

TRABAJO SOCIAL EN LA ERA DIGITAL: TRANSFORMACIONES, TENSIONES Y DESAFÍOS ÉTICO- PROFESIONALES EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL CONTEMPORÁNEA

Ignacio Andrés Henríquez Verdejo*
Pedro Alejandro Hermosilla Crisosto**
Krishna Polette Muñoz Olate***

Fecha de recepción: 20/11/2025

Fecha de aprobación: 18/12/2025

RESUMEN

El artículo realiza un análisis respecto a las nuevas transformaciones que el Trabajo Social ha experimentado por el avance de las nuevas tecnologías y la constante digitalización de la sociedad. Lo anterior, desde la recolección de percepciones de profesionales y un cuerpo teórico contemporáneo; desde la cual se analizan cuatro categorías: política social, exclusión, trabajo y tecnología. En cuestión, el análisis comprende que las herramientas digitales han transformado los procesos y escenarios de intervención, ampliando las posibilidades y agilizando los procesos; sin embargo, también es causa de desigualdades y dificultades tales como: redefinición del rol profesional, falta de normas éticas digitales, brecha digital (transgeneracional, institucional y

socioeconómica), entre otros factores. En este aspecto, se argumenta que los procesos, servicios de la gestión pública y las interacciones con usuarios, se han digitalizado, por lo que Trabajo Social enfrenta el desafío de adaptar la profesión sin perder la identidad de la misma. Por lo tanto, la profesión no tiene únicamente como deber incorporar el uso de la tecnología en la práctica, más bien: gobernarlas de forma crítica y utilizarlas como herramientas para promover la justicia social, la dignidad de las personas y la intervención situada.

Palabras claves: Digitalización del Trabajo Social, Brecha digital, Intervención social digital, Ética profesional.

* Estudiante de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Bernardo O'higgins, hignacio@pregrado.ubo.cl, ORCID: [0009-0002-3202-2397](https://orcid.org/0009-0002-3202-2397)

** Estudiante de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Bernardo O'higgins, hpedro@pregrado.ubo.cl, ORCID: [0009-0004-1138-8554](https://orcid.org/0009-0004-1138-8554)

*** Estudiante de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Bernardo O'higgins, krishnamunoz@pregrado.ubo.cl, ORCID: [0009-0008-8486-7512](https://orcid.org/0009-0008-8486-7512)

ABSTRACT

The article analyzes the new transformations that social work has undergone due to the advancement of new technologies and the constant digitization of society. This is done by gathering the perceptions of professionals and a contemporary theoretical body, from which four categories are analyzed: social policy, exclusion, work, and technology. In essence, the analysis understands that digital tools have transformed intervention processes and scenarios, expanding possibilities and streamlining processes; however, they are also a cause of inequalities and difficulties such as: redefinition of the professional role, lack of digital ethical standards, digital divide (transgenerational, institutional, and socioeconomic), among other factors. In this regard, it is argued that processes, public management services, and interactions with users have been digitized, so social work faces the challenge of adapting the profession without losing its identity. Therefore, it is concluded that the profession's duty is not only to incorporate the use of technology into practice, but rather to govern it critically and use it as a tool to promote social justice, human dignity, and situated intervention.

Keywords: Digital social intervention, Digital divide, Digital exclusion, Public

policies, Digital transformation of the State, Digital social inclusion.

| Introducción

La digitalización se ha transformado en un fenómeno que ha instalado un cambio paradigmático y reestructurador en el margen relacional, institucional y en la forma de realizar actividades de la vida cotidiana y laboral, alterando los procesos de socialización, de acceder a información, de gestionar, etc.

Este fenómeno ha transformado significativamente la forma en que funciona la sociedad, afectando de forma directa la práctica profesional del Trabajo Social: redefiniendo sus metodologías, sus roles, cambiando la forma de interactuar, y de ejercer acciones y servicios (intervención). En este sentido, la intervención social ya no es exclusivamente territorial y presencial, sino que también se ha establecido en entornos digitales, condicionando factores fundamentales como: la comunicación, interacción y la forma de acceder a los derechos sociales de cada usuario.

Incorporar medios digitales como las TIC o incluso la Inteligencia Artificial (IA), no solo ha cambiado la forma en que se realizan los procesos institucionales y la intervención, sino que también ha instalado una nueva forma de exclusión y desigualdad social, que se relacionan directamente con la dificultad de acceso y la falta de alfabetización y competencias digitales para comprender su funcionamiento. Por otra parte, su incorporación ha puesto en evidencia la falta de normas y principios éticos que deben ser considerados al momento de incorporar medios digitales en la práctica.

Si bien, el uso de la tecnología dentro del Trabajo Social, puede considerarse una oportunidad para la profesión; también se instala como un proceso de tensión que impacta en la identidad de la misma, planteando desafíos relacionados a la autonomía profesional (juicio crítico respecto a su uso adecuado), brecha digital, ética digital y alfabetización digital. Por lo tanto, la era digital plantea la misión de reconfigurar la práctica, garantizando que la identidad y acciones que se realizan desde la profesión mantengan su identidad, utilizando la tecnología como meramente como un recurso de apoyo y una oportunidad para fortalecer y complementar la intervención social.

Para abordar estos interrogantes, el artículo sistematiza aportes teóricos y empíricos, derivados de una investigación cualitativa-interpretativa realizada a trabajadores/as sociales de la Municipalidad de Pudahuel y los significados que atribuyen al uso de tecnologías en su labor. Lo anterior, vinculado a cuatro dimensiones analíticas: Política Social, Exclusión y brecha digital, Transformaciones del rol profesional, y ética y prácticas en la intervención de Trabajo Social. El propósito de lo anterior, es ofrecer un marco conceptual riguroso, de forma que permita poder analizar cómo se ha incorporado la tecnología dentro de la profesión, y cuál ha sido su efecto disciplinario, institucional y relacional, dentro de la práctica.

| Antecedentes generales

La digitalización de los procesos en la sociedad se ha transformado en un fenómeno significativo para el ejercicio profesional de Trabajo Social, sembrando diversas percepciones sobre su incorporación, en relación a cómo la llegada de la tecnología ha modifica la forma de intervenir, gestionar, el vínculo con los usuarios y la manera de realizar diagnósticos sociales. En este sentido, cada vez es más habitual hacer uso de las herramientas digitales para realizar las acciones profesionales, incorporándose en procesos institucionales, administrativos y metodológicos, aspecto que ha transformado los escenarios y el rol de Trabajo Social.

Lo anterior, respecto a la digitalización, se relaciona con diversas políticas nacionales (Chile), que actualmente buscan que las profesiones impulsen la innovación, su uso responsable y sobre todo la modernización del Estado. En esta línea, se encuentra la Ley 21.105 que “tiene por objeto establecer un marco general que estructure, impulse, coordine y promueva las actividades de ciencia, humanidades y desarrollo tecnológico en todas sus etapas, a fin de contribuir al desarrollo sustentable y al bienestar social” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2025, parr 2). Esta normativa dio origen al Ministerio de Ciencia, Tecnología, conocimiento e Innovación que permitió “fomentar el desarrollo y uso ético y responsable de la Inteligencia Artificial en Chile, para que esta tecnología juegue un rol promotor en el nuevo modelo de desarrollo y crecimiento del país” (Biblioteca del Congreso Nacional, 2024, Art.1). Ambas políticas son fundamentales al momento de situar la tecnología, ya que institucionalizan su incorporación y la creciente tecnologización del Estado.

Por otra parte, este proceso (digitalización) aumentó significativamente durante la pandemia por COVID-19, siendo una etapa en la cual Trabajo Social, debió adaptar sus metodologías a modalidades digitales: donde el Teletrabajo se situó como una de las modalidades más utilizadas por los profesionales desde el año 2019 a 2023.

Un instrumento que valida lo mencionado, es la Encuesta Nacional del empleo *Tabla en anexos-imagen 1* (2023). Este cuadro muestra la evolución de la tasa de teletrabajo y trabajo a distancia, por sexo y el total a nivel país, desde el año 2019 hacia el 2023. El gráfico evidencia el máximo peak, en julio del año 2020, tasa que coincide con la pandemia, alcanzando un tope de (27,2%) en mujeres, (20,3%) a nivel país y (15,7%) en hombres, demostrando que quienes más hicieron uso del teletrabajo fueron las mujeres. Situación que ha disminuido notablemente con el fin de la pandemia, alcanzado un (5,2%) en mujeres, (4,2%) de tasa a nivel país y (3,6%) en hombres, siendo aún superior el género femenino.

En relación a lo mencionado, América Latina ha estado experimentando últimamente un crecimiento importante sobre el acceso a internet *Tabla en anexos - imagen 2* (2025)* generando conexiones entre personas y sus labores. Según los datos de Statista Research

Department (2025) nos menciona que Brasil, es el país que lidera el uso de internet, con aproximadamente 183 millones de usuarios que acceden a la red, seguido de esta, está México con 110 millones de usuarios en línea y en el sexto lugar, se encuentra Chile con 18,6 millones.

Del mismo modo, la formación profesional adquiere relevancia, ya que la digitalización ha abierto nuevas posibilidades de actualización y especialización mediante plataformas de investigación, diplomados en línea y centros como el Corporación de Estudios Avanzados de Trabajo Social (CEATSO), los cuales destacan la necesidad de que las y los trabajadores sociales se mantengan actualizados, comprendan las dinámicas tecnológicas y desarrollen capacidades para integrar estos conocimientos en sus contextos laborales.

Por otra parte, el uso de las herramientas tecnológicas en las intervenciones sociales ha aumentado considerablemente. Según lo manifestado por la Universidad de la Commonwealth de Virginia (2023) “los Trabajadores Sociales utilizan diversas tecnologías para mejorar la prestación de servicios a sus clientes y el uso y almacenamiento de información, incluyendo la información sanitaria protegida y el uso de la tecnología” (párr 5). Lo mencionado evidencia que lo digital ha otorgado oportunidades para el Trabajo Social, pero también tensiones que exigen un análisis crítico. No basta con introducir herramientas digitales, es necesario plantearse las repercusiones que pueden tener en la ética profesional: cómo se construyen los vínculos, privacidad de la información y el sentido que adquieren las herramientas dentro de la práctica; la digitalización obliga a una modificación en las competencias que deben desarrollar los profesionales para tener un uso consciente, pertinente y contextualizado de la tecnología.

Por último, la transformación digital en Chile, nos ha planteado un contexto en el que las tecnologías empiezan a entrelazarse con el Trabajo Social. Las políticas públicas, la digitalización del Estado, el teletrabajo, los avances mundiales y la educación, han aportado grandes transformaciones en las formas de intervención y en la gestión de la información; pero también han generado interrogantes éticos, metodológicos y prácticos que tienen efectos directos sobre la experiencia cotidiana de los/as trabajadores/as sociales. Por lo tanto, es importante también conocer la forma en que los/as profesionales significan, interpretan y perciben el uso de las nuevas tecnologías en su ejercicio profesional, y en especial en las modalidades de los servicios públicos donde la digitalización de los mismos, ya es parte estructural del quehacer profesional.

| Relevancia disciplinar

La investigación posee una alta relevancia disciplinaria para el Trabajo Social al vincular directamente la profesión con las nuevas tecnologías, cuya incorporación está transformando las formas tradicionales de intervención. En una sociedad atravesada por la digitalización, el Trabajo Social debe reconocer los cambios, oportunidades y desafíos que estas herramientas introducen en su quehacer, ya que permiten optimizar procesos

mediante sistemas de información, plataformas de atención, herramientas de evaluación digital y dispositivos de comunicación. Estas tecnologías facilitan nuevas modalidades de investigación, mapeo territorial y coordinación, aunque exigen competencias digitales y una reflexión ética permanente.

Autores del campo destacan el rol central de las TIC en el ejercicio profesional, señalando que su función principal es facilitar el acceso amplio y rápido a la información. Sin embargo, advierten que su uso debe estar guiado por fundamentos teóricos sólidos que eviten que se conviertan en herramientas de control o dominación, promoviendo en cambio su contribución a una sociedad más democrática e igualitaria. La digitalización del Trabajo Social ha modificado la gestión y uso de la información, aumentando la eficiencia en el seguimiento de casos y fortaleciendo la intervención social. Asimismo, ha mejorado la comunicación entre profesionales y usuarios mediante plataformas que permiten interacción inmediata y monitoreo en tiempo real.

Los cambios en la profesión por la tecnología son evidentes, situación que expone Verónica Gómez Fernández, mencionando que la “digitalización está transformando profundamente el ejercicio profesional en el ámbito del Trabajo Social, ya que modifica la forma en que se accede, gestiona y utiliza la información relevante para el manejo de casos y la toma de decisiones” (Gómez, 2024, párr 1).

Con lo mencionado se puede observar que la tecnología representa una gran oportunidad para reestructurar metodologías y expandir el alcance profesional; su incorporación, plantea desafíos éticos importantes, como: la protección de datos, la privacidad y la confidencialidad en entornos virtuales, de la manera esto exige adaptar los principios éticos de la profesión a estos contextos observandolos como fundamentales, resguardando la naturaleza sensible y específica de la intervención.

Finalmente, la investigación subraya que la relevancia disciplinaria no radica solo en integrar tecnología y Trabajo Social, sino en comprender que la digitalización está transformando la profesión. La facilidad para acceder a información y la aparición de la inteligencia artificial han reducido tiempos en los procesos investigativos, fortaleciendo el trabajo profesional. En este panorama, el Trabajo Social debe asumir un rol activo y ético frente a las tecnologías, utilizándose como herramientas que potencian su compromiso con los cambios sociales, y no como mecanismos susceptibles de abuso.

| Marco teórico

| Política Social y Transformación Digital

La política social corresponde a un tipo de política destinado a beneficiar a la población, respecto a un problema determinado que experimentan. De esta forma la política social está orientada a garantizar derechos sociales, reducir desigualdades y promover el

bienestar social. En este sentido Díaz (2007), plantea que las políticas sociales poseen intervenciones sectoriales clásicas (educación, salud, seguridad social, vivienda, infraestructura básica), orientadas a desarrollar acciones centradas en reducir la pobreza. Sin embargo, actualmente estas deben adaptarse a la nueva forma de gestión pública: nuevas plataformas digitales, sistemas de interoperabilidad, digitalización de documentos, etc.

En Chile, se encuentra la Estrategia de Transformación Digital del Estado, la cual “busca establecer las principales definiciones, lineamientos e iniciativas para avanzar hacia un verdadero Estado Digital, que permita contar con instituciones más modernas e inteligentes al servicio de las necesidades de las personas” (División de Gobierno Digital SEGPRES, 2019, párr 3).

Lo anterior, corresponde al marco institucional que está orientado a modernizar la gestión pública, de forma que exista mayor transparencia, eficiencia y cercanía a la ciudadanía, desarrollando iniciativas para agilizar la entrega de beneficios, trámites, comunicación institucional, mediante plataformas digitales. Sin embargo, el proceso de transformación digital del Estado no es socialmente neutro, ya que investigaciones recientes (Vielma Salazar, 2024; Díaz Romero, 2024) evidencian que la digitalización de la política social, aun cuando agiliza los procesos, también tensiona la responsabilidad ética del Trabajo Social, priorizando lo técnico, por sobre las barreras sociales.

En este sentido, las perspectivas de los profesionales, entregadas dentro de la investigación, mencionan que estos medios actúan como facilitadores y potenciadores de los procesos y actuar profesional. Sin embargo, refieren en su totalidad que la tecnología no garantiza la inclusión: el acceso, justicia social y la participación de todas las personas.

Por otro lado, se cuestiona constantemente la falta de estructuras adecuadas al contexto de digitalización, mencionando que el Estado ha institucionalizado la tecnología, y las instituciones obligan a los profesionales a usarlas; pero no se hacen responsables de la precariedad existente en términos de conectividad, de la falta de capacitaciones para comprender la complejidad del diseño de las plataformas digitales, etc.

Desde su punto de vista, la tecnología termina siendo un factor condicionante al momento de ejercer la profesión, ya que los profesionales están limitados por la falta de comprensión respecto a su funcionamiento y por la escasez de conectividad y recursos tecnológicos. Además, no se consideran las barreras sociales, lo que termina afectando la calidad de los servicios, el acceso a beneficios sociales y la participación social de muchas personas.

Por otra parte, los profesionales entrevistados consideran que la digitalización de la política social ha desplazado una gran parte del tiempo que estaba destinada al acompañamiento de las personas, pues ahora los procesos se realizan en su mayoría de forma digital. Esta

situación, ha originado un desbalance importante entre las demandas técnicas que exige el Estado y las necesidades de las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en contextos de vulnerabilidad. En estos escenarios, la mediación humana sigue siendo fundamental para abordar las distintas necesidades de los individuos, garantizándoles una forma que se apega a su realidad y que les permite acceder sin mayores dificultades a sus derechos.

Finalmente, para poder comprender de qué forma ha impactado la transformación digital de las políticas sociales, se debe comprender que el Estado se encuentra en constante modernización por la evolución de la tecnología, lo que ha causado que se deban implementar e institucionalizar políticas digitales. Sin embargo, la tecnología no puede ser un factor que determine quién puede acceder o no a un beneficio, porque no posee las habilidades digitales suficientes o los recursos necesarios para su acceso; esta debe ser una herramienta que promueva y facilite la inclusión, reduciendo aquellas barreras sociales y estructurales presentes en la actualidad.

Por lo tanto, Trabajo Social debe dialogar de manera activa con la gestión pública digital, defendiendo principios relacionales, territoriales y críticos en un escenario cada vez más digitalizado. Además, debe ser aquella disciplina que promueva una mirada crítica frente a los entornos digitales, luchando por construir políticas que otorguen más accesos y que permitan realizar acompañamientos a las personas; entendiendo que el Estado cada vez se tornará más tecnológico.

De esta forma, la transformación digital que enfrenta tanto la sociedad como la profesión, logrará consolidar a la tecnología como una herramienta que otorgue un servicio digno y óptimo para todas las personas, actuando como un medio que favorezca el bienestar social de los individuos, familias y comunidades; y no como un factor que aumente la desigualdad social.

| Exclusión Social y Brecha Digital: Nuevas Formas de Desigualdad

Dentro de la sociedad existen variados ámbitos donde los individuos se movilizan, se desarrollan de formas diferentes y persiguen sus metas. Sin embargo, existe un concepto el cual crea enormes barreras que evitan un bienestar individual y grupal, dicho concepto es la exclusión. Este fenómeno que se da en las sociedades, tanto en la moderna como en las antiguas; es un concepto que aleja a ciertos grupos de la sociedad en sí, apartándose por diferentes razones y creando un aislamiento.

La exclusión es un fenómeno multidimensional; esto quiere decir que no se da por un solo ámbito y puede manifestarse en diversas áreas de la vida. Para Castells (2004), desde Sánchez y Jiménez (2013), hoy podría haber parte de la sociedad excluida y juzgada por ello, pero estas mismas el día de mañana, puede que no lo sean. Esto se debe a que el concepto depende de los privilegios o privaciones que se manifiesten en el contexto y

dimensiones de las personas. Además, sostiene que los territorios no conectados digitalmente, pierden competitividad, oportunidades y visibilidad social.

En este sentido, la digitalización se ha situado como una nueva forma de exclusión: la exclusión digital; la cual no se limita únicamente en el acceso a la conectividad o herramientas y medios tecnológicos, sino también a los factores sociales de la misma, como: las competencias digitales, los recursos socioeconómicos y la capacidad de las personas en participar en una sociedad digitalizada.

En paralelo se crea el fenómeno de Brecha digital, que refleja la brecha transgeneracional que existe entre generaciones y las diferencias estructurales entre instituciones (diferencias de acceso a conectividad y recursos tecnológicos). En este aspecto, el autor Kemly Camacho, propone tres tipos de brecha digital: la de acceso, respecto a las diferencias entre quienes pueden acceder y los que no a las TIC; la de uso, respecto a quienes saben utilizarlas y las que no; y las de la calidad del uso, basada en las diferencias que existe entre los usuarios.

En este sentido, las perspectivas de los profesionales, reflejan que la exclusión digital se ha transformado en un campo de intervención urgente para el Trabajo Social, dado que condiciona aspectos fundamentales como la participación ciudadana, el acceso a servicios y beneficios estatales, la comunicación entre instituciones, etc. Aspecto que se ve reflejado al momento de realizar intervenciones, limitando la capacidad de ciertos grupos para relacionarse con las instituciones como: acceder a trámites, información o atender necesidades a través de estas plataformas; especialmente las personas mayores, quienes no comprenden la complejidad de estas herramientas digitales, siendo desde su percepción profesional, quienes más se ven afectados por la era digital.

Lo anterior, no implica únicamente garantizar recursos materiales, sino promover y fortalecer las capacidades de los profesionales, las metodologías de acompañamiento y los procesos de alfabetización a la comunidad, permitiendo que se desenvuelvan de forma autónoma en entornos digitales. Por lo tanto, Trabajo Social debe asumir la responsabilidad de reducir estas desigualdades, garantizando un acceso digno, equitativo y justo para todas las personas (inclusión digital).

Por otro lado, se ha reflejado que en algunas situaciones las intervenciones han estado dirigidas a resolver problemáticas relacionadas con las tecnologías (barreras digitales), en vez de resolver las necesidades principales de los usuarios, convirtiendo en una situación que ponen en evidencia que la digitalización se ha transformado en un mecanismo y requisito previo para poder ofrecer servicios y un ejercicio efectivo de los derechos de las personas. En este aspecto, se comprende que la exclusión digital es más que una problemática aislada, más bien, es un fenómeno que ha aumentado las desigualdades, relacionadas con la pobreza, la baja escolaridad, la falta de redes de apoyo, etc.

La brecha digital por su parte, ha adquirido diferentes formas de presentarse dependiendo de los contextos territoriales y estructurales de las comunidades. Por ejemplo: en ubicaciones donde existe menor inversión en la infraestructura, dificultad en conectividad a internet y vulnerabilidad socioeconómica; la tecnología se sitúa como una condicionante que determina quienes participan en la sociedad y quienes quedan marginados. Lo anterior, complica el rol profesional de Trabajo Social, ya que se deben elaborar estrategias que aborden las necesidades de forma inmediata y también ser responsables de superar las barreras digitales: gestionar redes, coordinar con instituciones, capacitar y acompañar a la comunidad, entre otras funciones.

De forma general, para comprender ambos conceptos se debe reconocer que sus impactos no están relacionados únicamente con la dificultad para acceder a beneficios o de participar activamente en la sociedad, sino también en la forma de construir la ciudadanía y de ser capaces de desenvolverse en una sociedad que rápidamente ha obligado a las personas a utilizar los medios digitales.

Por lo tanto y como se mencionó anteriormente, al considerar los puntos de vista ofrecidos por las experiencias de algunos profesionales de la disciplina; es importante que, desde Trabajo Social, se promueva y fortalezca el acompañamiento individual y comunitario, formación y el acceso a recursos, de forma que la desigualdad social causada por la digitalización, no actúe como una barrera, sino como un medio para ampliar las posibilidades y oportunidades de las personas (inclusión social).

| Intervención Social en Contextos Digitales

La transformación que atraviesa la sociedad repercute directamente en las formas de intervención del Trabajo Social. Este proceso se manifiesta como una reconfiguración profunda tanto de las metodologías profesionales como de la naturaleza misma del vínculo entre trabajadores sociales, herramientas digitales y personas usuarias, quienes también experimentan estos cambios. Esto se sustenta en la siguiente idea: situar el Trabajo Social chileno desde una perspectiva sociopolítica implica reconocer cómo la disciplina ha ido tomando forma dentro de las ciencias sociales, a partir de los distintos contextos políticos y en cómo el Estado ha abordado las realidades sociales.

En este marco, la digitalización configura nuevas formas de comprender, interactuar y actuar sobre la realidad social. Esto plantea un doble desafío para la profesión: por un lado, integrar las tecnologías como herramientas que potencian la intervención; por otro, resguardar la identidad humanista y ética del Trabajo Social frente a sistemas digitales que buscan estandarizar, automatizar o mediar el vínculo con las personas. Así, las metodologías digitales identificadas a lo largo de la investigación evidencian un escenario simultáneo de oportunidades y tensiones, el cual según los profesionales entrevistados redefine los procesos y lógicas de la intervención social.

En esta línea, la incorporación de TIC, inteligencia artificial, plataformas de gestión y sistemas automatizados puede agilizar procesos institucionales, ampliar capacidades de respuesta, mejorar la sistematización y abrir nuevas posibilidades en áreas de gestión, coordinación y análisis. Estas transformaciones expanden el campo profesional y modifican el quehacer cotidiano de los trabajadores sociales, lo que se articula con la siguiente afirmación: la revolución tecnológica impacta a toda la sociedad; la llamada “transformación digital” describe la irrupción de nuevas tecnologías en las labores diarias, flexibilizando las organizaciones y posibilitando el trabajo a distancia y la interacción en espacios digitales (Chevallier y Coallier, s.f., párr. 2).

No obstante, junto con los beneficios, la tecnología también produce efectos colaterales: mayor dependencia digital, estrés, brechas de habilidades y el riesgo de que la intervención social se reduzca a prácticas generalizadas, perdiendo especificidad y profundidad. Por ello, uno de los desafíos centrales de esta categoría y sus subcategorías es evitar que la tecnología reemplace la reflexión crítica, la evaluación contextual y la sensibilidad humana que caracterizan al Trabajo Social.

Las distintas situaciones de intervención descritas en la investigación muestran que los profesionales perciben su práctica como cada vez más híbrida, lo que simultáneamente amplía y tensiona el alcance de su labor. La virtualidad facilita la continuidad de la atención en contextos donde lo presencial se dificulta, pero también genera efectos adversos. Los relatos evidencian que el teletrabajo transforma el espacio doméstico en un entorno laboral, alterando rutinas de autocuidado, afectando la interacción con equipos y disminuyendo espacios de contención, lo que repercute en la calidad de la intervención y en la salud mental. Esto se ve reflejado en lo planteado nuevamente por Cortés (2021), quien identifica consecuencias como sobrecarga laboral, alteraciones del ritmo biológico, estrés, ansiedad, irritabilidad, síntomas depresivos, aislamiento y conflictos de rol.

En este sentido, la intervención requiere mantener un equilibrio entre presencialidad y virtualidad, de modo que se proteja la salud laboral y mental de los equipos, sin permitir que lo digital reemplace la atención situada, el acompañamiento directo y la construcción de confianza.

Los profesionales también destacan que, en este contexto de digitalización, su rol no se limita al bienestar social, sino que incluye velar por la seguridad digital de las personas usuarias, evaluar riesgos, proteger información sensible y evitar depender de respuestas automatizadas en detrimento del juicio profesional.

Por otro lado, los conceptos desarrollados en la investigación muestran que la intervención en Trabajo Social se encuentra en constante movimiento, transitando hacia una práctica que debe ser simultáneamente técnica, crítica y profundamente humana. Este escenario abre un desafío significativo: comprender la digitalización no como una amenaza a la

esencia de la profesión, sino como una oportunidad para reafirmar y repensar desde nuevas lógicas de intervención.

Por otra parte, los resultados obtenidos por la percepción de los profesionales, demuestran que las/os trabajadoras sociales no utilizan la tecnología únicamente como herramientas funcionales, sino que directamente le atribuyen un significado que se vincula con su identidad profesional y a la condición estructural donde ejercen la profesión. Para algunos, las TIC son medios que agilizan y vuelven más efectivas las intervenciones; sin embargo, también crean presión por cumplir con los deberes en plataformas complejas que en ocasiones no se ajustan con las diferentes realidades.

En este sentido, integrar la tecnología para realizar las intervenciones, ha creado una división crítica respecto a su integración, con puntos de vista que refieren que su incorporación favorece el proceso; agilizando y aumentando las posibilidades de acción; y otras miradas que consideran que ha traído una serie de limitantes, en factores como: observación activa, interacción, escucha activa y en general en la forma de comprender la realidad de los usuarios, teniendo como consecuencia intervención que no son coherentes a la necesidad de los individuos.

| Marco metodológico

La investigación se enfoca en cómo la tecnología adquiere un rol central en las actividades cotidianas y profesionales. En este marco, el estudio busca comprender cómo la tecnología ha modificado la práctica del Trabajo Social y cuál es el significado que los profesionales le atribuyen a su incorporación. Lo anterior, incluye analizar tanto su impacto en la intervención como los desafíos éticos y formativos que surgen, nutriéndose de las experiencias y vivencias de trabajadoras/as sociales, situando el estudio en un enfoque cualitativo e interpretativo.

El estudio se inscribe en el paradigma cualitativo-interpretativo, cuyo objetivo es comprender fenómenos sociales desde las subjetividades de los participantes, trabajadoras/as sociales de la Municipalidad de Pudahuel y los significados que atribuyen al uso de tecnologías en su labor. No busca cuantificar ni explicar mediante hechos, sino explorar interpretaciones en un proceso donde, como señalan Beltrán y Ortiz (2020), el conocimiento se construye desde experiencias influenciadas por dimensiones históricas, culturales y sociales. Bajo este fundamento, se utilizan entrevistas semiestructuradas e incorpora elementos hermenéuticos y fenomenológicos, que permiten interpretar discursos, experiencias y dificultades éticas relacionadas con la digitalización. Concibiéndolo como un proceso dialógico que reconoce a los participantes como constructores activos de conocimiento.

Para el método de investigación, se emplea un estudio de caso cualitativo, adecuado para obtener profundidad, contextualización y comprensión holística del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El caso se sitúa en la Ilustre Municipalidad de Pudahuel, permitiendo examinar cómo se integra la tecnología en el trabajo municipal y social a partir de las experiencias reales de los profesionales. El enfoque interpretativo-hermenéutico orienta la recolección de información mediante entrevistas en profundidad, para comprender cómo los trabajadores sociales viven, valoran o problematizan la digitalización en su práctica.

El tipo de estudio es de carácter exploratorio, dado que aborda un tema poco investigado: los significados que los/as trabajadores/as sociales de Pudahuel otorgan al uso de nuevas tecnologías. Coincidiendo con la definición de estudios exploratorios, busca abrir un campo de análisis y generar una primera aproximación al impacto de las tecnologías en la labor profesional. Asimismo, posee un alcance descriptivo, orientado a especificar propiedades y características del fenómeno, describiendo cómo se manifiesta el uso de tecnologías, qué herramientas se emplean, y cuáles son las dificultades y oportunidades identificadas por los profesionales en su experiencia.

| Universo y Muestra:

| Universo

El contexto de la investigación respecto al universo, contempla a los Trabajadores/as Sociales pertenecientes a la Municipalidad de Pudahuel (Siete Trabajadores Sociales entrevistados).

| Muestra

En este contexto, la muestra es de tipo no probabilística, lo que señala que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp 175). Lo que significa que no todos los miembros de la población, tienen igualdad de oportunidad, para poder ser parte de la investigación.

| Criterios de selección

Nuestros criterios de selección son:

- Trabajadores Sociales hombres y mujeres, entre 28 y 50 años de edad.
- Deben contar con al menos 2 años de experiencia ejercida dentro de la Municipalidad de Pudahuel.
- Haber utilizado y/o incorporado al menos 4 herramientas digitales a lo largo de su ejercicio profesional.
- Pertenecientes a diferentes programas o áreas del municipio.

| Técnicas de investigación

Dentro de esta investigación se hace uso de la técnica de entrevista semiestructurada, la cual se aplica en los Trabajadores/as Sociales de la Municipalidad de Pudahuel, que cumplen con los criterios de selección y son parte de la muestra.

| Criterios de confidencialidad y validez

Desde estos criterios “se juzga la validez del instrumento (Jackson, 2011 y The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009). Cuanto más se relacionan los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp 202). Para esta investigación se utilizaron: Prueba piloto, Juicio de Experto, Consentimiento informado y saturación de información.

| Análisis y discusión de resultados

El análisis de las categorías permite comprender que la digitalización tiene lugar como un fenómeno estructural, complejo y altamente confuso dentro del Trabajo Social contemporáneo. La digitalización no se limita a la incorporación instrumental de las tecnologías, si no que modifica las lógicas institucionales, transforma las condiciones de trabajo, redefine las relaciones profesionales y produce nuevas formas de desigualdad que exigen abordajes críticos y reflexivos.

Así, en este sentido, la digitalización ha de ser vista como un campo político y epistemológico que interviene en la práctica profesional desde distintas dimensiones. Muy lejos de ser un mero tránsito por herramientas modernas, constituye un cambio paradigmático que transforma los sentidos de la intervención y cuestiona la identidad disciplinar. De esta manera, la discusión va definida por cinco elementos transversales detectados a partir del análisis.

| *La digitalización como transformación estructural (Política social)*

Los resultados teóricos y empíricos muestran que la transformación digital del Estado no es simplemente una modernización administrativa, sino la reconfiguración profunda de la política social y sus mecanismos de implementación. La digitalización transforma: el acceso a las prestaciones; la relación entre la ciudadanía y las instituciones; las maneras de tramitar, comprobar y gestionar la información y los modelos de atención pública. Así lo expresa el entrevistado, quien participó dentro de la investigación y relatando la importancia de la digitalización social y la tecnología relatando que:

Yo creo que las tecnologías nos han abierto más puertas y más oportunidades en el sentido de que ya no tenemos que dedicarnos solo, como te decía yo, a este imaginario popular que hay de el trabajo social. El manejo de nuevas

tecnologías ha permitido que nos dediquemos a otras cosas como esta en puestos de gestión o están en puestos de coordinación porque cuando uno maneja ciertas cosas puede optar allá a pensar más que intervenir, a pensar la intervención más que no aplicar la intervención. (E5/ DS)

Sin embargo, actualmente las/os trabajadoras sociales se han visto obligadas/os a hacer funciones de intermediación tecnológica de manera continua. La práctica profesional no es únicamente orientar, acompañar, diagnosticar; sino que también es traducir los sistemas, explicar las plataformas, gestionar las claves, solucionar los problemas técnicos y compensar las insuficiencias institucionales del diseño digital. Por una parte, la digitalización hace que ciertas funciones se traspasen desde el Estado hacia los usuarios, y por la otra, hacia los profesionales.

Hoy en día en el municipio o en el servicio público se está tratando de hacer como que todo sea digital. Que la firma de los directores, del alcalde, sea todo digital y menos papel... eso lleva muchos beneficios porque hay menos tala de árboles, menos papel, todo se hace más rápido. (E3/ ITT)

Un sistema digital otorga la promesa de libertad a las ciudadanías, pero en la realidad, muchas personas viven dependientes del acompañamiento que proporciona una persona profesional para navegar por plataformas que no se han diseñado teniendo en cuenta las disparidades cognitivas, territoriales o socioeconómicas. En consecuencia, la digitalización del Estado, a pesar de mejorar ciertos indicadores técnicos; tensiona principios esenciales de la política social: universalidad, equidad e inclusión. Esta contradicción sitúa al Trabajo Social en una posición crucial como mediador crítico, defensor del acceso a derechos y actor clave en la detección de desigualdades generadas por la tecnología.

La forma que yo percibo dentro del aparato político y estatal es más bien uno avasallador. ¿En qué sentido?, dejamos fuera a las personas con discapacidad, personas mayores, todas las personas que no están alfabetizadas digitalmente y creamos un sistema es que demónico digital, el cual es muy burocrático para estas personas que quedan fuera de las que mencioné estos grupos, que no están teniendo acceso a la tecnología. (E7/ ITT)

Este relato, pone de manifiesto la necesidad de construir alternativas políticas más inclusivas y de fortalecer la alfabetización digital integralmente de forma consensuada entre el conjunto de las personas beneficiarias de la comunidad y los profesionales. Sin estos mecanismos, el proceso de institucionalización en forma de tecnología puede reproducir las desigualdades que persigue erradicar. Además, los mismos entrevistados admiten que este proceso produce problemas estructurales. Uno de los profesionales menciona que las herramientas digitales son desarrolladas sin tener en cuenta las dinámicas reales del

trabajo social, lo que resulta en una brecha tecnológica y deficiencia en la capacitación, mencionando lo siguiente:

“hay una herramienta específica, tenemos CIMEF para los mediadores, los trabajadores sociales que trabajan en infancia tienen otra herramienta, pero no hay como una buena capacitación, o sea, como que la crea un informático, pero no se relaciona con el profesional. Entonces, a veces no se condice con la intervención. Hay como una brecha, podríamos decir, tecnológica.” (E1/ ITT)

Desde un enfoque teórico, este fenómeno puede examinarse mediante los conceptos de Manuel Castells, quien describe la época contemporánea como una sociedad en red como “la nueva estructura social de la Era de la Información, basada en redes de producción, poder y experiencia” (Castells, 1998, p.350, como se citó en Uriarte y Acevedo, 2014, pp 35). De esta manera, la institucionalización de la transformación tecnológica se presenta como una manifestación del progreso contemporáneo del Estado.

| Exclusión

La digitalización no es un proceso neutral, sino uno que reproduce y amplifica desigualdades existentes. La exclusión digital no responde únicamente a la falta de dispositivos, sino a factores estructurales como: el género, la edad, la pobreza, la ruralidad, alfabetización digital y la calidad de las plataformas estatales. Aspecto que se refleja en el siguiente relato:

estar sentado en una oficina no te va a garantizar que si tengas un oportuno acceso a internet. Entonces, nosotros en la idealización podemos hablar de que estamos todos conectados, de que estamos todos super bien, pero con lo que te decía al principio, si se cae el Wi-Fi, todo se acabó esa conexión. (E4/ BD)

Aunque la tecnología es presentada como una herramienta democratizadora, en la práctica puede convertirse en un nuevo dispositivo de exclusión cuando no se considera la heterogeneidad de los contextos. Las personas mayores, usuarios con bajo nivel educativo, familias en situación de pobreza, residentes de territorios periféricos enfrentan obstáculos significativos para acceder a servicios digitales, y especialmente la falta de alfabetización digital, concepto que Gómez y Vera (2025) definen como “el “conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten resolver problemas en contextos digitales, garantizando la autonomía y el desarrollo integral de las personas” (pp 3).

De esta forma, muchas personas terminan siendo marginadas dentro de una sociedad digitalizada. Situación que enfatizan los entrevistados, señalando lo siguiente:

La gente se siente marginada, se siente excluida, se siente ajena. Es una sociedad que no te permite tener tu decisión. Lamentablemente y probablemente, hoy en día, la sociedad te obliga a ser parte de algo que a lo mejor tú no quieres ser parte. Y esa sensación, te hace no sentirte encajar y eso genera problemas emocionales. (E7/ EDASS).

Considerando esto, la brecha digital tiene un sentido ético-político que implica una restricción en la posibilidad de llevar a cabo el ejercicio de los derechos sociales. Consecuentemente, la intervención profesional debe compensar las desigualdades mediante nuevas cargas de trabajo y estrategias de intervención formativa que permitan llevar a cabo procesos sistematizados de alfabetización digital comunitaria.

En relación a lo anterior, los siguientes relatos reflejan perspectivas relacionadas con las estrategias que se implementan para bordar la brecha y exclusión digital y las sugerencias que se necesitan mejorar para reducirlas

falta mantener como al día estos conocimientos digitales y no tan solo para las personas que son más mayores que están trabajando, para todos, porque (...) de repente igual hay aplicaciones que uno no sabe, y que al final optimizarías el servicio. (E4/ BD)

En este contexto, la discusión pone de manifiesto que el Trabajo Social debe asumir la brecha digital como un problema social y como un campo de intervención preferente y no como una dimensión secundaria o de corte más técnico. La justicia social en el siglo XXI implica garantizar que la inclusión digital se lleve a cabo en determinadas condiciones de dignidad, accesibilidad y de comprensión adecuada.

| Intervención en contexto digital

El uso de la tecnología, desde un primer punto de vista en relación con los relatos, se comprende como una oportunidad para la intervención, ya que agiliza el proceso y la gestión administrativa, ampliando las oportunidades de la misma; lo que en ocasiones logra superar y/o enfrentar barreras que pueden ser abordadas desde un entorno digital. Lo anterior, es señalado por los entrevistados, quienes mencionan lo siguiente:

la red se abre, porque todas estas herramientas te permiten conocer más tu red o las herramientas humanas con las que tú cuentas, por ejemplo, estar más conectada con los otros departamentos, con las otras instituciones. (E4/MD)

Por otra parte, el uso de tecnologías digitales, inteligencia artificial y plataformas de gestión implica riesgos que requieren una gobernanza ética sólida. Los principales riesgos identificados a lo largo del estudio incluyen: vulneración de datos sensibles, automatización de decisiones sin criterio contextual, dependencia excesiva de la tecnología, sustitución del razonamiento profesional, falta de consentimiento informado adecuado en intervenciones remotas y riesgos de vigilancia digital o monitoreo institucional. Situación que señalan algunos profesionales mencionando:

Yo creo que cuando se ingresan como en la IA datos personales.....eso queda ahí libre...hay datos que son muy personales... siempre hay que pensar... en la persona primero, ¿a mí me gustaría que pusieran mis datos en una IA?. (E1/EURHD)

Autores como Rueda, López (2007) y Carr (2021) advierten acerca del uso indiscriminado de tecnologías que puede afectar la autonomía profesional, el potencial cognitivo, y más todavía si delegan en sistemas automatizados sobre todo lo que supone la realización de funciones reflexivas. Aspecto que es reforzado por uno de los relatos, señalando:

Nos hace muy dependientes de la tecnología... hay que saber aprovecharla, pero hasta cierto nivel porque si se cae el internet o el intranet, ¿qué podríamos hacer como profesionales? (E3/TIAI)

Por otro lado, varios profesionales utilizan herramientas digitales sin tener una capacitación suficiente, lo que los deja expuestos a errores éticos involuntarios. A esto es necesario añadir que las instituciones deben implementar protocolos claros, formación continua y marcos de gobernanza que protejan profesionales y usuarios. Aspecto que mencionan los profesionales, refiriendo que:

Es importante conocer la relevancia y también educar a la comunidad (...) si uno se educara en eso, podría también traspasar este conocimiento a las personas con las que trabaja y eso reduce angustia, facilita el proceso interventivo. (E1/MD)

La tecnología te abre otros espacios de intervención, pero también puede alejarte de la persona si no sabes usarla bien. Hay que equilibrar la parte humana con la parte digital. (E7/TNT)

Los relatos comprenden la necesidad de que los profesionales de Trabajo Social tengan conocimiento y desarrollen habilidades digitales, con el fin de utilizar estas metodologías en los procesos de intervención, haciendo énfasis en conocer y aprender de estas herramientas. Por otro lado, expone la relevancia de educar a la comunidad en estos ámbitos (herramientas digitales), lo que se comprende como el desafío que deben realizar las/los Trabajadores sociales.

Situación que expone Regine Guevara, miembro de la iniciativa Local Pathways de UN Habitat Youth, en relación al uso de la tecnología:

Vivimos pensando que la tecnología es la clave para solucionar todos los problemas de la sociedad. Y si bien, no podemos negar que en muchos aspectos ha sido y es una herramienta muy útil. Estamos innovando por el hecho de innovar (porque hay que hacerlo), dejando de lado el componente humano. La innovación debe ser el medio pero no el fin (Regine Guevara, como se citó en Cárdenas, 2018 párr 3).

En este aspecto, estos factores demuestran que la digitalización se enmarca en un campo político epistemológico, que ha reconfigurado la profesión y la intervención; sin embargo, no debe sustituir la ética humanista, situada y territorial que forma parte de la identidad de Trabajo Social.

| Conclusiones

Los estudios realizados han permitido entender que la digitalización del Estado y de las verdaderas prácticas institucionales, no son un proceso técnico aislado, sino que es un fenómeno estructural que reconfigura la manera de implementar políticas sociales, la forma de generar relaciones profesionales y la forma de vivir la ciudadanía. De este modo, el Trabajo Social se encuentra ante un proceso complicado en el que debe encontrar la forma de articular su identidad disciplinar con las nuevas exigencias que las tecnologías emergen tanto desde la gestión pública como desde las transformaciones culturales propias de la vida cotidiana que tienden a imponer. En este sentido, a partir de los análisis, se desprende que la digitalización aporta mejoras relevantes en la eficiencia institucional, la rapidez en los procesos, la coordinación entre equipos y el acceso a la información, pero estas mejoras conviven con tensiones profundas vinculadas a la existencia de desigualdad de acceso, a la calidad de la intervención, a las condiciones laborales y a los principios éticos que guían el quehacer profesional.

| Conclusión Política social

La Política Social, se observa como un instrumento del Estado para garantizar conceptos fundamentales para los seres humanos, los cuales son derecho, equidad y justicia social y es entendida como el conjunto de acciones estatales destinadas a garantizar estos conceptos y es un eje transversal en la investigación situada de las nuevas tecnologías en la intervención de los profesionales de Trabajo social.

Debido a esta nueva “era digital”, la política social se encuentra atravesando un proceso de transformación y reestructuración profunda, la cual ha dado el espacio a una modernización significativa en diferentes áreas del Estado de Chile que requieren una observación, ya que se compromete servicios públicos y gestión institucional, las cuales buscan desde estas

modificaciones, fortalecer la eficiencia y la cobertura de las intervenciones sociales, planteando nuevos desafíos. Así lo menciona Vielma Salazar:

La Estrategia de Transformación Digital del Estado es un plan gubernamental que establece un cambio de paradigma respecto a la forma en que se gestionan los asuntos públicos. El contexto de la revolución digital y los cambios sociales derivados, implican el desarrollo de un Estado de carácter abierto, eficiente y amigable, que integrando las tecnologías del conocimiento innove en la entrega de bienes y servicios en sintonía con las necesidades reales de la ciudadanía, permitiendo mayores grados de bienestar social y la recuperación de la confianza social en las instituciones públicas. (Vielma Salazar, 2024, pp 46).

Al posicionar la digitalización social como un fenómeno estructural, se replantean las formas en donde las personas se relacionan y se mueven desde el trabajo, el uso y acceso de los servicios que ofrece la administración (Estado). La incorporación de la tecnología se observa dentro de los entrevistados como una ampliación de las oportunidades, optimizando los procesos y favoreciendo la comunicación y la gestión en el ámbito del Trabajo Social, pero esto viene con nuevas incorporaciones y trabajar para que estos ámbitos sean verdaderamente positivos hacia los profesionales, usuarios y metodologías institucionales, en base a esto, se observa que la tecnología es de gran aporte si se trabaja y se prioriza la utilidad de una manera óptima y su utilización eficiente, ya que:

Mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios públicos a través de la implementación de tecnologías de diversa índole y la adopción de buenas prácticas de gestión asociado a conceptos propios de las administraciones públicas acompañadas del principio de transparencia de la función pública. Este proceso se encuentra en línea con las tendencias globales de transformación digital y tiene como meta primordial la optimización de la entrega de servicios de parte del Estado, fomentando una gestión más ágil y eficaz. (Díaz Romero, 2024, pp 16).

En este escenario, la visualización de los profesionales refleja los desafíos que traen las nuevas tecnología y sus aportes en base al buen uso e implementación, la digitalización se convierte en una herramienta ambivalente, ya que por un lado, amplía las capacidades de las institucionales que la integran, optimizando los recursos y redefiniendo los canales de accesos a estos servicios y derechos; pero por otro lado, genera y posiciona nuevas formas de desigualdad y exclusión que el propio Estado debería mitigar y la profesión abordar y reducir.

Al no mirar la evolución tecnológica y el progreso digital con una mirada crítica y formativa, se crean estas contradicciones que no se abordan desde un margen de tiempo, sino que desde la mismas acciones que producen desigualdades, y se pretenden en resolver, generando brechas en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías, así también se

observa desde la institucionalización de la transformación tecnológica, que expresa la formalización de la lógica que se menciona anteriormente en lo estatal.

La gran crítica hacia este contexto es que si bien, se materializa la modernización administrativa y la transparencia en el uso de las tecnologías, también se piensa desde lo instrumental de estas, donde el éxito de la política pública que se complementa con lo digital, se mide por la eficiencia del sistema, más que por su capacidad de inclusión hacia los usuarios y profesionales, creando esta desigualdad social.

La ausencia de capacitación, la desigualdad en la infraestructura y la exclusión digital de grupos vulnerables exponen la distancia entre el diseño institucional y las realidades sociales que busca atender. Así, la tecnología, al institucionalizarse, deja de ser neutra y se convierte en un agente que redistribuye el poder y redefine los límites del acceso a los derechos sociales, ya que “Este proceso de digitalización ocurre en un contexto de profundas desigualdades sociales y economías segmentadas entre un sector dinámico formal y sectores informales de baja productividad y carente de derechos laborales.” (Elbert y De Villalobos 2025, pp 2).

La política social, en síntesis, abarcada en el contexto digital y desde las perspectivas de los entrevistados que nutrieron la investigación, enfrenta un doble desafío: integrar la innovación tecnológica como herramienta para el fortalecimiento del bienestar colectivo y de esta manera también resistir a su deshumanización y exclusión que es un gran potencial de las nuevas tecnologías en la intervención. Esto requiere replantear la transformación digital desde una perspectiva ética y social, donde conceptos fundamentales como la alfabetización digital, la formación profesional y la inclusión sean ejes centrales y no solos miradas superficiales, de esta manera la política social podrá mantener su esencia y hacer valer los derechos de los ciudadanos en una sociedad cada vez más mediada por lo digital y su evolución constante.

| Exclusión

En base a los relatos expuestos por los Trabajadores Sociales dentro de la categoría de exclusión, se logra reconocer como un aspecto multidimensional, que afecta tanto a los usuarios como a las/los Trabajadores Sociales.

Lo expuesto por parte de los entrevistados, comprende al concepto de Exclusión digital como un fenómeno que se ha reconfigurado por medio del acelerado proceso de digitalización de la sociedad, que ha instalado a la tecnología como una herramienta necesaria dentro de las instituciones y los servicios públicos.

En este contexto, las/los profesionales de Trabajo Social, manifiestan distintos puntos de vista sobre la percepción de la tecnología en el actuar cotidiano de la profesión,

comprendiendo que esta puede facilitar los procesos. Sin embargo, también discriminan y excluyen a aquellos que carecen de habilidades digitales, no tienen acceso a conectividad o no cuentan con los recursos económicos suficientes. En este aspecto, la exclusión digital se ve representada como una forma de desigualdad estructural contemporánea y/o moderna.

Las/los Trabajadores sociales han manifestado el fenómeno de la digitalización como una nueva forma de exclusión, refiriendo que la tecnología ha desplazado las metodologías tradicionales, requiriendo de un ámbito centrado en adquirir conocimiento y competencias digitales. Lo anterior, representa el concepto de brecha digital, la cual es entendida como “la diferencia existente entre las personas que utilizan las TIC en su vida cotidiana y otras que no tienen este acceso y si lo tienen no saben o no pueden usarlo” (Caridad, Ayuso & Ayuso, 2010, p. 56, como se citó en Coronas, 2018, pp 20).

Desde lo expuesto por los entrevistados, la brecha digital se ha situado como una de las principales causas de exclusión social, señalando que las personas mayores son quienes más se ven afectadas por el proceso de la digitalización (atención digital), ya que no comprenden estas plataformas o sienten temor de cometer algún tipo de error al usarlas, lo que genera frustración y conflictos durante la atención. Por lo que, desde este punto de vista, se evidencia la preocupación de los profesionales en torno a la exclusión digital, percibiendo que las personas no solo pierden el acceso a los servicios, sino también la capacidad y el derecho de participar activamente dentro de la sociedad.

Respecto a lo anterior, uno de los relatos señaló “la gente se siente marginada, se siente ajena”, siendo la evidencia de cómo el proceso de digitalización ha actuado como un desencadenante de una nueva forma de discriminación hacia algunos grupos de la sociedad.

Pierre Bourdieu, comprende la exclusión y brecha digital, desde el concepto de capital cultural, siendo un “término... que se refiere a los activos no financieros que ayudan a las personas a tener éxito en la sociedad, como la educación, el idioma, el estilo o el conocimiento cultural” (Ramsey, 2025, párr 1). Lo anterior, comprende que aquellos que carecen de este capital en el ámbito tecnológico, quedan marginados dentro de una sociedad que cada vez más se mueve y/o opera mediante la tecnología.

Por otra parte, uno de los aspectos más importantes mencionados a través de los relatos, señalan que esta exclusión no afecta únicamente a los usuarios, sino también directamente a los profesionales de Trabajo Social. En este sentido, se menciona en reiteradas ocasiones la falta de compromiso y preocupación por parte de las instituciones para atender las problemáticas digitales que presentan los profesionales en su actuar laboral, las cuales en muchas ocasiones se observa mediante la falta de capacitaciones para generar habilidades

digitales y los limitados recursos necesarios que entregan los municipios para ejercer sus funciones.

Por otro lado, existe una evidente brecha transgeneracional dentro de la profesión, siendo aquellos más jóvenes los que se adaptan con mayor facilidad a las herramientas digitales, mientras que los de mayor edad presentan dificultades al momento de utilizarlas, generando una sensación de inseguridad, problemas de autoestima, frustración y desactualización.

Lo anterior es señalado por la autora Ana María Martín Romero (2020), quien manifiesta que “La edad de los usuarios de internet origina la brecha digital generacional, esto es, la distancia que separa a los nativos digitales de los inmigrantes digitales por lo que a la utilización de las nuevas tecnologías se refiere” (pp 5). Aspecto que refuerza al mencionar como esta brecha tiene un impacto dentro del ámbito laboral: “El factor tecnológico vinculado a la edad puede resultar una desventaja social y laboral, incluso una vía discriminatoria, si estos individuos ven perjudicados sus derechos o/y oportunidades (Romero, 2020, pp 6)”.

Para finalizar, la percepción que se tiene respecto a las herramientas tecnológicas en la profesión, en torno al concepto de exclusión, manifiesta un claro fenómeno de marginación aislamiento y desigualdad social, que discrimina tanto a los usuarios como a las/las Trabajadoras Sociales y que se agrava por la falta de alfabetización digital, factores económicos y territoriales. Lo anterior, principalmente desde una brecha transgeneracional que diferencia las oportunidades laborales de aquellos que nacieron en la era digital con los que tuvieron que adaptarse a esta misma.

Por otra parte, los profesionales señalan que muchos usuarios, específicamente personas mayores, no cuentan con las habilidades digitales ni los recursos económicos necesarios para acceder a estas herramientas, vulnerando su derecho de participación social. Aspecto, que se complementa con lo que desarrolla Manuel Castells a través el concepto de “diversión digital”, haciendo referencia a esta diferencia que existe entre aquellos que están conectados y lo que no lo están, mencionando que “los territorios no conectados a Internet pierden competitividad económica internacional y, por consiguiente, son bolsas crecientes de pobreza incapaces de sumarse al nuevo modelo de desarrollo” (Castells, 1999, pp 4).

De esta forma, los relatos expuestos por los profesionales de Trabajo Social, comprenden y/o señalan que la profesión debe plantear intervenciones sociales que se desarrollen como espacios para abarcar las consecuencias de la brecha digital, donde la/el Trabajador Social, sea un agente activo para evitar que la tecnología se siga transformando en un medio de marginación y desigualdad social.

| Intervención en el Trabajo Social

La transformación que atraviesa la política social y por ende el Estado, afecta de manera intrínseca a la intervención dentro del Trabajo Social, esto equivale y se observa como una reconfiguración, tanto en sus metodologías como en la naturaleza misma del vínculo profesional con las herramientas digitales y los/as usuarios, que viven un cambio, así lo menciona la siguiente cita:

Situar el Trabajo Social Chileno desde una perspectiva sociopolítica invita reflexionar como la disciplina se ha ido configurando al interior de las ciencias sociales y como está a su vez ha ido reconceptualizando según los diversos escenarios políticos que obviamente trascienden a las formas como el estado ha abordado las diversas situaciones y realidades sociales (Palma, Torres, 2013, pág 2).

Dentro de los escenarios sociopolíticos, la digitalización es un gran influyente en estos contextos, convirtiéndose en un componente que reorganiza las formas de comprender, relacionarse y actuar sobre la realidad social. Desde esta perspectiva, la profesión enfrenta un doble desafío: que significa integrar las tecnologías como herramientas potencializadoras de la intervención y a la vez resguardar su identidad y su esencia que se deriva desde las humanidades y mantener su ética frente a los escenarios y sistemas que tienden a estandarizar, autorizar o mediar la relación con las personas. En este aspecto, las metodologías del sistema digital, que se describen dentro de toda la investigación, resaltan un escenario de oportunidades y tensiones que definen (desde lo que mencionan los profesionales entrevistados) los procesos e hilo conductor de la profesión del Trabajo Social.

Lo anterior esto se complementa con la implementación de TIC, inteligencia artificial (IA), plataformas de gestión y sistemas automatizados, que permiten (desde un enfoque positivo) agilizar procesos, ampliar la capacidad de respuesta que se derivan desde las instituciones y su sistematización, abriendo nuevas oportunidades y posibilidades en roles de gestión, coordinación y análisis, ampliando el campo profesional y reestructurando a los profesionales en su acción, siendo de gran impacto, ya que:

La revolución tecnológica tiene un impacto en la sociedad en su conjunto... El término “transformación digital” se utiliza para describir la llegada de nuevas tecnologías en las actividades diarias de trabajo. De hecho, la tecnología permite flexibilizar las organizaciones al hacer posible, por ejemplo, el trabajo a distancia o la interacción de los colaboradores en espacios digitales (Chevallier y coalier, sf, párr 2).

La tecnología trae beneficios; sin embargo, estas ventajas traen consigo efectos colaterales, tales como: la dependencia tecnológica, estrés, desigualdades de habilidades y el riesgo constante de reducir la intervención a una práctica generalizada sin

especificidad. Desde este ámbito, uno de los grandes desafíos que arrastra esta categoría con sus subcategorías, consiste en evitar que la tecnología sustituya la reflexión crítica en los ámbitos profesionales, que no se erradique la evaluación contextual y la sensibilidad que caracterizan la intervención social.

Los variados escenarios de la intervención que se mencionan en la investigación, impulsan una práctica que se observa por los profesionales como híbrida que a la vez amplía y tensiona el alcance de la profesión y se mueven a través de la virtualidad, lo cual facilita una continuidad de atención, especialmente en contextos los cuales lo presencial es un problema y dificulta la intervención. Desde esta perspectiva se observa como positiva de estas prácticas, pero así también desde los relatos, se menciona como el teletrabajo transforma el espacio doméstico en uno laboral, lo cual altera las dinámicas de autocuidado y limita la interacción entre el equipo laboral, colegas y espacios en general, factores que inciden directamente en la calidad de la intervención y la salud mental de los profesionales, ejemplo de esto lo observa en la siguiente cita, donde el autor describe algunas consecuencias de la virtualidad y el teletrabajo:

Algunas consecuencias que se han observado en este periodo (teletrabajo) son, por ejemplo, la sobrecarga de responsabilidades, que puede asociarse a afectación de ritmos biológicos, generación de estrés, ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, temor y aburrimiento, sensación de aislamiento, ambigüedad o conflicto de rol (Cortés, 2021, párr 1).

La intervención se debe situar en un equilibrio constante entre la presencialidad física y la virtualidad, para así resguardar la salud laboral y mental en los equipos los cuales accionan en las instituciones y a los usuarios, así también evitando que lo digital desplace la atención situada y focalizada, el acompañamiento directo y la construcción de confianza.

Desde los relatos de los entrevistados, se analiza también que el profesional en estos escenarios de digitalización y nuevas tecnologías, no solo es garante del bienestar social, sino que también de resguardar la seguridad digital de quienes utilizan estas herramientas digitales para ser intervenidos, esto implica evaluar los riesgos, resguardar información sensible y no reemplazar el pensamiento crítico y de juicio por lo automatizado.

Para concluir, se menciona que dentro de los conceptos que fueron expuesto dentro de la investigación, muestran cómo la intervención en el Trabajo Social se encuentra en movimiento, desplazándose hacia una práctica que debe ser simultáneamente técnica, crítica y profundamente humana, esto mismo, abre una ventana a un profundo desafío que implica ver a la Digitalización no como un concepto que elimina la esencia de la profesión, sino que desde la perspectiva la cual exige que sea reafirmada y reconfigurada desde las nuevas lógicas de intervención.

Por lo tanto, el desafío (por lo mencionado por profesionales del área) no es incorporar la tecnología, sino que gobernarla, es decir, comprender sus alcances, reconocer sus límites y utilizarla como medio para fortalecer (no desplazar o reemplazar) la relación social, siendo promotora de la justicia y la dignidad humana que es lo fundamental y lo que busca el Trabajo Social.

| Referencias

- Beltán, S. Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación cualitativa. www.ride.org.mx/.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/717/2573>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2025, 28 enero). Decreto 12 APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE LA “POLÍTICA NACIONAL DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL”. BCN. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1210664&idVersion=2025-01-28>
- Camacho, K. (s.f). La Brecha digital. analfabeticos.net.
<https://analfatecnicos.net/archivos/96.LaBrechaDigital-PalabrasEnJuego-KenlyCamacho.pdf>
- Castells, M. (1999). *Internet y la sociedad red*. PUCP. https://red.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/biblioteca/Castells_internet.pdf
- Cárdenas, A. (2018). *¿Puede la tecnología deshumanizar al ser humano?* Idealist.org.
<https://www.idealist.org/es/accion/puede-tecnologia-deshumanizar-ser-humano>
- Corporación de Estudios Avanzados En Trabajo Social, CEATSO. (2024, 30 noviembre). Cursos On-Line en el área del Trabajo Social | Diplomados On-Line. ceatso.com.
<https://ceatso.com/nosotros/>
- Coronas Palacio, R. (2018). *Brecha digital generacional, un reto para la intervención en Trabajo Social*. Zaguán – Univ. de Zaragoza.
<https://zaguan.unizar.es/record/86023/files/TAZ-TFG-2018-1919.pdf?version=1&utm>
- Cortés, F. (2021). *¿Qué riesgos para la salud tiene el teletrabajo?* Universidad Central de Chile.
<https://www.ucecentral.cl/que-riesgos-para-la-salud-tiene-el-teletrabajo/?utm>
- Carr N. (2021). *Nos estamos volviendo más inteligentes, más cerrados de mente e intelectualmente limitados por la tecnología*. www.bbc.com.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-55856164>
- Chevallier, E., & Coallier Jean (s.f.). *De la transformación digital de las herramientas de trabajo*. Teseo Press.
<https://www.teseopress.com/desliberareltrabajo/chapter/de-la-transformacion-digital-de-las-herramientas-de-trabajo/?utm>
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. Gestión y Política Pública, (Volumen temático sobre gobierno electrónico)
<https://www.redalyc.org/pdf/133/13331692001.pdf>

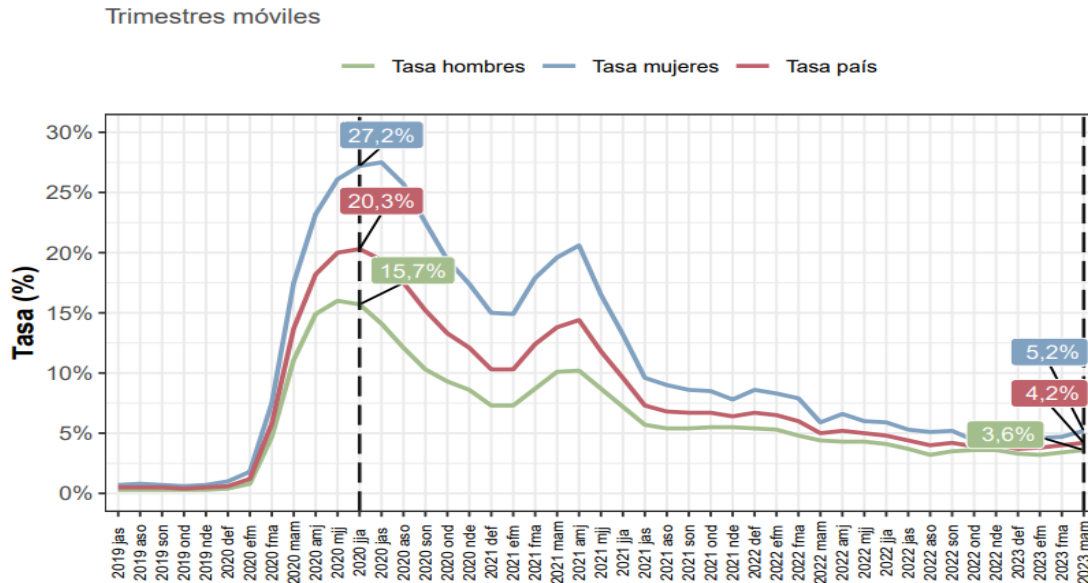
- Chagas Lemos, E., Buenaventura Rubio, M. A., & Valencia Gálvez, L. (Coords.). (2022). *Intervención y práctica del Trabajo Social: Desafíos ante la reconfiguración pospandémica. Diálogos España y Chile*. Ediciones Universidad Tecnológica Metropolitana. https://editorial.utm.cl/wp-content/uploads/sites/3/2023/02/Intervencion-Practica-del_TS-digital.pdf
- Díaz Romero, B. (2024). *La transformación digital del Estado y el derecho a la protección de datos personales*. Revista Gobierno y Administración Pública. <https://revistas.udec.cl/index.php/gyap/article/view/13821>
- División de Gobierno Digital SEGPRES. (2019). *Estrategia de Transformación Digital del Estado*. digital.gob.cl. <https://digital.gob.cl/biblioteca/estrategias/estrategia-de-transformacion-digital-del-estado/>
- Elbert, R., & de Villalobos, S. (2025). *La desigualdad digital entre clases sociales durante la pandemia de Covid-19*. Revista de Sociología. <https://revistadesociologia.uchile.cl/index.php/RDS/article/view/79743>
- Gómez, V. (18 noviembre del 2024). *Desafíos del Trabajo Social en la era digital*. Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://ucsc.cl/medios-ucsc/blogs-academicos/desafios-del-trabajo-social-en-la-era-digital/>
- Gómez, D., Vera, F. (2025). *La alfabetización digital y su incidencia del aprendizaje autónomo en el nivel de bachillerato*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10104279.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. apiperiodico.jalisco.gob.mx. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- López, A., Marcuello, C. (2018). *El Trabajo Social en la Sociedad Digital [PDF]*. *Servicios Sociales y Política Social*. Recuperado de <https://www.serviciosocialesypoliticassocial.com/principal/DescargarDocumento/?nombrefile=2.-Antonio-Lopez-Pelaez.pdf>
- Méda, D. (2007) ¿Qué sabemos sobre el trabajo?. es.scribd.com. <https://es.scribd.com/document/102811472/Meda-Dominique-Que-Sabemos-Sobre-Trabajo>
- Martín Romero, A. M. (2020). *La brecha digital generacional*. Temas Laborales. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7464144.pdf>
- Palma, D., & Torres, M. (2013). *Escenarios sociopolíticos y sus influencias en el Trabajo Social chileno*. Revista Rumbos TS. <https://revistafacso.uccentral.cl/index.php/rumbos/article/download/128/124/>
- Rueda-López J. (2007). *La tecnología en la sociedad del siglo XXI: Albores de una nueva revolución industrial*. [redalyc.org](https://www.redalyc.org). <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950225001.pdf>
- Ramsey, G. (2025). *Cultural capital theory of Pierre Bourdieu*. Simply Psychology. <https://www.simplypsychology.org/cultural-capital-theory-of-pierre-bourdieu.html?utm>

- Sánchez A, Jiménez M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. [revistaseug.ugr.es. https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/952/1070](http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/952/1070)
- Statista. (2025). Número de usuarios de Internet por país en América Latina en febrero de 2025. [es.statista.com. https://es.statista.com/estadisticas/1073677/usuarios-internet-pais-america-latina/](https://es.statista.com/estadisticas/1073677/usuarios-internet-pais-america-latina/)
- UNESCO. (2021). *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence/recommendation-ethics>
- Uriarte, L. M., & Acevedo, M. (2014). *Sociedad red y transformación digital: Hacia una evolución de la consciencia de las organizaciones*. <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/408/URIARTE%20Y%20ACEVEDO.pdf>
- Unidad de Estudios Laborales, Subsecretaría del Trabajo. (2023). *Análisis del Teletrabajo y trabajo a distancia*. [subtrab.gob. https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2023/08/Informe-N%C2%B0-2-Genero-y-Mercado-Laboral-Julio-2023.pdf](https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2023/08/Informe-N%C2%B0-2-Genero-y-Mercado-Laboral-Julio-2023.pdf)
- Universidad Commonwealth de Virginia. (2023, 19 diciembre). Technology in Social Work: Tips and Best Practices. VCU School of Social Work Online Master of Social Work Program Format. <https://onlinesocialwork.vcu.edu/blog/technology-in-social-work/>
- Viteri Díaz, G. (2007) *Política Social: elementos para su discusión*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/297/
- Vielma Salazar, E. A. (2024). *El proceso de transformación digital del Estado en Chile: El caso de la Tesorería General de la República 2018–2022*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/xmlui/bitstream/handle/2250/203042/El-proceso-de-Transformacio%CC%81n-Digital-Esteban%20Vielma%20Salazar.pdf?sequence=1&>

| ANEXOS

Imagen 1:

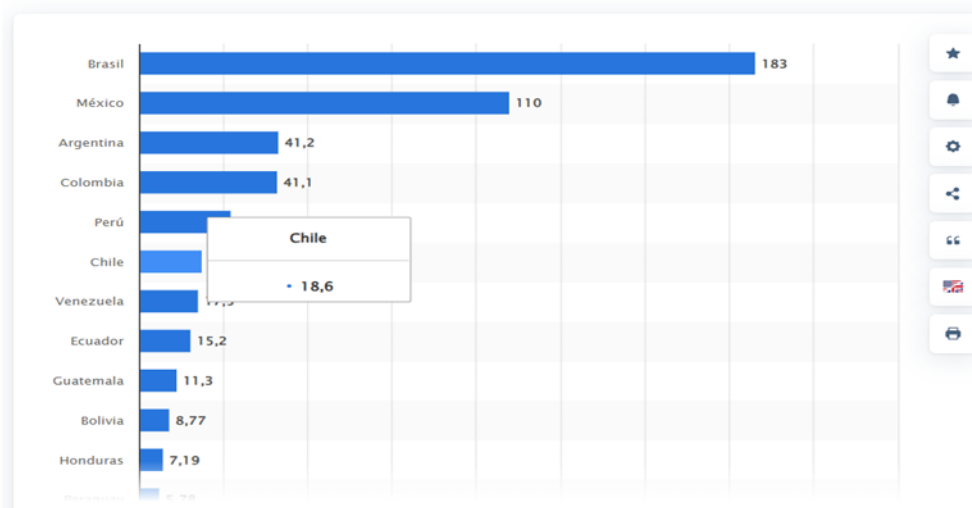
Figura 1: Evolución tasa teletrabajo y trabajo a distancia, sexo y total país.



Fuente: Unidad de Estudios Laborales, Subsecretaría del Trabajo en base a Encuesta Nacional de Empleo (ENE) 2023.

Imagen 2:

Número de usuarios de Internet por país en América Latina (en millones)



Fuente: Statista Research Department (2025), Número de usuarios de Internet por país en América Latina en febrero de 2025.