inicialmente se les valoró su disposición a utilizar las herramientas tecnológicas, su interés por formarse y participar en esta experiencia, así como su disposición a seguir utilizando este método a lo largo del tiempo para continuar con su plan de intervención personalizado y el seguimiento de las demandas.

En el análisis del segundo bloque de preguntas sobre competencias digitales se analizarán los apartados de las áreas de Información, Comunicación, Creación de Contenidos, Seguridad y Resolución de Problemas. Las áreas no se desarrollaron con los 25 ítems que las componen, sino que se realizó una selección de los ítems más importantes para validar esta investigación.

Los resultados obtenidos fueron en relación al Área de Información, el 60% de los encuestados tienen facilidad para navegar en entornos digitales y son capaces de seleccionar información digital de Internet, y el 40% son capaces de almacenar datos. La información proporcionada por estos datos nos lleva a interpretar que en el Área de Información los encuestados se encuentran en un nivel apto de competencia digital. En cuanto al Área de Comunicación, se trabajaron tres ítems: capacidad para trabajar con herramientas digitales; enviar correos electrónicos, utilizar el chat y navegar por redes sociales; y el uso de servicios digitales públicos. En el primer ítem sobre su capacidad para trabajar y utilizar herramientas digitales, el 55% de los encuestados se siente bastante capaz de utilizar herramientas digitales. En respuesta al segundo ítem, en el que se preguntaba si saben enviar correos electrónicos, utilizar el chat y navegar por las redes sociales, el 80% de los encuestados de ambos grupos respondieron que saben mucho en este sentido. En el tercer ítem, los resultados obtenidos a la pregunta sobre el uso de servicios digitales públicos, las respuestas obtenidas han sido más variables. Los porcentajes oscilan entre el 20% y el 55%, no todos los encuestados reconocen tener la misma soltura para manejarse dentro de los registros electrónicos de los diferentes servicios digitales que ofrece la administración.

La tercera sección analiza las cuestiones relacionadas con el área de creación de contenidos. En este apartado se ha trabajado con dos ítems. El primer ítem relacionado con esta área preguntaba sobre la capacidad de los encuestados para crear y editar textos e imágenes. Las respuestas mostraron que el 53% son capaces de crear y editar textos e imágenes; y el 80% son buenos grabando vídeos y fotos, y enviándolos después por Internet.

Las siguientes preguntas se centraron en el Área de Seguridad. En este apartado, los ítems se agruparon en una única pregunta en la que se preguntó a los encuestados sobre cómo saber proteger los datos y compartirlos de forma segura. En total, el 80% se mostraron algo capaces de realizar las acciones por las que se les preguntaba, pero reconocieron no tener las habilidades y capacidades necesarias para sentirse seguros en este ámbito.

La última sección indagaba sobre el Área de Resolución de Problemas. En esta sección, al igual que en la anterior, los ítems se agruparon en una sola pregunta para facilitar la comprensión de los encuestados. Esta pregunta se refería a la capacidad de identificar y resolver problemas técnicos. En total, el 75% reconoció entre nada o muy poco sobre la identificación y resolución de problemas.

Tabla 2. Resultados obtenidos en las principales áreas de competencia digital (cuestionario 1, bloque I)

Ámbitos de competencia digital	Resultados de los ítems por área de competencia digital	Respuestas (%)
Etiqueta de información	<b>Capacidad para navegar en entornos digitales</b>	
	Capacidad para seleccionar información digital de Internet	60%
	Capacidad para almacenar datos	40%
Comunicación	<b>Capacidad para trabajar con herramientas digitales</b>	
	Capacidad para trabajar y utilizar la tecnología digital Uso y gestión del correo electrónico, el chat y las redes sociales	55%
	Uso y gestión de los servicios públicos digitales	20%-55%
Creación de contenidos	<b>Capacidad para crear contenidos digitales</b>	
	Capacidad para crear y editar textos e imágenes	53%
	Posibilidad de grabar vídeos y fotos y enviarlos por Internet	80%
Seguridad	<b>Capacidad para proteger datos y compartir información de forma segura</b>	
	Pocos conocimientos o pocas habilidades y capacidades para sentirse seguro en este ámbito	80%
Resolución de problemas	<b>Capacidad para identificar y resolver problemas técnicos</b>	
	No sabe nada o sabe muy poco sobre resolución de problemas técnicos	75%
Etiqueta de información	<b>Capacidad para navegar en entornos digitales</b>	
	Capacidad para seleccionar información digital de Internet	60%
	Capacidad para almacenar datos	40%
Comunicación	<b>Capacidad para trabajar con herramientas digitales</b>	
	Capacidad para trabajar y utilizar la tecnología digital Uso y gestión del correo electrónico, el chat y las redes sociales	55%
	Uso y gestión de los servicios públicos digitales	20%-55%
Creación de contenidos	<b>Capacidad para crear contenidos digitales</b>	
	Capacidad para crear y editar textos e imágenes	53%
	Posibilidad de grabar vídeos y fotos y enviarlos por Internet	80%
Seguridad	<b>Capacidad para proteger datos y compartir información de forma segura</b>	
	Pocos conocimientos o pocas habilidades y capacidades para sentirse seguro en este ámbito	80%
Resolución de problemas	<b>Capacidad para identificar y resolver problemas técnicos</b>	
	No sabe nada o sabe muy poco sobre resolución de problemas técnicos	75%

El tercer bloque de preguntas hacía referencia a las herramientas tecnológicas y al incremento de su uso en un 80% durante la pandemia COVID-19. Este aumento se ha visto sobre todo en el uso de medios telemáticos para relacionarse con diferentes ámbitos como la educación, la sanidad, los servicios sociales, etc. En muchos casos, los encuestados destacan el apoyo prestado por el profesional a través de las consultas online. También cabe destacar que los encuestados han incorporado esta formación a su vida cotidiana, haciéndola extensiva a las personas que conviven con ellos. Un 50% de los participantes afirma haber incorporado algunas de las herramientas a su uso cotidiano, como es el caso de la herramienta de la aplicación relacionada con las video-llamadas.

Por último, el uso de herramientas tecnológicas antes de la pandemia era menor sólo en relación con las llamadas telefónicas. Se preguntó a los encuestados si en un futuro próximo la incidencia de las tecnologías disminuiría o no su uso. En total, el 45% cree que es posible que disminuya una vez que se normalicen todos los procesos, mientras que el 55% cree que se mantendrá porque están obligando al ciudadano a hacerlo.

Tabla 3. Mayor uso de herramientas tecnológicas durante la pandemia (Cuestionario 1, Bloque II)

Preguntas	Respuestas	
	Sí	No
¿Cree que el uso de las TIC ha aumentado durante la pandemia?	80%	20%
¿Ha incorporado alguna herramienta digital a su uso diario?	50%	50%
¿En un futuro próximo aumentará la incidencia del uso de la tecnología?	55%	45%

En relación con los resultados obtenidos en el segundo cuestionario que se pasó a los usuarios sobre la satisfacción con el nuevo método utilizado, las respuestas fueron muy claras. En total, el 76% de los encuestados valoró positivamente la metodología utilizada para la entrevista digital, frente a un 24% que (aun reconociendo que estaba bien) seguía prefiriendo la entrevista presencial y la posibilidad de interactuar con el profesional.

Respecto a la pregunta de si los encuestados se sintieron acompañados durante el proceso por el profesional, el 80% valoró positivamente la experiencia y aconsejaría incluir alguna sesión de entrevista digitalizada en el proceso de intervención, especialmente en el seguimiento del caso, pero no tanto en el diagnóstico y planificación de la intervención.

La última pregunta pedía a los encuestados que calificaran su satisfacción con el método y si sería necesario prescindir de la presencialidad en los distintos servicios. La mayoría de los encuestados afirmaron que no sería posible prescindir de la presencialidad en su totalidad, pero sí reducir el número de visitas presenciales a la organización. En cuanto a su grado de satisfacción personal con el nuevo método, las respuestas fueron múltiples, pero todas destacaron una gran independencia y un sentimiento de empoderamiento.

Tabla 4. Cuestionario 2. Grado de satisfacción de los usuarios con el nuevo método utilizado

Preguntas	Respuestas	
	Sí	No
¿Se siente cómodo con el nuevo método de entrevista utilizado?	76%	24%
¿Se sintió acompañado durante el proceso por el profesional?	80%	20%
¿Se siente satisfecho, en términos generales, con el servicio recibido?	45%	55%

## 7. Conclusiones

La pandemia de Covid-19 ha acelerado el proceso y ha obligado a la profesión a cambiar su forma de trabajar y a preguntarse si se reconoce a sí misma. No olvidemos que en el año 2020, la mayoría de los países y personas vivían periodos complicados de aislamiento, separación y confinamiento. Pero los problemas sociales no se detuvieron ni se aislaron. Había que seguir atendiendo a las personas y a los usuarios, y ante las limitaciones provocadas por el virus y las medidas legales adoptadas para minimizar sus efectos y combatirlo, apareció un aliado: las TIC. Aunque ya era un viejo conocido, en esta ocasión pasó de ser una ayuda a una herramienta central y fundamental que ayudó a seguir asistiendo a las personas, a tejer redes y a hacerles sentir que estaban cerca de los profesionales y que seguirían recibiendo ayuda.

Nuestra investigación se diseñó con el objetivo de ver cómo se estaba llevando a cabo este proceso de trabajo profesional a través de las tecnologías antes de la pandemia. La pandemia estalló en el momento de la aplicación, lo que nos permitió preguntar sobre esta situación desconocida. Los resultados muestran que la situación derivada de la pandemia ha provocado un uso más intensivo de las tecnologías, los usuarios lo reflejan claramente y manifiestan la incorporación de nuevas aplicaciones a su vida cotidiana (especialmente en lo que se refiere a videollamadas y videochats).

Sobre todo, queremos destacar cómo, sin descartar un trabajo social más tradicional y más presencial, los usuarios señalan que, tras conocer a los profesionales, saber quiénes son y establecer las pautas de la relación profesional y los objetivos a conseguir, es perfectamente posible realizar un seguimiento a distancia apoyado en las tecnologías. Creemos que esta hibridación en la intervención es muy interesante y un punto de partida a analizar para posteriores intervenciones. Una vez que se ha establecido una base de confianza, objetivos e incluso conocimiento personal, desechando la idea de que hay un robot detrás de un procedimiento, los usuarios están más relajados y más predispuestos a aceptar el seguimiento online, la entrega electrónica de documentos, las entrevistas a distancia, etcétera. Y a su vez, este primer acceso presencial, de forma tradicional, permite evitar la creación de barreras de acceso a los servicios, y así evitar una mayor vulnerabilidad o exclusión a las personas que necesitan acceder a los servicios sociales. La brecha digital y la brecha social están presentes, y

por tanto (como hemos hecho en esta investigación) debemos tener en cuenta que hay personas que tendrán menores competencias digitales y para ellos reducir el servicio o condicionar el acceso a estos conocimientos tecnológicos puede ser un obstáculo insalvable. La tecnología es una ayuda, no puede ser un prerrequisito o el criterio exclusivo de acceso, o corremos el riesgo de aumentar la vulnerabilidad de muchas personas. Ya hemos visto cómo tras establecer el primer contacto personal, y contando siempre con habilidades y medios de acceso, la tecnología asusta menos, no genera rechazo (incluso con el acompañamiento adecuado), y el grado de satisfacción es muy alto. Por tanto, las entrevistas digitales y los seguimientos online son una herramienta más que debería ganar peso en el trabajo diario de los profesionales del trabajo social.

Pero si este elemento es importante, no lo es menos destacar que las TIC también pueden ayudarnos a redescubrir el trabajo social, o al menos a volver a la esencia y a los orígenes de la profesión. Frente a intervenciones casi controladas y burocratizadas, el uso apropiado de la tecnología podría llevar a reducir esta carga para los profesionales y permitirles centrarse en su verdadero objetivo, que sería el empoderamiento de las personas a través del acompañamiento y el trabajo centrado en sus problemas y no en sus papeles y justificaciones.

Creemos que es el momento de revisar la forma en que se contemplan las TIC, de pensar en ellas como una valiosa herramienta de intervención, que puede devolvernos tiempo de calidad para dedicarlo a las personas, y que (sobre todo) nuestros usuarios no vean un problema en un uso adecuado, explicado y proporcional de la tecnología en la relación profesional.

## 8. Referencias

- Bisquerra Alzina, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 95-114. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927006>
- Blomberg, O. (2011). Conceptos de cognición para la ingeniería cognitiva. *Revista Internacional de Psicología de la Aviación*, 21(1), 85 - 104.
- Bolter, D. J. & Grusin, R. (2011). Inmediatez, hipermediación, remediación. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 16, 29-57. <https://www.redalyc.org/pdf/935/93521629003.pdf>
- Byrne, D. (2002). *Social Exclusion*. Open University Press.
- Castillo de Mesa, J. (2017). *El Trabajo Social el reto de la transformación digital*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Chester, A. y Glass, C. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 145-160.
- Corbetta, P. (2003). *Metodologías y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Cottam, H. (2011). El bienestar relacional. *Soundings*, 48(1), 134-144.
- Dias, S.B., Diniz, J.A., & Hadjileontiadis, L.J. (2014). Estrategias de recogida de datos. En: *Towards an Intelligent Learning Management System Under Blended Learning*. Biblioteca de referencia de sistemas inteligentes, vol 59. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-02078-5\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-02078-5_4)
- Gadner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría de la práctica*. Paidós.
- Casassus, J. (2006). *La educación del ser emocional*. Cuarto Propio-Indigo.
- Gilbert, N., López Peláez, A., & Segado Sánchez-Cabezudo, S. (2015). Qué aportaciones puede hacer el Trabajo Social en el siglo XXI? Perspectivas desde Estados Unidos y España. *Arbor*, 191(771), a199. <https://doi.org/10.3989/arbor.2015.771n1001>
- Gómez Poyato, M. J., Eito Mateo, A. y Matías Solenilla, A. (2021). Aceleración del Trabajo Social Digital por la COVID-19: Estudio de caso. En Paula Méndez y J. Castillo de Mesa (Coords.), *Trabajo Social Digital frente a la Covid-19* (pp. 121-136). Thomson Reuters-Aranzadi.
- Lamendola, W. (2010). Trabajo social y presencia social en un mundo en línea. *Journal of Technology in the Human Services*, 28, 108-119.
- López Peláez, A., Marcuello, Ch., & Castillo de Mesa, J. (6 de mayo 2020). *Nuestro Punto de Partida: Trabajo Social Digital /Digital Social Work/ eSocial work*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=wKYp-ixWbjg>
- Matías, A., Eito, A., & Gómez, M.J. (2020). Los servicios comarcales de atención primaria y la COVID-19. En tránsito hacia la nueva normalidad. *Servicios Sociales y Política Social. XXXVII (monográfico especial)*, 177-191. <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/los-servicios-sociales-comarcales-de-atencion-primaria-y-la-covid-19-en-transito-hacia-la-nueva-normalidad>
- Menon, G. M., y Miller-Cribbs, J. (2002). Práctica del trabajo social en línea: Cuestiones y directrices para la profesión. *Avances en Trabajo Social*, 3, 104-116.
- Pérez, M., Sarasola, J. L. & Balboa, M. (2012). Trabajo Social y nuevas tecnologías. *Portularia*, 12, 57-60.
- Cruz Roja. Cruz Roja. (2017). *Plan de implantación de Proximidad Local y Respuesta Local*. <https://www2.cruzroja.es>
- Cruz Roja. Cruz Roja. (2019). *Empleando digital. Innovación para la inserción laboral*. <https://www2.cruzroja.es/-/en-marcha-la-segunda-fase-del-proyecto-empleandodigital>
- Cruz Roja. Cruz Roja. (2021). Cruz Roja: *Cada vez más cerca de las personas*. <https://www2.cruzroja.es>

- Cruz Roja. Cruz Roja. (2022). *Cruz Roja: Informe de Vulnerabilidad Social*. N° 23 <https://www2.cruzroja.es/vulnerabilidad>
- Salazar, M. C. (2006). El proceso de profesionalización del Trabajo Social. *Trabajo Social*, 8, 27-36.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la Educación*. McGraw-Hill.
- Vélez, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social*. Espacio Editorial.