

COLECTIVOS VULNERABLES Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL

VULNERABLE GROUPS AND DIGITAL TRANSFORMATION: CHALLENGES FOR SOCIAL WORK

Irene Soledad Estrada Moreno
Universidad de Málaga

Rafael Arredondo Quijada
Universidad de Málaga

Resumen: La digitalización ha generado nuevas formas de vulnerabilidad y exclusión que afectan especialmente a colectivos vulnerables. Este trabajo analiza el impacto de la brecha digital sobre la intervención profesional del Trabajo Social mediante una revisión narrativa estructurada de literatura científica. Los resultados evidencian que las desigualdades digitales limitan el acceso a derechos, recursos y servicios, especialmente en ciertos colectivos concluyéndose que el Trabajo Social debe reforzar su papel en la inclusión digital y en la adaptación de la intervención social a contextos crecientemente digitalizados.

Palabras Clave: brecha digital, Trabajo Social, inclusión, desigualdad, intervención profesional, colectivos vulnerables.

Abstract: The digitalisation process has generated new forms of vulnerability and exclusion that particularly affect vulnerable groups. This paper analyses the impact of the digital divide on professional Social Work intervention through a structured narrative review of scientific literature. The results show that digital inequalities limit access to rights, resources and services, especially among certain groups, leading to the conclusion that Social Work must strengthen its role in digital inclusion and in adapting social intervention to increasingly digitalised contexts.

Keywords: digital divide, Social Work, inclusion, inequality, professional intervention, vulnerable groups.

Referencia normalizada: Estrada, I. S., y Arredondo, R. (2026), Colectivos vulnerables y transformación digital: desafíos para el Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy* 106(1), págs. 1-17. Doi: 10.12960/TSH.2026.0009

Correspondencia: Irene Soledad Estrada Moreno. Email: irene.s.estrada@uma.es

1. INTRODUCCIÓN

El paulatino inicio de la tecnología en la cotidianeidad ha facilitado el acceso a recursos, la gestión de la administración y la participación ciudadana, al tiempo que ha introducido importantes desafíos a los sistemas de bienestar (Comisión Europea, 2023; Van Dijk, 2020), ya que no solo se trata de la introducción de herramientas tecnológicas, sino de una reestructuración de los procesos institucionales y del gobierno público. Desde dicha lógica, la tecnología no se convierte en un elemento complementario, sino en una infraestructura que atraviesa múltiples dimensiones de la vida social que siguiendo a Castells (2002), ha propiciado una estructura social en red que ha alterado las maneras tradicionales de la interacción y de la organización comunitaria contribuyendo a las prácticas de las profesiones de intervención social.

La permanencia de las desigualdades en el acceso, el uso y el aprovechamiento de los recursos digitales ha puesto de manifiesto la realidad de una brecha digital que condiciona la participación plena y efectiva de unos determinados sectores sociales. Esta brecha es explicada en cuanto a un fenómeno multidimensional y hace referencia a comportamientos sociales que hace alusión a desigualdades materiales, desigualdades competenciales, y a las oportunidades directas sobre la socialización (Ragnedda y Ruiu, 2020; Van Dijk, 2020). Investigaciones más recientes han puesto de manifiesto que las desigualdades digitales no solo reproducen las brechas de base social, sino que tienden a incrementar el efecto de estratificación social (Martini y Sgambato, 2025).

Aquí se empieza a manifestar la necesidad de pasar desde el tradicional concepto de brecha hasta el concepto de vulnerabilidad digital, entendiéndose como un estado de exposición desigual a riesgos, a limitaciones y a prácticas de exclusión que provienen de entornos cada vez más digitalizados (López y Marcuello, 2018). Desde esta aproximación, la interacción digital no es únicamente un medio de acceso a servicios, sino un espacio cada vez más determinante de la participación social, de la puesta en práctica de derechos y de las oportunidades de inclusión.

Aunque en las primeras formulaciones el eje central del debate giraba en torno a la disponibilidad de dispositivos y conexión a internet, progresivamente la atención se ha desplazado hacia las habilidades necesarias para desenvolverse en entornos digitalizados y hacia la capacidad de transformar el uso de la tecnología en beneficios sociales. En este sentido, las desigualdades digitales no solo vienen determinadas por la mera posibilidad de acceso, sino también por las formas de participación en la red y por los recursos sociales disponibles para aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno digital (Hargittai *et al.*, 2019). De ahí que, siguiendo a Khatib (2023), el analfabetismo digital pueda entenderse no solo como la ausencia de habilidades técnicas, sino también como la carencia de competencias sociales y críticas necesarias para participar en entornos digitales.

Este marco plantea desafíos importantes para los profesionales de la intervención social y, especialmente, para el Trabajo Social, históricamente vinculado a la atención de situaciones de vulnerabilidad y a la promoción de la inclusión social. El avance de la digitalización ha incorporado nuevos escenarios de intervención que hacen necesario revisar los marcos tradicionales de actuación profesional.

Este contexto ha favorecido el surgimiento de lo que algunos autores denominan Trabajo Social Digital, entendido como un espacio de intervención que obliga a repensar las formas de inter-

vencción, las competencias profesionales y los marcos éticos desde los que se desarrolla la práctica (Unanue *et al.*, 2025). Esta forma de actuar plantea una integración crítica de los entornos digitales de intervención social, enfrentando a la profesión al reto de la adaptación sin renunciar a su identidad relacional y su compromiso con la revisión y la justicia social (López y Marcuello, 2018; Unanue *et al.*, 2025). De esta manera, cobran cada vez más protagonismo conceptos como trabajo social digital o e-trabajo social, utilizados para visibilizar la progresiva asimilación de herramientas y entornos digitales en los procesos de intervención profesional. La progresiva incorporación de tecnologías a los sistemas de bienestar social está modificando las condiciones de acceso a los servicios de la ciudadanía y las prácticas profesionales que garantizan este acceso (Steiner, 2021).

La pandemia ocasionada por la COVID-19 aceleró estos procesos de digitalización, normalizando así la utilización de herramientas de atención a distancia, videoconferencias o gestión electrónica de términos, al tiempo que pretendía mitigar el potencial de las tecnologías y las desigualdades que existen en su uso (Beaunoyer *et al.*, 2020). Sin embargo, esta transición también hizo visibles las importantes barreras que afectan a las personas usuarias y que afectan a los mismos profesionales: carecer de competencias digitales, tener dificultades para el acceso a dispositivos o la complejidad que suponen determinados entornos tecnológicos pudiendo dificultar los procesos de intervención y generando nuevos caminos hacia la exclusión social (Hofmann *et al.*, 2024). Por tanto, la digitalización no solamente redefine las condiciones de participación de la ciudadanía, sino que, además, conlleva nuevas exigencias competenciales, dilemas éticos y dificultades organizativas que impactan de lleno en la práctica profesional del Trabajo Social.

2. OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo es saber cómo la transformación digital y las nuevas formas de vulnerabilidad digital están transformando el ejercicio profesional del Trabajo Social en torno a los grupos vulnerables y sus implicaciones hacia la intervención.

Los objetivos específicos de esta investigación son: examinar la relación existente entre digitalización, vulnerabilidad digital y transformación de los sistemas de bienestar y de la intervención social, analizar la brecha digital como fenómeno multidimensional vinculado a las nuevas formas de desigualdad y exclusión social, identificar los principales colectivos en situación de vulnerabilidad tecnológica así como las variables estructurales que aumentan el riesgo de exclusión digital, detectar los retos competenciales, organizativos y éticos que la digitalización plantea para la práctica profesional en Trabajo Social, y reflexionar sobre el rol del Trabajo Social en la promoción de la inclusión digital y la garantía efectiva del ejercicio de derechos en contextos cada vez más digitalizados.

3. METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

La investigación se realiza a partir de una revisión narrativa estructurada de literatura científica y de trabajos de instituciones relacionadas con la digitalización, la vulnerabilidad digital, la intervención social y el Trabajo Social. Esta revisión narrativa es apropiada para analizar fenómenos complejos y multidimensionales porque permite integrar, interpretar y/o analizar de manera crí-

tica el conocimiento existente sobre los procesos de digitalización y de exclusión social (Snyder, 2019; Sukhera, 2022).

El diseño del estudio es cualitativo e interpretativo y persigue comprender cómo la transformación digital está transformando el ejercicio profesional en Trabajo Social y las condiciones de acceso de la ciudadanía a los sistemas de protección social.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo mediante la consulta de bases de datos académicas de carácter multidisciplinar: Web of Science, Scopus, Dialnet, Google Scholar y ProQuest, a fin de encontrar literatura relevante vinculada a la transformación digital y vulnerabilidad, el Trabajo Social y los procesos de exclusión social. Para la localización de los estudios se emplearon combinaciones de palabras clave en español e inglés, tales como: brecha digital, digital divide, vulnerabilidad digital, digital vulnerability, Trabajo Social, social work, e-social work, exclusión digital, digital exclusion, inclusión digital e intervención social, utilizando operadores booleanos (AND, OR) para ampliar o delimitar los resultados.

El proceso de búsqueda se centró principalmente en publicaciones comprendidas entre los años 2018 y 2025, con el fin de incorporar tanto aportaciones consolidadas como investigaciones recientes vinculadas a la aceleración de los procesos de digitalización, especialmente tras la pandemia provocada por la COVID-19.

Criterios de inclusión y exclusión

Se definieron como criterios de inclusión: los artículos científicos revisados por pares, libros, capítulos de libros, informes institucionales y documentos vinculados a la digitalización, la exclusión social y el Trabajo Social elaborados por organismos internacionales y nacionales. También se privilegió la búsqueda de investigaciones que abordaran poblaciones vulnerables, competencias digitales, intervención social y procesos de transformación digital en el contexto de los sistemas de bienestar.

Los criterios de exclusión giraron en torno a publicaciones de divulgación sin revisión, documentos duplicados, estudios no relacionados con el objeto de investigación y trabajos que solo abordan dimensiones tecnológicas no conectadas con la intervención social o las desigualdades sociales.

Procedimiento de selección y análisis

En primer lugar, se llevó a cabo la búsqueda en las bases de datos escogidas, lo que posibilitó la obtención de un amplio conjunto de fuentes referenciales vinculadas con el objeto de estudio. Posteriormente, se realizó la lectura de títulos y resúmenes con la finalidad de seleccionar la documentación que contestaba a los objetivos de investigación. En segundo lugar, se llevó a cabo la lectura al completo de los textos seleccionados con el que se logra una depuración final de las fuentes para el análisis.

A raíz de esta selección se categoriza la información alrededor de los ejes temáticos principales de la investigación: profesionalización del Trabajo Social y digitalización, y transformación de la intervención social, vulnerabilidad digital, competencias profesionales, barreras de acceso y nuevos tipos de representaciones de la intervención del Trabajo Social.

Enfoque analítico

El tratamiento de la información llevado a cabo desde un análisis cualitativo interpretativo crítico, se pone de manifiesto en el hallazgo de tendencias, debates y cambios recientes que las formas de digitalización traen asociadas al proceso de exclusión social y a la práctica profesional del Trabajo Social. Hay que aclarar que este trabajo no es ningún tipo de revisión sistemática y tampoco un metaanálisis sino una revisión narrativa estructurada que persigue una comprensión aplicada del fenómeno y la importancia del mismo de cara a la intervención social. A pesar de no seguir tipos de protocolos sistemáticos estandarizados como los de PRISMA, se trata de una estrategia metodológica muy utilizada en ciencias sociales para el análisis e interpretación de fenómenos complejos y heterogéneos (Snyder, 2019; Sukhera, 2022).

4. RESULTADOS

Digitalización y transformación de la intervención del Trabajo Social

El auge de las TIC ha propiciado que se modifiquen los modelos de intervención social, reorientando con ello los marcos de práctica y las relaciones entre ciudadanía y profesionales (OCDE, 2020) no solo a partir de la introducción de nuevas herramientas técnicas, sino además mediante un cambio generalizado de la atención social y de los sistemas de bienestar (Rice y Pearce, 2015; Van Dijk, 2020).

La intervención de los servicios sociales continúa siendo empujada de manera gradual a modificar procedimientos y patrones de intervención desde las propias bases de la atención y la práctica social, para dar respuesta a nuevas necesidades sociales y organizativas (Comisión Europea, 2023). La relación profesional tradicional organizada a partir de la proximidad de las intervenciones y del contacto cara a cara, incluye un conjunto de modalidades virtuales que modifican los modos de comunicación, así como los tiempos de intervención. La literatura más reciente empieza a situar ya esta realidad desde diversas nociones como Trabajo Social Digital o e-social work para señalar en qué medida la digitalización está reconfigurando los contextos de práctica (Steiner, 2021).

La pandemia de la COVID-19 ha llevado a los servicios sociales a realizar un giro en sus formas de atención, adaptándose a los nuevos desafíos para que la intervención social continuara, haciendo uso de herramientas digitales que, por un lado, pusieron de manifiesto el potencial de la tecnología, pero por otro, también evidenciaron las desigualdades en cuanto al acceso y a la utilización de la misma (Beaunoyer *et al.*, 2020). Pero la falta del contacto físico complicó la valoración profesional, especialmente en situaciones complejas donde es fundamental la observación directa para el diagnóstico social (Mishna *et al.*, 2021). La intervención remota puede ayudar a aumentar la accesibilidad, pero no siempre puede sustituir la profundidad relacional propia de la práctica profesional del Trabajo Social (Parton, 2008). Todo ello ha contribuido a la consolidación de nuevas formas de vulnerabilidad digital relacionadas con la falta

de acceso, competencias informáticas y la aptitud para desenvolverse de forma autónoma en entornos cada vez más digitalizados.

Estas desigualdades tienden además a superponerse con otras formas de vulnerabilidad social, contribuyendo a procesos acumulativos de exclusión (Ragnedda y Ruij, 2020).

En esta línea, las desigualdades digitales operan en distintos niveles (acceso, competencias y beneficios derivados del uso) influyendo directamente en las oportunidades de participación social (Helsper, 2021). El Marco Europeo de competencias digitales para la ciudadanía pone de manifiesto que el uso crítico y seguro de las tecnologías es un requisito imprescindible para la participación social, el acceso al empleo y el aprendizaje a lo largo de la vida (Vuorikari *et al.*, 2022). Situar el propósito de la inclusión digital como punto de llegada de la intervención social implica, por lo tanto, reconocer que la alfabetización en tecnología conforma parte de los procesos contemporáneos de la integración social.

El Trabajo Social, ha intervenido en contextos condicionados por las desigualdades sociales, pero la digitalización traza un factor de tipo transversal que atraviesa y puede aumentar esas condiciones de desigualdad. La prestacionalización de los servicios sociales, si no va acompañada de las correspondientes medidas de accesibilidad, puede amplificar las desigualdades ya existentes o el derecho a ejercer derechos (Eubanks, 2018, en Gordon, 2019; Hofmann *et al.*, 2024). Este transitar puede entenderse desde un contexto donde el dato y la plataforma digital se han hecho con una posición privilegiada como recursos estratégicos de la organización social. Desde miradas críticas, diversos autores sostienen que el modelo tecnológico ha llegado a producir una transformación de las relaciones entre ciudadanía, instituciones y empresas tecnológicas, mutando los caminos de acceso al bienestar, así como a los sistemas de protección (Zuboff, 2019). Por tanto, el Trabajo Social cuenta con un doble reto: adaptarse a la evolución de la tecnología sin la pérdida de la dimensión relacional que caracteriza a la profesión y al mismo tiempo, intervenir para impedir que la propia digitalización empeore desigualdades ya existentes.

Competencias, barreras profesionales y dilemas éticos en el Trabajo Social

El Marco Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía parte de la idea de que estas competencias son esenciales para la participación social, la empleabilidad y el aprendizaje a lo largo de la vida, pero también ayudan a reducir desigualdades (Vuorikari *et al.*, 2022). Ante esta situación, el Trabajo Social no sólo debe adecuarse a olvidar el uso de herramientas de intervención, sino que también debe incluir conocimientos y habilidades que hagan posible dar una respuesta adecuada a los cambios digitales del entorno (Steiner, 2021).

Esta realidad implica que los/as profesionales deben saber gestionar información digital, manejar plataformas administrativas, interactuar en entornos virtuales y acompañar a las personas usuarias en procesos cada vez más mediados por la tecnología. En términos de Liiv (2021), estas capacidades comienzan a formar parte de un proceso más amplio de transformación hacia modelos de práctica digital.

La rapidez con la que evolucionan las herramientas tecnológicas hace que la actualización de conocimientos deje de ser opcional para convertirse en una necesidad estructural del ejercicio profesional (Steiner, 2021). De la misma forma, el papel de la mediación tecnológica transforma

también las propias dinámicas de la comunicación de la intervención, y la interacción a través de pantallas, la asincronía, la ausencia de elementos no verbales pueden condicionar la forma de construir el vínculo profesional, el cual ha sido considerado durante mucho tiempo como uno de los ejes centrales de la intervención social (Mishna *et al.*, 2021). Por esta razón, el hecho de que los/as profesionales adquieran competencias digitales no responde exclusivamente a una necesidad instrumental, sino que también se impone la necesidad de intervenir ante nuevas vulnerabilidades que están en relación con los procesos de inclusión social. Situación que obliga a los/as profesionales a hacerse responsables y de ahí la necesidad de disponer de recursos formativos adecuados (Helsper, 2021). Igualmente, la desigualdad de acceso a la formación tecnológica puede dar pie a las brechas dentro del propio colectivo profesional. Como señala Parton (2008), la tecnología debe entenderse como un medio al servicio de la intervención y no como un fin en sí misma.

Por otra parte, el uso adecuado de herramientas digitales puede facilitar la coordinación entre profesionales, mejorar el seguimiento de los casos y ampliar el acceso a determinados servicios, especialmente en contextos donde la atención presencial resulta más compleja (Liiv, 2021). El desafío consiste, por tanto, en integrar estas competencias sin perder los principios que orientan la práctica profesional. La centralidad de la persona, el respeto a la dignidad y la promoción de la autonomía deben seguir guiando la intervención, independientemente del canal utilizado [International Federation of Social Workers (IFSW), 2018].

Este proceso de digitalización también ha introducido nuevas barreras y dilemas éticos que obligan a reflexionar sobre las condiciones en las que estas herramientas se integran en la práctica profesional (International Federation of Social Workers, 2018; Reamer, 2018).

Uno de los principales retos se presenta cuando la intervención social tiene lugar en entornos digitalizados y las limitaciones de acceso, competencias o conectividad colisionan con la relación profesional, el seguimiento de los casos o la continuidad de la atención (Beaunoyer *et al.*, 2020; EAPN, 2025; Plataforma de ONG de Acción Social, 2021). La relación de ayuda ha sido la base de la práctica del Trabajo Social, fundamentada en la confianza, la empatía y la comunicación cara a cara. Sin embargo, la interacción puramente virtual puede influir en la construcción de esta relación, especialmente en situaciones de vulnerabilidad social (Mishna *et al.*, 2021). La ausencia de recursos de no verbalización, la fragmentación de la comunicación o la dificultad para observar los contextos pueden dificultar la valoración profesional (Cwikel y Friedman, 2019; Mishna *et al.*, 2021) y obligar a establecer nuevas estrategias de comunicación para llevar a cabo intervenciones efectivas más allá de lo presencial.

El respeto a la confidencialidad es otro de los retos que proporciona la intervención digital puesto que la mala gestión de los recursos tecnológicos abriría una brecha en lo que respecta a la privacidad de las personas usuarias y la vulneración de principios éticos básicos de la profesión (Reamer, 2018).

En este sentido, los códigos deontológicos profesionales enfatizan la obligatoriedad de utilizar la tecnología de tal forma que beneficie la dignidad, autodeterminación y bienestar de las personas. La digitalización no solo exige saber hacer, sino también una fuerte alfabetización ética que permita detectar los riesgos y decidir de acuerdo con los valores del Trabajo Social. Algunos autores

también hacen énfasis precisamente en la necesidad de readaptar los códigos deontológicos a la velocidad de la innovación tecnológica (Banks *et al.*, 2025).

Por otra parte, el uso intensivo de la digitalización puede favorecer dinámicas de estandarización y protocolarización que disminuyan la flexibilidad profesional y limiten la riqueza contextual que le da la presencialidad (Beaunoyer *et al.*, 2020).

Todo esto pone de manifiesto la necesidad de promover políticas institucionales orientadas al desarrollo profesional continuo y a la formación continua en competencias digitales y éticas del Trabajo Social.

Nuevos escenarios de intervención del Trabajo Social en contextos digitalizados

La transformación tecnológica no solo ha cambiado los instrumentos de intervención social, sino que también ha ayudado a dar forma a nuevos escenarios profesionales que obligan a replantearse las formas de actuación. En sociedades cada vez más digitalizadas, el Trabajo Social se desarrolla en un contexto híbrido donde coexisten la atención personal y los canales de comunicación virtual, aumentando las exigencias de la práctica profesional (Mishna *et al.*, 2021; Steiner, 2021).

La digitalización de los procedimientos en la administración pública ha cambiado la relación entre ciudadanía y sistemas de protección social, dándole lugar a nuevos espacios de intervención profesional (OECD, 2020). En este ámbito, el Trabajo Social se sitúa en una posición clave como agente que conecta los recursos y derechos en entornos cada vez más mediados por la tecnología (Van Dijk, 2020).

La intervención profesional está asociada al rol que puede cumplir el/la trabajador/a social como mediador/a entre la ciudadanía y las entidades, y empieza a concretarse en lo que diversos autores determinan como acompañamiento digital (Aragüés y Saz, 2025; Plataforma de ONG de Acción Social, 2021). Acompañar digitalmente significa poder guiar a las personas usuarias en el uso de las plataformas electrónicas, facilitar las acciones para llevar a cabo gestiones administrativas y ayudar a interpretar los procedimientos que suponen una dificultad (EAPN, 2025; Plataforma de ONG de Acción Social, 2021). Es decir, limitar que la digitalización acabe siendo un nuevo factor de exclusión social (Helsper, 2021).

Esta función tiene un papel clave en colectivos con mayores dificultades por adaptarse a las nuevas tecnologías, ya sean personas mayores, población con escasos niveles de alfabetización digital o grupos que se encuentran en un estado de vulnerabilidad. En este sentido, la intervención profesional puede ayudar a impulsar la autonomía personal y la participación social (Vuorikari *et al.*, 2022).

La intervención virtual ha permitido, en primer lugar, mantener el servicio en situaciones de crisis, como la pandemia COVID-19, pero también ha demostrado que este modelo de intervención no puede ofrecer la riqueza contextual de la atención presencial, en aquellos contextos de complejidad social (Beaunoyer *et al.*, 2020). La intervención virtual debe comprenderse, por lo tanto, como un recurso adicional y no como un sustituto de la atención presencial requiriendo que el/la trabajador/a social valore en qué circunstancias aplicar esta intervención o cuando puede poner en riesgo la calidad de la intervención (Cwikel y Friedman, 2019; Mishna *et al.*, 2021).

La digitalización también ha favorecido nuevas formas de coordinación que establecen formas de trabajo en red y continuidad de la atención que pueden favorecer (Steiner, 2021). Del mismo modo, la gestión digital de información y la utilización de plataformas compartidas han modificado la organización interna de muchos servicios sociales.

El conjunto de estas transformaciones apunta hacia la consolidación de modelos híbridos de intervención, en los que la atención presencial convive con herramientas digitales y exige una mayor flexibilidad profesional para integrar ambos formatos de manera coherente (European Commission, 2023; Steiner, 2021).

El desafío no consiste, por tanto, en elegir entre tecnología o presencialidad, sino en encontrar un equilibrio que permita garantizar intervenciones eficaces sin renunciar a la dimensión relacional que caracteriza históricamente al Trabajo Social.

Colectivos vulnerables ante la transformación digital en el Trabajo Social

En España, según la encuesta TIC-Hogares de 2025, el uso de internet es mayoritario, aunque persisten brechas asociadas a edad, ingresos, nivel educativo y competencias digitales que afectan directamente al acceso a servicios, derechos y oportunidades (INE, 2025). Paralelamente, aunque España se sitúa por encima de la media europea en competencias digitales básicas, continúa existiendo un porcentaje relevante de población sin dichas competencias, lo que representa un reto estructural para la inclusión social (European Commission, 2023, 2024).

Siguiendo datos oficiales del INE (2026), los indicadores estructurales permiten contextualizar que la desigualdad económica se ha mantenido por encima del 30 % durante los últimos años, mientras que el riesgo de pobreza o exclusión social continúa afectando aproximadamente a una de cada cuatro personas. Estos datos evidencian que la digitalización no opera en un vacío social, sino que se inserta en una estructura previamente marcada por desigualdades económicas, educativas y territoriales.

En este sentido, López y Marcuello (2018) subrayan que la brecha digital debe entenderse desde una perspectiva multidimensional que no solo contemple el acceso material a la tecnología, sino también las competencias necesarias para afrontar un uso autónomo y significativo de la misma. En el mismo sentido, el crecimiento de las TIC ha propiciado facilitar desigualdades y crear nuevas barreras para la participación social (Martini y Sgambato, 2025; Unanue *et al.*, 2025). Se han identificado diversos colectivos, cuya posición social aumenta el riesgo de exclusión y de vulnerabilidad digital, como por ejemplo las personas mayores, mujeres, infancia, personas con diversidad funcional, personas sin hogar y en exclusión social constituyendo situaciones de vulnerabilidad múltiple (Helsper, 2021; Van Dijk, 2020).

Personas mayores

La edad es uno de los elementos que más afecta a la desigualdad digital, ya que el grado de uso de internet decrece paulatinamente según se va incrementando la edad (Ortuño, 2021). En varios estudios, se indica que la brecha digital tiene un impacto más negativo en las personas mayores que carecen de recursos tecnológicos y de habilidades para desenvolverse en un entorno digitalizado (Tomás, 2023).

Esta tendencia se observa también a nivel europeo, donde diferentes investigaciones confirman mayores tasas de exclusión digital entre población de edad avanzada (Seifert, 2020). Asimismo, muchas gestiones digitales se convierten en procesos especialmente complejos para este colectivo, dificultando el acceso a servicios públicos, sanitarios o financieros (Tomás, 2023).

A esta realidad se añade el hecho de que muchas personas mayores no recibieron formación tecnológica durante su etapa educativa, lo que incrementa la necesidad de apoyo externo para la realización de trámites telemáticos básicos (Plataforma de ONG de Acción Social, 2021).

La edad mantiene además una estrecha relación con la brecha digital de género. Aunque el uso de internet se mantiene relativamente equilibrado entre hombres y mujeres hasta los 44 años, las desigualdades aumentan progresivamente en los grupos de mayor edad, especialmente entre mujeres mayores de 75 años (Ortuño, 2021; ONTSI, 2023). Los datos empíricos refuerzan esta situación: el 52,3 % de las personas entre 65 y 74 años presenta habilidades digitales bajas, más del 40 % no dispone de acceso habitual a internet y un 33 % carece de dispositivos móviles conectados (Tomás, 2023). Asimismo, variables como el nivel educativo, la capacidad económica o el tipo de convivencia influyen significativamente en el uso de internet entre las personas mayores.

Este escenario adquiere especial relevancia en un contexto de envejecimiento demográfico creciente, que obliga a reforzar medidas orientadas a la capacitación e inclusión digital para garantizar el ejercicio efectivo de derechos por parte de este colectivo.

Mujeres

La evidencia muestra que determinados perfiles, como mujeres mayores, amas de casa o mujeres desempleadas, presentan un mayor riesgo de exclusión digital, especialmente cuando la edad se combina con bajos niveles de renta (Arriazu, 2015).

Igualmente, la brecha digital de género tiende a aumentar a partir de la madurez, lo que pone de manifiesto la estrecha asociación entre digitalización, género y edad (Ortuño, 2021; UN Women, 2023). Se pone el énfasis en que las mujeres como colectivo, y en particular las que se encuentran en contextos de vulnerabilidad o trata (Plataforma de ONG de Acción social, 2021).

Personas con diversidad funcional

La digitalización plantea desafíos específicos para las personas con diversidad funcional, cuya inclusión tecnológica constituye no solo una cuestión ética, sino también una condición necesaria para garantizar la igualdad de oportunidades (Alegre, 2024).

En España existen aproximadamente 270.000 personas con discapacidad intelectual reconocida superior al 33 %, aunque la cifra de personas con dificultades de acceso y uso de las TIC podría ser considerablemente mayor, lo que evidencia la necesidad de desarrollar entornos digitales accesibles (Alegre, 2024).

Asimismo, diferentes estudios muestran que la falta de accesibilidad de dispositivos y sistemas digitales incrementa la dependencia de familiares o profesionales para interactuar con platafor-

mas tecnológicas (Plataforma de ONG de Acción Social, 2021). Incluso cuando existe apoyo familiar, este no siempre dispone de competencias suficientes para acompañar adecuadamente estos procesos, amplificando la vulnerabilidad digital del colectivo.

Personas en riesgo de exclusión social

El análisis realizado por Gutiérrez *et al.* (2021) con población en situación de vulnerabilidad social evidenció la existencia de importantes desigualdades tanto en el acceso a dispositivos como en el uso de internet para la búsqueda de empleo o la realización de trámites administrativos.

Los hogares analizados presentaban un equipamiento tecnológico significativamente inferior, asociado a menores niveles de ingresos, lo que confirma la estrecha relación entre pobreza económica y exclusión digital. Asimismo, las diferencias en el conocimiento y uso de la tecnología superaban los veinte puntos porcentuales respecto al conjunto de la población, evidenciando que la mera disponibilidad tecnológica resulta insuficiente sin procesos de alfabetización digital (Gutiérrez *et al.*, 2021).

En esta línea, las barreras económicas, formativas y de accesibilidad tienden a acumularse, incrementando el riesgo de exclusión y reduciendo la autonomía personal (Plataforma de ONG de Acción Social, 2021).

Personas sin hogar

La brecha digital puede dificultar significativamente los procesos de inserción sociolaboral de las personas sin hogar, especialmente en un contexto donde gran parte de la participación social y laboral se desarrolla en entornos digitales (Martín, 2022).

El desconocimiento de herramientas tecnológicas limita el acceso al empleo, a la formación y a distintos recursos sociales, afectando negativamente a los procesos de inclusión.

Desde una perspectiva estructural, el sinhogarismo representa una de las formas más extremas de exclusión social, ya que implica la acumulación simultánea de precariedad económica, ausencia de vivienda y debilitamiento de redes de apoyo.

Infancia y adolescencia

La brecha digital afecta también al acceso socioeducativo de la infancia y la adolescencia, especialmente cuando la educación se desarrolla en entornos virtuales para los que no se dispone de recursos tecnológicos o habilidades suficientes (Plataforma de ONG de Acción Social, 2021).

Durante los procesos de enseñanza online derivados de la pandemia, el acceso desigual a dispositivos y conexión dificultó el desarrollo educativo en igualdad de oportunidades, especialmente entre población vulnerable.

Desigualdad estructural simultánea y Trabajo Social

El análisis de los distintos colectivos evidencia que las desigualdades digitales no operan de forma aislada, sino que tienden a acumularse y reforzarse mutuamente. Como señalan Cabañes y Salanova (2009), no existe una única brecha digital, sino múltiples brechas que requieren respuestas diferenciadas.

Variables como la renta, el nivel educativo, la edad, el género o el territorio condicionan de manera directa el acceso y aprovechamiento de los recursos digitales (Ortuño, 2021). En este sentido, la pobreza actúa como un determinante directo de la exclusión digital: según EAPN (2025), más de una de cada cuatro viviendas en situación de pobreza carece de ordenador y presenta menores niveles de acceso a conexión estable.

A estas desigualdades se suma una dimensión territorial, donde el medio rural continúa presentando mayores limitaciones de infraestructura tecnológica respecto a entornos urbanos.

Todo ello evidencia que la inclusión digital no puede entenderse únicamente como una cuestión tecnológica, sino como una condición necesaria para garantizar el acceso a servicios, derechos y procesos de participación social. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social se enfrenta al reto de intervenir sobre nuevas formas de vulnerabilidad digital que se superponen a desigualdades sociales ya existentes.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el marco del actual proceso de digitalización no sólo se encuentran cambiando las condiciones de participación de la ciudadanía, sino que también se está produciendo una reconfiguración del ejercicio profesional del Trabajo Social, que obliga a la revisión de su intervención (Steiner, 2021; Van Dijk, 2020). Tal como señala Helsper (2021), las desigualdades de acceso, competencia y los beneficios del uso de las tecnologías inciden directamente en las posibilidades de inclusión social, produciendo nuevas configuraciones de estratificaciones sociales.

En este sentido, Ragnedda y Ruii (2020) constatan que la distribución desigual del capital digital tiende a reproducir y ampliar desigualdades previas, conformando trayectorias diferenciadas de participación. Las desigualdades digitales no sólo reproducen desigualdades sociales previas, sino que provocan nuevas formas de vulnerabilidad digital relacionadas con la capacidad de desenvolverse de manera autónoma en contextos cada vez más tecnologizados (Martini y Sgambato, 2025).

Desde esta posición, la exclusión digital puede llegar a percibirse como un fenómeno estrechamente relacionado con desigualdades económicas, educativas, territoriales, de relaciones (Ortuño, 2021). De ahí que, tal y como argumentan López y Marcuello (2018) y Unanue *et al.* (2025), la digitalización está modificando progresivamente los sistemas de bienestar y obliga a replantear los antiguos modelos de intervención social para adaptarlos a las condiciones de la actualidad tecnológica.

Los resultados evidencian que la digitalización es más que la incorporación de herramientas tecnológicas en los servicios sociales, puesto que modifica los espacios relacionales donde la inter-

vinción profesional se lleva a cabo. Esto hace necesario ampliar el marco tradicional del Trabajo Social hacia modelos que puedan incluir la dimensión tecnológica de intervención sin renunciar al modelo de intervención centrado en la persona (Unanue *et al.*, 2025). Y así, la mediación digital puede entenderse como una expansión de la función de esta profesión.

Proporcionar acceso a plataformas electrónicas, acompañar trámites administrativos, o fomentar procesos de alfabetización digital, no generan una ruptura con la identidad disciplinar del Trabajo Social, sino, por el contrario, una adecuación inevitable del mismo para adecuar el ejercicio de la garantía de derechos en sociedades digitalizadas (Eubanks, 2018, en Gordon, 2019; Morante, 2024).

Sin embargo, aunque las TIC pueden ayudar a mejorar la cobertura y la accesibilidad a determinados servicios sociales, también pueden llegar a reducir los espacios de interacción personal considerados como fundamentales para la construcción del vínculo profesional (Parton, 2008) y la ausencia de presencialidad puede generar dificultades de observación del contexto, limitar la detección de necesidades y afectar a la valoración profesional (Mishna *et al.*, 2021).

De la misma forma, la formación tecnológica y ética de los/as trabajadores/as sociales debe ser perfeccionada para intervenir en contextos que cambian rápidamente (Mo *et al.*, 2025) ya que tiene que ser parte activa del diseño y evaluación de los sistemas digitales para la atención social y evitar que la automatización beneficie a la estructura de desigualdades ya existentes (Unanue *et al.* 2025).

Plataformas complejas, procedimientos excesivamente automatizados o diseños poco accesibles sitúan a diferentes colectivos ante nuevas formas de vulnerabilidad digital y esto refuerza la necesidad de impulsar políticas públicas enfocadas hacia la inclusión digital y hacia el acceso a derechos efectivos (EAPN, 2025; OECD, 2020).

Por lo tanto, se puede deducir que el uso de la innovación tecnológica desde una perspectiva crítica conducirá a unas intervenciones en las que se integrarán formas de intervención más abiertas, más flexibles e inclusivas, que sean capaces de responder a los cambios sociales actuales sin renunciar a los principios éticos y al tipo de relación que marcan el Trabajo Social.

Los resultados muestran que las desigualdades digitales afectan sobre todo a grupos que ocupan previamente posiciones de vulnerabilidad social. En este sentido, confirma que la brecha digital no actúa aisladamente, sino que tiende a acumularse sobre desigualdades sociales que están ya marcadas, ahondando en procesos de exclusión social y reduciendo las oportunidades de participación efectiva en la vida social y comunitaria.

A partir de este punto de vista, el Trabajo Social no es ahora solo acompañamiento social, sino que adopta progresivamente funciones de mediación tecnológica, alfabetización digital o facilitador de acceso a recursos e información.

Por todo ello, es importante seguir apostando por líneas de investigación que analicen las consecuencias de la digitalización en la intervención social y las consecuencias éticas, organizativas y relacionales que traen consigo los procesos de transformación tecnológica. Asimismo, es fundamental promover políticas públicas que aseguren que los procesos automáticos de la Admi-

nistración no generen una nueva forma de exclusión para las colectividades más vulnerables. En suma, puede afirmarse que el avance de la digitalización es uno de los retos centrales del Trabajo Social, no solo por las transformaciones que generan, sino por su capacidad para transformar las condiciones de acceso al bienestar, a la participación social y al ejercicio de la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre Martínez, M. Á. (2024). El impacto social de las brechas digitales. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 14(2), 1-38. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.11073>
- Aragüés Saz, N., y Saz, N. A. (2025). *El impacto de la brecha digital en personas en situación de exclusión: estrategias inclusivas desde el trabajo social*. Revista Sanitaria de Investigación. Recuperado de <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/el-impacto-de-la-brecha-digital-en-personas-en-situacion-de-exclusion-estrategias-inclusivas-desde-el-trabajo-social/>
- Arriazu Muñoz, R. (2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. *Praxis Sociológica*, (19), 225-240.
- Banks, S., Bertotti, T., Forlenza, D., Gemara, N., Reimer, E., Segal, M., y Yamaguchi, M. (2025). Slow ethics in an age of fast technology: The ethical implications of Industry 4.0 for social work. *Ethics and Social Welfare*, 19(2), 137-155. <https://doi.org/10.1080/17496535.2025.2512949>
- Beaunoyer, E., Dupéré, S., y Guitton, M. J. (2020). COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. *Computers in Human Behavior*, 111, 106424. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106424>
- Cabañes, E., y Salanova, M. (2009). De lo analógico a lo digital: Problemas, retos y posibilidades del cambio de paradigma. En *Actas del VI Congreso de la Sociedad de Lógica, Metodología y Filosofía de la Ciencia en España*.
- Castells, M. (2002). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. I: La sociedad red*. Alianza.
- Cwikel, J., y Friedmann, E. (2019). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6), 730-745. <https://doi.org/10.1177/0020872819847747>
- European Commission (2024). Digital Decade Report 2024. Publications Office of the European Union.
- (2023). *eGovernment Benchmark 2023*. Publications Office of the European Union.
- Gordon, F. (2019). Virginia Eubanks (2018) *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. New York: Picador, St Martin's Press. *Law, Technology and Humans*, 1, 162-164. <https://doi.org/10.5204/lthj.v1i0.1386>

- Gutiérrez Provecho, L., López Aguado, M., García Llamas, J. L., y Quintanal Díaz, J. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 39, 123-138. https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.39.08
- Hargittai, E., Piper, A. M., y Morris, M. R. (2019). From internet access to internet skills: Digital inequality among older adults. *Universal Access in the Information Society*, 18, 881-890. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0617-5>
- Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781526492982>
- Hofmann, S., Sæbø, Ø., y Rydén, H. H. (2024). Implications of digitalised welfare services from a vulnerable citizens' perspective. *Nordisk välfärdsforskning | Nordic Welfare Research*, 9(2), 127-141. <https://doi.org/10.18261/nwr.9.2.2>
- Instituto Nacional de Estadística (2025). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares. Año 2025*. INE.
- (2026). *Encuesta de Condiciones de Vida. (ECV). Desigualdad en la distribución de ingresos y riesgo de pobreza o exclusión social*. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=1927&capsel=9955>
- International Federation of Social Workers. (2018). *Global social work statement of ethical principles*.
- Khatib, O. (2023). Digital illiteracy and its impact on digital transformation in Palestinian public universities. *International Journal of Education and Learning Systems*, 8, 1-10.
- Liiv, I. (2021). Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities (Book review). *European Journal of Social Work*, 24(1), 175-176. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1767943>
- López Peláez, A., y Marcuello Servós, C. (2018). El Trabajo Social en la sociedad digital. *Servicios Sociales y Política Social*, 35(116), 11-26.
- Martín Muñoz, M. (2022). *Impacto de la brecha digital en personas sin hogar* [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Valladolid]. UVaDOC. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/57290>
- Martini, E. y Sgambato, MC (2025). Desigualdades digitales y acceso a la tecnología: Análisis de cómo las herramientas digitales exacerban o mitigan las desigualdades sociales. *Sociedades*, 15 (11), 318. <https://doi.org/10.3390/soc15110318>
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., y Pereira, L. F. (2021). Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49, 484-494. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>

- Mo, K. Y.-H., Cheung, J. C.-S., Ho, S. C.Y., y Ho-Hei, Ng, E. (2025). Development of the digital competence scale for social service practitioners. *The British Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaf233>
- Morante Parra, V. (2024). *Los derechos digitales de las personas mayores*. Universidad de Cádiz. <http://hdl.handle.net/11531/104372>
- Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI). (2023). *Brecha digital de género 2023*. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf>
- OECD (2020), The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government. OECD Public Governance Policy Papers, 02, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Ortuño Torres, J. Á. (2021). La brecha que no cesa. Covid-19: brecha digital y colectivos vulnerables. En *Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad: consensos y retos. Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social (REPS)* (pp. 683-699). Red Española de Política Social.
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the «social» to the «informational»? *The British Journal of Social Work*, 38(2), 253-269. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl337>
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2021). *La brecha digital desde una perspectiva cualitativa*. Plataforma de ONG de Acción Social. https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1618308667_brecha-digital_cualitativo.pdf
- Ragnedda, M., y Gladkova, A. (eds.). (2020). *Digital inequalities in the Global South*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-32706-4>
- Ragnedda, M., y Ruiu, M. L. (2020). *Digital capital: A Bourdieusian perspective on the digital divide*. Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/9781839095504>
- Reamer, F. G. (2018). *Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus*. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15(2), 71-80. <https://www.jswve.org/wp-content/uploads/2018/12/10-015-210-JSWVE-2018.pdf>
- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en España (EAPN-ES). (2025). *El estado de la pobreza en España 2025: XV informe anual sobre el riesgo de pobreza y exclusión social*. EAPN-ES. <https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/XV%20Informe%20EL%20ESTADO%20DE%20LA%20POBREZA-%202025.pdf>
- Rice, R. E., y Pearce, K. E. (2015). Divide and diffuse: Comparing digital divide and diffusion of innovations perspectives on mobile phone adoption. *Mobile Media & Communication*, 3(3), 401-424. <https://doi.org/10.1177/2050157915590469>

- Seifert, A. (2020). La exclusión digital de las personas mayores durante la pandemia de COVID-19. *Revista de Trabajo Social Gerontológico*, 63 (6-7), 674-676. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1764687>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Steiner, O. (2021). Social work in the digital era: Theoretical, ethical and practical considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358-3374. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>
- Sukhera, J. (2022). Narrative reviews: Flexible, rigorous, and practical. *Journal of Graduate Medical Education*, 14(4), 414-417. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-22-00480.1>
- Tomás López, A. (2023). Brecha digital versus inclusión: ¿Una digitalización ética centrada en los derechos de las personas mayores? *Revista Derechos Humanos y Educación*, 2(8), 97-126. <https://revistaderechoshumanosyeducacion.es/index.php/DHED/article/view/140>
- UN Women Asia Pacific. (2023). *The gender digital divide*. UN Women Asia and the Pacific. <https://asiapacific.unwomen.org/en/stories/feature-story/2023/03/the-gender-digital-divide>
- Unanue Cuesta, M. C., Herrero Villoria, C., y Lucas García, J. A. (2025). Trabajo Social y espacios virtuales: nuevos escenarios para la intervención profesional crítica. *Propuestas Críticas En Trabajo Social-Critical Proposals in Social Work*, 5(10). <https://doi.org/10.5354/2735-6620.2025.78879>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity Press. <https://doi.org/10.1002/asi.24355>
- Vuorikari, R., Kluzer, S., y Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes* (EUR 31006 EN). Publications Office of the European Union. Luxembourg. doi:10.2760/115376.
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Public Affairs.