



LAS TIC'S EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL: POTENCIALIDADES Y DESAFÍOS

Daniela Arroyo Alvarado

Estudiante de Licenciatura de la Carrera de Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, correo:
DANIELA.ARROYOALVARADO@ucr.ac.cr

Liseth Ortega Alemán

Estudiante de Licenciatura de la Carrera de Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, correo:
LISETH.ORTEGA@ucr.ac.cr

Ilanit Salazar Ulloa

Estudiante de Licenciatura de la Carrera de Trabajo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, correo:
ILANIT.SALAZAR@ucr.ac.cr

RESUMEN:

Las TIC's han transformado la naturaleza e intervención del Trabajo Social, modificando su ejercicio, reflexión e investigación. Estas herramientas han facilitado la recopilación de información, la comunicación y la toma de decisiones, optimizando los procesos de intervención. Sin embargo, también plantea desafíos éticos y estructurales que requieren de un análisis crítico dentro de la profesión.

Palabras clave:

Tecnologías- Trabajo Social- Prestación de Servicios-
Procesos de trabajo- TIC's

RESUMO o ABSTRACT

TIC'S have transformed the nature and intervention of Social Work, modifying its practice, reflection, and research. These tools have facilitated information gathering, communication, and decision-making, optimizing intervention processes. However, they also pose ethical and structural challenges that require critical analysis within the profession.

KEYWORDS:

Technologies - Social Work - Service Provision - Work
Processes - TIC'S



Introducción y presentación del tema

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), han generado una revolución tecnológica a nivel global, los cambios han sido significativos en las dinámicas sociales, los modelos de producción económica, en la cotidianidad del ser humano y en un sinnúmero de ámbitos. El campo profesional también ha sido penetrado, ya que la implementación de las TIC's trae consigo nuevos desafíos y contextos, por ende, el quehacer profesional del Trabajo Social no es ajeno a esta realidad. Ante esto, es necesario analizar las variaciones existentes en los procesos de trabajo en los que se desempeñan las personas trabajadoras sociales, así como las habilidades que implica el uso de las TIC's en las intervenciones sociales para un manejo ético y adecuado de las mismas, en función de la promoción, defensa y exigibilidad de los derechos humanos de las personas sujetas de atención.

Resulta, entonces, pertinente abordar esta discusión a través de la recopilación y análisis del conocimiento existente sobre el tema. A partir de esta revisión, se pretende realizar un ejercicio de reflexión crítica que permita comprender tanto las potencialidades como las limitaciones de su aplicación en este campo.

Problema de investigación

¿Cuáles son las principales tendencias en la producción de conocimiento sobre la vinculación entre las TIC's y los procesos de trabajo en la profesión de Trabajo Social?

Objetivo de la investigación

- I. Contribuir desde una revisión integrativa al análisis de la vinculación entre las TIC's y los procesos de trabajo desarrollados por la profesión de Trabajo Social.

Fundamentación teórica

I. Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's)

Es de conocimiento histórico que para las tecnologías de la información y la comunicación se han desarrollado múltiples definiciones en torno a lo que son; muchas de estas definiciones resultan ser muy generales, en tanto otras resultan incluir aspectos más precisos.

Para efectos del presente artículo, se entenderán las TIC's como todas aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y



muy en peculiar el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. De modo particular, Sánchez (2008) indica que ante esta concepción subyace un sentido social en el uso de la tecnología, al asociarla a la comunicación y al quehacer humano en el cual ineludiblemente se insertan las relaciones sociales. (p.156)

Ante esta concepción se debe destacar que las TIC's se encuentran en constante evolución, lo cual conlleva una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales; este tipo de cambios han permitido que las empresas y organizaciones tengan la posibilidad de desarrollar ciertos trabajos en menor tiempo y de forma eficaz.

II. Profesión de Trabajo Social

La profesión de Trabajo Social en la actualidad presenta diferentes conceptualizaciones enfocadas en explicar cómo esta se orienta hacia la intervención de las problemáticas sociales con el objetivo de promover el bienestar de cada persona, grupo o comunidad.

Según la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS):

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2014 citado en López, 2021, p. 7)

El código Deontológico del Trabajo Social español en su artículo 5 define la profesión como una:

“disciplina científico-profesional que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno” (2012, p. 7-8) citado en López, 2021, p. 7)

Hernández (2012) aporta una visión al tiempo global y concreta sobre la profesión del Trabajo Social señalando que:

“Se trata de una profesión que, desde la unidad de visión y de acción, aplica el conocimiento científico a la intervención integral a nivel micro y macrosocial. Desde la prevención, la asistencia y la rehabilitación aspira a mejorar las condiciones de vida y el bienestar de la población, utilizando para ello de forma científica las medidas, los recursos o soluciones más efectivos, promoviendo las redes sociales, la capacitación, el empoderamiento, la participación, la cohesión social y la democracia más amplia posible. (...) Constituyen, por otra parte, el objeto del trabajo social las potencialidades, las



fortalezas, los recursos y las necesidades en su dimensión positiva” (p. 515-516 citado en López, 2021, p. 8)

A partir de esta comprensión amplia pero paralela de la profesión de Trabajo Social, para efectos del presente artículo se tiene mayor afinidad con la presentada por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) (2014), ya que desde su conceptualización presenta el Trabajo Social no solo como una profesión práctica sino también como una disciplina basada en teorías de diversas áreas del conocimiento como las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, lo cual ofrece una visión más integral.

Aunado a lo anterior, coloca en el centro los principios fundamentales de la intervención profesional, la importancia de la cohesión social, de las relaciones humanas y el entorno, y la finalidad de cambio social, promoviendo el bienestar y la equidad. Es debido a esta amplitud y a su enfoque en la transformación social desde una perspectiva ética y multidimensional que se considera oportuno para el desarrollo del artículo el tomar como referencia esta conceptualización.

En cuanto a la profesión se debe destacar que existe una estrecha relación entre Trabajo Social y el entorno en el que se desarrolla, y como tal, es cambiante y evoluciona continuamente, por lo que su conceptualización debe adaptarse y redefinirse constantemente a los distintos contextos y momentos sociales.

III. Procesos de Trabajo en Trabajo Social

La profesión de Trabajo Social por su naturaleza, es caracterizada por estar inscrita en un proceso de trabajo, entendiendo este proceso como una actividad que envuelve una serie de condiciones, medios y formas materiales para responder a las necesidades humanas o en el caso de la profesión, la llamada cuestión social.

Desde la perspectiva marxista la categoría trabajo no se restringe a una determinada actividad laboral del ser humano, por lo tanto, Sanches & Mendes (s.f.) mencionan que la operación física y mental del trabajo termina por mediar un proceso de transformación de la naturaleza y de la sociedad y contribuye con la reproducción de la vida social y material.

La profesión *“como una especialización del trabajo colectivo, dentro de la división socio-técnica del trabajo, partícipe del proceso de producción y reproducción de las relaciones sociales”* (Iamamoto, 2000, p.83-84), está presente en diferentes espacios socio ocupacionales, espacios que son productos históricos y en los que se



encuentra la tensión frente a las contradicciones de cómo el trabajo se configura hoy en día. (Sanches & Mendes, s.f., p.5)

En este sentido, se podría afirmar que no existe un único proceso de trabajo, sino que el Trabajo Social como profesión se inscribe en distintos procesos de trabajo, considerando las especificidades de su objeto y de sus medios para intervenir en los diferentes espacios socio-profesionales.

Para hacer frente a estas especificidades del objeto se tienen entonces mediaciones teórico-metodológicas, técnico-operativas y ético-políticas; estos medios de trabajo representan un conjunto de conocimientos y habilidades adquiridas tanto en la formación profesional como en las condiciones objetivas de trabajo y en los recursos disponibles existentes. (Iamamoto, 2000, p.07 citado en Sanches & Mendes, s.f).

Metodología

Metodológicamente, este artículo responde a una revisión bibliográfica integrativa, desde los aportes de Toronto y Remington (2020), se debe de identificar el problema o fenómeno a estudiar y pregunta de la revisión; selección de la literatura; incluir criterios de evaluación de calidad de los datos; análisis y síntesis de los datos; discusión y conclusiones; y diseminación; presentación de resultados.

Desde dicho enfoque se propone un acercamiento al conocimiento previamente desarrollado sobre el uso de las tecnologías en la prestación de servicios sociales, específicamente desde el Trabajo Social, para poder tener un marco de referencia teórico-metodológico y lograr la finalidad de esta producción académica.

Cabe señalar que, aunque se identificaron numerosas producciones que abordan el uso de las tecnologías en distintas áreas profesionales, llevar a cabo una revisión de cada una de ellas resultaba poco pertinente, ya que el campo profesional del Trabajo Social constituye uno de los principales intereses de este artículo.

Ante esto, se seleccionaron nueve obras distintas, incluyendo seis artículos académicos universitarios, dos tesis de licenciatura de la Universidad de Costa Rica y una tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid. Estas investigaciones se destacan por abordar dos ejes fundamentales: Trabajo Social y TIC's, aspectos esenciales para aportar una base teórica y fomentar la reflexión en el desarrollo de este artículo académico.



Trabajo Social y TIC's: Un acercamiento a la producción contemporánea

Para la exposición de la información encontrada en las producciones, se presentan las siguientes tendencias:

- I. Respetto a las metodologías y técnicas*
- II. Contribución de las TIC's en los procesos de trabajo de Trabajo Social*
- III. Conclusiones Finales*

I. Respetto a las metodologías y técnicas

La forma de encontrar y recuperar información más prevalente en las producciones revisadas es de tipo cualitativo. (Arriagada, Espinoza & Cerón, 2022; Calderón, 2024; Castillo-de-Mesa & López, 2018; Cedeño, Loor & Vélez, 2019; Fernández, 2018; González, 2016; Mata, 2023; Omodeo, 2018; Pérez, Sarasola, & Balboa, 2011) Si bien las producciones de González, (2016); y Cedeño, Loor & Vélez (2019) presentan gráficos numéricos, esto no es más que la exposición de los resultados encontrados.

En tres de las producciones consultadas, la técnica predominante para recolectar información fue la realización de entrevistas —estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas— a la población objeto de estudio (Arriagada, Espinoza & Cerón, 2022; Cedeño, Loor & Vélez, 2019; Mata, 2023; Omodeo, 2018), fundamentándose en la necesidad de recopilar experiencias particulares con el propósito de construir una comprensión detallada sobre el uso y la apropiación de las TIC's en el ejercicio profesional, se percibe que esta técnica fue empleada en la búsqueda de describir cómo estas tecnologías son incorporadas en la práctica cotidiana, y a la vez analizar los significados que las personas profesionales les atribuyen en su desempeño.

En cuatro de ellas (Castillo-de-Mesa & López, 2018; Calderón, 2024; Fernández, 2018; Pérez, Sarasola & Balboa, 2011) resalta la revisión de antecedentes por su función fundamentativa y capacidad para ampliar la perspectiva sobre el objeto de estudio de la persona investigadora. Dicha técnica es utilizada por las personas autoras para fortalecer la argumentación de la producción mediante la reconstrucción y recuperación del material producido con respecto a sus intereses, con el fin de respaldar su investigación.

Por otra parte, en una de estas obras analizadas (González, 2016) se utiliza la técnica de recolección por medio de un cuestionario extendido a la población objeto



por correo electrónico. González (2016) considera pertinente la aplicación de este instrumento de código abierto para ampliar la difusión en distintos entornos universitarios y laborales; y construir indicadores a partir de la información recuperada.

II. Contribución de las TIC's en los procesos de trabajo de Trabajo Social

Las obras consultadas colocan las TIC's como una herramienta actual que facilita y optimiza los procesos de intervención profesional en el campo del Trabajo Social (Arriagada, Espinoza, & Cerón, 2022; Calderón, 2024; Castillo-de-Mesa y López, 2018; Cedeño, Loor & Vélez, 2019; Fernández, 2018; González, 2016; Mata, 2023; Omodeo, 2018; Pérez, Sarasola, & Balboa, 2011) donde las TIC'S se constituyen como un gran aporte para conocer las principales fuentes de información en las Ciencias Sociales donde la recolección y gestión de la información permite conocer las necesidades, y de manera posterior aplicar nuevas e innovadoras estrategias en las intervenciones, con la finalidad que las mismas respondan a las particularidades de cada contexto. (Pérez, Sarasola, & Balboa, 2011).

A. Miradas hacia las TIC's como herramienta de trabajo en el mundo contemporáneo

Si bien todas las obras posicionan las TIC's como una herramienta de trabajo, es: Cedeño, Loor & Vélez (2019) quienes particularmente afirman que el uso de estas plataformas es un recurso básico e indispensable para la actuación profesional, y resaltan la necesidad urgente de la modernización en este ámbito; colocando esto bajo la siguiente premisa:

“Cuando un profesional no hace uso de la informática, su intervención se ve limitada y no le permitirá tener la facilidad de hacer registros, sistematización de datos y respaldo de la información, es por esto que las TIC's proporcionan a los Trabajadores Sociales herramientas colaborativas y aplicaciones que permiten interactuar dinámica y fácilmente con los usuarios” (Santás, 2017, p. 05, citado en Cedeño et al., 2019)

No obstante, Calderón (2024) señala que, en el ámbito del ejercicio profesional, la ética puede verse impactada de manera positiva o negativa por el uso de la tecnología, indicando que esta podría fortalecer o no la toma de decisiones éticas al ofrecer herramientas y sistemas que faciliten las tareas profesionales; articulado a esto Fernández (2018) contribuye en que: los procesos de intervención deben conocer no solo el impacto de las nuevas tecnologías en las dinámicas y



problemáticas sociales sobre las que centra su atención, sino también comprender y utilizar las mismas al servicio de la Política Social como un proceso que conlleva atender la dimensión ética de lo tecnológico en su uso y abuso, evaluando continuamente sus oportunidades y límites y que esto (Omodeo, 2018) podría posibilitar que las TIC's no sean vistas como meros artefactos, sino que sean apropiadas de forma activa para generar análisis y transformar realidades, lo que solo se logra desde la perspectiva de Omodeo (2018) bajo el proceso de ida y vuelta —retornar al objeto de estudio cada vez que se obtenga un nuevo resultado—.

De tal manera, las personas profesionales deben atender dos cuestiones y procurar armonizarlas. Por un lado, deben evitar la infoexclusión, es decir, minimizar los problemas y cuestiones sociales que puedan reflejarse negativamente en la tecnología o ser agravados por ella. Por otro lado, deben capacitar a las personas para hacer un uso responsable de la tecnología y empoderarlas a través de su aplicación. A su vez, deben hacer respetar los principios y valores de la profesión, sin descuidar las cuestiones éticas y deontológicas, como la preservación de la identidad de las personas, la privacidad y los límites profesionales. (González, 2018)

B. Potencialidades y desafíos en el uso de TIC's en el ejercicio profesional de Trabajo Social

En referencia a las oportunidades y desafíos que conlleva la implementación de las TIC's en la intervención profesional, Castillo de Mesa y López (2018) exponen como ante la revolución tecnológica el contexto en el que se desenvuelven las personas se modifica de manera constante y, por tanto, las herramientas de trabajo y las habilidades para la labor profesional también deben de adecuarse, para dar respuestas más oportunas a las situaciones que les perjudican a las poblaciones más vulnerabilizadas, las cuales se encuentran estrechamente vinculadas a la transformación digital.

Estas mismas personas autoras, posicionan que como personas profesionales en Trabajo Social es esencial tener conocimiento de cómo utilizar los recursos tecnológicos, puesto que estos permiten informarse y compartir datos relevantes con aquellas personas que no tienen el acceso a beneficiarse de las ventajas digitales.

Esta postura se reitera en diversas producciones, por ejemplo, según Fernández (2018): En la era de la globalización, las herramientas digitales nos permiten conocer y analizar el mundo, compartir y trabajar en equipo de manera efectiva, y difundir



información en redes sociales y académicas; en especial en la práctica profesional del Trabajo Social como disciplina esencial dentro del campo de los servicios sociales como instrumento y de la política social como matriz. (Llobet, 2000 en (Fernández, 2018, p.3)

Fernández (2018) afirma esto constantemente en su producción, explayando que, la acción social profesional y académica necesita de un sustento científico que determine y justifique su viabilidad, necesidad y oportunidad dentro de la institución o frente a la comunidad, donde mucha de la información necesaria se encuentra en diferentes documentos tecnológicos virtuales como bases de datos, revistas digitales, recursos estadísticos, instrumentos de recogida de datos.

Esto detona una gran similitud con las palabras de González (2018) donde sustenta que la sociedad, desde el siglo XVIII, ha desarrollado un amplio sistema burocrático de control y conocimiento de diversas cuestiones sociales, contexto que posiciona los ordenadores como una necesidad para gestionar una avalancha creciente de información, comunicación, datos y estadística, y la profesión de Trabajo Social al ejecutar elementos burocráticos, introduce los ordenadores y las redes informáticas han constituido una necesidad irrenunciable para a profesión para la recopilación de datos, la elaboración de estadísticas, la distribución de recursos, la interacción con otras instituciones y organismos y la comunicación con los usuarios son una parte considerable del trabajo social.

Los diversos recursos tecnológicos permiten agilizar los procesos de gestión y evaluación de programas y/ o proyectos sociales, lo que genera que se apliquen las modificaciones correspondientes para la mejora de los mismos. Además, son de gran utilidad para transmitir mensajes preventivos o de temas emergentes a diferentes poblaciones, con la finalidad que tengan acceso a la información y tengan conciencia acerca de la situación (Pérez, 2011).

Sin embargo, Arriagada, Espinoza & Cerón (2022) mantienen que la formación académica/profesional debe constituirse en una relación dialéctica entre la adquisición de habilidades y la construcción de un pensamiento crítico, el cual debe estar respaldado por un análisis histórico-crítico de la realidad intervenida y esto lo posicionan ante —según su obra— la carencia en gran medida de una perspectiva crítica, que se traduce en una aparente neutralidad que en realidad responde a vacíos políticos y limita la capacidad de cuestionar los desafíos estructurales.



En síntesis, se evidencia que todas las producciones analizadas, en mayor o menor medida, abordan los alcances, beneficios y limitaciones de la aplicación de las tecnologías en la prestación de servicios profesionales en Trabajo Social, lo que permite comprender su impacto y los retos que implica su incorporación en la práctica profesional.

Consideraciones finales con respecto a las tendencias encontradas

Resulta oportuno para la obra actual, apostar y reafirmar que las tecnologías forman parte de la intervención profesional en Trabajo Social como herramienta práctica para sustentar el criterio profesional, pero es imperativo enfatizar que estos recursos de comunicación, recuperación y divulgación de información no surgen de manera espontánea, sino como una necesidad impuesta por la sociedad productiva actual orientada a agilizar procesos y, en consecuencia, incrementar la cantidad de tareas realizadas en el menor tiempo posible.

En alusión a esto, Del Río (2012) señala que “la globalización y la convergencia de las TIC’s abre un nuevo escenario para el ejercicio o la vulneración de los derechos humanos” (citado en Omodeo, 2018) donde “el Estado implementa estas tecnologías desde un sentido meramente instrumental” (Omodeo, 2018). Es decir, la aplicación de estos recursos en la prestación de servicios responde a la lógica expuesta previamente: posicionar el ejercicio profesional como una actividad meramente técnico-operativa, sin lograr una verdadera compenetración con las poblaciones atendidas ni generar un impacto sustancial en sus condiciones de vida.

Se sostiene, entonces, que esta ideología productivista atraviesa todas las esferas de la existencia humana, logrando así que personas autoras como: Cedeño et al. (2019), reafirman la necesidad del uso de herramientas tecnológicas para responder a las exigencias impuestas por las figuras empleadoras sin profundizar en las implicaciones macro que estas pueden provocar.

La brecha digital genera desigualdades en cuanto al acceso a las TIC’s para algunas personas, lo cual violenta un derecho fundamental según lo contenido en el artículo 32 de la Ley No. 8642 (Asamblea Legislativa, 2008), donde se menciona el acceso universal a las telecomunicaciones, en el que, aparte de constituirse en un derecho es necesaria la alfabetización digital, para evitar la exposición a los peligros del internet, donde las poblaciones vulnerabilizadas son las más afectadas (Flores, 2021, citado en Mata, 2023).



En esta línea, se reconoce el Estado como principal empleador de la profesión de Trabajo Social y en su finalidad de reproducción del capital, instrumentaliza las telecomunicaciones y las plataformas digitales no sólo para optimizar sus procesos internos y burocráticos, además aprovecha estas tecnologías en su búsqueda de (Omodeo, 2018) posicionarse en el mercado global.

Finalmente, se avala la idea de que dependiendo del acercamiento que tenga la persona profesional con la población sujeta de atención, así será su comprensión y utilización de las TIC's (Omodeo, 2018) por lo que es imperativo no inclinarse hacia una formación académicas/profesional centrada únicamente en la generación de competencias prácticas que recaiga en una intencionalidad individualista. (Arriagada, Espinoza & Cerón 2022).

Referencias

- Arriagada, L., Espinoza, B. & Cerón, D. (2022). Uso de TIC en trabajo social: Análisis de experiencias del ejercicio profesional . *Revista Sophia Austral*, 28(1), 1-17.
<https://doi.org/10.22352/SAUSTRAL20222801>
- Calderón, E. (2024). Ética y tecnología: Reflexiones sobre un uso responsable y transformador en América Latina. *CUHSO (Temuco)*, 34(1), 356-381.
<https://dx.doi.org/10.7770/cuhso-v34n1-art662>
- Castillo-de-Mesa, J., & López, A. (2018). Tecnología y Trabajo Social: nuevos retos, nuevas herramientas, nuevas oportunidades. En Aranzadi (Ed.), *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva Iberoamericana*, 1ra ed., octubre 2018. Universidad de Málaga.
- Cedeño, Y., Loor, L., & Vélez, A. (2019). El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/trabajador-social-tecnologia.pdf>
- Fernández, S. (2018). Nuevas tecnologías para la Intervención social: Investigación, integración y difusión digital. *La Acción Social. Revista de Política Social y Servicios Sociales*. II(1), 1-23. ISSN 2341-4529



González, A. (2016). *Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación*. (Universidad Complutense de Madrid, Ed.) [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid].

<https://hdl.handle.net/20.500.14352/26949>

Ley 8642 de 2008. Ley General de Telecomunicaciones. 30 de agosto de 2008. D.O. No. 125. (Costa Rica).

López, C. (2021). *El trabajo social: una reflexión sobre su situación actual* [Tesis para optar por el Grado de Licenciatura de Trabajo Social y Criminología, Universidad Pontificia].

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/438625/retrieve>

Mata, C. (2023). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en procesos socioeducativos con juventudes: una mirada dentro del quehacer profesional de trabajo social en medio de la digitalización de experiencias en escenarios convulsos* [Tesis para Optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social]. Universidad de Costa Rica. Repositorio COLTRAS.

<https://drive.google.com/file/d/1GHApI8xhS5EQ28XrVENnE9LcHS2Nhy3U/view>

Omodeo, F. (2018). *Socialitics: Aportes de las tecnologías de la información y la comunicación al trabajo social*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio SIBDI.

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/handle/123456789/7400>

Pérez, M., Sarasola, J., & Balboa, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías.

Portularia, XII, 57-60. <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>

Sanches, D., & Rosa, J. (s. f.). Trabajo del trabajador social y procesos de trabajo.

Universidad de La Rioja.

https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC486.pdf



Sánchez, E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica Educare*, XII, 155-162. Universidad Nacional, Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

Toronto, C y Remington, R. (2020). *A Step-by-Step Guide to Conducting an Integrative Review*. 1st ed. Switzerland: Springer Nature; 1–105.