



LA RAZÓN HISTÓRICA

Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas

ISSN 1989-2659

Número 57, Año 2023, páginas 182-211

[www.revistalarazonhistorica.com](http://www.revistalarazonhistorica.com)

---

## Tecnología Emocional y Trabajo Social: una propuesta para mejorar la calidad de vida de las personas

**Rosa María García Navarro**

*Universidad de Murcia (España)*

**Lorenzo Gutiérrez Díez**

*Colegio de Trabajo Social Murcia (España)*

Recibido: 20/06/2022

Publicado: 16/12/2022

**Resumen.** Tecnología Emocional es una iniciativa del Gobierno de la Región de Murcia, financiada con el *Fondo de Desarrollo Regional: Una manera de hacer Europa*, que a través de la Fundación Integra, tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mediante el uso de la tecnología. En el marco de este espacio, se organizó una Jornada dedicada al Trabajo Social, y particularmente, a las aplicaciones que le puede ofrecer la Tecnología Emocional, y las aportaciones que puede realizar a la misma. Los desarrollos científicos y tecnológicos se han visto incrementados en la última década de manera exponencial. Las disciplinas científicas, en nuestro caso, el Trabajo Social, han de sumarse al conocimiento, a la adquisición de habilidades y comportamientos que sean capaces de regular las consecuencias e impactos de dicho desarrollo, en aplicación de la investigación y la innovación adecuada. Con motivo de la celebración de esta Jornada, el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia junto con la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, elaboraron un Informe de Resultados y Propuestas cuyos datos se extrajeron de fuentes bibliográficas investigadas y del análisis de los datos del cuestionario realizado a profesionales, profesores y alumnado.

**Palabras clave:** Tecnología Emocional, Trabajo Social, Gobierno de la Región de Murcia,

**Abstract.** Emotional Technology is an initiative of the Government of the Region of Murcia, through the Integra Foundation, whose main objective is to improve people's quality of life through the use of technology. Within the framework of this space, a Conference dedicated to Social Work was organized, and particularly, to the applications that Emotional Technology can offer, and the contributions that it can make to it. Scientific and technological developments have increased exponentially in the last decade. The scientific disciplines, in our

case, Social Work, must be added to the knowledge, to the acquisition of skills and behaviors that are capable of regulating the consequences and impacts of said development, in application of the appropriate research and innovation. On the occasion of the celebration of this Conference, the Official College of Social Work of the Region of Murcia, together with the Faculty of Social Work of the University of Murcia, prepared a Results and Proposals Report whose data was extracted from bibliographical sources investigated and from the analysis of the data from the questionnaire applied to professionals, teachers and students.

**Keywords:** emotional technology, social work, government of the Region of Murcia,

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Objetivos. 3. Contextualización. 3.1 Tecnología Emocional y Trabajo Social. 3.2 Calidad de vida. 3.3 Brecha digital. 4. Metodología. 5. Resultados. 6. Conclusiones. 7. Referencias.

## 1. Introducción.

En los últimos años, hemos asistido al profundo cambio que está actuando sobre la sociedad, teniéndonos que adaptar a una nueva forma de pensar y actuar, fruto del avance de la tecnología.

Para conseguir la adaptación al cambio, la disciplina del Trabajo Social debe alcanzar una armonía entre la tecnología y la responsabilidad social, guiando nuestros pasos para que seamos capaces de ofrecer soluciones ante los problemas que sufre la sociedad en su conjunto. Para ello, es preciso adquirir los conocimientos desde la formación, investigación y la profesión, adaptándonos a nuevas tendencias académicas. Ello ha sido fruto del desarrollo tecnológico y científico al que nos hemos visto sometidos en esta última década.

Nuestra disciplina en Trabajo Social en absoluto ha sido ajena a este desarrollo, teniendo que adquirir habilidades y comportamientos capaces de resistir a este impacto, a través de metodología adaptada a la innovación e investigación en consonancia con el momento que vivimos.

Para llegar a conseguir este objetivo, el espacio universitario ha tenido que adaptarse a este nuevo escenario, a una formación curricular en el avance de la tecnología.

Una de las características destacadas de los/as trabajadores/as sociales, es el trabajo directo que realizamos con las personas. Somos profesionales en relaciones de ayuda, trabajando de manera conjunta en acciones de intervención, de cambio, partiendo de la autoayuda con el deseo de despertar el potencial residente en el interior de nuestros/as usuarios/as. Lo que perseguimos es que ellos/as sean los protagonistas del cambio, utilizando sus propias capacidades y habilidades ante las situaciones/problemas a los que se ven obligados a enfrentarse en el día a día.

La Tecnología Emocional la identificamos como agente generador de procesos de cambio social y cultural, orientada al surgimiento de nuevas estrategias ciudadanas

hacia la promoción del bienestar, la participación y el acceso abierto a la información pública. Es evidente que las nuevas tecnologías han modificado nuestra manera de relacionarnos, hacia un mayor contacto con sujetos presentes en las redes, en ocasiones con los que ya manteníamos un vínculo previo; y, en otras ocasiones, abriéndonos al descubrimiento de conocer nuevos espacios y personas.

Debido a estos cambios que está experimentando la sociedad, han surgido nuevos problemas sociales como, por ejemplo, el sentimiento de soledad más acentuado en el colectivo de las personas mayores y/o entre las personas afectadas con discapacidades, que les dificultan o impiden poder mantener una vida independiente. Es en este espacio donde la Tecnología Emocional surge como agente atenuador, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas, utilizando medios técnicos que fomentan la participación y creando espacios donde las personas pueden compartir sus experiencias vitales.

A lo largo de este estudio, intentaremos definir cuáles son las aportaciones del Trabajo Social a la Tecnología Emocional, así como, identificar las aplicaciones de las que dispone la Tecnología Emocional al servicio del Trabajo Social, exponiendo esta nueva iniciativa fomentada por la Fundación Integra correspondiente a una nueva línea de actuación que pone en marcha el Gobierno de la Región de Murcia.

## **2. Objetivos.**

El objetivo marcado en la elaboración del Informe es identificar las aplicaciones de la Tecnología Emocional al Trabajo Social, así como, definir las aportaciones del Trabajo Social a la Tecnología Emocional. Para ello, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Documentar la Tecnología Emocional como proceso innovador y facilitador, para el avance en la construcción profesional y disciplinar del Trabajo Social.
2. Conocer la percepción de profesionales, docentes y alumnado sobre los principios epistemológicos de las necesidades sociales que debe cubrir la Tecnología Emocional.
3. Avanzar en la comprensión y construcción que los profesionales, docentes y alumnado perciben en torno a la dimensión holística del Trabajo Social, en una nueva etapa que se abre de modernización con el uso de la Tecnología Emocional.

## **3. Contextualización.**

Para una adecuada comprensión, es preciso profundizar en algunos conceptos clave, como la Tecnología Emocional, el Trabajo Social, el Bienestar y la Inclusión Social.

### 3.1 Tecnología Emocional y Trabajo Social.

#### *Tecnología Emocional*

##### *Concepto*

Por Tecnología Emocional entendemos el uso que se hace de la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas, y corresponde a una nueva línea de actuación que pone en marcha el Gobierno de la Región de Murcia, a través de Fundación Integra. Enmarcada en la Agenda Digital de la Región de Murcia 2022-27 (“Ciudadanía Digital”), gestionada y ejecutada con financiación europea. Ubica a las personas y su bienestar en el centro de la iniciativa, con especial atención a la diversidad, a los colectivos más desfavorecidos y a la brecha digital, percibiéndola como el medio fundamental de colaboración, diálogo y reflexión.

##### *Origen*

En octubre de 2019, Fundación Integra plantea una nueva línea de actuación dedicada a un uso de la tecnología centrado en las personas. En el Plan de Actuación de la Fundación Integra para el año 2020, se incluye, dentro de su línea de actuación, la “Alfabetización Digital”. La Pandemia llega a nuestras vidas y esta línea de actuación cobra todavía más importancia.

##### *Contexto*

Existe una nueva corriente tecnológica global que prioriza a las personas. Un ejemplo de ello es, que en febrero de 2020 la Comisión Europea estableció tres pilares para configurar el futuro digital de Europa, el primero de ellos es “La tecnología al servicio de las personas”: Desarrollo, implementación y adopción de tecnología que hace una diferencia real en la vida diaria de las personas. Esta corriente global queda reflejada en estas dos iniciativas:

1. Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital

(Comisión Europea, 2022)

##### *Capítulo I: Las personas, en el centro de la transformación digital*

Las personas constituyen el núcleo de la transformación digital de la Unión Europea. La tecnología debe servir y beneficiar a todos los europeos y empoderarles para que cumplan sus aspiraciones, en total seguridad y con pleno respeto de sus derechos fundamentales.

##### *Capítulo II: Solidaridad e inclusión*

Toda persona debería tener acceso a una tecnología que tenga como fin unir a las personas, no dividir las. La transformación digital debería contribuir a una sociedad y una economía más justas en la Unión.

## 2. Estrategia Digital 2022-2025

*Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD, 2022)*

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP) aboga por una transformación digital que sea intencionadamente inclusiva, y cuidadosamente diseñada e implementada para garantizar que todos los procesos pongan a las personas en el centro. El objetivo de la transformación digital centrada en las personas debe ser construir una sociedad más abierta, transparente y accesible que no deje a nadie atrás.

Visión a largo plazo: Ayudar a crear un mundo en el que lo digital sea una fuerza de empoderamiento para las personas y el planeta.

### **Trabajo Social**

#### *Definición*

El Código Deontológico de Trabajo Social (Consejo General del Trabajo Social, 2018, p.10) recoge en su artículo 5 la definición global de Trabajo Social, aprobada por la FITS y la IASSW de junio de 2014 en Melbourne:

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 la 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.

#### *Funciones y áreas profesionales*

Igualmente, el preámbulo del Código Deontológico incorpora las funciones aprobadas unánimemente en Asamblea Extraordinaria de 29 de septiembre de 2001 (Consejo General del Trabajo Social, 2018, pp. 6-7):

Información, investigación, prevención, asistencia, atención directa, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación, supervisión, docencia y coordinación.

El Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social determina las áreas profesionales (ANECA, 2004):

Asistencial; preventiva; promocional-educativa; mediación; transformadora; planificación y evaluación; rehabilitación; planificación, análisis de procesos sociales y necesidades y evaluación; gerencia y administración; así como investigación y docencia. (p. 105-106)

### *Ámbitos de Intervención*

Trabajo Social es una disciplina que abarca, prácticamente, todos los ámbitos de la vida, tal y como recoge el Libro Blanco (ANECA, 2004):

- Servicios sociales: atención social básica y primaria, emergencias sociales, ayuda y atención domiciliaria.
- Servicios sociales especializados: personas sin hogar, personas mayores, infancia y familia, mujer, personas con discapacidad, inmigrantes y refugiados.
- Salud: atención primaria de salud, atención socio-sanitaria domiciliaria, hospitales, centros socio-sanitarios, salud mental, drogodependencias, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.
- Educación: educación reglada y educación no reglada.
- Justicia: juvenil, juzgados, instituciones penitenciarias.
- Empresa.
- Vivienda.
- Tercer sector.
- Formación y asesoramiento técnico.
- “Nuevos ámbitos de intervención”. (p. 140-142)

### *Trabajo Social en la Región de Murcia*

El Colegio Oficial de Trabajo de Social de la Región de Murcia, creado en 1982 por una Ley estatal, cuenta con más de 1.400 profesionales de Trabajo Social. Desarrollan sus funciones (Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, 2021, p.3), mayoritariamente, en el ámbito público, especialmente en los Servicios Sociales de Atención Primaria de las entidades locales (ayuntamientos y mancomunidades), seguido de la Administración Regional (en la Consejería competente en Servicios Sociales y el Instituto Murciano de Acción Social, así como,

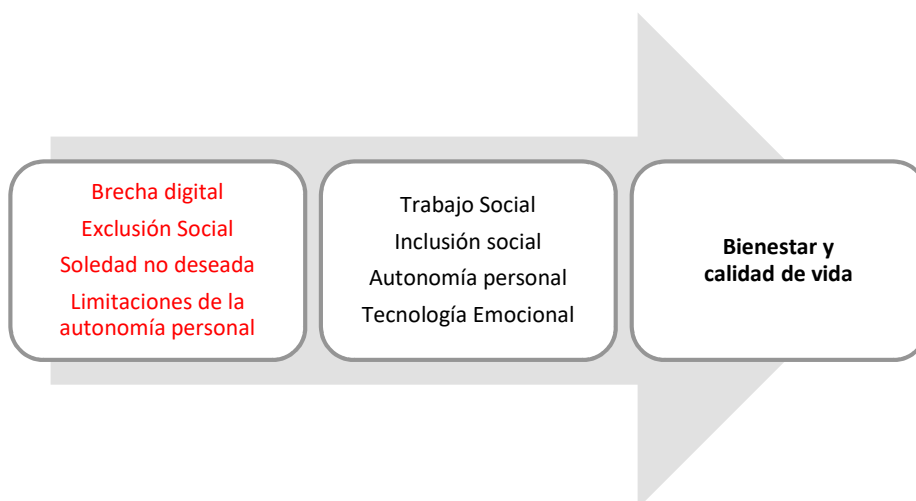
en menor medida, en Instituciones Penitenciarias de la Administración General del Estado).

En torno a 1 de cada 3 profesionales de Trabajo Social desarrolla sus funciones en el Tercer Sector (financiadas habitualmente por la Administración Pública): asociaciones, fundaciones o federaciones de diversa índole: inclusión social, personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia, infancia y juventud, salud mental, entre otros ámbitos. Menos del 10% desarrolla sus funciones en el ámbito empresarial (mutuas de trabajo, centros privados), o como autónomo.

La Tecnología Emocional y el Trabajo Social comparten la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, su bienestar.

Desde el punto de vista de Trabajo Social, podrían ser cuestiones prioritarias la inclusión social y el fomento de la autonomía personal, luchando desde la Tecnología Emocional contra la brecha digital, la soledad y las limitaciones a la autonomía personal.

*Ilustración 1 Esquema evolutivo desde las dificultades a las finalidades*



Fuente: Elaboración propia.

### *Funciones de Trabajo Social respecto a la Tecnología Emocional*

Con motivo de la presente investigación se han identificado las principales funciones que el Trabajo Social puede aportar a la Tecnología Emocional:

1. Identificación de necesidades para implementar la Tecnología Emocional (capacitación, recursos, adaptación).
2. Identificación de necesidades sociales a abordar con Tecnología Emocional (TE).
3. Acompañamiento social a las personas usuarias en el uso de la TE.

4. Capacitación de usuarios, familiares, técnicos o voluntarios para el uso de la TE.
5. Realizar el diagnóstico social de la persona usuaria y su evolución.
6. Evaluación y seguimiento de las experiencias de TE.
7. Definición de soluciones que debe aportar la TE.

### 3.2 Calidad de vida.

Entendiendo que la Tecnología Emocional y el Trabajo Social comparten la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, por tanto, su bienestar, es preciso profundizar en este concepto y los datos al respecto.

#### *Concepto*

La Real Academia Española define el término calidad de vida como “conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida” (Real Academia Española, 2021).

En 1980, el término calidad de vida era definido por Levy y Anderson (Arredondo, 2010, p.31 y Arredondo y Cosano, 2013, p.41), como:

Medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada persona y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa. Las medidas pueden estar referidas a la satisfacción global, así como a sus componentes, incluyendo aspectos como salud, matrimonio, familia o trabajo.

En 1981, uno de los teóricos del Trabajo Social, autor de más de 150 libros, Ezequiel Ander Egg, en su Diccionario del Trabajo Social (Ander-Egg, 1981, p. 59) define la calidad de la vida como:

Expresión que empezó a utilizarse en la década del 70 a raíz de las reacciones producidas como consecuencia de los daños ecológicos provocados por un proceso de industrialización y un modelo de desarrollo que han deteriorado gravemente el medio ambiente.

Tal como hoy se entiende la calidad de la vida, ésta comporta los siguientes aspectos principales: la protección de la Naturaleza, la humanización de la vida urbana, la mejora de las condiciones de trabajo, el aprovechamiento creativo del tiempo libre, vacaciones y recreación, el aligeramiento del formulismo burocrático y, sobre todo, la posibilidad de acrecentar las relaciones interpersonales no mediatizadas. En suma: la problemática de la calidad de la vida es una primera aproximación a un nuevo modelo de sociedad en el que se da



prioridad a la satisfacción de las auténticas necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente.

*Indicador Multidimensional de Calidad de Vida (IMCV)*

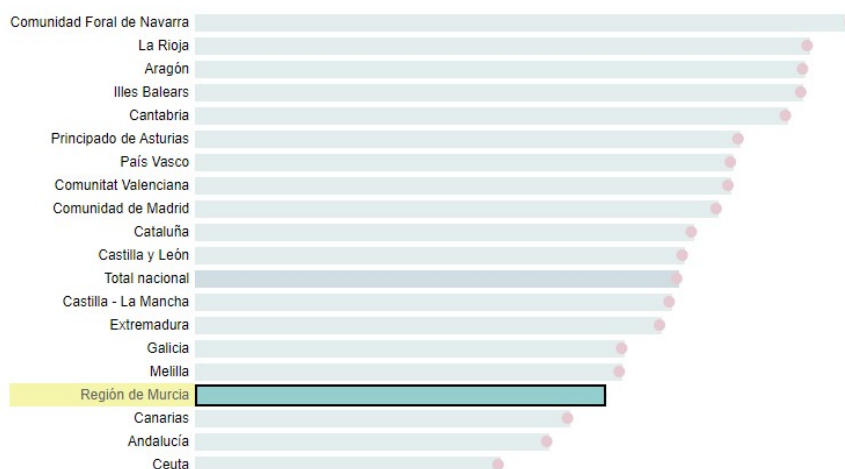
El Instituto Nacional de Estadística (INE) cuenta con un proyecto experimental para poder establecer un Indicador Multidimensional de Calidad de Vida (IMCV), actualmente, a través de 60 indicadores agrupados en 9 dimensiones:

Condiciones materiales de vida	Educación	Trabajo
Salud	Entorno y medioambiente	Seguridad física y personal
Gobernanza y derechos básicos	Ocio y relaciones sociales	Experiencia general de la vida

Esta fase experimental del IMCV y el gran número de indicadores y dimensiones que comprende, permiten hacerse una idea sobre la complejidad y relatividad del término, pudiendo influir prácticamente cualquier cuestión.

En la última nota de prensa publicada en noviembre (INE, 2021, p.1), destaca que “la calidad de vida en España descendió en 2020, tras haber crecido ininterrumpidamente desde 2014” y que “los registros más bajos se dieron en Andalucía, Canarias y Región de Murcia”.

*Gráfico 1 Indicador Multidimensional de Calidad de Vida (IMCV) por CCAA*



Fuente: INE Estadística experimental. Indicador Multidimensional de Calidad de Vida (IMCV).

### 3.3 Brecha digital.

La brecha digital es uno de los principales focos de atención y de los principales problemas identificado por profesionales de Trabajo Social de Servicios Sociales de Atención Primaria (Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, 2021, p.51), señalando el 74% la “dificultad de acceso de la población usuaria a otros recursos: SEF, SEPE, Seguridad Social”, seguido con un 65% por la “brecha digital de las personas usuarias que limita la intervención de la UTS”.

#### *Del “eslabón perdido” a la brecha digital*

El “eslabón perdido” fue el término que, en 1985, dio título al Informe Maitland (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2005), de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, “fundada en 1865 para facilitar la conectividad internacional de las redes de comunicaciones” (Unión Internacional de Telecomunicaciones). Esta cumbre se organizó en dos fases, la primera en Ginebra, en 2003, y la segunda en Túnez, en 2005. Destacamos algunas cuestiones de la dicha Cumbre Mundial Ginebra 2003 – Túnez 2005:

(...) La brecha mencionada caracterizaba todos los aspectos del acceso y el servicio universal y representaba una disparidad no sólo entre los países ricos y los países pobres, sino también entre las personas con medios y los menesterosos en una sociedad dada, y entre las poblaciones rurales y urbanas (...).

(...) Como las TIC se han convertido en el eje de la economía de la información mundial, el “eslabón perdido” de Maitland ha pasado de ser un desnivel de servicio vocal en banda estrecha a convertirse en un nuevo “eslabón perdido”, a saber, la “brecha digital”. Una de las primeras referencias a este término apareció en los Estados Unidos en 1998 cuando la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información publicó el documento titulado *Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide*. En este Informe se introdujo el término “brecha digital” para destacar la división desigual de las TIC entre los diferentes grupos socioeconómicos en el país (...).

(...) El sector industrial también tiene ante sí otros desafíos. Uno de ellos es la simplicidad. Incluso los dispositivos móviles actuales siguen siendo demasiado complicados para poder ser utilizados por todos. El sector industrial debe orientar algunos de sus esfuerzos innovadores hacia la simplificación del uso de las tecnologías, de modo que

personas comunes en lugares comunes puedan permitírsele, comprender y utilizar cabalmente dichas tecnologías (...).

### *La brecha digital en la actualidad*

Como se ha podido observar, la brecha digital no es un problema nuevo, ni sus dificultades resultan ajenas, ya en 2005 se planteaba: “los dispositivos móviles actuales siguen siendo demasiado complicados para poder ser utilizados por todos”. Sigue siendo un desafío en la actualidad y siguen vigentes las aportaciones de la Declaración de Principios “Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio” (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2004), que señala como primer punto:

(...) declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Hasta la actualidad, se han producido mejoras en la tecnología y en el conocimiento de los usuarios, no obstante, podría ser que la tecnología avance manteniendo cierta brecha digital.

### *Causas y tipos de brecha digital*

Resulta de interés reflexionar sobre las causas y los tipos de brecha digital (Iberdrola, s. f):

La brecha digital se atribuyó en un primer momento al subdesarrollo y se percibió como algo pasajero que desaparecería con la popularización de la tecnología. En cambio, la fractura persiste hoy a pesar de la comercialización masiva de dispositivos electrónicos con acceso a Internet. Las causas pueden ir desde el alto precio de los dispositivos mencionados a la falta de conocimientos sobre su uso o al déficit de infraestructuras para su acceso.

Identificando 3 tipos de brecha:

*Brecha de acceso:* Se refiere a las posibilidades que tienen las personas de acceder a este recurso.

*Brecha de uso.* Hace referencia a la falta de competencias digitales que impide el manejo de la tecnología. En este sentido, y por poner un ejemplo, la UIT señala que hay 40 países en los que más de la mitad de sus habitantes no saben adjuntar un archivo a un correo electrónico.

*Brecha de calidad de uso.* En ocasiones, se poseen las competencias digitales para manejarse en Internet, pero no los conocimientos para hacer un buen uso de la red y sacarle el mayor partido posible. Por ejemplo, en lo relativo al acceso a información de calidad. (Iberdrola, s. f)

### *Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (INE)*

Con periodicidad anual, desde 2002, convergiendo con la metodología Eurostat a partir de 2006, se elabora la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (INE, 2021, p. 20).

El objetivo de la encuesta es obtener datos del desarrollo y evolución de la Sociedad de la Información, que incluye equipamiento del hogar en TIC (teléfono, equipamiento informático, acceso a Internet) y la utilización de los residentes de esas viviendas de Internet y comercio electrónico. Con el fin de analizar más aspectos de uso de las nuevas tecnologías, el cuestionario es dinámico e incluye nuevos apartados con diferente periodicidad.

A efectos de lograr una mayor comparabilidad con los datos de Eurostat, los resultados se refieren a viviendas habitadas por, al menos, una persona de 16 a 74 años de edad y a personas de ese mismo grupo de edad. No obstante, se incluye información adicional sobre menores de seis a 15 años y personas de 75 y más años.

Destacan algunos de los últimos datos (INE, 2021, pp. 1-8):

- “Cuanto mayor es la población del municipio de residencia y mayores son los ingresos, más equipamiento de TIC tienen los hogares (ordenadores, teléfono fijo o móvil)”.
- “El teléfono móvil está presente en casi la totalidad de los hogares 99,5%” y “un 0,3% dispone únicamente de fijo”.
- “Casi 16 millones de hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años (el 95,9% del total, frente al 95,3% de 2020) disponen de acceso a Internet por banda ancha fija y/o móvil”.
- Por su parte, hay un 4,1% de viviendas sin Internet. Los motivos más frecuentes declarados para la falta de conexión son que al 77,2% No les resulta útil, el 57,4% afirma Falta de conocimientos para

utilizarlo y el 26,4% considera Costes elevados. Además, un 5,9% No tendría disponibilidad de banda ancha en su área y un 5,7% de Banda ancha móvil, mientras que el 3,5% Accede a Internet desde otro lugar.

- Cabe destacar que más de la mitad de los usuarios (el 51,3%) han Concertado una cita con un médico a través de una página web o de una app de móvil. Este porcentaje es 11,0 puntos superior al de 2020.

- El uso de Internet en los tres últimos meses es prácticamente universal (99,7%) en las personas de 16 a 24 años. Luego va descendiendo conforme aumenta la edad. A partir de los 55 años se sitúa en el 91,0% y en el grupo de 65 a 74 años baja hasta el 73,3%.

- Por otro lado, el 10,1% de los internautas declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario, aunque finalmente no lo envió (el 12,1% en 2020). Entre las causas, el 68,3% afirma que Lo tramitó por Internet otra persona en su nombre –gestor o conocidos–, el 39,3% por Falta de habilidades o conocimientos y el 36,9% por No disponer o tener problemas de firma o certificado electrónico.

#### *El uso de las TIC por las personas mayores de 75 años*

- Un 31,8% de las personas mayores de 74 años ha utilizado Internet en los tres últimos meses, lo que supone más de 1,4 millones de personas. En 2020 lo usó el 27,9%.

- Un 20,6% hace un uso diario de Internet (el 17,1% en 2020) y un 7,0% ha comprado online en los tres últimos meses (el 5,2% en 2020). (INE, 2001, pp. 11-12)

#### *El uso de las TIC por los menores (de 10 a 15 años)*

- “La utilización de las nuevas tecnologías por parte de los menores se encuentra, en general, muy extendida. El uso de ordenador por parte de los menores es muy elevado (95,1% frente al 91,5% en 2020) y aún más el uso de Internet (97,5% frente al 94,5%). Por su parte, el uso de móvil baja ligeramente (68,7%, lo que supone 0,8 puntos menos que en 2020)”. (INE, 2001, p.12)

#### *El uso de las TIC por sexo*

- “No se aprecian grandes desigualdades por sexo en el uso de las TIC” (INE, 2001, p.6).

#### **4. Metodología.**

Para realizar este Informe, se ha utilizado una perspectiva metodológica mixta, con el diseño de un cuestionario como técnica de evaluación social o técnica de análisis de contenido cuantitativo, así como, una revisión documental de la literatura como técnica exploratoria, que leído e interpretado adecuadamente amplía el conocimiento de los diversos aspectos y fenómenos de esta realidad.

El principal objetivo en este estudio ha sido examinar una temática poco estudiada o innovadora, como es la Tecnología Emocional en Trabajo Social que, según la literatura existente, prácticamente no ha sido abordada en profundidad con anterioridad, contribuyendo a un primer paso en el desarrollo del conocimiento para la acción. Enmarcada, por tanto, en una investigación preliminar provisional, con el propósito de obtener una mayor información con respecto al conocimiento que se desea extraer de los sujetos consultados sobre esta innovadora tecnología, como es la emocional al servicio de la disciplina del Trabajo Social.

Ello se realiza a través de una metodología cuantitativa con el planteamiento de cuestiones cerradas planteadas, por un lado, a los profesionales del Trabajo Social colegiados en la Región de Murcia; y por otro, a profesores/as y alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Para lo que se han elaborado dos tipos de breves cuestionarios, adaptados a cada colectivo seleccionado, con preguntas homogéneas, lo que nos ha permitido su cuantificación y tratamiento estadístico. Los datos son presentados en función de los colectivos participantes, con ello tratamos de garantizar el anonimato de las respuestas.

Por otro lado, se lleva a cabo un estudio pormenorizado revisando la literatura existente en esta materia, lo que nos ha acercado a una visión más profunda de esta realidad emergente.

Si bien es cierto que uno y otro método puede ser más adecuado en función de la rama de conocimiento de que se trate. En el campo de la investigación social la complementariedad entre ambos sería la base fundamental, por lo que el presente estudio, dada su naturaleza, se nutre de la combinación de ambas metodologías.

Este estudio cuenta con la participación del 11,56% de los 1.358 profesionales adscritos al Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia; de 24 profesores que imparten docencia en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia y a 33 alumnos/as.

La recogida de la información, a través de los cuestionarios, se ha llevado a cabo a través de varios lanzamientos, dando comienzo el 8 de marzo y finalizando el 11 de abril. El Informe de Resultados fué expuesto durante la celebración de la Jornada de Tecnología Emocional y Trabajo Social, celebrada el 27 de abril de 2022.

Este estudio pretende conocer la percepción sobre las necesidades sociales que debe cubrir la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social en una nueva etapa que se abre de modernización, particularmente, a las aplicaciones que le puede ofrecer la Tecnología Emocional, y las aportaciones que puede realizar a la misma.

Para hacer efectivo este objetivo, se establecen una serie de preguntas organizadas por bloques:

- Bloque I: GENERAL
  - *Profesionales colegiados*: identificar la institución y el ámbito donde están desarrollando su labor profesional, así como, el número poblacional en el que se circunscriben sus funciones.
  - *Profesorado y alumnado*: señalar la vinculación con la Facultad de Trabajo Social y los ámbitos donde le gustaría desarrollar sus funciones.
- Bloque II: USUARIOS
  - Indagar sobre los beneficios que pudiera cubrir, con mayor prioridad, la Tecnología Emocional, en torno a los potenciales usuarios beneficiarios. Además de consultar, cuáles serían las principales barreras para el uso de esta tecnología emergente.
- Bloque III: PROFESIONALES
  - Obtener información en cuanto a las principales funciones que el Trabajo Social puede aportar a la Tecnología Emocional, además de compartir cualquier otra sugerencia o corregir las indicadas; y, si su uso puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social.
- Bloque IV: UNIVERSIDAD
  - Valorar la conveniencia de potenciar, en el plan de estudio y en actividades de reciclaje profesional de la Universidad, la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social. Además, indagar sobre si el empleo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular del Trabajo Social, es favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional.
- Bloque V: OBSERVACIONES
  - Se solicita a los participantes su colaboración en cuanto a la aportación de cualquier otra cuestión u observación que les resulte relevante, en torno a esta temática.

## 5. Resultados.

### Bloque I. General.

Este Bloque contiene diferencias respecto a las preguntas dirigidas a profesionales del Trabajo Social y las dirigidas al profesorado y alumnado de la Universidad de Murcia.

Una pregunta muy similar es respecto al ámbito de experiencia: consultando a profesionales sobre los ámbitos en los que desarrolla o ha desarrollado sus funciones; y al alumnado y profesorado, los ámbitos en los que ha desarrollado o le gustaría desarrollar sus funciones.

El ámbito mayoritario en ambos casos, es el de las personas en riesgo de exclusión social. Le siguen los ámbitos de personas mayores, en situación de dependencia, infancia o juventud, así como, problemas de salud mental.

Por el contrario, los ámbitos menos desarrollados se refieren a las personas con discapacidad sensorial o psíquica.

Tabla 1. Ámbitos en los que desarrolla, ha desarrollado o le gustaría desarrollar sus funciones

Ámbitos en los que desarrolla, ha desarrollado o le gustaría desarrollar sus funciones (puede señalar varias opciones)	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
Personas en riesgo de exclusión social	98	62,42%	28	49,12%	126	58,88%
Personas mayores	69	43,95%	21	36,84%	90	42,06%
Personas en situación de dependencia	74	47,13%	15	26,32%	89	41,59%
Infancia o juventud	59	37,58%	23	40,35%	82	38,32%
Personas con problemas de salud mental	61	38,85%	15	26,32%	76	35,51%
Personas con discapacidad física	54	34,39%	10	17,54%	64	29,91%
Otros ámbitos	43	27,39%	15	26,32%	58	27,10%
Persona con discapacidad psíquica	50	31,85%	7	12,28%	57	26,64%
Personas con discapacidad sensorial	40	25,48%	8	14,04%	48	22,43%
No aplicable: sin experiencia	1	0,64%	4	7,02%	5	2,34%
<b>No contesta</b>	2	1,27%	0	0,00%	2	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En función de los destinatarios del cuestionario, se abordarán preguntas específicas que se exponen a continuación.

#### Profesionales

Respecto a los profesionales, se ha consultado sobre el tipo de institución en la que desarrollan sus funciones, siendo principalmente Administraciones Públicas (56%), concretamente la Local, frente al ámbito privado (38%) y un 6% que señala que se encuentra en desempleo actualmente.



Tabla 2. ¿En qué institución desarrolla sus funciones?

¿En qué institución desarrolla sus funciones?	Profesionales	
	#	%
En la Administración Local	65	41,40%
En la Administración Regional	22	14,01%
En la Administración Estatal	1	0,64%
En el Tercer Sector	46	29,30%
En empresa privada o autónomo	13	8,28%
Actualmente, en desempleo	9	5,73%
<b>No contesta</b>	1	0,64%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Consultados sobre el territorio donde desarrollan sus funciones, la mayoría (51%) lo hacen en territorios de menos de 50.000 habitantes, especialmente entre 5.000 y 50.000 habitantes, frente a un 45% que desarrolla sus funciones en territorios de más de 50.000 habitantes.

Tabla 3. ¿Cuál es la población del territorio donde desarrolla sus funciones?

¿Cuál es la población del territorio donde desarrolla sus funciones?	Profesionales	
	#	%
Menos de 5.000 habitantes	6	3,82%
Entre 5.000 y 20.000 hab.	35	22,29%
Entre 20.000 y 50.000 hab.	39	24,84%
Más de 50.000 hab.	70	44,59%
<b>No contesta</b>	7	4,46%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Universidad

En el ámbito universitario, la mayoría de participantes ha sido el alumnado, con un 58%.

Tabla 4. ¿Cuál es su vinculación con la Facultad de Trabajo Social?

¿Cuál es su vinculación con la Facultad de Trabajo Social?	Universidad	
	#	%
Docente	24	42,11%
Alumno/a	33	57,89%
No contesta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Bloque II. Usuarios/as.

Es a partir de este segundo Bloque en el que las preguntas han mantenido el mismo contenido, ya se dirijan a profesionales o a el profesorado y alumnado.

### A) Prioridades

El segundo Bloque, referido a las personas usuarias, ha identificado los beneficios que se consideran más prioritarios para su abordaje por la Tecnología Emocional (en adelante TE), considerando, con un 67%, que la prioridad debe ser: facilitar la autonomía de las personas, monitorizando lo esencial y apoyando para minimizar la supervisión.

Le siguen en torno al 61-62% la gestión de citas, la obtención de documentación de las Administraciones Públicas y el contacto social con familiares y amigos/as.

Aunque con resultados muy similares, el ámbito profesional ha puesto el acento en la autonomía y la obtención de documentación; y desde el ámbito universitario, en el contacto social y la autonomía.

Tabla 5. Beneficios que debería cubrir con mayor prioridad la Tecnología Emocional

Beneficios que debería cubrir con mayor prioridad la Tecnología Emocional	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
La <b>AUTONOMÍA</b> de las personas, monitorizando lo esencial y apoyando para minimizar la supervisión	109	69,43%	35	61,40%	144	67,29%
La gestión de <b>CITAS</b> : Unidad de Trabajo Social, médico, DNI, SEF, etc.	99	63,06%	34	59,65%	133	62,15%
La obtención de <b>DOCUMENTACIÓN</b> : vida laboral, declaración IRPF, tarjeta del SEF, etc.	103	65,61%	29	50,88%	132	61,68%
El contacto <b>SOCIAL</b> con familiares y amigos/as: llamadas, videollamadas, actividades, etc.	93	59,24%	38	66,67%	131	61,21%
Las <b>GESTIONES</b> personales: realizar la lista de la compra, pedidos a la farmacia, supermercado, etc.	68	43,31%	28	49,12%	96	44,86%
Atención profesional mediante <b>VIDEOCONSULTA</b> cuando no sea recomendable ni necesario desplazarse	70	44,59%	26	45,61%	96	44,86%
El entretenimiento en <b>ACTIVIDADES</b> organizadas por el Ayto., Centro de Día, etc. y el contacto con personas en situaciones similares.	56	35,67%	20	35,09%	76	35,51%
El <b>ENTRETENIMIENTO</b> individual: mediante juegos, noticias, vídeos, etc.	35	22,29%	21	36,84%	56	26,17%
<b>Otro.</b>	7	4,46%	2	3,51%	9	4,21%
<b>No contesta</b>	4	2,55%	0	0,00%	4	1,87%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Además, se han recibido 9 aportaciones, destacando el empoderamiento, autoestima, contacto con la comunidad, la empatía, así como, la búsqueda de empleo, el aprendizaje escolar y la atención primaria.

Otras respuestas (transcripción literal):

Profesionales:

1. Autoestima y empoderamiento.
2. Cuidados emocionales orientados a fortalecer su autoestima.
3. El contacto con la comunidad en la que vive.
4. La empatía, conocer otras realidades y situaciones.
5. Búsqueda de empleo y envío de curriculum.
6. El aprendizaje en las materias escolares y acceso a plataformas.
7. Atención primaria.

Universidad:

8. Empoderamiento competencial.
9. Sensibilización y visibilidad.

### B) Barreras

Igualmente, este Bloque ha abordado la opinión de profesionales, docentes y alumnado de Trabajo Social respecto a cuáles considera que son las principales barreras de acceso de los potenciales usuarios/as a la TE.

Con una amplia mayoría (86%), y distanciado del resto de opciones, destaca no tener conocimientos básicos para la utilización de los dispositivos.

Las siguientes respuestas mayoritarias, en torno al 60-64% han sido la alta complejidad de los servicios digitales, no disponer de dispositivos tecnológicos y las limitaciones de la persona por su situación, discapacidad, problema de salud o situación de riesgo de exclusión.

Tabla 6. Principales barreras para el uso de la Tecnología Emocional por potenciales usuarios/as

Principales barreras para el uso de la Tecnología Emocional por potenciales usuarios/as	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
No tener conocimientos básicos para la utilización de los dispositivos.	138	87,90%	45	78,95%	183	85,51%
La alta complejidad de los servicios digitales: sedes electrónicas, trámites, etc.	105	66,88%	32	56,14%	137	64,02%
No disponer de dispositivos tecnológicos: Teléfono inteligente, Tablet, ordenador, etc.)	103	65,61%	30	52,63%	133	62,15%
Las limitaciones de la persona por su situación, discapacidad, problema de salud o situación de riesgo de exclusión, etc.	98	62,42%	31	54,39%	129	60,28%

La alta complejidad del manejo de los dispositivos.	50	31,85%	21	36,84%	71	33,18%
No disponer en su zona de cobertura telefónica o cobertura de internet.	42	26,75%	21	36,84%	63	29,44%
El coste las aplicaciones existentes	43	27,39%	7	12,28%	50	23,36%
No disponer de soluciones que cubran sus necesidades	25	15,92%	13	22,81%	38	17,76%
No tener interés en las posibilidades que ofrece la Tecnología Emocional.	21	13,38%	16	28,07%	37	17,29%
<b>Otro.</b>	3	1,91%	2	3,51%	5	2,34%
<b>No contesta</b>	3	1,91%	0	0,00%	3	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Además, se han recibido 5 aportaciones señalando la necesidad de un uso adecuado y control parental, la falta de información sobre soluciones digitales y la resistencia al cambio, así como, el miedo a equivocarse o ser estafados.

*Otras respuestas (transcripción literal):*

Profesionales:

1. El uso adecuado y control parental.
2. Resistencia al cambio.
3. Falta de información del servicio, cómo encontrarlo, por qué profesionales está formado y cuáles son sus objetivos.

Universidad:

4. Miedo a equivocarse o a ser timados/estafados.
5. Problemas de accesibilidad, falta de destrezas.

### **Bloque III. Profesionales.**

En tercer lugar, se aborda la opinión respecto a las funciones del Trabajo Social para la TE y si consideran que es útil para la intervención social.

#### *A) Funciones del Trabajo Social para la Tecnología Emocional*

Tanto desde el ámbito profesional como el universitario, se identifican 3 funciones principales que el Trabajo Social puede aportar a la TE como es: la determinación de necesidades para la implementación de la TE (73%); la identificación de necesidades

sociales a abordar con TE (69%); y el acompañamiento social a las personas usuarias en el uso de la TE (64%).

En menor medida destaca la definición de soluciones que debe aportar la TE (35%).

Tabla 7. Principales funciones que el Trabajo Social puede aportar a la Tecnología Emocional

Principales funciones que el Trabajo Social puede aportar a la Tecnología Emocional	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
Identificación de necesidades para implementar TE (capacitación, recursos, adaptación)	120	76,43%	37	64,91%	157	73,36%
Identificación de necesidades sociales a abordar con Tecnología Emocional (TE)	103	65,61%	44	77,19%	147	68,69%
Acompañamiento social a las personas usuarias en el uso de la TE.	100	63,69%	38	66,67%	138	64,49%
Capacitación de usuarios, familiares, técnicos o voluntarios para el uso de la TE.	86	54,78%	32	56,14%	118	55,14%
Realizar el diagnóstico social de la persona usuaria y su evolución.	89	56,69%	27	47,37%	116	54,21%
Evaluación y seguimiento de las experiencias de TE.	67	42,68%	29	50,88%	96	44,86%
Definición de soluciones que debe aportar la TE.	53	33,76%	21	36,84%	74	34,58%
Otro.	2	1,27%	1	1,75%	3	1,40%
No contesta	4	2,55%	1	1,75%	5	2,34%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Además, se han recibido 3 aportaciones que se transcriben literalmente, señalando el interés por el acompañamiento presencial, así como, el acompañamiento en los procesos de violencia de género.

*Otras respuestas (transcripción literal):*

Profesionales:

1. En ámbitos que favorezcan el bienestar psicosocial de las mujeres en situación de vulnerabilidad como el sanitario, y justicia para fortalecer la autonomía y el empoderamiento de las mujeres en los procesos judiciales de violencia de género.
2. El trabajador social debe acompañar a las personas presencialmente.

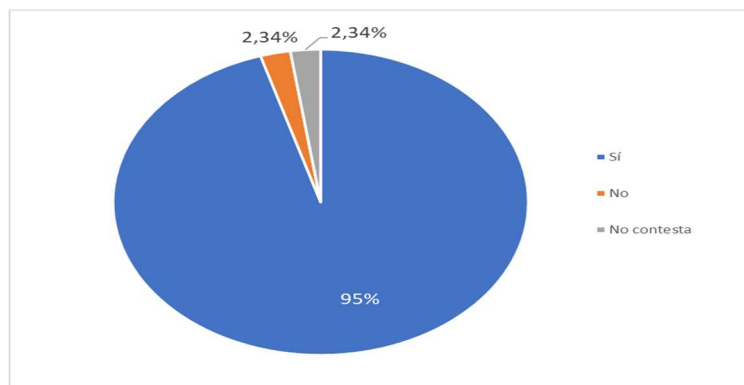
Universidad:

3. Experiencias desarrolladas en planes de intervención.

*B) La Tecnología Emocional favorece la intervención social*

Para concluir este bloque, el 95% afirma que el uso de la TE puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social. Un 2% considera que no, y un 2% no ha contestado.

Gráfico 2. Considera que el uso de la Tecnología Emocional puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Considera que el uso de la Tecnología Emocional puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social

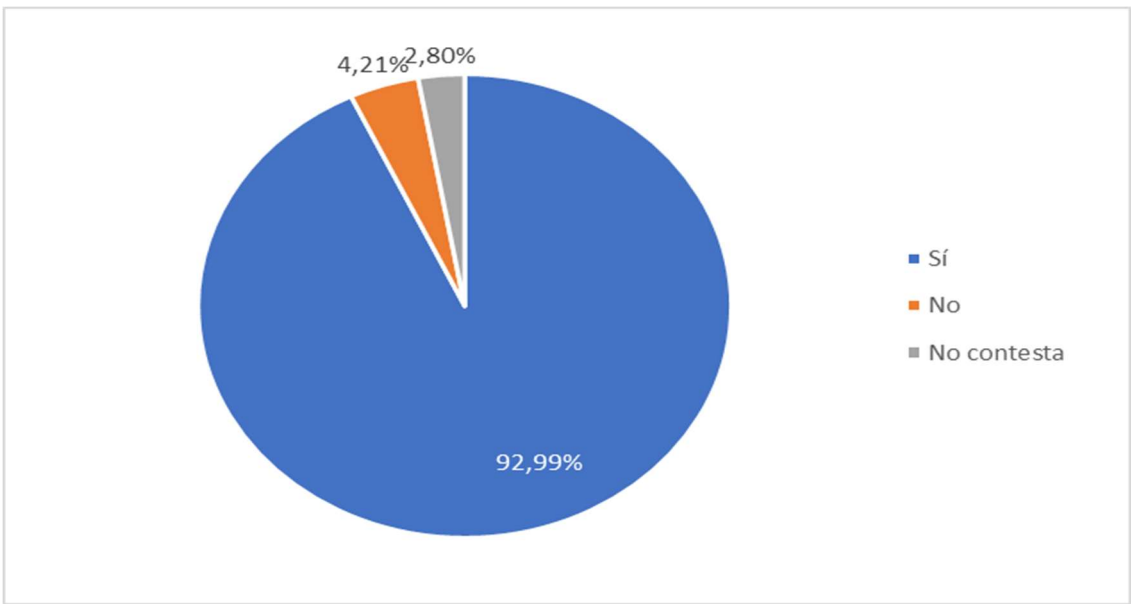
Considera que el uso de la Tecnología Emocional puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
Sí	149	94,90%	55	96,49%	204	95,33%
No	4	2,55%	1	1,75%	5	2,34%
No contesta	4	2,55%	1	1,75%	5	2,34%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### Bloque IV. Universidad.

En relación al ámbito universitario, el 93% considera que sería de interés potenciar la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social, tanto en el plan de estudios como en las actividades de reciclaje profesional.

Gráfico 3. Considera que sería de interés potenciar, en el plan de estudios y en actividades de reciclaje profesional de la Universidad, la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia.

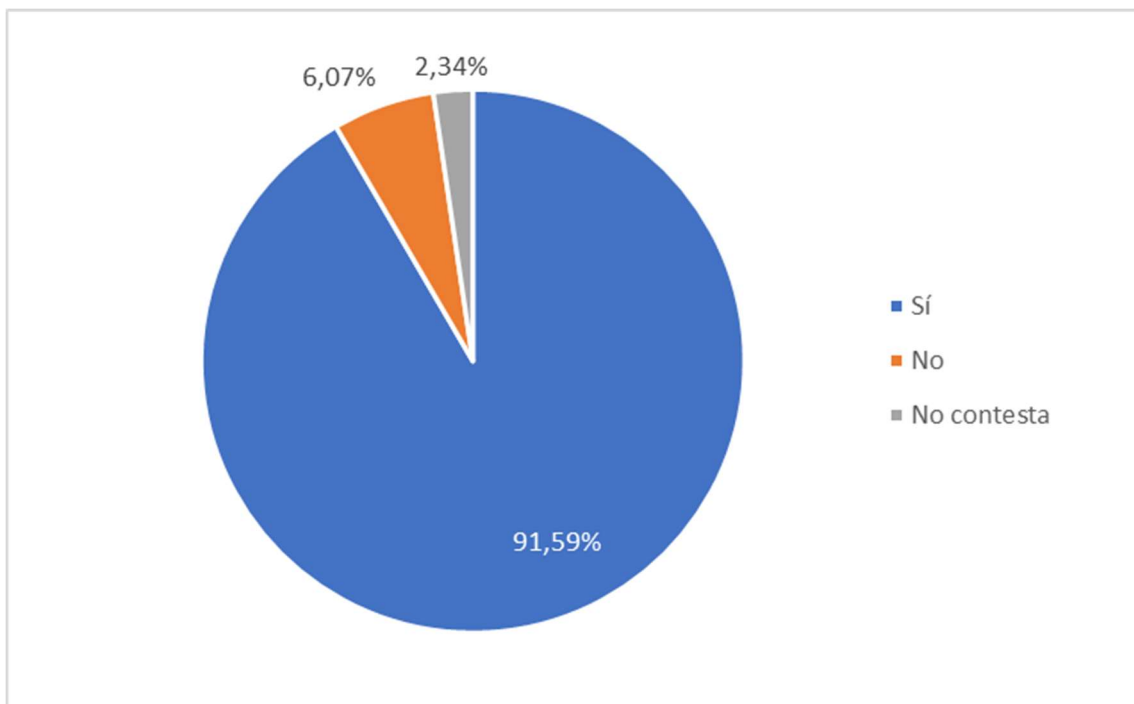
Tabla 9. Considera que sería de interés potenciar, en el plan de estudios y en actividades de reciclaje profesional de la Universidad, la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social

Considera que sería de interés potenciar, en el plan de estudios y en actividades de reciclaje profesional de la Universidad, la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
Sí	145	92,36%	54	94,74%	199	92,99%
No	6	3,82%	3	5,26%	9	4,21%
No contesta	6	3,82%	0	0,00%	6	2,80%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En términos similares, el 92% cree que el desarrollo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular de Trabajo Social, es favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional.

Gráfico 4. ¿Cree que el desarrollo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular de Trabajo Social, es favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional?



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. ¿Cree que el desarrollo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular de Trabajo Social, es favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional?

¿Cree que el desarrollo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular de Trabajo Social, es favorable para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional?	Profesionales		Universidad		Total	
	#	%	#	%	#	%
Sí	141	89,81%	55	96,49%	196	91,59%
No	11	7,01%	2	3,51%	13	6,07%
No contesta	5	3,18%	0	0,00%	5	2,34%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Bloque V. Observaciones.

Finalmente, se ha agradecido la participación y consultado si deseaban añadir alguna cuestión. Se ha recibido una docena de aportaciones, la mayoría de las observaciones ponen el acento en no perder la presencialidad, en lo importante que es la cercanía en los procesos de intervención social, indicando que no sea un sustituto, sino que coexistan. Se transcriben literalmente:



#### A) De los profesionales

1. *No se debe perder la cercanía ni la aproximación con el usuario, que nos permita conocer e introducirnos en la intervención real. Una vez conseguido esto, conocido y detectado las necesidades, se podría emplear las TE, antes no.*
2. *La tecnología emocional debe coexistir con otras líneas de actuación, es válido para algunos usuarios, no debe servir para sustituir o reemplazar la atención personalizada.*
3. *En este momento de digitalización debemos insistir en recupera la atención personal y no aceptar la digitalización casi total a la que no tiene acceso un gran número de personas, sobre todo las más necesitadas y en situación de vulnerabilidad.*
4. *Muy necesaria la Tecnología Emocional para que los/as usuarios/as no se vayan aislando y limitando a la hora de acceder a los recursos.*
5. *Se podrían hacer cursos de información.*

#### B) Del profesorado y alumnado

6. *Durante la pandemia muchas personas con acceso a la tecnología se han quedado aisladas por no saber utilizarla. El acompañamiento en cualquier proceso es fundamental.*
7. *La brecha digital está presente. Veo una solución efectiva solventar las necesidades personales mediante la tecnología emocional, pero primero debe existir un proceso de educación y formación tanto a los usuarios como a los profesionales y habilitarlos para ello.*
8. *Es clave considerar el peso de las competencias personales e inteligencias múltiples.*
9. *Respecto a la última pregunta, sería de especial interés debido a la urgente necesidad que ha provocado el COVID-19. Son muchos los servicios y recursos que cambiaron su procedimiento por motivos de salud que finalmente han sido mantenidos, siendo una barrera para determinados colectivos.*
10. *No tenía ni idea sobre el tema, he tenido que buscar info.*
11. *Muy buena iniciativa.*

### 6. Conclusiones.

Conclusiones respecto al **Objetivo 1**: Documentar la Tecnología Emocional como proceso innovador y facilitador, para el avance en la construcción profesional y disciplinar del Trabajo Social.

### *A) Tecnología Emocional y Trabajo Social*

**1.** La Tecnología Emocional y la disciplina de Trabajo Social comparten la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas y su bienestar.

La Tecnología Emocional es una nueva línea de actuación del Gobierno de la Región de Murcia, a través de Fundación Integra, entendiéndose como el uso que se hace de la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas. Se compone de 4 aspectos clave, siendo el central las personas y su bienestar, así como la tecnología como medio, la colaboración y el diálogo y la reflexión.

“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio (...) involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (Consejo General del Trabajo Social, 2018, p. 10). Abarca, prácticamente, todos los ámbitos de la vida, estando presente en la Administración Pública principalmente, especialmente en las entidades locales, así como en el Tercer Sector y, en menor medida, en el ámbito empresarial.

### *B) Calidad de vida*

**2.** Calidad de vida es un término complejo de definir y medir, donde juega un papel esencial la valoración subjetiva de las propias personas.

**3.** La Tecnología Emocional, el Trabajo Social y las prestaciones de dependencia comparten el objetivo de mejorar la calidad de vida y autonomía de las personas.

“La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal deberán orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades” art. 13 de la Ley 39/2006 del SAAD (BOE, 2006).

### *C) Brecha digital*

**4.** La brecha digital es uno de los principales problemas identificados durante la pandemia por los profesionales de Trabajo Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, especialmente ante la dificultad de acceder a servicios públicos de forma presencial (Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, 2021, p.83).

**5.** Hasta la actualidad, se han producido mejoras en la tecnología y en el conocimiento de los usuarios, no obstante, podría ser que la tecnología avance manteniendo cierta brecha digital, es decir, que sea una constante (con mayor o menor intensidad) debido al continuo avance tecnológico.

La brecha digital no es un concepto que haya aparecido en los últimos años, es un problema que ya se identificó como el “eslabón perdido” en 1985. La Cumbre Mundial Ginebra 2003-Túnez 2005 ya destacó que “los dispositivos móviles actuales siguen siendo demasiado complicados para poder ser utilizados por todos”. Igualmente, se llegó al compromiso de “construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo (...) y en la mejora de su calidad de vida”.

“La brecha digital se atribuyó en un primer momento al subdesarrollo y se percibió como algo pasajero que desaparecería con la popularización de la tecnología. En cambio, la fractura persiste hoy a pesar de la comercialización masiva de dispositivos electrónicos con acceso a internet” (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2004).

Se identifican 3 tipos de brecha digital: de acceso (posibilidades), de uso (competencias) y de calidad de uso (utilidad) (Iberdrola, s.f.).

6. El uso de teléfono móvil es universal en España, el uso de internet también entre la población más joven, descendiendo especialmente a partir de los 65 años y no existen grandes desigualdades por sexo en el uso de las TIC.

El teléfono móvil está presente en el 99,5% de los hogares. El 4,1% de viviendas sin internet señalan la falta de utilidad como principal motivo, seguido de la falta de conocimientos. La mayoría de las personas, 51%, ha concertado cita con el médico a través de web o App de móvil. El uso de internet en los últimos 3 meses es prácticamente universal en la población de 16 a 24 años y va descendiendo conforme aumenta la edad, descendiendo al 91% a partir de los 55 años, al 73,3% de los 65 a 74 años y al 31,8% a partir de los 75 años. Entre los menores de 10 a 15 años el uso de ordenador alcanza al 95,1% y aún más el uso de internet (97,5%), mientras el uso del móvil baja al 68,7%. En su mayoría, año a año aumentan los porcentajes de usuarios. No se aprecian grandes desigualdades por sexo en el uso de las TIC (INE, 2021, pp. 1-20).

Conclusiones respecto al **Objetivo 2**: Conocer la percepción de profesionales, docentes y alumnado sobre los principios epistemológicos de las necesidades sociales que debe cubrir la Tecnología Emocional; y el **Objetivo 3**: Avanzar en la comprensión y construcción que los profesionales, docentes y alumnado perciben en torno a la dimensión holística del Trabajo Social, en una nueva etapa que se abre de modernización con el uso de la Tecnología Emocional:

De acuerdo con los resultados del cuestionario realizado a profesionales, docentes y alumnado, podemos alcanzar las siguientes conclusiones:

#### *D) Prioridades*

**7.** El beneficio más prioritario (67%) que debería abordar la Tecnología Emocional es la autonomía de las personas, monitorizando lo esencial y apoyando para minimizar la supervisión.

**8.** Este beneficio es seguido mayoritariamente por la gestión de citas (62%), la obtención de documentación (62%) y el contacto social con familiares y amigos/as (61%).

**9.** Lo menos prioritario se considera el entretenimiento individual (26%) y el entretenimiento en actividades organizadas o el contacto con personas en situaciones similares (36%).

#### *E) Barreras*

**10.** De forma casi unánime (86%) se identifica la falta de conocimientos básicos por los potenciales usuarios/as para el manejo de dispositivos como la principal barrera para el uso de la Tecnología Emocional.

**11.** Otras barreras mayoritarias son: la alta complejidad de los servicios digitales (64%), no disponer de dispositivos tecnológicos (62%), así como las propias limitaciones de la persona (60%) por su situación, discapacidad, problema de salud o situación de riesgo de exclusión social, entre otras.

**12.** Las barreras identificadas con menor relevancia son no tener interés en las posibilidades que ofrece la Tecnología Emocional (17%) y no disponer de soluciones que cubran sus necesidades (17%).

#### *F) Funciones del Trabajo Social para la Tecnología Emocional*

**13.** La principal función identificada es la identificación de necesidades para implementar la Tecnología Emocional: capacitación, recursos, adaptación (73%), seguida de la identificación de necesidades sociales a abordar con la TE (69%).

**14.** Le siguen, mayoritariamente, las funciones de acompañamiento social (64%), la capacitación de usuarios, familiares, técnicos o voluntarios (55%) y realizar el diagnóstico social de la persona usuaria y su evolución (54%).

**15.** En menor medida (35%) se identifica como función principal del Trabajo Social definir soluciones que deba aportar la TE.

*G) La Tecnología Emocional favorece la intervención social*

**16.** El 95% de profesionales, docentes y alumnado considera que el uso de la Tecnología Emocional puede favorecer las estrategias de intervención propias del Trabajo Social.

*H) Universidad*

**17.** El 93% considera que sería de interés potenciar, en el plan de estudios y en actividades de reciclaje profesional de la Universidad, la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social, frente a un 4% que considera que no.

**18.** El 92% considera que el desarrollo transversal de la Tecnología Emocional, dentro de la formación curricular de Trabajo Social, es favorable al desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la intervención profesional, frente al 6% que considera que no.

*I) Observaciones*

**19.** La mayoría de las observaciones ponen el acento en no perder la presencialidad, en lo importante que es la cercanía en los procesos de intervención social, indicando que no sea un sustituto, sino que coexistan.

## 7. Referencias

- Ander-Egg, E. (1981). *Diccionario del Trabajo Social*. Caja de Ahorros de Alicante y Murcia.
- ANECA. (2004, julio). *Libro Blanco Título de Grado en Trabajo Social*. Consultado el 11 de marzo de 2022.  
[http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco\\_trbjsocial\\_def.pdf](http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf)
- Arredondo, R. (2010). *Diccionario Práctico Trabajo Social (1ª Ed.)*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.
- Arredondo, R. y Cosano, F. (2013). *Diccionario Práctico de Trabajo Social (2ª Ed.)*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.
- BOE. (2006, 15 de diciembre). *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39/con>

- Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia. (2021). *Informe de resultados y propuestas: Profesionales de Trabajo Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia frente a la pandemia por el COVID-19*. Obtenido de [https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/murcia/files/profesionales/serviciososociales/2021\\_06\\_04%20Informe%20resultados%20FINAL%20-%20corr.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/murcia/files/profesionales/serviciososociales/2021_06_04%20Informe%20resultados%20FINAL%20-%20corr.pdf)
- Comisión Europea. (2022, 26 de enero). *Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital*. Obtenido de [https://www.amic.media/media/files/file\\_352\\_3194.PDF](https://www.amic.media/media/files/file_352_3194.PDF)
- Consejo General del Trabajo Social. (2018). *Código Deontológico de Trabajo Social (3ª Ed.)*. Consejo General del Trabajo Social.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2004, 12 de mayo). *Declaración de Principios: Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio*. Consultado el 11 de marzo de 2022. <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005, 9 de noviembre). *El "eslabón perdido" y la brecha digital: reconsideración del Informe Maitland*. Consultado el 3 de marzo de 2022. <https://www.itu.int/net/wsis/tunis/newsroom/background/missing-link-es.html>
- Iberdrola. (s.f.). La brecha digital en el mundo y por qué provoca desigualdad. Consultado el 11 de marzo de 2022. <https://www.iberdrola.com/compromiso-social/que-es-brecha-digital>
- INE. (2021, 11 de noviembre). *Indicador Multidimensional de Calidad de Vida (IMCV)*. Consultado el 14 de marzo de 2022, de Instituto Nacional de Estadística. [https://www.ine.es/prensa/experimental\\_ind\\_multi\\_calidad\\_vida.pdf](https://www.ine.es/prensa/experimental_ind_multi_calidad_vida.pdf)
- INE. (2021, 15 de noviembre). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Consultado el 16 de marzo de 2022, de Instituto Nacional de Estadística. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- PNUD. (2022). *ESTRATEGIA DIGITAL 2022-2025*. Obtenido de Plan de Desarrollo de las Naciones Unidas. [https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Document\\_ES\\_Interactive.pdf](https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Document_ES_Interactive.pdf)
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Real Academia Española*. Consultado el 9 de marzo de 2022. <https://www.rae.es/drae2001/calidad>