

TESIS DE LA UNIVERSIDAD  
DE ZARAGOZA

2024

99

María José Gómez Poyato

# Digitalización y Trabajo Social. Un espacio público en construcción

Director/es  
Eito Mateo, Antonio

<http://zaguan.unizar.es/collection/Tesis>

ISSN 2254-7606



Prensas de la Universidad  
Universidad Zaragoza



Universidad de Zaragoza  
Servicio de Publicaciones

ISSN 2254-7606



**Universidad**  
Zaragoza

Tesis Doctoral

**DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL. UN  
ESPACIO PÚBLICO EN CONSTRUCCIÓN**

Autor

**María José Gómez Poyato**

Director/es

Eito Mateo, Antonio

**UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**  
**Escuela de Doctorado**

Programa de Doctorado en Sociología de las Políticas Públicas y  
Sociales

2022





Programa de Doctorado en  
Sociología de las Políticas Públicas y Sociales

Tesis Doctoral

# **DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL**

Un espacio público en construcción

Doctoranda: **M.<sup>a</sup> Jose Gómez Poyato**

Director: **Antonio Eito Mateo**

Noviembre del 2021, Zaragoza  
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo



## **AGRADECIMIENTOS**

Resulta siempre difícil escoger a las personas a las que debo mostrar mi gratitud, y más difícil todavía es expresar ese agradecimiento con palabras a todos aquellos que de forma desinteresada han colaborado en la realización de este trabajo. Un trabajo que ha llevado mucho tiempo.

Pero por algún lado hay que empezar, así que comienzo dando las gracias a mi padre, que ya no está conmigo pero que siento que desde donde este me guía y me apoya. Gracias para ti papa, porque me enseñaste que no existe nada inalcanzable, solo existe el esfuerzo y el tesón para poder conseguirlo y que lo que cuenta es como saber llegar y aprender de todas las personas que se cruzan en nuestro camino. Te lo dedico a ti para que sigas iluminándome. También a mi madre y mis hermanas, aunque no entendían muy bien qué necesidad tenía de hacer este gran esfuerzo han estado apoyándome en todo momento dándome aliento en este camino.

A continuación, pienso en mi esposo y en mi hijo, solo ellos saben todo el esfuerzo, los madrugones, las dificultades... no voy a enumerar la lista porque puede ser larga, pero han estado ahí siempre conmigo siempre siendo mi apoyo con sus muestras de cariño, sus sonrisas y sus locuras para darme el empujoncito que necesitaba para continuar, por valorar el esfuerzo que ha sido para toda la familia y por su comprensión, porque caminar solo es más rápido, pero caminar acompañado te hace llegar más lejos. Por vosotros mis “moñacos”.

En el plano institucional agradecer la colaboración de todos aquellos que han dispuesto su ayuda, pero en especial mencionar a la Asamblea Provincial de Cruz Roja en Zaragoza que me ha abierto las puertas para poder profundizar en este estudio y en otros paralelos. Con su permiso he podido consultar sus fuentes y archivos a nivel no solo local sino también provincial y nacional. En este apartado no doy nombres porque hay un gran equipo humano detrás, compañeros que me han ayudado desinteresadamente.

También agradecer en este bloque a la Universidad de Zaragoza y a los alumnos del Grado de Trabajo Social que han comprendido la importancia de aportar sus opiniones en esta tesis facilitando nuevos puntos de vista, que han enriquecido esta investigación.

Un agradecimiento especial para mi director, por estar ahí y por hacer el camino junto a mí. Su apoyo, aliento y su buen humor han sido un bálsamo en los momentos difíciles, dándome el empujón que a veces me faltaba.

Y, por último, agradecer a mis “liberadas” y mis amigos. Gracias por escucharme, por dedicarme un rato y dejar que os contara mis dudas, mis descubrimientos y mis avances. Solo puedo daros las gracias por todo.

El conocimiento que he acumulado en estos años me ha abierto los ojos hacia una nueva visión de mi profesión. Una profesión que tiene que adaptarse y cambiar como siempre lo ha hecho. Hemos sido siempre pioneras en la práctica y ahora toca ser pioneras en la creación de teoría. Ser trabajadora social me ha permitido ver con mis ojos como se está transformado la disciplina. Espero sinceramente que mi investigación haya aportado, aunque sea un grano de arena en este nuevo cambio.

Este trabajo para mí ha sido como escalar una montaña, mientras subía las fuerzas a veces fallaban, pero cada vez que daba un paso la vista se volvía más amplia. No podemos hacer nada para cambiar lo que ya paso, pero si podemos hacer mucho para cambiar lo que viene.

Gracias



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Políticas públicas, Trabajo Social y digitalización. ....	5
1.2 Delimitación del problema.....	7
1.2.1 El enfoque de la investigación .....	8
1.2.2 Preguntas de la investigación.....	11
1.2.2.1 Las preguntas planteadas .....	12
1.2.2.2 Por qué trabajamos esas preguntas y no otras.....	14
1.3 Esquema general de la investigación .....	16
1.4 Metodología .....	18
1.4.1 Técnicas de investigación y herramientas utilizadas .....	19
1.4.1.1 Revisión documental.....	19
1.4.1.2 Observación participante.....	20
1.4.1.3 Las entrevistas.....	21
1.4.1.4 Las encuestas .....	22
1.4.2 Indicadores de investigación.....	23
1.5 El Universo de investigación .....	24
1.6 Límites de la investigación .....	25
1.7 Plan de la obra.....	25

<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>29</b>
<b>2 UNA MIRADA SOCIAL AL NUEVO CONTEXTO .....</b>	<b>31</b>
2.1 Sociedad digital.....	32
2.1.1 Internet y la sociedad de red .....	35
2.2 Papel del ciudadano en la sociedad digital.....	37
2.3 ¿Somos digitalmente competentes? .....	38
2.4 Nuevo espacio público en construcción.....	39
2.5 Políticas públicas de inclusión digital.....	40
2.5.1 Agenda Digital de la Unión Europea .....	41
2.5.2 Agenda Digital y políticas públicas en España .....	42
2.5.2.1 Plan de Inclusión Digital y Empleabilidad .....	44
2.6 Retos del ciudadano digital .....	46
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>51</b>
<b>3 TIC Y COMPETENCIAS DIGITALES.....</b>	<b>53</b>
3.1 TIC. Tecnología de la Información y la Comunicación.....	53
3.2 La alfabetización digital.....	55
3.3 Competencia y habilidad.....	57
3.3.1 Competencia digital .....	57
3.3.1.1 Áreas de las competencias digitales.....	59
3.3.1.2 Las Competencias y sus variables.....	60
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>63</b>
<b>4 PARADIGMA EDUCATIVO EN LA SOCIEDAD DIGITAL .....</b>	<b>65</b>
4.1 Tecnología, competencia y Sociedad Digital.....	65
4.2 La educación en el siglo XXI.....	67
4.2.1 Las TIC .....	69
4.2.2 Los alumnos .....	71
4.2.3 Los docentes.....	72
4.2.4 La metodología de enseñanza .....	74
4.3 El modelo educativo tradicional .....	75

<b>CAPÍTULO V. ....</b>	<b>79</b>
<b>5 PARADIGMA LABORAL .....</b>	<b>81</b>
5.1 Nuevo escenario laboral.....	82
5.1.1 Perfiles tradicionales versus perfiles digitales .....	83
5.1.2 Desarrollo de las competencias digitales en los futuros profesionales .....	86
5.2 El nuevo perfil profesional para Trabajo Social .....	87
5.2.1 En las funciones .....	88
5.2.2 En las competencias .....	88
5.2.3 En conocimientos digitales .....	89
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>91</b>
<b>6 QUE DICE EL TRABAJO SOCIAL AL RESPECTO .....</b>	<b>93</b>
6.1 Del Trabajo Social tradicional al Trabajo Social electrónico .....	93
6.1.1 Donde estamos. ....	95
6.2 Profesionales digitales. ....	97
6.2.1 Una nueva forma de actuar .....	98
6.2.2 Brecha digital dentro del Trabajo Social.....	100
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>101</b>
<b>7 TIC, OPORTUNIDAD PARA GENERAR NUEVOS ESPACIOS DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....</b>	<b>103</b>
7.1 Los antecedentes de esta tesis .....	104
7.2 El papel de los profesionales.....	107
7.3 Situándonos en Cruz Roja.....	108
7.4 Ámbito local, Zaragoza.....	110
7.5 Como funciona.....	114
7.5.1 Aplicación del e-Social Work.....	117
7.6 El modo de investigación.....	120
7.7 Contribuciones profesionales: una experiencia de e-Social Work.....	122
7.8 Qué hemos observado e investigado.....	126

<b>CAPÍTULO VIII.....</b>	<b>127</b>
<b>8 DESAFIOS PARA EL TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA .....</b>	<b>129</b>
8.1    La entrada de las TIC en las organizaciones y las formas de trabajar.	130
8.1.1    Una situación imprevista.....	130
8.1.2    El Tercer Sector y la intervención social digital prepandemia....	131
8.1.3    El plan de implementación tecnológica durante la pandemia. ....	135
8.1.4    El método utilizado .....	137
8.1.5    Resultados .....	139
8.2    e-Social Work, nueva forma de encuadrar el Trabajo Social.....	142
8.2.1    Enseñanzas en el Grado de Trabajo Social .....	143
8.2.2    Trabajo Social Digital y las competencias digitales .....	144
8.2.3    La experiencia .....	146
8.2.4    Descripción .....	146
8.2.4.1    Las variables .....	147
8.2.4.2    El instrumento.....	150
8.2.4.2.1    El cuestionario.....	151
8.2.5    El procedimiento.....	153
8.2.6    Población a estudio .....	154
8.2.7    Datos recogidos.....	155
8.2.8    Análisis comparativo .....	183
8.2.8.1    Bloque 1 de preguntas. Perfil tecnológico y sus usos .....	183
8.2.8.2    Bloque 2 de preguntas. Competencias digitales.....	185
8.2.8.3    Bloque 3 de preguntas. Formación Tecnológica.....	187
<b>CAPÍTULO IX.....</b>	<b>189</b>
<b>9 SUGERENCIA PARA UNA INTERVENCIÓN VANGUARDISTA ..</b>	<b>191</b>
9.1    El cambio .....	192
9.2    La experiencia.....	194
9.2.1    Sistematización del trabajo diario. Nueva forma de trabajar .....	198

9.2.2	Una nueva forma de intervenir.....	201
<b>CAPÍTULO X .....</b>		<b>209</b>
<b>10 CONCLUSIONES.....</b>		<b>211</b>
10.1	Recapitulando sobre las respuestas obtenidas.....	213
10.1.1	Sobre la primera pregunta.....	213
10.1.2	Sobre la segunda pregunta .....	216
10.1.3	Sobre la tercera pregunta.....	220
10.2	Propuestas .....	228
10.2.1	Con relación al área del profesorado.....	229
10.2.2	Con relación al área del alumnado.....	230
10.2.3	Con relación al área de organización universitaria .....	230
10.2.4	Con relación al área laboral .....	231
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>235</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>257</b>



# CAPÍTULO I

---





## 1 INTRODUCCIÓN

Esta tesis comienza a tomar forma en el año 2013. Por aquella época fui trasladada a un nuevo proyecto dentro de Cruz Roja en la Asamblea Provincial en Zaragoza, concretamente en el Área de Coordinación. En este departamento se comenzaba a trabajar e instalar herramientas digitales para crear los llamados “Call Center”. Hoy el nombre exacto con el que se denomina esta área es Centro de Operaciones y Servicios Digitales, programa Centro de Operaciones, proyecto Información y Servicios Digitales.

Este proyecto se me asignó para su puesta en marcha en todas sus facetas: captación de voluntarios, organización del proyecto, organización de la actividad y en definitiva todo lo relacionado con la gestión del Centro de Contacto, en las que se gestionan campañas a través de las tecnologías. Fue mi primera toma de contacto con lo que considero Trabajo Social Digital.

En ese periodo tuve que realizar una adaptación de mi forma de ver y trabajar la disciplina de Trabajo Social para poder incorporar dentro de la formación académica tradicional, otra formación novedosa y desconocida en la que aparecían las tecnologías.

Una formación que fue autodidacta, a través de lectura de documentación y observación participante en otras asambleas de Cruz Roja y centros de trabajo empresarial (incluso fuera del propio Trabajo Social), donde ya se había comenzado a trabajar en este aspecto. En aquellos años tuve que iniciar desde cero la creación de pequeños protocolos de actuación en Trabajo Social Digital, tanto para trabajadores como voluntarios, que con los años han sido perfeccionados, y que recogían a mi entender una nueva metodología de trabajo. La mezcla entre Trabajo Social tradicional con la inclusión de herramientas tecnológicas que se estaba comenzando a implantar en todas las sedes de la organización dentro de los Centros de Coordinación donde se concentraba el flujo tecnológico de la entidad. Fue mi primera aproximación a las Tecnologías de la Información y del Conocimiento (a partir de ahora, TIC) y lo que podría aportar al Trabajo Social.

Dos años más tarde entraría a trabajar en la Universidad de Zaragoza como profesora asociada y en ese mismo año comencé a preparar una pequeña ponencia para un congreso sobre la evolución que había tenido las TIC en Cruz Roja. Es en

ese momento cuando baraje la posibilidad de seguir trabajando e investigando sobre el tema. Así pues, en el verano de 2017 tome la decisión de comenzar esta investigación dentro del Programa de Doctorado en Sociología de las Políticas Públicas y Sociales. Desde un primer momento conté con la ayuda y consejo de mi director y algunos profesores interesados en este tema tan innovador, que me animaron en todo el proceso. Muestra de ello es la asistencia a cursos y seminarios, así como la presentación de varios artículos, la participación en varios congresos siendo el más importante a destacar la participación en el año 2020 como coordinadora de mesa en el I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital, realizado de forma virtual. Todo ello ha dejado esta tesis por el camino. Pero como todo en esta vida, esta primera idea necesitaba de ser trabajada y centrada para llegar a ser el trabajo que se presenta hoy, dando paso a esta tesis doctoral, en el campo de la digitalización y el Trabajo Social.

Este trabajo viene a revisar mis más de veinte años en la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza, con un desarrollo práctico de lo que puede llegar a significar el Trabajo Social Digital para el futuro de la profesión apoyado en las políticas públicas que el Estado diseña y gestiona.

Años de cambios en las que los espacios públicos han regularizado los aspectos digitales en la gestión de proyectos y en la implantación de herramientas y programas tecnológicos para atender a las personas y poder estar cada vez más cerca de ellas. Años en los que se ha producido para mí una transformación en la forma de atender y valorar a los usuarios, de desafíos y oportunidades para la incorporación de un Trabajo Social más digitalizado. Quiere ser este trabajo un alto en el camino para pensar y hacer balance de las modificaciones que, en un futuro, no muy lejano, va a necesitar nuestra disciplina.

La sociedad se ha digitalizado y con motivo de la pandemia que se sufrió en el año 2020 este proceso ha sido mucho más rápido. Una inmersión que está afectando a todos los ámbitos, incluido el Trabajo Social que tiene que actualizarse y subirse al carro de las tecnologías sin perder la verdadera esencia del quehacer diario. La observación de la realidad demuestra que nos enfrentamos de una manera vertiginosa a un cambio no solo social sino formativo. Las universidades, como instituciones tradicionalmente responsables de la educación superior, y las personas que las habitan tienen el reto de abordar los cambios que se han de producir en el paradigma que afecta a la disciplina de Trabajo Social y a las nuevas realidades. La estructura política, social y económica ha cambiado generando nuevas situaciones de vulnerabilidad. A esto se le debe sumar el avance vertiginoso de las TIC y su implantación en todos los ámbitos.

Desde esta tesis se quiere analizar y debatir la transformación de la docencia, la transmisión de los conocimientos y de las competencias que van a ser necesarias para formar a unos profesionales mejores al servicio de una sociedad en plena Internetización, termino que hace referencia por primera vez a la globalización electrónica y la conectividad digital. Se abre un planteamiento de nuevos retos para comenzar a digitalizar el Trabajo Social siendo un espacio público en construcción. Todo ello ha generado una creciente preocupación por la formación de los nuevos profesionales buscando la innovación de nuevos planes y herramientas de trabajo mediante el desarrollo y la investigación no solo para los nuevos profesionales, sino también para los que están en activo en el campo de acción.

Las Tecnologías de la Información y del Conocimiento son en la actualidad una pieza importantísima para el desarrollo humano y, por lo tanto, su visión debe ser considerada como una herramienta de progreso con sus ventajas e inconvenientes.

### **1.1 Políticas públicas, Trabajo Social y digitalización.**

Las políticas sociales son las encargadas de regular y guiar las relaciones entre los ciudadanos y el universo gubernamental donde se incluyen los programas de educación, salud, seguridad, laboral, bienestar social, etc. (Vilas, 1979). A lo largo de la historia el Trabajo Social se ha enfrentado a estos grandes retos relacionados con mejorar las desigualdades sociales y transformar la realidad, poniéndose al servicio de las personas, así como contribuir con una formulación de las políticas sociales para responder a estos aspectos (López Pélaez y Marcuello-Servos, 2019).

El Trabajo Social es una disciplina consolidada (Brekke y Anastas, 2019) que puede aportar sus conocimientos y su práctica de campo desde tres vertientes distintas de las políticas. Por un lado, detectando las necesidades y problemas que requieren la atención del Estado para mejorar el bienestar social. Por otro lado, desde el análisis de las políticas públicas para detectar sus limitaciones y realizar propuestas. Y, por último, desde la participación directa de las políticas públicas. Los profesionales de Trabajo Social deben tener participación activa en la construcción de dichas políticas públicas (López Pélaez y Marcuello-Servos, 2019).

Hoy en día nos enfrentamos a uno de los grandes retos, la adaptación a los cambios tecnológicos producidos en el siglo XXI. Los profesionales del Trabajo Social deben ser capaces de proveerse de estrategias para la formulación de políticas públicas basadas tanto en sus conocimientos como en su experiencia de campo y siendo capaces de buscar soluciones a los problemas relacionados con la digitalización. Puede ser de forma micro o en un marco macro que den lugar a que

se puedan producir profundos cambios sociales que afectarían a las políticas sociales del momento.

En la actualidad, uno de estos desafíos es la digitalización. La digitalización ha afectado a todos los ámbitos de la vida de los ciudadanos y en el caso que nos ocupa está transformando poco a poco la práctica de la disciplina y la formación de los futuros profesionales (Aramburu y Marcuello-Servos, 2018). La transformación digital está produciendo ya cambios sociales que afectan a las políticas sociales, como son los cambios producidos para la inclusión de las TIC, lo que supone una oportunidad excelente para mejorar el ejercicio profesional del Trabajo Social, mejorar la eficacia en los procesos de intervención, ser un vehículo para establecer nuevas vías de comunicación entre la ciudadanía, los profesionales y el estado de bienestar. Los profesionales deben estar presentes como asesores para aportar informaciones que tienen que ver con la acción de las políticas sociales. Están capacitados para participar en los procesos de elaboración de leyes, reglamentos, programas y medidas para mejorar estos aspectos.

Esa labor se manifiesta en diferentes ámbitos de la esfera pública, desde la educación, la salud, las pensiones, etc. Nuestro trabajo configura un perfil que ayuda al ciudadano a acercarse a las políticas públicas. El camino que recorrer debe aprovecharse para situar al ciudadano en el foco de la atención (Vilas, 1979) permitiendo a la persona centrar su intervención, conocer el proceso de sus ayudas, encontrar los recursos adaptados a sus necesidades, tener a la mano la ayuda profesional necesaria. Y para ello los profesionales deben estar formados en prácticas digitales para contribuir en el desarrollo sostenible de las tecnologías digitales en el desarrollo social y ser incluido en la agenda pública. De ahí la importancia de capacitar a los profesionales en las nuevas tecnologías evitando la brecha y el analfabetismo digitales.

Teniendo en cuenta que las TIC son un instrumento que puede dar visibilidad al Trabajo Social, de ahí que se necesite una formación precisa y poder dominar las herramientas tecnológicas. Todo ello debe ser incorporado desde la formación en la educación superior. Las políticas públicas van a proporcionar un espacio de construcción para digitalizar el Trabajo Social, ya que los trabajadores sociales desempeñan un papel importantísimo en ese espacio público.

## 1.2 Delimitación del problema

Nuestro día a día está condicionado por distintos dispositivos de hardware y aplicaciones de software y la conectividad que da Internet. Los avances tecnológicos han traído consigo cambios e innovaciones que aceleran y transforman la realidad social.

Con esta tesis se pretende dar una visión más abierta del uso y aplicación de las tecnologías al campo del Trabajo Social, a fin de mostrar el amplio abanico de posibilidades que nos ofrecen, facilitando y mejorando estrategias de intervención para y con las personas, la recogida de datos y procesamiento de estos. Las TIC pueden servir como herramienta de investigación para el diseño y gestión de nuevos proyectos en los cuales exista una parte tecnológica que apoye nuestro saber hacer diario.

Ahora bien, para aplicar las tecnologías en el campo de Trabajo Social o en cualquier campo se necesitan una serie de habilidades y competencias, en este caso digitales, para la gestión de recursos y aplicaciones, así como adaptar la formación recibida a las necesidades y demandas tecnológicas que cada día se nos requiere.

El dominio de dichas competencias digitales, ya no son una cuestión de innovación sino algo necesario en la formación de los futuros profesionales (Prendes, 2010). El estudio de las competencias digitales se ha realizado en los últimos tiempos desde distintas perspectivas. Una de estas perspectivas es la del área de la educación (refiriéndose en concreto a la educación superior), (Coll, 2007; Prendes, 2010; Castañeda, 2011; Gutiérrez, Palacios, y Torrego, 2010; Cabero y Marín, 2014) y otra perspectiva de interés para esta tesis es desde el área laboral. Las dos perspectivas están muy relacionadas entre sí, ya que una complementa a la otra en la última fase del proceso de aprendizaje que ofrece la formación necesaria para incorporarse al mercado laboral (Prendes, 2010; Larraz, 2012; Gisbert y Esteve, 2011).

La delimitación del problema en el que se centra esta investigación es llevar a cabo un diagnóstico sobre la percepción y conocimientos que tienen, por un lado, los profesionales y por otro los alumnos de Trabajo Social sobre las competencias digitales, la alfabetización digital y los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de la carrera profesional en la actualidad, generando un nuevo ámbito de formación como es el Trabajo Social digitalizado. Para llevar a cabo esta digitalización, una parte muy importante se basa en las competencias digitales que los individuos tienen y adquieren a través de la formación constante. De ahí surge uno de los pilares de esta tesis que se basa en el papel de la educación superior como

pilar fundamental para potenciar una formación más digitalizada en los futuros trabajadores sociales que luego se exporte al ámbito laboral.

Esta investigación recoge por un lado un bloque teórico en el que se realiza un análisis exhaustivo de diferentes estudios, informes e investigaciones relacionadas con el tema, y por otro lado, un bloque empírico en el que se ha aportado la experiencia que personalmente he desarrollado a lo largo de estos últimos años en el campo del Trabajo Social digitalizado y que me ha dado la inspiración y el conocimiento necesario para poder valorar esta nueva forma de trabajar intentando construir una nueva rama formativa dentro del Trabajo Social.

### **1.2.1 El enfoque de la investigación**

En la sociedad actual, como se verá en el progreso del marco teórico, es fundamental tener un amplio desarrollo de las competencias digitales. Las agendas políticas europea y española ya incluyen regulaciones para insertar a los ciudadanos en el nuevo escenario, realizando aportes y mejoras en cobertura de Internet en todo el territorio, innovación y desarrollo en tecnología punta, en proyectos como e-salud, e-laboral, e-learning, e-cuidados, e-care, etc.

En el ámbito de la educación se están marcando líneas estratégicas a seguir en los niveles de educación básica, donde se está trabajando para reforzar las competencias digitales básicas. En el ámbito de la educación superior, también se están dando pasos hacia este refuerzo competencial de los futuros profesionales que se van a integrar en todos los sectores de la actividad humana. las TIC son importantes en la gestión de conocimientos y producción.

Pero existe un problema de base, aunque las líneas estratégicas están marcadas, sigue existiendo un escaso uso en el ámbito escolar por parte de docentes y alumnos de la introducción de las tecnologías, con lo cual, a su término formacional la incorporación de los futuros egresados en el mercado laboral es menos competitiva. Las empresas seleccionan a aquellos candidatos que tienen determinadas competencias digitales, no solo ya relacionadas con el conocimiento del área de estudio y trabajo que se necesite, sino con relación a las competencias digitales.

El Trabajo Social está comenzando a no ser una excepción. Por ejemplo, en las convocatorias de trabajo de la organización seleccionada en este estudio (Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza), una de las más punteras en la incorporación de TIC dentro de su sistema organizativo y de trabajo, se está requiriendo que los candidatos que se presentan no solo posean conocimientos de Trabajo Social, sino que se puntúa el conocimiento en competencias digitales. Obtener menor puntuación, va a

ir en detrimento de otros profesionales, aunque esto también queda pendiente al criterio del entrevistador y de sus conocimientos en competencias digitales.

Las generaciones actuales que se han desarrollado en este entorno digital se supone que tendrán una mejor competencia digital, dado que en los ámbitos educativos básicos (primaria y secundaria) se está introduciendo con más fuerza herramientas tecnológicas, por ejemplo, pizarras digitales en las aulas, tablets, uso del correo electrónico, contenidos en la nube, plataformas digitales educativas, uso del móvil en las clases, consultas en Internet, etc. Por lo tanto, cuando se sucede el paso a la educación superior, la adaptación de docentes, infraestructuras y carreras tiene que ser acorde a lo que exige la nueva sociedad.

Por todo lo explicado, el objeto de estudio que se plantea es el siguiente:

“Analizar si la adquisición de contenidos de aprendizaje en competencias y Trabajo Social Digital en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza es válida para su futuro desarrollo profesional en el siglo XXI”.

Tratar de analizar, estudiar y comprender este fenómeno y de cómo se abordan desde la educación superior la formación en competencias digitales, y la importancia de estas para la integración de los estudiantes en el mercado laboral nos puede dar una visión de las dificultades o facilidades que puede conllevar esta aplicación a la disciplina, analizando cómo viven este cambio los diferentes actores que en este caso son los estudiantes y los profesionales.

Trabajar ambas líneas ha llevado, por un lado, a analizar diferentes teorías y aportaciones que desde las ciencias sociales se han hecho para la comprensión de las TIC y de las competencias tecnológicas necesarias para su desarrollo. Por otro, abordar que ha llevado el asentamiento de esta nueva forma de trabajar dentro del Trabajo Social, y que medidas pueden favorecer la aparición de una nueva rama como es el Trabajo Social Digital o e-Social Work.

Fijamos nuestro objetivo en investigar y descubrir nueva información al respecto. No solo recopilar datos sobre este fenómeno, sino observar en la práctica como las competencias digitales son uno de los puntos cruciales en el uso y aplicación responsable de las TIC, además de ser uno de los principales retos a los que ya los profesionales se están enfrentando en la gestión del trabajo diario en la actualidad. Se plantea la investigación dentro de la ciudad de Zaragoza, porque no se ha realizado un estudio similar y por las posibilidades de acceso a la información, además de por el interés personal.

Por un lado, se investigará la mirada de los profesionales, como personas que están trabajando y conocen las necesidades tecnológicas de la profesión, sobre las competencias digitales y cómo perciben el Trabajo Social Digital dentro de la

organización, en este caso de la Asamblea Provincial de Cruz Roja en Zaragoza. En esta línea de investigación se buscó dar respuesta a la percepción que tienen sobre sus necesidades formativas para responder a los retos actuales que son, la formación digital por un lado que se presenta en el Capítulo IV y por otro, buscar formas de intervención enmarcadas en contextos tecnológicos, como presentamos en el Capítulo V.

La segunda línea de investigación planteada es la mirada de los alumnos como actores clave en el sistema educativo que están cursando el Grado de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza. En relación con sus percepciones sobre sus competencias digitales y adquisición de éstas en el proceso de formación, y, por otro lado, su percepción sobre necesidades formativas en formación digital y formación en intervención digital. Además, hay que señalar que ellos, ya son nativos digitales, personas que han crecido con las TIC en su vida cotidiana. A continuación, reflejaremos en la ilustración 1 las líneas de investigación mencionadas anteriormente.

Ilustración 1. Esquema líneas de investigación



Fuente: Elaboración propia



### **1.2.2 Preguntas de la investigación**

Al plantear nuestra investigación nos dimos cuenta de que los individuos están cambiando sus hábitos, su contexto de relación y sus circunstancias con el uso de las tecnologías (Aramburu y Marcuello, 2018). El conocimiento de las competencias digitales y la implantación de las TIC en todos los ámbitos está siendo imparable lo mismo que en todas las áreas científicas. ¿Por qué entonces surgen dudas cuando se aplica al mundo social y más concretamente al Trabajo Social? La respuesta es simple, esta es una disciplina ligada al contacto cara a cara, a las emociones, a la presencialidad, y parece impensable que desaparezca esta faceta en parte o en su totalidad (Martínez-Brawley, 2016).

Las TIC han llegado para quedarse. Constantemente modifican la realidad en la que se vive (Carrilio, 2005). Su utilidad está clara en muchos campos, y dentro del sistema complejo de los Servicios Sociales y más concretamente del Trabajo Social también. Las bases sociales donde comienzan a desplegarse las herramientas tecnológicas hacen pensar en la creación de un nuevo sistema y modelo de intervención apoyado en las TIC para llegar a las personas a un nivel más local y cercano. La búsqueda de una mayor cercanía en la atención, eficiencia y sostenibilidad de las gestiones de los servicios como pilar en que se sustenta el Trabajo Social clásico (Echevarría, 1999).

Desde algunos sectores se buscan nuevas formas de implantación de servicios más cercanos a la ciudadanía de manera telemática. Algunas entidades integran planes donde se incluyen nuevos tipos de intervención como parte complementaria a la habitual del Trabajo Social relacionada ya con los avances tecnológicos, incluso rozando ya el Trabajo Social Digital.

Las preguntas planteadas van a dar respuestas a una visión de lo que será un acierto o un error en cada uno de los supuestos planteados relacionados con el Trabajo Social Digital y con las competencias digitales tanto a nivel educacional como a nivel profesional.

La conveniencia de realizar esta investigación radica en que los resultados obtenidos pueden otorgar la oportunidad de presentar una propuesta de adaptación de algunas formas de intervenir con las técnicas más importantes que se aprenden en el Grado de Trabajo Social, como es la entrevista y su relación con las TIC, que mejoren la actuación de los nuevos profesionales como demanda al contexto actual.

Cabe destacar que todos los entrevistados se han visto en la necesidad o bien de aprender y/o adaptarse a las TIC debido a la tecnificación de la sociedad. El uso constante de los dispositivos tecnológicos es innegable hoy en día sobre todo de los teléfonos móviles que acompañan en la rutina diaria, y en los que se utilizan distintas

aplicaciones como el reloj, agendas personales, búsqueda de direcciones, información, obtención de conocimiento, ocio, etc.

Esta tesis se ha construido tratando de dar respuestas a las diferentes preguntas que se plantean en el siguiente apartado y que son las que estructuran este trabajo.

### ***1.2.2.1 Las preguntas planteadas***

Tomando como punto de partida la reflexión anterior se propone este estudio empírico cuya principal pregunta de investigación es:

“¿los contenidos de aprendizaje relacionados con las tecnologías en el ámbito universitario son los adecuados para el futuro desarrollo profesional de las y los trabajadores sociales?”

Podemos presentar varias suposiciones para trabajar en ellas desde la perspectiva de las creencias y deducciones que podría hacer cualquier persona, de ahí que esta investigación sirva para tratar de verificar las preguntas que a continuación detallaremos a partir de los datos analizados.

#### ***1ª Pregunta***

“La entrada de las tecnologías pone a prueba a las organizaciones rompiendo con las formas convencionales de trabajo”

Partimos del supuesto de que las tecnologías están cambiando los procesos de trabajo en todas las organizaciones. Ponen a prueba a los profesionales que están ellas y a la formación recibida en el ámbito universitario. Al incorporarse al mercado laboral, poseen diferentes conocimientos tecnológicos y competencias digitales no correspondientes a las necesidades actuales. Por otro lado, se debe tener en cuenta el rápido avance de las tecnologías, lo que puede suponer diferencias entre lo aprendido y lo necesario para aplicarlo en el ámbito laboral. Tomaremos para este estudio estas dos comparativas diferentes.

#### ***2ª Pregunta***

“El Trabajo Social Digital debería tener una mayor visibilidad e importancia dentro de la formación del Grado de Trabajo Social”

Partiendo del supuesto que el Trabajo Social Digital su tendencia es a consolidarse en el uso diario dentro de la práctica de la disciplina, existiendo cada

vez una mayor predisposición a incluir no solo herramientas digitales que ayuden en la recogida de datos con el trabajo diario, sino también existe una creciente preocupación por cómo se ha de abordar la comunicación digital a través de las herramientas digitales para su integración en la intervención diaria.

Tanto en el caso universitario como en el caso de los profesionales a estudio se realizaron una serie de preguntas a través de cuestionarios online donde se abordó esta cuestión.

### ***3ª Pregunta***

“las competencias digitales desarrolladas durante el proceso de formación universitaria son las adecuadas para el futuro desarrollo profesional de la profesión”

Es la pregunta más importante con la que se va a trabajar ya que el tener unas buenas competencias digitales favorece el uso tecnológico en las distintas cohortes en los que se puede aplicar al Trabajo Social.

Para dar respuesta a la pregunta principal y las preguntas secundarias que son los pilares en los que se sustenta esta tesis, en el bloque empírico se presentan tres casos distintos de estudio pero que están relacionados entre sí con Trabajo Social Digital y las competencias digitales. las fases de investigación para resolver dichas preguntas fueron dos, una prepandemia y otra durante la pandemia que marcó un antes y un después adaptando la investigación.

En la primera fase de investigación se realizó un estudio preliminar de los trabajadores sociales de una organización no gubernamental como es Cruz Roja Española, y más concretamente la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. La convergencia digital y la digitalización de una parte de sus procesos fue lo que nos decidió a realizar el estudio preliminar. Esta organización está adaptando poco a poco a sus profesionales a estas nuevas circunstancias sociales y tecnológicas.

En una segunda fase de la investigación, se aprovechó el episodio acaecido por la pandemia de la COVID-19, que aceleró todavía más el uso de las TIC a nivel global en todos los ámbitos no siendo una excepción el Trabajo Social. Para hacer una comparativa real se volvió a centrar el segundo estudio de nuevo en la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. En este caso se buscó identificar las carencias o necesidades en relación con las TIC que estos profesionales detectaron en un momento crítico donde se produjo una aceleración digital para identificar las necesidades formativas.

Así mismo se realizó a la par un tercer estudio que se centró en los alumnos del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza como futuros profesionales que iban a tener que enfrentarse con la convergencia digital. Se realizó un estudio en el que se tenían en cuenta diferentes aspectos como es el perfil tecnológico del alumno, cuáles son sus competencias digitales y como se modifican a lo largo de su formación académica.

#### ***1.2.2.2 Por qué trabajamos esas preguntas y no otras.***

Esta diversidad en las preguntas de este trabajo sirve para mostrar un panorama complejo. Supone un reto en cuanto a mostrar accesibilidad, conectividad y constante actualización de las tecnologías, también quiere mostrar los retos tecnológicos en la formación digital y como se aplicarían en el ámbito de la intervención social dentro del Trabajo Social.

Las tendencias en los usos tecnológicos por parte de las trabajadoras sociales son diversas. Esa diversidad está muy vinculada al tipo de usuario que hay entre los propios profesionales en los que destacan tres tipos:

- 1) Aquellas personas con larga trayectoria profesional en entornos analógicos. Son 100% analógicos y están conociendo o empezando a incorporar las tecnologías a su trabajo diario.
- 2) Los migrantes digitales. Personas que han hecho la transición entre entornos analógicos y los entornos digitales. Estos se mueven en ambos niveles con uso intermitente o en transición al entorno tecnológico.
- 3) Los nativos digitales. Profesionales recién titulados que han crecido o se han formado en los entornos digitales. Si cabe destacar que dentro de los nativos digitales hemos catalogado tres subgrupos de profesionales en relación con su formación académica:
  - ✓ Aquellos que han pasado su formación académica hasta llegar a la universidad con una educación analógica nada relacionada con la formación tecnológica.
  - ✓ Aquellos que, en su formación académica escolar, han comenzado a recibir formación básica en tecnologías.
  - ✓ Aquellos que en su formación académica ya están avanzados en temas tecnológicos y en su paso universitario detectan las carencias posibles en competencias digitales a nivel básico, avanzado o administrativo que necesitarían para su incorporación como profesionales.

Los estudiantes una vez finalizados sus estudios supuestamente están preparados para su incorporación al trabajo en el ámbito del Trabajo Social. Con el tiempo conseguirán una experiencia laboral que es un factor determinante para su comportamiento ante la sociedad. Esta experiencia laboral responderá a una adquisición de tareas, y de su correcta finalización dentro del ámbito laboral donde tenga que desarrollarlas. Con el tiempo estos actores se van convirtiendo en personas con experiencia en ese ámbito laboral.

Ahora bien, una de las competencias necesarias para la incorporación al trabajo en la actualidad es la competencia digital y manejo de herramientas digitales. Una persona puede tener experiencia laboral, pero sin destreza digital le resultara muy difícil optar a puestos más complejos.

En el ámbito del Trabajo Social, la experiencia nos dice que un alto porcentaje de su labor es de carácter administrativo (Harris, 2003). En la mayoría de las organizaciones la presencia del ordenador es ya insustituible para almacenar y registrar la información de los usuarios atendidos. Además, cada vez los propios usuarios están demandando la incorporación de herramientas tecnológicas de uso diario para la comunicación de ayudas o de citas con el trabajador social, como son el correo electrónico, WhatsApp o de comunidades virtuales.

La formación tecnológica y las competencias digitales ya estaban siendo puestas en revisión, pero en el año 2020 con la emergencia surgida a raíz del COVID-19 se ha puesto más de manifiesto los retos formacionales que tiene por delante la docencia universitaria para moldear a los futuros profesionales del siglo XXI con individuos creativos, críticos y competentes en los entornos digitales y con la capacidad de adaptarse a los nuevos ambientes laborables (Jiménez, 2006).

Para contestar a las preguntas planteadas se ha realizado diferentes análisis comparativos. Por un lado, en el caso universitario la comparativa se realizó dentro de diferentes cursos de la facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo en el Grado de Trabajo Social, de la Universidad de Zaragoza. La comparativa se realizó entre alumnos de 4º Grado de carrera y alumnos de 2º Grado de carrera para verificar o rechazar la pregunta planteada anteriormente. Por otro lado, en el ámbito laboral se realizó la comparativa entre los 86 profesionales de Trabajo Social que Cruz Roja tiene en la provincia de Zaragoza. La misma comparativa abarca un amplio espectro de las distintas generaciones digitales que conviven hoy en día.

### **1.3 Esquema general de la investigación**

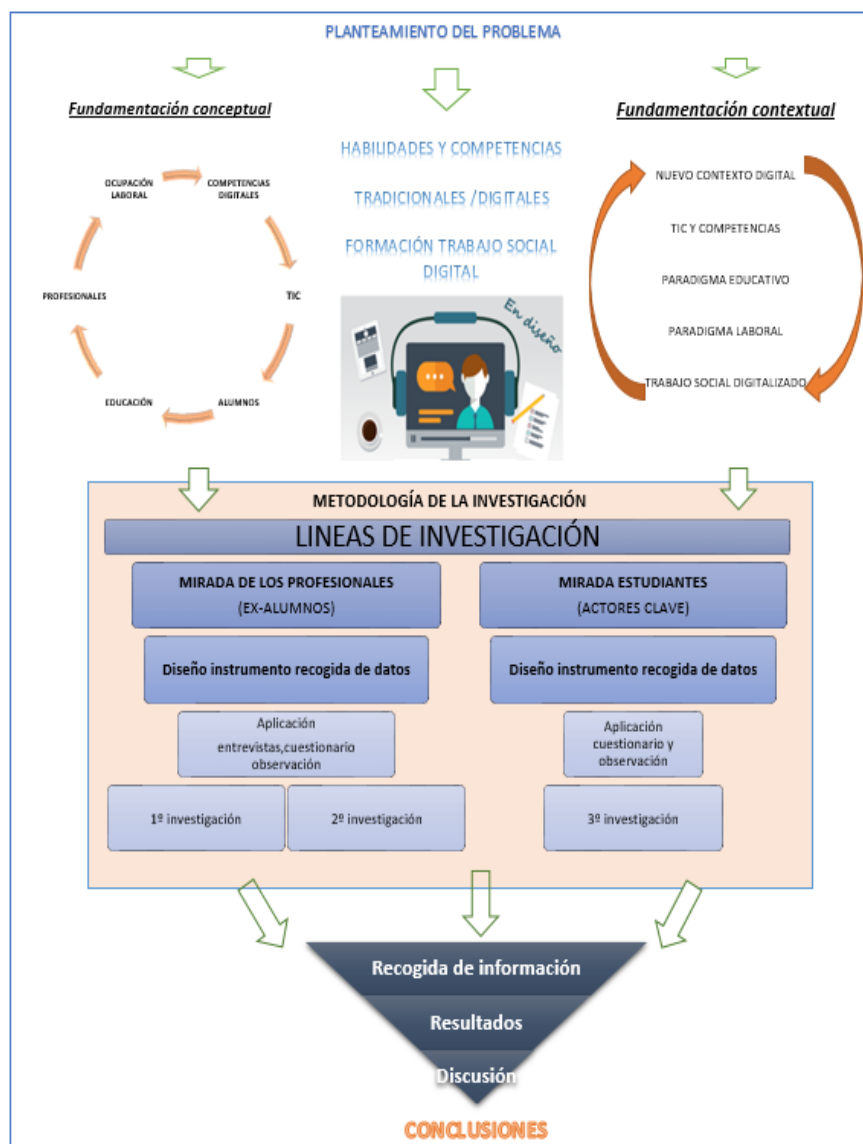
A continuación, para facilitar la comprensión de la investigación que se ha realizado, se expone de manera gráfica un resumen de los diferentes puntos y apartados tratados. Primero se realizó un planteamiento del problema con una fundamentación conceptual y contextual.

En el marco teórico se identificó y se seleccionaron las fuentes documentales sobre antecedentes, conceptos generales y conceptos específicos de la investigación. En el primer capítulo de esta tesis, se estableció la fundamentación metodológica del estudio. Después se realizó una revisión y análisis de la fuente documental mediante la elaboración de mapas conceptuales siguiendo el orden temático establecido en el índice.

En esta fase, se realizó una revisión bibliográfica, de la cual emanaron reflexiones sobre la sociedad de conocimiento, la brecha digital, la alfabetización digital, las competencias digitales, las tecnologías de la información y el conocimiento, políticas relacionadas con la inserción las TIC en la sociedad, así como una revisión de los parámetros en los que se basa el Trabajo Social tradicional y lo que se debe considerar en el futuro.

El marco empírico se ha estructurado en base a dar respuesta a la pregunta principal y a las tres preguntas secundarias planteadas que conforman el pilar de esta tesis doctoral. Todo ello dio lugar a las líneas de investigación que han guiado este trabajo dando como frutos una serie de datos que se han analizado y han derivado en las conclusiones como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 2. Esquema general



Fuente: Elaboración propia

#### 1.4 Metodología

La elección de métodos en una investigación está condicionada por diversos factores, algunos de carácter práctico para poder recoger toda la información necesaria y otros que requieren profundizar en la visión particular que se plantea en relación con la investigación social y así para dar respuesta a los objetivos planteados (Rodríguez y Vallderiola, 2011).

Se entiende que la recopilación de información, tanto cuantitativa como cualitativa, junto con la capacidad de interpretación de esa información, es lo que generara un verdadero conocimiento sobre el objeto estudiado (Rodríguez y Vallderiola, 2011). Se espera encontrar a través de la recopilación de la información obtenida, algunas claves que nos acerquen a comprender las preguntas planteadas.

El diseño de esta investigación está basado en la consulta de estudios relacionados con investigaciones descriptivas sobre el uso de las herramientas tecnológicas y de las competencias tecnológicas, no solo en el ámbito universitario, sino también en entornos laborales (Baelo y Cantón, 2008, Muñoz y González, 2010). Es por eso que nuestro estudio ha sido en un principio de carácter descriptivo ya que se basa según la naturaleza de los objetivos y el nivel de conocimiento a alcanzar. Además, también se desea describir una realidad observada.

Se ha diseñado esta investigación dentro del formato de investigación descriptiva (Bisquerra, 2004), en la que se busca medir, recoger y evaluar datos e información de diferentes dimensiones (Bernal, 2006), es decir, su objetivo principal es describir un fenómeno en el que se relacionan diferentes acciones (Torrado, 2004). Tiene un enfoque mixto (Rodríguez y Valldeoriola, 2011) para tener una visión más global de la realidad, por un lado, de tipo cuantitativo, en el que se va a analizar datos relacionados con los alumnos y profesionales y así conocer los porcentajes de competencias digitales y usos de herramientas digitales, su implantación y mejora en el sistema de aprendizaje, para el mercado laboral. Y un enfoque cualitativo para conocer la opinión de las diferentes generaciones digitales que conviven en la actualidad en el ámbito de la educación y en el ámbito laboral.

Tras la recolección de los datos, la investigación toma un carácter más explicativo en la que no sólo se persigue describir el problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, con un diseño cuasi experimental para establecer las diferencias que se necesitan y responder a las preguntas de dicha investigación. Una vez recogida la información, se abre el campo a futuras investigaciones que pudieran afectar en la innovación de una nueva forma de docencia dentro del Grado relacionado con las TIC y enfocadas al desarrollo del Trabajo Social Digital.



Si bien la investigación se inició de forma descriptiva, su diseño final ha sido no descriptivo sino cuasi experimental dado que no existe un grupo de control como tal (Arnal, 2000 y Mateo, 2000).

#### **1.4.1 Técnicas de investigación y herramientas utilizadas**

Las técnicas de investigación que se utilizaron para llevar a cabo la verificación de las diferentes preguntas planteadas han sido las siguientes; revisión documental, observación participante, las entrevistas y encuestas. Respecto de lo anterior, como instrumentos de trabajo se han utilizado las cuestionarios y entrevistas. Todo ello se detalla a continuación de forma separada para mayor comprensión.

##### ***1.4.1.1 Revisión documental***

Ante un problema los individuos buscan información para descubrir su naturaleza realizando una búsqueda selectiva. la revisión documental trata de ser un proceso sistemático de indagación de un tema concreto a estudiar sobre el que ya se ha escrito. La indagación, recolección, organización e interpretación de los datos ha sido muy variada y de diferentes fuentes, tanto de estudios, investigaciones y artículos de archivos públicos, que han servido para rastrear y seleccionar la materia prima para la realización de la construcción y formulación del marco teórico en nuestra investigación.

La nutrida bibliografía de estos autores (Anderson, 2008; Castells,2001; Cardoso, 2011; Prensky, 2001; McLuhan, 1997; Castañeda, 2011; Rangel, 2015; Cabero, 2015, Castillo de Mesa, 2017) han servido para centrar esta investigación. La tarea de una investigadora consiste en ubicar este material, recopilar, analizar y seleccionar para llegar a realizar una reelaboración teórica de dicho conocimiento. Esta primera revisión abarco el marco teórico y metodológico de la investigación con las debidas referencias de autor.

Por otro lado, existe una nutrida bibliografía al tema tratado en este trabajo de carácter más privado en referencia a mi propia biblioteca, recopilada en mi trayectoria profesional como trabajadora social dentro de Cruz Roja lo que me ha aportado el conocimiento de documentos tanto publicados como internos de la institución, que han sido la base inspiradora en las distintas actuaciones y líneas estratégicas que siguen los proyectos adaptados a las necesidades sociales de cada entorno donde se ha trabajado con ellos. Se han explotado la base de datos, estadísticas, memorias y programaciones realizadas por Cruz Roja Española y Cruz Roja en Zaragoza desde el inicio del proyecto, a través de su servicio de organización de sistemas de información (Oracle, 2007) propia de la institución, el

cual recoge los datos de forma diaria y fidedigna de todas las actuaciones que se tienen dentro de los distintos programas que usan tecnología en la Cruz Roja o se relacionan con ella.

Se ha consultado la información interna recogida en las memorias anuales dentro de los propios proyectos relacionados con el tema en Zaragoza en los años 2013, 2016, 2019, 2020 y 2021, así como de la base de datos propia que tiene el servicio relacionado con las TIC. Se han revisado los registros mensuales, su programación a lo largo de los años, las incidencias, las sugerencias, la derivación a otros programas de la institución o las solicitudes de participación voluntaria por parte los participantes en otras áreas.

También considero muy valiosa mi trayectoria como docente en la Universidad de Zaragoza, me ha dado la oportunidad de realizar una revisión historiográfica de los cambios producidos en el Grado de Trabajo Social para la adaptación de asignaturas a las competencias digitales. Todo ello ha servido para centrar la presente investigación en referencia a esta temática, sirviendo como base inspiradora en las distintas actuaciones y líneas estratégicas que sigue esta tesis doctoral.

#### ***1.4.1.2 Observación participante***

La observación es uno de los métodos cualitativos más antiguos usados por los investigadores ya que con ella se pretende describir y comprender diferentes patrones de información captados por los sentidos y que a su vez permiten un aprendizaje (Macazaga y Rekalde, 2005). Se ha utilizado una observación participante en la que esta investigadora y los informantes están involucrados en el mismo contexto, siendo esta una de las estrategias de generación de datos (Bolívar, De la Cruz y Domingo, 2001).

En esta investigación se ha aportado una visión constructivista en la que se han clarificado el objeto de estudio en cada fase de la investigación. Los registros se han realizado a través de notas de campo y de la construcción de la realidad.

Nuestro interés por utilizar esta técnica ha sido para contrastar el día a día de los informantes tanto en nuestra etapa docente como en la etapa como profesionales de la entidad estudiada. En ambos contextos se ha observado la interacción con las TIC, aportando información que se ha contrastado con la información obtenida en las entrevistas. La observación se ha mantenido en diferentes épocas del año y contextos tanto en la etapa docente (clases teóricas y prácticas), así como en el entorno laboral de Cruz Roja (interacciones de los trabajadores sociales y las necesidades de los proyectos en relación con competencias digitales). La

información se recogió en unas fichas donde al término de cada observación se apuntaba fecha, lugar, hora y persona o grupos de personas observadas y se realizaba una descripción de las sensaciones obtenidas durante la observación participante. Puede consultarse la ficha de observación en el Anexo 3.

#### ***1.4.1.3 Las entrevistas***

En este trabajo se ha utilizado la metodología cualitativa. Esta metodología va a conseguir a través de la conducta observable y de las propias palabras de los investigados datos descriptivos que apoyen la investigación (López y Sandoval, 2016). Se ha considerado esta perspectiva de investigación por que se adecua a los objetivos propuestos, ya que permite recoger de manera eficaz la información. La revisión bibliográfica y de información ha sido extensa con el fin de perfilar las distintas entrevistas que afecten a los grupos control. Sobre el material resultante se realizó un análisis de contenido de tipo cualitativo, lo que permitió formular una serie de generalizaciones que dieron lugar a una serie de conclusiones para esta investigación (Ortí, 1986).

La entrevista ha sido de carácter semiestructurado. Se caracteriza por ser un formato abierto flexible y no estructurado pero guiado en la conversación. Aporta información por parte de los entrevistados, ya que permite obtener un amplio abanico de respuestas que van a enriquecer la investigación (Ortí, 1986). Las entrevistas individualizadas han permitido conocer a cada entrevistado y comprender el contexto social en el que se mueven. los entrevistados se sienten deseosos de participar para charlar sobre el tema que les afecta y que tiene presente en su vida cotidiana.

Esta entrevista se llevó a cabo antes de la pandemia del año 2020 con lo cual, se realizó de forma presencial y se grabaron para guardar los testimonios de las personas entrevistadas. El motivo era conocer desde una visión histórica el desarrollo de la implantación de las TIC en Cruz Roja, separado en cuatro bloques; el primer bloque consistía en conocer aspectos relacionados con su experiencia laboral, un segundo bloque consistía en la relación con las TIC, un tercer bloque se refería a la introducción de la digitalización en el campo de intervención y por último, un cuarto bloque en el que se pedía señalar a los entrevistados las amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades del uso de las TIC en el Trabajo Social. El guion de entrevista puede consultarse en el Anexo 2. Las preguntas podían ir variando en función de las características y los aspectos prácticos a preguntar según los entrevistados. De esta forma se ofrecía una flexibilidad y la posibilidad de extender todo lo que se necesitase la entrevista para obtener los datos necesarios.

La entrevista semiestructurada es un proceso de comunicación directo, con el que se pretende obtener una serie de informaciones basadas en las vivencias del entrevistado, así como de sus experiencias a la hora de poner en práctica los conocimientos adquiridos y si estos habrían favorecido de alguna forma a mejorar el ámbito de estudio, todo ello guardando la privacidad y anonimato del participante.

#### **1.4.1.4 Las encuestas**

Las encuestas enmarcadas dentro de la metodología cuantitativa. Esta metodología, tal y como sugiere la literatura, permite el análisis del colectivo estudiado y, a su vez, la evaluación del propio trabajo una vez realizado. Posibilita conocer si las conclusiones y los resultados obtenidos son correctos (Fraile, 2007). La investigación cuantitativa parte de conceptos teóricos con los cuales se establecerán unas hipótesis o preguntas que refutaran o verificaran los datos analizados. Este enfoque es objetivo porque el contacto entre investigadora y sujeto es nulo (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Como técnica se utilizó la encuesta. Esta técnica compila información a través del cuestionario formado por preguntas y respuestas estandarizadas y cerradas a las que los sujetos deben responder. Una premisa importante a la hora de aplicar esta técnica es que los sujetos participantes respondan con franqueza a las cuestiones planteadas ya que es más enriquecedor a la hora de que los datos sean más fiables. Además, existe con algunos de los participantes un vínculo ya sea por ser su docente o por trabajar en la misma entidad laboral y para que se sientan libres en dar sus opiniones. Se determinó utilizar como instrumento de investigación la encuesta para que sea lo más anónima posible y no sentirse coaccionados a la hora de responder (Boeije, 2010).

Los cuestionarios nos aportan datos fiables ya que el participante puede responder con franqueza y se siente participe de la investigación. Su contribución puede ayudar a centrar las preguntas planteadas. Como en este trabajo se está hablando de procesos y herramientas digitales, se buscó un punto de unión entre lo tradicional y lo moderno que nos ha llevado a la utilización de instrumentos actuales que ofrecen las TIC para realizar este trabajo y que garantizaban el anonimato necesario para conseguir la franqueza de los participantes.

Nos hemos servido de Internet como plataforma de trabajo de campo ya que hoy en día es un entorno conocido y familiar por la cantidad de cuestionarios que nos llegan a través del correo electrónico y no nos es desconocido su funcionamiento. Otra ventaja que aporta es que los datos recogidos van a ser tratados

de forma estadística dándonos los resultados de forma inmediata sin que se estos datos sufran cambios que pueden variar las respuestas al interés de la investigadora.

Después de analizar varias opciones en el mercado, se optó por formularios basado en la plataforma Google, más concretamente en su aplicación llamada *Google Forms*, anteriormente denominada *Google Docs*, puesto que la construcción del cuestionario es sencilla, añadiendo tantas preguntas como se deseen y pudiendo modificarlas en cualquier momento dependiendo de la muestra destinataria del cuestionario. Este trabajo se queda guardado en la nube de Google. los datos se recogieron a través de dos cuestionarios administrados por correo electrónico. Véase los diferentes cuestionarios realizados para responder las preguntas planteadas en apartados anteriores y que son los pilares de esta tesis. El cuestionario de la pregunta dos (Anexo 4), su objetivo era analizar el incremento en el uso de las herramientas digitales y el impacto en la actividad laboral durante la pandemia, y la pregunta tres (Anexo 5), cuyo objetivo era determinar las variables que pueden ser consideradas determinantes para la incorporación al mercado laboral desde las competencias digitales.

Para hacer llegar los cuestionarios a los participantes se ha utilizado el correo electrónico corporativo que facilitan tanto la Universidad de Zaragoza como Cruz Roja en Zaragoza en el momento de iniciar en el primer caso su relación con la vida universitaria, así como en el segundo caso en el momento de formalizar el contrato.

#### **1.4.2 Indicadores de investigación**

Como se ha trabajado con tres preguntas distintas, las variables e indicadores de los diferentes estudios están reflejados en cada una de las investigaciones en el bloque dedicado al marco empírico que está recogido en los Capítulos VII y VIII. Hay que aclarar que han existido una serie de variables comunes para todas las investigaciones, (edad, localidad, experiencias, perfil usuario, etc.) y otras más específicas relacionadas con TIC, competencias digitales, educación y mercado laboral. Estas variables aparecen en los cuestionarios y entrevistas realizados en las distintas fases de la investigación y recogen la información necesaria a las preguntas complementarias planteadas.

## 1.5 El Universo de investigación

Para este estudio la muestra ha sido suficientemente representativa y diversa al grupo investigado, los perfiles a estudiar en cada grupo de control no van a depender del número de entrevistados sino más bien de que sea una muestra con diversidad en edades y en perfiles<sup>1</sup> (Bernal, 2006).

Los sujetos por los que se optó para este estudio se dividen en dos grupos. Por un lado, los estudiantes universitarios del Grado de Trabajo Social de los cursos segundo y cuarto de carrera. El total de alumnos para realizar el estudio era de 309 estudiantes. Se optó por alumnos que tuvieran relación próxima con la investigadora por ser profesor asociado del Grado en cuestión y por qué se les ha impartido docencia directa o indirectamente. Por otro lado, también se ha dirigido la investigación a los profesionales de una entidad del Tercer Sector en este caso de la Asamblea Provincial de Cruz Roja en Zaragoza, por el amplio conocimiento que esta investigadora tiene por ser personal laboral de la misma empresa y conocer los procedimientos de adaptación que se han realizado en estos últimos años en relación con las tecnologías. Como grupo de estudio se escogió a los 86 trabajadores sociales que a enero de 2020 conformaban la plantilla. Este grupo destaca por ser heterogéneo, ya que tiene edades comprendidas entre los 22 a los 54 años, siendo supuestamente las generaciones más jóvenes las más interesantes para este estudio por pertenecer a planes de estudio más recientes y su relación directa con los procesos digitales.

Las técnicas utilizadas como se ha comentado anteriormente han sido tres, entrevistas, observación participante y encuestas. Apuntar que las encuestas se han aplicado todas en formato on-line.

Para la observación participante ha sido de gran ayuda nuestra pertenencia a los dos campos de trabajo tanto en Cruz Roja como en la Universidad de Zaragoza. Ha permitido observar de primera mano la integración de las TIC en ambos ambientes, así como en las entrevistas han servido para seleccionar mejor a los informantes a entrevistar.

En los anexos se presenta una tabla con las fuentes de información principales que han intervenido en las entrevistas del estudio uno (puede consultarse este cuestionario en el Anexo 4) y de las que se realizara un registro exhaustivo. En todas se ha pedido que dejen constancia de su edad, localidad o ciudad de procedencia,

---

<sup>1</sup> Entiéndase dentro de los perfiles a estudiantes y docentes en ejercicio del grado en cuestión y a profesionales de la entidad del Tercer Sector elegida.

experiencia laboral previa, relación con las TIC en ambos ámbitos. Los datos recogidos darán respuesta a algunas a las preguntas planteadas anteriormente.

### **1.6 Límites de la investigación**

Siendo conscientes que cualquier investigación presenta limitaciones (Arias, 2006) en cuanto al diseño como a los procedimientos utilizados en la recolección de datos y su procesamiento. Otra parte importante a tener en cuenta son las propias limitaciones en la ejecución de la investigación, ya que existe una interacción humana entre la investigadora y el sujeto que puede derivar a veces en la obtención de un discurso superficial tanto en las entrevistas como en los cuestionarios. En este estudio tales limitaciones están relacionadas con tres puntos en concreto:

En primer lugar, el tiempo de estudio. Desde que se comienza la investigación hasta que se finaliza, la información va perdiendo actualidad. El estudio comenzó en 2018 y se da por concluido en 2021, periodo en el que los datos obtenidos o la revisión bibliográfica realizada puede cambiar.

En segundo lugar, el espacio o territorio donde se realiza el estudio. La complejidad del estudio y la falta de dedicación completa al mismo ha hecho que el abordaje del territorio a investigar sea un entorno cercano (Zaragoza) lo que ha permitido una mayor disponibilidad y acercamiento al objeto estudiado pudiéndose perder una visión más amplia del problema.

En tercer lugar, los propios límites de la metodología utilizada para la investigación. Por un lado, la observación participante cuyas limitaciones están relacionadas con subjetividad, la posible falta de espontaneidad y el tratamiento del propio caso. Las entrevistas donde es difícil controlar diferentes factores como son el tiempo, las interacciones con el entrevistado, el rol, la experiencia para dirigirla. Y por último la encuesta, en la que destacan limitaciones como la falta de sinceridad, fiabilidad de lo contestado, diferencias de interpretación y comprensión de lo preguntado, la intencionalidad de la encuesta o la accesibilidad.

En definitiva, analizando todo lo anteriormente expuesto, esta investigación aun con sus limitaciones puede tener utilidad para otros profesionales. Se puede considerar que nuestra aportación es un grano de arena más en el camino del conocimiento.

### **1.7 Plan de la obra**

Además del presente capítulo introductorio o Capítulo I en el que se exponen los motivos por los que se ha llevado a cabo esta investigación, cual es el objeto y

los objetivos de estudio, así como el método de investigación, esta tesis se compone de diez capítulos.

En el Capítulo II se basa en una revisión documental personalizada de forma general de las aportaciones más destacadas de la sociología, así como de la disciplina de Trabajo Social en la era digital.

A continuación, en el Capítulo III, se centra el contexto de esta investigación en las TIC y las competencias digitales. Realizaremos un recorrido de la definición de TIC, alfabetización digital, competencia y habilidad. Así como una descripción más detallada de las áreas en que se dividen las competencias digitales y las variables que la conforman.

En esta tesis se ha tenido en cuenta dos líneas de trabajo para contextualizar la investigación a nivel educativo y a nivel laboral. En ambas líneas se ha recopilado información para contextualizarla. En el Capítulo IV me he documentado sobre los cambios que se están produciendo en la educación, y como están afectando a las TIC, tanto a los alumnos y a los docentes, así como una revisión del modelo educativo tradicional y hacia donde debería encaminarse el nuevo modelo de enseñanza. A continuación, en el Capítulo V se ha querido trabajar en la misma línea que el capítulo anterior y realizar una exposición del nuevo escenario laboral en la que los alumnos van a tener que aplicar su formación académica. Se ha realizado una comparativa entre el perfil tradicional del trabajador social y el nuevo perfil necesario en la era digital dando una idea sobre las nuevas funciones, competencias y conocimientos digitales a desarrollar.

En el Capítulo VI se ha querido describir cómo sería el nuevo ecosistema en el que tendría que moverse el Trabajo Social, intentando explicar en qué dice la propia disciplina al respecto de los cambios que en un futuro tendrá que introducir para la incorporación de los profesionales al mercado laboral.

Tras este análisis más teórico, en los Capítulos VII y VIII, se analiza las diferentes fases de investigación, siendo estas tres. Primero una fase preliminar para centrar el contexto del estudio y después se han desarrollado dos investigaciones paralelas a profesionales de la entidad elegida y a estudiantes del Grado de Trabajo Social para conocer sus opiniones sobre las preguntas de investigación expuestas anteriormente.

En el Capítulo IX recoge la presentación de un ejemplo actual de trabajo en el que se refleja las posibles áreas de oportunidad que se pueden crear en el campo de la docencia en la formación de los trabajadores sociales.



Por último, en el Capítulo X se presentan los resultados y conclusiones más relevantes de esta investigación, las cuales son una recapitulación de los datos obtenidos a lo largo de todo el proceso investigador y que han dado lugar a una serie de propuestas para su futuro desarrollo.



## CAPÍTULO II

---



## 2 UNA MIRADA SOCIAL AL NUEVO CONTEXTO

La disciplina de Trabajo Social se encuentra en un proceso de cambio y de redefinición (Warf, 2017). Especialmente respecto a las respuestas del pasado donde pioneras como Jane Addams y Mary Richmond recomendaban un trabajo de persona a persona, hasta nuestros días en que la labor profesional del trabajador social se ha ido vinculando cada vez más a la informática y las nuevas tecnologías (Vélez, 2003).

Para la disciplina se trata de una nueva forma de adaptación y enfoque, donde cada vez se están realizando más proyectos de investigación en la línea tecnológica, porque la tecnología se ha convertido en una parte indisoluble y complementaria a las formas tradicionales de intervención (Castillo de Mesa, 2017a).

Las facilidades que ofrece son muchas y casi infinitas para poder acceder a información las veinticuatro horas del día, (Gray, Midgley, y Webb, 2012), dando lugar a la aparición de un nuevo espacio donde socializar (Castillo de Mesa, 2017b).

El papel del trabajador social se ha transformado en diferentes aspectos con la entrada de las tecnologías, se le sitúa ante un nuevo escenario en el que los objetivos de su profesión se ven modificados (Pérez, Saralosa, Balbona, 2012).

La tecnología no puede sustituir el trabajo de un profesional, pero un uso correcto de la misma permite acceder rápidamente a datos y variables, a su almacenamiento y difusión, y facilitar de esta manera la labor de los profesionales. Otras tareas clave de esta profesión, como la investigación, la denuncia de los problemas sociales y la creación de una opinión pública, se ven también facilitadas por el uso de las nuevas tecnologías a través de las redes sociales, páginas web, blogs, etc. Hay que utilizarlas de manera eficaz, no sólo aprovechando al máximo sus recursos, sino implementando sus capacidades, y adaptando las herramientas del mercado para optimizar el trabajo (Pérez et al., 2012).

Existen tres grandes retos que afrontar en el Trabajo Social Digital: qué sabemos de él, qué queremos aprender y qué deberíamos saber para hacer una utilización correcta del mismo. A lo largo de este trabajo vamos a intentar dar respuesta a todas estas cuestiones.

## 2.1 Sociedad digital

La sociedad del siglo XXI se la conoce por diferentes nombres; digital, de la información, electrónica, global, etc. Pero fue en la Cumbre de la Información de 2003 celebrada en Ginebra (Samassékou, 2003)<sup>2</sup>, cuando se definió el nombre por la que se la conoce más comúnmente, sociedad del conocimiento o de la información. En adelante se usarán indistintamente ambos términos para referirnos a ella, aunque existe la controversia que ambos términos no definen de la misma forma todo lo que engloba ya que todo conocimiento sí que es información, pero hay que saber separar la información fiable de la que no lo es (Siemens, 2006).

Aun así, la información es un factor para tener en cuenta para evolucionar socialmente (Castillo de Mesa, 2017b). Procesar, producir y reproducir información mueve laboralmente a un gran número de personas. La necesidad de información y comunicación para desarrollar una actividad es cada vez más importante ya que son el motor de cambio de la sociedad actual, sin perder de vista otros factores importantes en la sociedad digital a tener en cuenta como son Internet y la sociedad en red.

Hacemos referencia con todos estos términos a la evolución de la sociedad con el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) que facilitan crear, compartir y manejar información.

Hasta hace poco referirse al término sociedad de la información no era más que un concepto. Poco a poco se ha ido extendiendo a cada uno de los ámbitos de nuestra vida y hoy casi se ha convertido en una imposición. Este cambio tecnológico, tiene un alto precio ya que estamos dejando atrás otras tecnologías sin darnos cuenta de que han revolucionado la existencia del ser humano. Durante el siglo XIX se produjo una rápida revolución en las comunicaciones con inventos como la fotografía (1830), la máquina de escribir (década de 1860), el teléfono (1876), la telegrafía sin hilos (1895), etc., (Postman, 2018).

Cuando admitimos una tecnología, ésta va a entrar en la cultura de los individuos hasta el fondo, porque permite mejorar en muchísimos aspectos la vida del individuo, cambiando el significado de las cosas.

La entrada del ordenador fue rápida y en poco tiempo, alteró el significado de la palabra información cambiando el significado de las cosas y lo hemos aceptado

---

<sup>2</sup> II Coloquio de los Tres Espacios Lingüísticos, México, 2-4 de abril de 2003, celebrado un mes antes de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de 2003 en Ginebra: <http://www.oei.es/pensariberoamerica/IITEL.PDF>.

sin preguntarnos el porqué. En general, somos una sociedad predispuesta a la tecnología y entusiasta de ella. No nos damos cuenta de este fenómeno.

Las nuevas generaciones están ya gobernadas por las innovaciones tecnológicas, por lo tanto, hablarles de un mundo analógico, sin casi desarrollo tecnológico les resulta impensable. La información, su transmisión, su uso, almacenamiento y difusión se han convertido en un valor de cambio en nuestra sociedad (Castells, 1997).

Las habilidades sociales analógicas se están viendo mermadas. No es lo mismo interactuar “cara a cara” con una persona que en un entorno virtual, algo para tener en cuenta para las futuras generaciones de trabajadores sociales. No solo ha cambiado en dos o tres generaciones, sino que estamos hablando de un cambio muy rápido con diferencias en dos o tres años dentro de la misma generación.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento seguirá desarrollándose. En principio resulta prometedor el futuro que nos aguarda de prosperidad y libertad y de posibilidades a nivel profesional y personal, pero también se exige de un compromiso personal para la correcta evolución del buen uso de las TIC para que todos contribuyamos a un futuro seguro a nivel tecnológico.

El estar informado siempre ha sido relevante. En el siglo XVIII los medios escritos jugaron un papel importante para comunicar a la sociedad los movimientos del incipiente Estado Liberal. En el siglo XIX destaca el trabajo realizado por Joseph Pulitzer que marca el inicio del nuevo periodismo con la estrategia de dos tiradas de prensa sensacionalista al día. El siglo XX se caracterizó con la entrada de los mass media<sup>3</sup> (prensa, cine, televisión y radio) que asumirán un papel importante como fuentes de acceso al conocimiento donde hablamos de la sociedad en red (Castells, 2004) y de la comunicación tecnológica (Muñoz, 2009).

La sociedad de la comunicación tendrá un proceso de transformación lento para dar paso a la sociedad de la información que será la pauta configuradora de la sociedad del siglo XXI (Wolton, 1999 y Sánchez Noriega, 2002).

Pero la Sociedad de la Información está condicionada por el desarrollo tecnológico. Se va construyendo una nueva sociedad con un fundamento teórico distinto, basado en la teoría de la comunicación digital interactiva. Ya no es importante el mensaje, ni el emisor, ni el receptor, sino las interacciones en los espacios virtuales (Fuentes, Navarro y Vidales González, 2011).

---

<sup>3</sup> En referencia a los medios de comunicación de masas

Penty, en 1914 hace referencia ya a que el desarrollo no sería solo de las maquinas, sino que también sería importante la información y el poder comunicar dicha información (Penty, 1914).

Los orígenes del término información aparecen en Japón por los años sesenta por Yoneji Masuda a partir de su obra publicada en 1968. El sociólogo Manuel Castells en los años ochenta, de un modo más descriptivo examino el término a este nuevo paradigma para acuñar no la era informacional, con Internet como fundamento principal dentro de este nuevo modo de organización social. Pero en los años noventa se observa un cambio, la información no está solo ligada a Internet, sino que incluye la informática, la televisión, la radio y la microelectrónica (Bell, 1973). Todo ello da el paso a la sociedad post industrial o de la información (Bell, 1973), siendo sucesora de la sociedad industrial.

De la información se obtiene conocimiento, este a su vez va evolucionando, y, el conocimiento genera más conocimiento. Esta espiral resume el termino de sociedad de la información y del conocimiento de una forma gráfica y fácil. Los beneficios van a darse en muchas áreas, culturales, sociales y económicas, etc., facilitando el acceso a la información sobre cualquier campo. La facilidad para compartir y distribuir cualquier tipo de contenido está provocando un movimiento abrupto y de gran intensidad. La actualidad no tarda en *actualizarse* y llega a gran número de personas y organizaciones.

Por el contrario, nos enfrentamos a retos de tipo ético y tipo legal. A nivel ético, puede existir un posible riesgo de suplantación del protagonismo de los individuos. En ningún caso el individuo debe ser sustituido o relegado por las tecnologías. Las tecnologías son un medio y los individuos somos el fin. Somos protagonistas de las acciones y nuestros recursos son los medios tecnológicos. Este es el reto por mantener.

A nivel legal, conocer las normas y los derechos digitales que tienen las personas protagonistas de la acción. En el caso español, la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) 3/2018, de 5 de diciembre, supone no solo una ley para la protección de datos sino la garantía de tener unos derechos digitales para acceder, rectificar, cancelar o transferir información. Para que estos retos funcionen se necesita que todos los individuos sean conocedores de cuál es su marco de intervención y de sus implicaciones, si todos somos conscientes esto generará beneficios de lo contrario solo servirá para generar impunidad de movimientos.



La sociedad de la información en continuo crecimiento tiene que evitar las fracturas sociales que se están produciendo y que derivan en la brecha digital, (este concepto se define más adelante en el apartado 2.3 de este Capítulo en el que se lanza la pregunta sobre si somos digitalmente competentes). Esta brecha comprende las diferencias a nivel global que existen para el acceso de Internet sino también para el acceso a conexiones seguras. Además, se suman una multitud de variantes ya sea por tema económico, geográfico o de género. Por lo tanto, debe ir unido a una formación de los individuos que se pueden ver obligados con el tiempo a usar ese medio.

### **2.1.1 Internet y la sociedad de red**

Internet es la red que nos une a todos en el presente (Castells, 2001). Ya se hablaba de algo parecido a Internet en los años 60<sup>4</sup> pero solo se consolida como lo conocemos hoy en los años noventa. La novedad de esta herramienta consistía en que varios ordenadores estuvieran conectados entre sí y se comunicaran, por lo tanto, se puede considerar un medio de comunicación y así fue como protagonizó un cambio en el entorno de la comunicación (Castells, 2001 y Silverstone, 2006).

Internet se gestiona de forma independiente, con una comunicación libre desde su creación casi y esto es lo que atrae a números adeptos. Una tecnología creada por investigadores en un principio, pero han sido los propios usuarios de esta los que la han modificado constantemente. Una de sus aplicaciones más apreciadas, es el correo electrónico que hoy sigue gozando de gran popularidad y uso. Internet es global, su autoría no puede decirse que sea propia de EE. UU., ya que en Gran Bretaña a la vez también se estaba trabajando sobre la misma tecnología. Por un lado, Internet como red tecnológica y por otro, la interacción de la información y la comunicación dan lugar al nacimiento de lo que hoy conocemos como Tecnologías de la Información y la Comunicación, las TIC. Los dos procesos se han vuelto indisolubles (Brown y Duguin, 2000 y Anderson 2008).

Geográficamente sigue concentrada en el mundo desarrollado, aunque poco a poco está llegando a las grandes urbes del hemisferio sur y la idea es que llegue a cualquier lugar el mundo. Esfuerzos no faltan como el realizado por Elon Musk (dueño de la compañía Tesla) que lidera el proyecto Starlink. Este proyecto a día de hoy está en plena fase de desarrollo con la idea de crear una red global de Internet

---

<sup>4</sup> Los orígenes de Internet se deben al Departamento de Defensa de los Estados Unidos que fundó la agencia ARPA (Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada) en 1958. se usaron recursos procedentes del mundo universitario para alcanzar la superioridad tecnológica militar frente a la Unión Soviética (Castells, 2001).

sustentada por 42.000 satélites (González, 2020). La explicación a tanta expectación es porque este tipo de tecnología es devoradora de información y conocimiento.

Lo importante de Internet es que proporciona una comunicación horizontal entre ciudadanos, con una capacidad de comunicación masiva no mediatizada por los medios de comunicación en masa. Internet es más que una tecnología, es algo más, una convergencia entre la interconexión de plataformas de distribución y un medio de comunicación donde se dan y se expresan procesos sociales, intereses y valores que muestran cómo se desarrollan las sociedades actuales.

Se produce la convergencia digital con el acceso a la información en tiempo real en cualquier lugar del mundo, así como la posibilidad de comunicación con cualquier persona esté donde esté: por texto, audio o video sin que parezca que haya límites para ello (García, 2009), convirtiendo al mundo en la mencionada “aldea global” del visionario Marshall McLuhan.

Pero también tiene su parte negativa. Existen muchos debates abiertos con respecto a la privacidad y capacidad de control que ejerce la tecnología sobre nuestra vida íntima. Cada país tiene o está imponiendo un marco legal para controlar esta situación. La Unión Europea tiene desarrollado una política más estricta de privacidad, pero aun así la legislación europea es muy débil respecto a la de otras zonas del mundo. Existe una batalla hoy en día relacionada con fórmulas de encriptado que faciliten mantener la privacidad. Otro hándicap hacia esta política es el uso de forma perjudicial de la información.

Al margen de esta situación, hoy por hoy, Internet constituye una parte importantísima de nuestra forma de interactuar y comunicarnos. Teje una red en la que estamos todos inmersos. Se ha convertido en el epicentro del trabajo, de las comunicaciones y de lo que es más importante, del aprendizaje (Castells, 2002).

Ha dado paso al fenómeno de la web 2.0, donde se transforma el modelo comunicativo. No hay una base definida entre emisores y receptores. Las reglas de Internet permiten que todos sean receptores y emisores a la vez actuando de una forma colaborativa en la construcción de conocimiento (Romani y Kuklinski, 2009). Hoy ya se habla del fenómeno de la web 3.0, del Internet de las cosas, etc. Todo ello nos lleva a la reflexión de replantearnos la necesidad de la alfabetización digital del individuo, sus necesidades de aprendizaje para conseguir una mejora en las competencias que le van a dar la capacidad de actuar y participar en los entornos de la sociedad en red.

## 2.2 Papel del ciudadano en la sociedad digital

Las tecnologías digitales son el elemento transformador en las sociedades contemporáneas. Los discursos sobre la “revolución digital” abarcan ya a todas las esferas del conocimiento, (digitalización del trabajo, digitalización de los negocios, digitalización sanitaria, digitalización en educación., etc.) (Romani y Kuklinski, 2009) y sugieren en una transformación en proceso. Dispositivos móviles, conectividad, redes sociales, Big Data, etc., han supuesto un cambio radical.

Si estudios anteriores hablaban de una transformación digital en marcha, hoy en día con los últimos acontecimientos de la pandemia sufrida a nivel mundial, la aceleración está servida.

Aunque existe una globalización digital, esta no ha sido igual en todo el mundo. No todos los ciudadanos cuentan con las mismas oportunidades. Existen ciudadanos de primera y ciudadanos de segunda dentro de la sociedad digital. Las innovaciones técnicas interactúan con la sociedad digital logrando una transformación, pero no es igual para todos. ¿Por qué se realiza esta afirmación?, porque no todo el mundo tiene el mismo acceso a las tecnologías. Puede ser que una inmensa mayoría disponga de móvil, que tengan conectividad, que manejen redes sociales, que tengan competencias digitales, etc., pero no todos tienen acceso ni se tienen las mismas competencias digitales.

Esto crea una brecha digital entre los propios ciudadanos. En la sociedad actual, este acceso está marcando la diferencia y también el acceso a la propia información creando diferencias entre ciudadanos y entre países. Si antes existía un primer mundo y un tercer mundo donde la diferencia era el acceso al agua o a la electricidad, en la actualidad se le ha añadido la diferencia de acceso a la información, la diferencia de tener una buena conexión o no, permite un enriquecimiento en muchos aspectos.

La producción de conocimiento en Internet es casi ilimitada. El ciudadano con acceso a Internet y con herramientas digitales como el móvil, es capaz de aprender sobre cualquier tema que le interese o necesite. Internet ha abierto el acceso al conocimiento y a la información. Solo con teclear en un navegador una serie de palabras clave que definan la búsqueda, abrirá una ventana con cientos de resultados que hablarán sobre el objeto de estudio.

Además, este aprendizaje es casi constante debido a la mutación de información y de las herramientas digitales. De ahí que una de las prioridades no solo es conseguir el tener acceso sino dar herramientas a estos ciudadanos para que sean capaces de estar en un estado de aprendizaje constante que es lo que los convertirá

en miembros activos dentro de su comunidad. No existe excusa. Existen los mecanismos suficientes para hacerlo.

Plantea un cambio a nivel global de todo el sistema, tanto del sistema de aprendizaje, que es la pieza fundamental que estamos investigando en esta tesis, como de la entrada al mercado laboral. El nuevo paradigma educativo debe tener presente nuevas formas de aprendizaje. Los ciudadanos del futuro no necesitan conocimiento necesitan formación para saber aplicar ese conocimiento a las estructuras digitales.

Enseñamos a estudiantes con una gran variedad de antecedentes disciplinarios. La enseñanza es un instrumento para cambiar la forma en que nuestros estudiantes tienen que ver el mundo o acercarse a él. Es una oportunidad para comprometerse con la configuración tecnológica que se está demandando. Hay que hacer que los ciudadanos se cuestionen su futuro trabajo y sus futuras necesidades para afrontarlo. Estamos viendo ya nuevos horizontes que requieren un cambio en nuestra enseñanza.

Existe otro punto a considerar, la brecha digital. La sociedad de la información en continuo crecimiento tiene que evitar las fracturas sociales que se están produciendo y que derivan en la llamada brecha digital, con multitud de variantes ya sea por tema económico, geográfico o de género. Todo lo comentado anteriormente debe ir unido a dar una formación completa a los ciudadanos que se pueden ver obligados con el tiempo a usar el medio tecnológico. De ahí que surge una reflexión al respecto ¿somos digitalmente competentes?

### **2.3 ¿Somos digitalmente competentes?**

Ligado al concepto de sociedad de la información está el de brecha digital, como se ha comentado en el apartado anterior y que hace referencia a la diferencia entre los usuarios que usan las TIC abiertamente y aquellos que permanecen al margen bien por desconocimiento o por difícil acceso, produciendo un desfase de oportunidades.

La brecha digital está directamente relacionada con las infraestructuras tecnológicas, los dispositivos y las conexiones, el desconocimiento del uso de las herramientas, pero sobre todo con el concepto de capital cultural para transformar la información circulante en conocimiento relevante. Una definición sencilla que recoja que es la brecha digital se refiere a la separación que existe entre las personas que utilizan las TIC (Serrano y Martínez, 2002).

Cuando hablamos de brecha puede ser por varias causas. Los que tienen acceso o no a la tecnología, los que tienen o no capacidad de utilizar las TIC según el nivel de alfabetización de cada persona o también se puede referir a la capacidad de acceder a los contenidos digitales de calidad (Baigorri, 2000; Mattelart, 2001). Existen otros autores que amplían más la definición incluyendo la escasa habilidad o competencia de un sector de la población para manejar las herramientas tecnológicas (Hoffman, Novak y Schlosser, 2001 y Carracedo, 2003). Con todo esto podemos simplificar en dos niveles; los vinculados a la desigualdad de acceso y vinculados al conocimiento (Machado, 2017). La brecha digital presenta diferentes indicadores que miden el desfase de conocimiento respecto a las tecnologías de los usuarios. Se habla de tres tipos distintos, los analfabetos digitales, los migrantes digitales y los nativos digitales.

Aclarar que cuando se hace referencia al analfabetismo está directamente relacionado con el desconocimiento al acceso y a todo aquello que conlleve la reproducción, creación y discriminación de información de las TIC. Se ha constatado que hay personas que no son capaces de utilizar los dispositivos de hardware o software con lo cual su acceso para interactuar con las nuevas tecnologías es limitado. El analfabetismo digital genera barreras que impiden progresar a la velocidad que avanza las tecnologías. Sobre todo, entre generaciones de los años sesenta, donde la información se obtenía por medios impresos, radio o televisión. Después tenemos las migrantes digitales son aquellos que han aprendido a usar las TIC en la edad adulta y se han tenido que adaptar a los cambios para obtener y producir información.

Y, por último, los nativos digitales todos aquellos nacidos a partir de la década de los noventa<sup>5</sup>. Actualmente los avances son tan rápidos y continuos que incluso entre las generaciones más jóvenes se producen desfases de conocimiento tecnológico con dos o tres años de diferencia (Valencia, Topón, y Pérez, 2016).

## **2.4 Nuevo espacio público en construcción**

Todo lo expuesto anteriormente va a depender en gran medida de las aptitudes de los individuos frente a la incorporación de las TIC como parte de su aprendizaje (Compaine, 2001). Es importante empezar a trabajar en la inclusión digital, un asunto que nos influyen a todos. Este término fue acuñado en 2003 durante una campaña sobre los derechos de la sociedad de la comunicación de los ciudadanos

---

<sup>5</sup> En esta época se produjo el máximo boom de desarrollo tanto de Internet como de las herramientas tecnológicas.

en el que se habló de su importancia y que era imprescindible para las comunidades (Agustín y Clavero, 2010). Hoy en día hablar de inclusión digital es hablar de inclusión social, términos interrelacionados que deben abordarse de forma global y considerarse un derecho de todos los ciudadanos. (López y Samek, 2009).

En el año 2000, la ONU, en la Declaración del Milenio, hace referencia a qué posibilidades hay para reducir la brecha digital, (ONU, 2000). Más tarde en las Cumbres Mundiales sobre la sociedad de la información celebradas en 2003 y 2005, ya se habló de marcar un objetivo común a nivel mundial para eliminar dicha brecha digital (UTI, 2003 y 2005). En el marco europeo, se estableció el compromiso de revisar los diferentes planes europeos para el avance en la inclusión digital de los ciudadanos comunitarios, pero en la actualidad, aunque se ha dado un cierto avance queda todavía mucho que hacer en el desarrollo de infraestructuras y provisión de Internet para todos (Mesa y Martínez, 2015).

Respecto a España, también posee su propia Agenda Digital en la que uno de sus objetivos es la alfabetización digital y la eliminación de la brecha digital de toda la población y en especial de los colectivos más desfavorecidos. (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2016).

Centrándonos a nivel autonómico, Aragón posee la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información compuesta por diferentes departamentos como son el Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información (OASI), el Servicio de Diseño y Desarrollo de Servicios Públicos, el Servicio de Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información, el Servicio de Telecomunicaciones y El Servicio de Transformación digital. Todos estos departamentos trabajan en conjunto para difundir las TIC, favorecer la alfabetización digital y eliminar la brecha digital en las diferentes comarcas aragonesas (Gobierno de Aragón, 2021).

## **2.5 Políticas públicas de inclusión digital.**

El uso de tecnologías digitales en la actualidad es imprescindible. Según han ido aumentando los servicios de Internet y las aplicaciones a utilizar, la sociedad y las instituciones públicas se han tenido que ajustar a esta nueva realidad, la sociedad digital, y de esta forma disminuir poco a poco el compromiso relacionado con la brecha digital.

La Unión Europea en su reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se creó la directiva europea 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) en la que se establece las normas relacionadas con

la protección de datos de las personas, el uso de sus datos personales y su circulación.

En España, como miembro de la Unión Europea, se aprobó la Ley Orgánica de 3/2018, de 5 de diciembre, en relación con la Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Aprobada por unanimidad en las dos cámaras marco una conciencia social, jurídica y política sobre la regularización de los medios digitales.

Ambas normativas regulan el uso y tratamiento de los datos, por un lado, y de los derechos digitales por otro, que protegen al ciudadano europeo. Destaca el derecho a la “neutralidad de Internet” en el que se expone que todos los ciudadanos tienen derecho al acceso de Internet independientemente de su situación personal, social, económica o geográfica.

Se garantiza el acceso universal, asequible, de calidad y no discriminado por motivos técnicos o económicos. Además, el sistema educativo garantizará la plena inserción de los alumnos en la sociedad digital y el aprendizaje del uso de los medios digitales de forma segura y respetuosa, garantizando la intimidad personal y familiar y la protección de datos personales. Este ajuste ha ido acompañado de una transformación cultural que está marcando los procesos de digitalización.

Además, los diferentes países de la Unión Europea crearon la Agenda Digital, una política pública basada en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que su propósito era contribuir al desarrollo en materia económica y social de los diferentes países. De este modo las políticas de inclusión digital son aquellas que se definen para la democratización en el acceso a las tecnologías y permitir una plena inserción de sus miembros.

### **2.5.1 Agenda Digital de la Unión Europea**

Dentro de la Unión Europea la Comisión Europea propuso la Agenda Digital en 2010 (Unión Europea, 2010). Se puede considerar como una hoja de ruta a nivel comunitario creada para adecuar Europa y sus estados miembros a las TIC. Su objeto era impulsar la economía europea (Comisión Europea, 2010b) y sacar el máximo partido de los aspectos tecnológicos. Entre sus datos ya se pronosticaba que 16 millones de puestos de trabajo en 2020 requerirían de competencias digitales (Comisión Europea, 2010c). Sus objetivos eran tres: mejorar la velocidad de navegación, el mercado único de telecomunicaciones y el mercado único digital para las transacciones y operaciones comerciales (Comisión Europea, 2010b). A todo esto, hay que añadir la privacidad y protección de datos y la ciberseguridad (Comisión Europea, 2013).

Con todo ello hay tres aspectos importantes que se deben tener en cuenta. Por un lado, los escasos esfuerzos en investigación e innovación porque no se están realizando inversiones para su desarrollo en el ámbito de las TIC (Comisión Europea, 2004). Sus pretensiones para mejorar esto es favorecer aquellas inversiones que procedan de entidades privadas y a la vez aumentar el gasto público. En segundo lugar, la escasa capacitación digital y alfabetización (Comisión Europea, 2013a). La mayoría de los ciudadanos están en contacto con Internet, pero sigue existiendo una escasa capacitación y alfabetización digital además de aquellas franjas que están totalmente excluidas de estos procesos, por ejemplo, las personas mayores. Es importante fomentar la integración digital y la alfabetización en todos los estratos sociales.

Y, por último, la pérdida de oportunidades sociales (Comisión Europea, 2013b). La más importante la incorporación al mercado laboral. Una de las causas es la escasez de personas formadoras competentes para el sector de las TIC. Hay que dar prioridad a las competencias digitales y en uno de los sectores donde más se está proponiendo mejoras en el ámbito de la educación, donde se forjan los trabajadores del futuro (Comisión Europea, 2012). Se están desarrollando herramientas que permitan identificar las competencias digitales necesarias para el futuro. Por eso el fin último es conseguir un marco europeo para estos futuros profesionales (Unión Europea, 2010).

En el marco de la Unión Europea, las directrices están orientadas a superar todo lo anteriormente mencionado y superar las trabas que no permitan la inclusión digital. Desde todos los ámbitos se está realizando un esfuerzo en relación a los servicios públicos online, aunque no todos los países están consiguiendo alcanzar los indicadores propuestos en esta agenda.

### **2.5.2 Agenda Digital y políticas públicas en España**

Fue aprobada en 2013 en Consejo de ministros. Una estrategia para desarrollar acciones con relación a las telecomunicaciones y de mejora de la economía española en la sociedad de la información.

Esta Agenda marca los pasos a seguir en materia TIC para así intentar cumplir con los objetivos marcados en la Agenda Digital Europea hasta 2020 incorporando también los objetivos necesarios para el desarrollo de España en las telecomunicaciones y la economía. Se pretende mejorar los servicios públicos a los ciudadanos y mejorar la economía en el área de exportaciones. Uno de los objetivos marcados es desarrollar planes estratégicos para realizar un modelo más eficiente en el ámbito tecnológico orientado a todas las necesidades de los ciudadanos. El Plan Estratégico se basa en la referencia, excelencia y digitalización (RED). Se



elaboró mediante un modelo de participación en el que participaron los diferentes agentes implicados. A continuación, se representa en un cuadro los seis objetivos principales a cumplir en la Agenda Digital Española que se propusieron para adaptarse al rápido desarrollo tecnológico que caracteriza el sector de las TIC, (MINETUR, 2013).

Tabla 1. Objetivos principales de la agenda digital española

<b>O B J E T I V O S</b>	<b>1-Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.</b>	<b>Eliminar barreras Impulsar redes ultrarrápidas Uso eficiente del espectro radioelectrónico Mejorar servicios de banda ancha.</b>
	<b>2- Desarrollar economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española</b>	<b>Impulsar el comercio electrónico. Incentivar el uso de las TIC en las empresas Impulsar la distribución a través de internet de contenidos digitales</b>
	<b>3- Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales</b>	<b>Avanzar hacia servicios públicos de calidad entre ciudadanos y empresas Incrementar uso de servicios públicos Optimizar el empleo de las TIC en la administración pública Promover colaboración entre los distintos agentes Eliminar la brecha digital.</b>
	<b>4- Reforzar la confianza en el ámbito digital</b>	<b>Impulsar el mercado Reforzar las capacidades de confianza digital Impulsar la excelencia en organizaciones en materia digital.</b>
	<b>5- Impulsar el I +D+ i en las TIC</b>	<b>Incrementar la inversión pública. Fomentar inversión privada en innovación Fomentar innovación en empresas pequeñas y medianas. Participar en innovación en el ámbito internacional</b>
	<b>6- Promover inclusión y alfabetización digital y formación de nuevos profesionales</b>	<b>Fomentar la inclusión digital Fomentar la alfabetización digital Fomentar la capacitación digital Formar nuevos profesionales en TIC</b>

Fuente: Agenda Digital para España 2013, Ministerios de Industria, Energía y Turismo y Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

A lo largo de los años, los diferentes objetivos han tratado de reconocer el pacto de Estado realizado en la política de Agenda Digital. Estos objetivos han ido variando en el tiempo hasta la creación de una Secretaría de Estado para la digitalización, tratado de coordinar las medidas impulsadas en la Estrategia Europea de digitalización del objetivo 2020. Se ha buscado mejorar el dialogo social entorno a la digitalización y desarrollar macroproyectos de digitalización, así como realizar campañas de sensibilización al respecto. (CEOE, 2016).

En los últimas dos décadas el esfuerzo que se ha realizado para generar este avance digital en España, en línea con las agendas digitales europeas, ha sido enorme. Conseguir los objetivos de la Agenda Digital es de máxima importancia, pero se deben cubrir una serie de ámbitos prioritarios como son la educación y la formación necesarias para este proceso de avance digital. Lo mismo que favorecer la participación ciudadana con estímulos dirigidos al equipamiento digital y al impulso del sector digital con servicios acordes a este fin. Beneficio que se verá premiado en el desarrollo económico del país (MINETUR,2015).

Las diferentes estrategias como el Plan Info XXI, el programa España.es y el Plan Avanza junto a la Agenda Digital 2013, han supuesto la evolución necesaria en todos los aspectos para conseguir este avance digital. (MINECO, 2020).

En la actualidad, los nuevos retos para el avance digital 2025 que se están planteando giran en torno a cuatro ejes diferentes como son el despliegue de redes para la conectividad digital, la digitalización en la economía, la mejora en la administración electrónica y la formación en competencias digitales. A nivel de las administraciones autonómicas y locales se siguen manteniendo estos retos como bases generales. En lo que respecta a su aplicación dentro de Cruz Roja Española, aunque está distribuida por todo el territorio español, todas las asambleas siguen las directrices marcadas por Cruz Roja Española en Madrid para el avance digital para que influya en la respuesta más cercana e igualitaria posible. Conseguir estos retos posicionará a España de manera muy favorable en cuanto a su proceso de transformación digital.

#### ***2.5.2.1 Plan de Inclusión Digital y Empleabilidad***

Dentro de la Agenda Digital española, uno de sus planes está dedicado a la Inclusión Digital y Empleabilidad. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de los ciudadanos mejorando sus competencias digitales. Para su ejecución se crea la agencia Red.es cuyo objetivo es trabajar la convergencia digital con Europa y de esta forma mejorar los servicios públicos al ciudadano, así como la economía digital. Este plan está vinculado al Ministerio de Economía y Empresa que depende de la Secretaría de Estado para el Avance Digital. (Ministerio de Economía y Empresa, 2019).

En esta agencia se elaboran programas para el impulso de la economía digital, innovación y emprendimiento y formación para jóvenes y profesionales y el apoyo a la PYME para fomentar el uso eficiente de las TIC. Es un importante impulsador de la digitalización de los servicios públicos, de la economía y de la sociedad en general.

Este plan se aplica desde cuatro puntos: la accesibilidad, basada en favorecer el acceso a Internet, la alfabetización, cuyo objetivo es trabajar las competencias digitales básicas de la población, la igualdad, centrada en reducir la brecha de género en el uso de las TIC y por último la empleabilidad, basada en mejorar la formación para aumentar las posibilidades de acceso al mercado laboral.

Se trabaja sobre dos ramas; una orientada a los servicios públicos para la administración, donde se elaboran distintas facetas como proyectos de Ciudad Inteligente, Territorios Inteligentes, proyectos pilotos de Tecnología 5G, convenios con escuelas conectadas, e-Salud, cultura digital, ayudas para banda ancha, servicios de pagos telemáticos, planes sobre tecnologías del leguaje y el portal “Chavales” dedicado a informar sobre el buen uso de las TIC a padres, tutores y educadores y también reducir la brecha digital.

Otra rama está dirigida a mejorar la economía digital para las empresas con plataformas en transformación digital en PYMES, facilitar la inserción laboral de profesionales digitales y aumentar las habilidades y competencias profesionales, aspectos claves para desarrollar la economía digital de España (Ministerio de Economía y Empresa, 2019).

Estos proyectos se realizan gracias a la financiación de los fondos FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional) y el FSE (Fondo Social Europeo) dentro de Red.es, entidad pública empresarial perteneciente al Ministerio de Economía y Empresa que depende de la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

Existe una clara implicación a nivel de las entidades públicas para el avance digital en procesos de desarrollo territorial con una red adecuada de infraestructuras que cubran todos los campos aprovechando las potencialidades que ofrecen las TIC (Florida, 2002).

La mayoría de las actuaciones del e-Government están dirigidas solo al ámbito de aliviar la carga administrativa de las administraciones. La transformación digital no se trata solo de base de datos conectados, sino que se busca detectar nuevas necesidades que pueden ser resueltas a través de los entornos digitales y aprovechar dichas oportunidades.

## 2.6 Retos del ciudadano digital

En todo el mundo existe una conciencia colectiva sobre la transformación que está sufriendo la sociedad con la interrupción de Internet y las nuevas tecnologías. España no es una excepción. A lo largo de las últimas décadas, los diferentes Gobiernos de España han ido avanzando en el ámbito digital. Este avance se ha visto cada vez más necesario en el escenario actual de transmisión del coronavirus SARS-Cov-2 de la COVID19, reactivándose la necesidad de mejorar e impulsar el uso de las tecnologías.

Pero igual que nos abre un mundo de posibilidades, también tiene su lado de riesgo. Unos riesgos que debemos conocer. La mejor fórmula para su conocimiento es a través de la educación en el uso responsable de las tecnologías.

El pilar fundamental para conseguir este reto es formar a la ciudadanía y uno de los puntos para comenzar es la comunidad educativa, profesores y alumnos deben aumentar sus competencias digitales. (Marques, 2009). ¿Cuáles son los retos del ciudadano digital?

Las iniciativas de formación puestas en marcha tienen el propósito de alcanzar una ciudadanía digital, además de dotarla de una responsabilidad digital. Para ello hay que desarrollar competencias y habilidades digitales que deben unirse a las capacidades que tradicionalmente se requerían para ser un buen ciudadano.

Estas variables entrañan un comportamiento determinado dentro de cada sociedad. En la actualidad diferentes estudios (Marques, 2009, Florida, 2002 y Ministerio de Economía y Empresa, 2019) han demostrado que en la sociedad digital los ciudadanos tienen que desarrollar o tener una serie de aptitudes y actitudes para una correcta inclusión social como son:

- ✓ Aprender y generar conocimiento en la red
- ✓ Organizar y evaluar información en formatos digitales
- ✓ Responsabilidad y seguridad
- ✓ Comunicación digital
- ✓ Gestión dispositivos y entornos digitales

Junto a las capacidades y habilidades tradicionales, el ciudadano digital debe ahora sumarle las capacidades y habilidades digitales, como aparecen en la siguiente ilustración.

*Ilustración 3. Retos del ciudadano digital*



Fuente: Elaboración propia. A partir de Marques (2009).

El ciudadano digital actual debe tener:

1. Competencias y habilidades tradicionales. Competencias básicas que integran conocimientos y destrezas del ser humano, junto a las habilidades básicas como son el aprendizaje, la percepción o la memoria deben ser las bases para modelar al ciudadano digital.

2. La capacidad de aprender y generar conocimiento. Esta capacidad se relaciona con ser capaz de producir conocimientos y publicar esa información utilizando las herramientas digitales. Redactar, almacenar dar formato a textos, en definitiva utilizar programas ofimáticos.
3. Organizar y evaluar la información en formatos digitales. Seleccionar información y saber manejarse por la red informática como es Internet, usar base de datos, conocer múltiples fuentes de información.
4. Responsabilidad y seguridad. Saber gestionar identidades digitales, así como respetar los ámbitos de propiedad digital.
5. Comunicación digital. Saber comunicarse mediante los dispositivos digitales y los softwares además de participar en los entornos virtuales.
6. Gestión de dispositivos y entornos digitales. Se relaciona con la comprensión y utilización con eficacia de los dispositivos digitales y los sistemas informáticos con los que se relacionan.

Más que saber utilizar las tecnologías, hay que ser capaces de manejarlas. Este es el reto del ciudadano digital a nuestro entender, y de ahí la necesidad de conocer el concepto de TIC y de competencias digitales.

La construcción de la ciudadanía digital es uno de los retos para la educación. Desde esta parcela del conocimiento se debe moldear a los futuros ciudadanos para que creen un pensamiento crítico y den sentido a la información, sepan resolver problemas y navegar por los diferentes medios con absoluta confianza sin que el ciudadano sienta con ello la pérdida de su privacidad, es uno de los grandes retos a enseñar tanto como el control sobre la protección de datos. De ahí la importancia de la alfabetización digital.

Muchos confunden el hecho de que el ciudadano sabe utilizar las TIC con el hecho de que tienen un buen manejo de ellas. Nada más lejos. El uso, a nivel de usuario, de las TIC no garantiza que los ciudadanos estén alfabetizados digitalmente.

El papel de la educación en este proceso es importantísimo ya que dentro de las aulas se pueden desarrollar habilidades para comprender y moverse por los entornos digitales confiriendo a los nuevos ciudadanos un mayor dominio.

Lo relevante en este proceso formativo es aprender a aprender. El proceso de alfabetización digital de conocimiento de las TIC y del desarrollo de las competencias digitales, no solo debe centrarse en esos conocimientos técnicos sino ampliar más la visión hacia el futuro e integrar los conocimientos digitales para ser usuarios conscientes y críticos de las TIC.

Por eso la alfabetización digital (como veremos en el Capítulo III) recoge un complejo mundo de habilidades y capacidades que bien merecen ser descifradas siendo imprescindible conectar esta vertiente con la educación (lo desarrollaremos en el Capítulo IV) y todo ello creará un individuo capaz de desenvolverse en su vida cotidiana así como en el ámbito laboral (como explicaremos en el Capítulo V).





## CAPÍTULO III

---



### 3 TIC Y COMPETENCIAS DIGITALES

El objetivo de este capítulo es sondear sobre la terminología implicada en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sobre todo aquellas que se refieren a las destrezas, habilidades y actitudes necesarias en el siglo XXI, para las competencias digitales, conjunto de conocimientos y habilidades que permiten un uso seguro y eficiente de las tecnologías (Rangel, 2015), y la alfabetización digital, capacidad de una persona para realizar diferentes tareas en el ámbito digital (Piscitelli, 2009).

Es importante para esta tesis aclarar los significados de ambos conceptos, con el fin de realizar una correcta interpretación de los datos relacionados con la investigación. Además, es necesario destacar la gran proliferación de términos relacionados con estos dos conceptos propuestos por autores de distintos países. De ese modo solamente vamos a tener en cuenta la terminología en inglés de ambos conceptos. Todo ello nos dará respuesta a la siguiente cuestión que nos preocupa en nuestra investigación ¿Qué tiene que ver todo esto con los futuros trabajadores sociales?

#### 3.1 TIC. Tecnología de la Información y la Comunicación

El origen y primera época de las tecnologías se origina con la invención de los ordenadores. Eran grandes computadoras, procesadoras de datos. Más adelante, evolucionaron a los ordenadores personales como hoy los conocemos. El último gran paso por ahora fue la aparición de Internet.

Este conjunto dio un gran impulso a las tecnologías y también al acceso a la información de manera rápida, lo que hace que la información en si misma se convierta en la materia prima más cotizada de este milenio. Ya no son importantes la materia prima natural, sino que es más importante la riqueza de conocimiento. Las TIC, se han convertido en gestores de cambios políticos y sociales. Los individuos no se identifican ya con una zona o cultura ya que cada individuo del mundo se puede vincular con el grupo social o cultural que más le convenga. Esto conlleva un cambio en el planteamiento de las agendas de los gobiernos para adaptarse a la nueva Sociedad Digital y a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

En un principio se hablaría de las TI (Tecnología de la Información) cuyo concepto aparece en los años 70 y que alcanza su apogeo en la década de los 80. Más tarde cambiaría su singladura a TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) porque a todo el proceso anterior se une la acción de conocer.

¿Pero en realidad como se definen las TIC? Simplemente son el conjunto de tecnologías y actividades (hardware y software) desarrolladas para gestionar información, procesarla y enviarla. Si a esto le unimos que se trata de un flujo global pues tenemos la respuesta al fenómeno que se está viviendo en este milenio (Belloch, 2015).

Los países consideran que las TIC pueden ser un facilitador para su desarrollo en materias como salud, educación y empleo, como bien se constata en las cumbres mundiales de la sociedad de la información (CMSI, 2003 y 2005) y en sus acciones de la ONU y UNESCO. Por eso es importante señalar las características únicas que tienen las TIC (Accenture, Markle Foundation and UNPD, 2001):

Tabla 2. Características generales de las TIC

Características generales de las TIC	
1-	Fenómeno universal aplicable a todos los ámbitos de la actividad humana.
2-	Factor clave en la creación de redes. Aquellos que tienen acceso salen beneficiados.
3-	Difusión de la información y el conocimiento sin fronteras y para todo el mundo.
4-	Naturaleza digital del producto hace que se coste sea mínimo o nulo.
5-	Capacidad de almacenar, recuperar, ordenar filtrar, distribuir y compartir hace que cualquier proceso sea más fácil y eficaz.
6-	Capital intelectual se convierte en fuente de valor.
7-	Reducción de intermediarios.
8-	TIC es igual a globalidad.
9-	No importa las políticas, ni las estructuras jurídicas ni de mercado.

Fuente: Elaboración propia basada en la tabla de características de las TIC del informe final de la Iniciativa Digital Opportunity. (Accenture, Markle Foundation and UNPD, 2001:9)

Los criterios de éxito a nivel individual dependerán de las destrezas y habilidades en las alfabetizaciones y las competencias digitales. Lo mismo que para una organización o empresa, van a depender en gran medida de su adaptación a las innovaciones tecnológicas y a su habilidad de explotarla en su beneficio.

La característica fundamental de los ciudadanos del siglo XXI va a ser la efectividad. En esta tesitura entra también en juego el Trabajo Social buscando los beneficios que podemos obtener de la adaptación de estas tecnologías en el ámbito social.

### **3.2 La alfabetización digital**

Como hemos mencionado anteriormente, con la entrada de Internet en el siglo XX, la comunidad internacional toma conciencia de que hay que adaptar una serie de términos a esta circunstancia.

El fenómeno de Wikipedia, enciclopedia libre editada de manera colaborativa creada en 2001 y la web 2.0 que apareció en 2004 supuso la base estructural para recuperar el modelo de comunicación en el que un emisor transmitía un mensaje a un receptor o a una audiencia. Este modelo se adoptó no solo a nivel de comunicación sino también en los procesos educativos (Aparici, 2010). Las reglas de Internet van a permitir el que se comunique de una forma colaborativa, entrecruzándose la producción, el consumo y la difusión de la información.

Las aportaciones de la web 2.0 son muy diversas, desde la producción de contenidos, el auge del software social y libre, la participación colaborativa, utilización de herramientas sencillas de forma intuitiva y el trabajo en red con la cooperación entre iguales (Castaño, 2009). Todo ello es el punto inicial para pensar que es necesario hablar de unas nuevas habilidades y destrezas para la sociedad del siglo XXI. Es en este periodo es cuando se consolida el término “alfabetización digital”. El término en sí se utilizó a partir de los años 90 por varios autores. La primera referencia la realizó Glistler, (1997) como la habilidad de descifrar y manejar la información que se obtenía de los ordenadores. Ser capaces de entender y procesar la información que aparece en la pantalla tras una búsqueda se tornaba necesario. Pero lo más importante, tal como definió Glistler, no era el conseguir la habilidad en sí, sino la capacidad de poder aplicarla a nuestra vida diaria.

Una definición más completa es la que lanzan autores posteriores para referirse a la alfabetización como la capacidad de leer e interpretar los textos, sonidos e imágenes multimedia, además de ser capaces de reproducir texto e imágenes y aplicar nuevos conocimientos adquiridos (Kress, 2006, Rosado y Belisle, 2006).

A partir de 2006 aparece la expresión de Web 3.0, para promocionar las mejoras dadas sobre la Web 2.0 refiriéndose a la interacción de los usuarios con Internet. Una Web capaz de interpretar e interconectar datos con mayor interactividad con acceso desde diferentes dispositivos y formas (Cope y Kalanzis, 2009).

El objetivo de la alfabetización no es otro que enseñar las habilidades y conceptos básicos de informática para que las personas sean capaces de utilizar las tecnologías en su vida cotidiana y desarrollar nuevas oportunidades sociales y laborales.

También cabe destacar que dentro de la alfabetización existen diferentes niveles. Se miden desde el más básico, donde se habla de habilidades elementales, (por ejemplo, hacer publicaciones en Facebook o Instagram) un nivel intermedio, que reconoce la capacidad de usar las tecnologías para mejorar la calidad de vida del ciudadano (por ejemplo, ser capaces de programar una acción para que se realice posteriormente) y por último un nivel superior en el que el usuario digital ya es capaz de crear contenidos y producir conocimiento (Kress, 2006).

Replantear la alfabetización digital de los individuos y sus capacidades de aprendizaje es necesario para encaminar el desarrollo de las competencias hacia la capacidad de actuar y participar en la Sociedad Digital. El papel de la alfabetización digital en la sociedad actual es crucial ya que ayuda a los ciudadanos a comunicarse y mantenerse al día de todos los acontecimientos sociales, mantener el contacto con otros, transmitir información, capacidad de comprar y vender, capacidad de obtener diferentes servicios, etc. De ahí la importancia de que todos los ciudadanos a parte de tener acceso a las tecnologías tengan una adecuada alfabetización digital lo que evitara el que se produzca desigualdad social.

Según Kress (2006), para conseguir una plena alfabetización la fase inicial del proceso se debe realizar con un proceso sistemático dentro de la educación básica, donde se va a trabajar el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para dar respuesta a las necesidades productivas de la sociedad. No ser consciente de esta necesidad puede originar individuos que van a considerarse “analfabetos digitales” limitando su pleno desarrollo y su participación total en la sociedad. Y no solo eso, sino que también puede afectar a su entorno familiar.

La alfabetización es la clave de la inclusión dentro de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Es tal su importancia que hay que desplegar una estrategia educativa adecuada para alfabetizar y aprender en relación al ámbito digital. Si se consigue, el individuo será capaz de desenvolverse dentro de la Sociedad Digital pudiendo aprovechar las ventajas de las TIC (Kalanzis, 2009).

### **3.3 Competencia y habilidad**

En algunas ocasiones no se usan con corrección los términos lingüísticos para aplicar a cada situación. No es lo mismo hablar de habilidad que hablar de competencia en el ser humano. La habilidad está relacionada con una capacidad innata que posee la persona para realizar una tarea (Rangel, 2015). Sin embargo, una competencia se puede definir como la capacidad humana de desarrollar algo o de aprender a través de las aptitudes, habilidades, compromisos y recursos que se adquieren a lo largo de la vida del individuo (Gómez del Castillo y Gutiérrez, 2015). Por eso las competencias están muy relacionadas con el conocimiento y las ganas de aprender y las destrezas que los individuos poseen.

Algunas personas dominan unas competencias más y otras menos (Gumbau y Nieto, 2001) mientras que para otros autores las competencias son como un conjunto de saberes que nos llevan a una actuación concreta (Tobón, 2012). La competencia se consigue cuando se es capaz de realizar una tarea por experiencia y con conocimiento. Nuestro interés se va a centrar en las competencias.

Existen diferentes tipos de competencias. Dentro de este estudio las competencias que más nos interesarían serían las relacionadas con la actividad profesional. Estas serían transversales para el ámbito laboral como la capacidad de aprender constantemente, trabajar en equipo, resolver problemas, etc. Pero en la actualidad estas competencias, aunque se tienen en cuenta no son suficientes. Se necesitan además competencias digitales.

#### **3.3.1 Competencia digital**

La primera definición sobre competencias digitales surge en 2006 dada por el Parlamento Europeo y el Consejo Europeo. Esta definición se refiere exclusivamente al uso seguro de las TIC en todos los ámbitos (trabajo, ocio, comunicación). Todo ello en complementación de saber usar los dispositivos electrónicos para almacenar, evaluar, reproducir, intercambiar información y participar a través de Internet (Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2013). Para otros autores (Gisbert y Esteve, 2011) las competencias digitales son el resultado de la suma de una alfabetización digital múltiple, es decir, está unido de forma directa el aprovechamiento de la tecnología no solo para el uso propio sino para la sociedad. En definitiva, todos los autores coinciden en que las competencias digitales son la suma de capacidades y habilidades aplicadas a las TIC tanto en nuestro entorno social como profesional.

En definitiva, se define competencia digital como el conjunto de habilidades que permiten un uso seguro de las TIC y la capacidad de procesar, almacenar, compartir y desarrollar contenidos multimedia (Aparici, 2010).

Cuando se fomentan todos estos aspectos, tanto habilidades como capacidades, en relación con las tecnologías, pasan a convertirse en habilidades digitales. La información pasa a convertirse en conocimiento.

Para afirmar que se tienen competencias digitales, se necesitan manejar diferentes aspectos que son complementarios entre sí. Por un lado, el manejo de una serie de herramientas (uso de ordenadores, tablets o teléfonos) y por otro de conocimientos de programas (procesador de texto, hoja de cálculo, correo electrónico), de medios de comunicación (foros, chat, correo), de búsqueda y reconstrucción de información, así como de sistemas para compartirla (Wiki, blog, podcast...) (Adell, 2005). Estos aspectos se desarrollarán con amplitud a lo largo de los epígrafes siguientes buscando proporcionar a los futuros trabajadores sociales de las competencias digitales necesarias para desenvolverse dentro de los nuevos entornos laborales que se les plantean.

*Ilustración 4. Aspectos que forman parte de las competencias digitales*



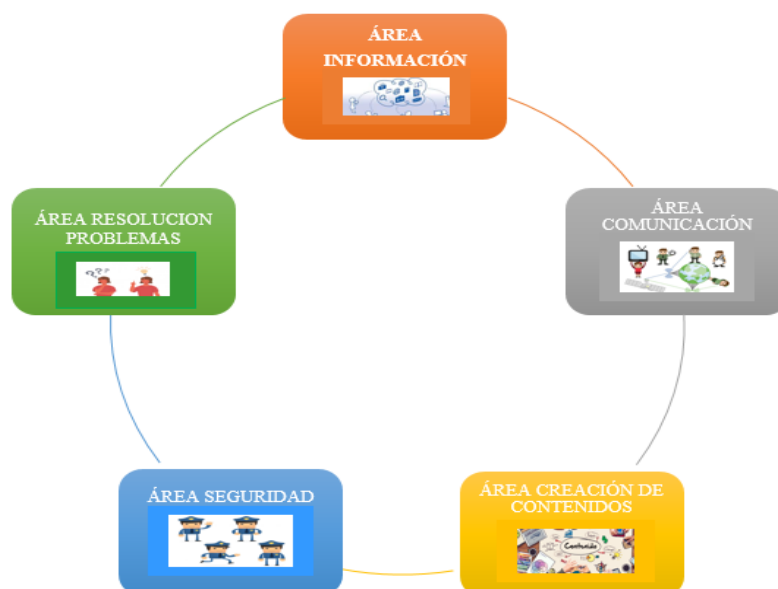
Fuente: Elaboración propia



### 3.3.1.1 Áreas de las competencias digitales

Las competencias digitales que deben tener los ciudadanos según la publicación del DIGCOMP 2.0: The Digital Competent Framework for Citizens del servicio de Ciencia y Conocimiento de la Unión Europea (Yuorikari, et al., 2016) están divididas en cinco áreas principales que engloban todas las competencias serían necesarias que los ciudadanos desarrollaran para una buena integración en la Sociedad Digital.

Ilustración 5. Áreas de las Competencias Digitales



Fuente: Elaboración propia

Estas cinco áreas hacen referencia a la capacidad de utilizar los conocimientos y habilidades tecnológicas que ayuden a optimizar de forma eficiente los procesos en todas las áreas de nuestra vida.

### 3.3.1.2 *Las Competencias y sus variables*

El marco europeo del DIGCOMP (Yuorikari, et al., 2016) clasifica en cinco áreas las competencias digitales. Éstas a su vez se dividen en diferentes niveles para tener en cuenta que ayudarán a medir el nivel de competencias alcanzado en cada área por los individuos. Estas cinco áreas competenciales se subdividen en veinticinco variables relacionadas que pasamos a redactar comentar a continuación:

1. **Área de Información.** En esta área lo que se valora es que los individuos sean capaces de identificar, localizar, obtener, organizar y analizar la información digital, siendo capaces de ajustar las búsquedas, utilizar filtro para obtenerla y controlar vocabulario específico para una búsqueda proactiva. Las diferentes variables que medir son: navegación en entornos digitales, selección de información y contenidos, almacenamiento y recuperación de datos de información.
2. **Área de Comunicación.** Capacidad de comunicarse con otros en los entornos digitales utilizando diferentes dispositivos y aplicaciones digitales, además de ser capaces de utilizar los diferentes formatos de comunicación según destinatarios específicos. Las diferentes variables por medir son: trabajar y utilizar herramientas digitales, mandar correos electrónicos, usar redes sociales y chat, utilizar servicios digitales públicos (Anillo Digital Docente, Salud Informa, citas online con administración...), crear y gestionar múltiples identidades digitales, ser capaz de manejar datos digitales (Netiqueta) y gestión de la identidad digital.
3. **Área de Creación de Contenidos Digitales.** Ser capaz de crear y editar contenido digitales nuevos o bien reeditados, además de ser capaz de tener conciencia de los derechos de autor para no caer en la apropiación indebida. Las diferentes variables que medir son: desarrollo de contenidos digitales, integración y reelaboración de contenidos digitales (hacer fotos y editarlas, crear y editar textos e imágenes, hacer presentaciones, grabar videos), derechos de autor y licencias y programación.
4. **Área de Seguridad.** Ser capaces de proteger datos personales e información, utilizando las herramientas de seguridad digital y con un uso responsable. Las diferentes variables por medir son: protección de dispositivos, protección de datos personales e identidad digital, protección de la salud y protección del entorno.

5. Área de Resolución de Problemas. Ser capaces de identificar problemas, tomar decisiones y utilizar las herramientas digitales apropiadas para ello. Además, en esta competencia destaca el ser capaz de actualizar nuestros conocimientos, así como enseñar a otros. Las diferentes variables para medir son: resolución de problemas técnicos, identificación de necesidades y respuestas tecnológicas, Innovación y uso de tecnología creativa y, por último, enseñanza en uso de tecnologías.

Las áreas en si no son específicas y estancas, sino que se interrelacionan unas con otras, aunque sí se señala una diferencia. Las tres primeras áreas, aunque no tiene relación entre ellas engloban variables relacionadas con destrezas y actitudes relacionadas con los entornos digitales. Mientras que las dos últimas áreas se refieren a actividades realizadas a través de los medios digitales.

Así mismo destacar que cada variable o competencia relacionada puede ser medible entorno a tres niveles, básico (con una serie de características como son navegar por internet, realizar búsquedas básicas, gestión de correo electrónico, manejo de aplicaciones como Word, Excel...), avanzado (todas las características del nivel básico más aplicaciones multimedia, sistemas operativos, etc.) y el nivel administrador (al que todo lo anterior se le suma el manejo de redes de comunicación, móviles, diseño web, control remoto, trabajo en línea) dependiendo del perfil tecnológico del individuo.



## CAPÍTULO IV

---



## 4 PARADIGMA EDUCATIVO EN LA SOCIEDAD DIGITAL

Hay que tener presente que las innovaciones tecnológicas están relacionadas en mayor o menor medida con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y a su vez, estas se han convertido en un pilar fundamental en el ámbito educativo.

Si se analizan las diferentes aportaciones dadas en el Libro Blanco de Competencias Digitales de la Unión Europea (Libro Blanco, 2018) en el que hace referencia a que los profesionales requieren de nuevos enfoques para asumir el nuevo tipo de trabajo que la Sociedad Digital está marcando, especializándose en la investigación en innovación de estas nuevas formas de actuación a través de las tecnologías. Mientras que en el Libro Blanco del Diseño curricular del Grado de Trabajo Social (Libro Blanco del diseño curricular del Grado en Trabajo Social, 2014) ya se hace referencia a la importancia que tiene el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el que se inscribe la profesión.

Por eso se habla de que se tienen que plantear cambios en la formación de los trabajadores sociales, siendo uno de los puntos el relacionado con las Tecnologías de la Información y Comunicación como fuente tanto de inclusión como exclusión de los individuos y en los que los trabajadores sociales deben desarrollar habilidades y competencias para trabajar en ello. Todo ello va a definir el perfil del futuro profesional. Este perfil se debe formar desde el ámbito educativo superior, como es el universitario, para que se adapte a las necesidades del mercado laboral. Pero ¿El sistema universitario está asumiendo esta mayor complejidad para la incorporación de los futuros profesionales?

### 4.1 Tecnología, competencia y Sociedad Digital

La educación, pilar común a todos los países, es un derecho recogido en las diferentes legislaciones de los países como base para formar a los ciudadanos. Ahora bien, la sociedad en la que estamos inmersos está cambiando en el uso de instrumentos, recursos y procedimientos empleados, y a esto es lo que denominamos tecnología (Postman, 2018). En las últimas décadas la transformación estructural que ha motivado la revolución digital y la aplicación de nuevas tecnologías ha cambiado nuestra visión de la sociedad (Castells, 1999a). El uso de una tecnología

implica tener competencias en su uso. Por lo tanto, ser competente en su uso implica un prestigio que nos diferencia del resto.

A lo largo de la historia se han producido grandes avances tecnológicos que han ido transformando el mundo que conocemos, pero los que más nos interesan en esta tesis son los relacionados con la información y el conocimiento.

Uno de los más destacados ha sido la imprenta. La revolución de la imprenta dio lugar a que los medios escritos jugaran un papel fundamental en la proliferación de la información dando lugar a un acceso más fácil a los diferentes estratos de la sociedad a esa información. Otros inventos destacables en la transmisión de información han sido la radio y la televisión. En el siglo XX ocurren varios eventos que diferenciaran este siglo. Es el siglo de los “mass media” o medios de comunicación de masas. El desarrollo tecnológico con los medios impresos, la radio y la televisión y el cine asumieron un papel importantísimo en la comunicación de información a los ciudadanos (Ortovela, 2004). Pero en la última mitad del siglo XX la Sociedad de la Comunicación cambia. Aparece un nuevo invento capaz de almacenar información, y no solo eso, sino que con el tiempo sería capaz de transmitirla en red. Si hasta ahora los procesos de comunicación se basaban en un emisor activo y un receptor pasivo, a partir de ahora ocurre al revés el receptor se vuelve activo y el emisor pasivo (Fuentes y Vidales, 2011). Aparece también una nueva teoría, la teoría de la comunicación digital interactiva, donde el punto importante no es ni el emisor, ni el receptor, ni el medio, sino la comprensión de los espacios virtuales (Fuentes y Vidales, 2011).

Todas estas innovaciones técnicas cambian la forma de acceder a la información y al conocimiento. El reto que queda ahora es cultivar la competencia en el uso de esta tecnología a través de la educación en la sociedad actual, conocida como Sociedad Digital.

La Cumbre Mundial de la Información y del Conocimiento de 2003, en Ginebra dio a conocer el término de Sociedad Digital. Los diferentes países buscaron un consenso para definir los cambios que se estaban produciendo en relación con la tecnología, la competencia y la potencialidad que se veía a la misma para un futuro inmediato. Ese consenso los llevó a una conclusión, la educación siempre está asociada al progreso de las sociedades y vinculada al nivel de desarrollo de los países según cuales sean, ya que no es lo mismo la educación en países del primer mundo frente a los países del tercer mundo.



## 4.2 La educación en el siglo XXI

Para contextualizar la educación en el siglo XXI tenemos que mirar hacia atrás, hasta finales del siglo XX donde aparece el Informe Delors. En 1996, la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI presidida por Jacques Delors, presento en la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) un informe en el que el lema de aquella comisión era “la educación encierra un tesoro”, en el cual se proponían cuatro pilares fundamentales para plantear la educación del siglo XXI. En este informe se hablaba de las habilidades y actitudes necesarias para los nuevos ciudadanos de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Tabla 3. Pilares fundamentales para la educación del siglo XXI

<b>Pilares fundamentales para la educación en el siglo XXI</b>	
<b>Aprender a conocer</b>	Motivar al alumno a crear sus propias estrategias de estudio utilizando las tecnologías.
<b>Aprender a hacer</b>	Resolución de problemas con los conocimientos adquiridos en clase relacionados con el quehacer diario.
<b>Aprender a convivir</b>	Implementar juegos o dinámicas.
<b>Aprender a ser</b>	Retroalimentar para que sean capaces de identificar sus fortalezas y oportunidades.

Fuente: Elaboración propia<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Nota: basada en el informe Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. Francia: UNESCO (1996). Disponible en: [http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf#xml=http://www.unesco.org/ulis/cgi-bin/ulis.pl?database=&set=00575C41F4\\_0\\_91&hits\\_re c=1&hits\\_lng=sp](http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf#xml=http://www.unesco.org/ulis/cgi-bin/ulis.pl?database=&set=00575C41F4_0_91&hits_re c=1&hits_lng=sp)

El primer pilar hacía referencia a que cada individuo debe comprender el mundo que le rodea y así desarrollar sus capacidades profesionales. El propósito es enseñar al alumno a tener una cultura general amplia de diversos temas, pero a la vez estimular su sentido crítico para que fuera capaz de descifrar la realidad y de investigar sobre ella, ya que el proceso de adquisición de conocimiento no termina nunca.

El segundo pilar, hacía alusión a cómo poner en práctica los conocimientos adquiridos en la educación superior o universitaria en el área profesional. Eso significaba adaptar las enseñanzas al mercado laboral. No solo se debía hacer un esfuerzo en preparar al individuo en relación con los conocimientos, sino que había que personalizar la formación en el desarrollo de competencias cada vez más necesarias ya que se aumentaban las tareas intelectuales que se pedían en el mercado laboral.

El tercer pilar es uno de los mayores retos a conseguir. Este pilar está íntimamente ligado a la competitividad. Algo muy desarrollado en el mundo laboral sobre todo en lo relacionado a la competitividad individual. En este informe se recogía la importancia de crear desde las aulas un ambiente donde esta circunstancia no se agrave y donde se pudieran formular proyectos comunes. Una característica importante del proyecto en común es que nos hace conocernos primeramente a nosotros mismos para poder apreciar a los demás y que la competitividad sea sana. Esta característica es muy importante generarla desde las aulas para enseñar a los alumnos a trabajar en proyectos cooperativos motivadores que se escapen de la rutina de clase.

El último pilar hacía mención al desarrollo integral del alumno como persona, que se destacaba en conseguir un pensamiento autónomo y su propio juicio. Hay que dotar al alumno de líneas donde pueda desarrollar su creatividad que a la vez le permitan comprender el mundo que les rodea.

Estos pilares serán fundamentales para no menospreciar las posibilidades de cada individuo y conseguir las competencias necesarias junto con las tecnologías, que van a aportar un enriquecimiento continuo de conocimientos tan necesarios en la educación de las futuras generaciones y que necesitaran para desarrollar los talentos necesarios para la incorporación en el mercado laboral. Estas cuestiones nos abrirán los ojos a la hora de contextualizar la educación del siglo XXI (López, 2012), teniendo en cuenta que actúan varios factores en la ecuación: las TIC, los alumnos, los docentes y la metodología.

#### 4.2.1 Las TIC

Las TIC son las herramientas que ayudan a la búsqueda de información y de conocimiento. Van a proporcionar una nueva dimensión en la forma de comunicarnos, con una visión más global en la hiperconectividad y en el ahorro de tiempo y espacio. No hay que ver las TIC como un instrumento de cambio sino como un instrumento de mejora puesto a nuestro servicio (López Peláez y Marcuello, 2018).

No obstante, han cambiado la forma de ver muchos ámbitos de nuestra vida, siendo un factor determinante en la forma de socializarnos y de interactuar en ámbitos tan variados como la educación o en el mercado laboral que son dos de los factores que nos ocupan en esta tesis doctoral.

En relación con la educación, es un factor que no se debe despreciar y que está comenzando a ser determinante en su evolución para el futuro. En algunos círculos educativos prefieren referirse a las TIC como herramientas, mientras que en otros espacios se habla ya de las TIC como moldeadores de la educación, creando una educación distinta aplicable a las necesidades del mercado laboral (Adell y Castañeda, 2012).

Su importancia no radica en que cambios que provocan en la educación sino los usos que de ellas podemos obtener para nuestra incorporación en el mercado laboral y no solo en este aspecto sino en nuestra vida diaria. Para ello se debe realizar un periodo de aprendizaje en TIC. Este aprendizaje ira cambiando y variando según vayan mejorando las herramientas tecnológicas. De ahí que se debe tener claro que el aprendizaje se producirá a lo largo de toda nuestra vida.

Para hablar de las TIC en la educación debemos partir de un marco conceptual asentado en Europa con el programa e-learning (Comisión Europea, 2000 y 2005). En 2007 y 2013 el Programa de Aprendizaje Permanente (PAP) mecanismo de financiación europeo en materia de educación y formación, que fue sustituido en 2014 por el programa Erasmus, constituyo las TIC como uno de sus ejes transversales dentro de su programa siendo una prioridad que conseguir. Pese a todas las iniciativas creadas en estos años los informes siguen revelando que es uno de los obstáculos más destacables. la carencia de habilidades TIC como revela el informe de la Agenda Digital Europea (Comisión Europea, 2010).

Con relación a España, El Gobierno de España ha puesto en marcha en las últimas décadas medidas para mejorar la red y los servicios digitales de los ciudadanos y así como para garantizar su conectividad (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2013).

Otro cambio producido fue la promulgación de la Ley Orgánica del 10 de diciembre de 2013 de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) que en su apartado XI hace referencia a la incorporación en el sistema educativo de las TIC. Y por último la promulgación de la Ley Orgánica del 29 de diciembre de 2020 denominada LOMLOE comprometida con una educación para el siglo XXI. Cabe señalar que la Ley habla de un cambio en la metodología para conseguir este objetivo, así como buscar claves para la formación del profesorado como del alumnado, y no solo compatible en el medio educativo sino a nivel personal y laboral como desarrollo del ciudadano.

Para paliar la carencia de habilidades TIC en el ámbito educativo, se necesita de una herramienta analítica que presente una propuesta de modelo teórico que integre las metodologías pedagógicas, para considerar las TIC integradas en la educación. Se han lanzado diversas propuestas para incorporar las TIC en la educación, una de ellas la que recoge el siguiente cuadro de Cabero (2000).

Tabla 4. Propuesta de las TIC en la educación

Propuesta de las TIC en la educación	
-	<b>Eliminar las barreras espacio - temporales entre el profesor y el estudiante.</b>
-	<b>Flexibilización de la enseñanza.</b>
-	<b>Ampliación de la oferta educativa para el estudiante.</b>
-	<b>Favorecer tanto el aprendizaje cooperativo como el autoaprendizaje.</b>
-	<b>Individualización de la enseñanza.</b>
-	<b>Potenciación del aprendizaje a lo largo de toda la vida</b>
-	<b>Interactividad e interconexión de los participantes en la oferta educativa</b>
-	<b>Adaptación de los medios a las necesidades y características de los sujetos</b>
-	<b>Ayudar a comunicarse e interaccionar con su entorno a los sujetos con sus necesidades especiales.</b>

Fuente: Cabero (2000, pp.24)

A la propuesta de las TIC que hemos visto en el cuadro superior se le suman otra serie de dificultades que hacen que su incorporación no sea tan fácil. Existen otros factores a tener en cuenta en la implicación de las TIC en la educación, como son la falta de equipamientos, falta de habilidades de los docentes, falta de

integración en el modelo de enseñanza que se suman a la oposición en muchos casos de las propias familias de los estudiantes al uso de las TIC (Pérez y Pi, 2014).

#### **4.2.2 Los alumnos**

Al referirnos a la educación debemos tener en cuenta otra de las variantes de la ecuación; los alumnos.

Una característica fundamental en los alumnos de este milenio es que se suponen “nativos digitales” (Prensky, 2001) o también llamados “NetGeneration” (Tapscott, 2008), son todas aquellas generaciones nacidas después de los 90 que poseen unas capacidades distintas en el manejo de las herramientas tecnológicas.

En este apartado hablaremos de algo tan importante como es la brecha generacional o también llamada brecha sociocognitiva, ya que no solo divide generaciones, sino que divide a los individuos por el uso de las TIC (Monereo y Pozo, 2008). Algo para tener en cuenta, ya que nuestro sistema educativo no fue diseñado para tal eventualidad (Mcluhan, 1997).

Se ha comprobado que el uso de las herramientas digitales está alterando partes de nuestro cerebro produciendo un refuerzo de aprendizaje en las zonas que controlan estas habilidades, lo que puede explicar las diferencias entre nativos e inmigrantes digitales (Small y Vorgan, 2009). A mayor contacto con las tecnologías mayor es su desarrollo.

Las diferencias más notables que destacar entre alumnos y la forma de enseñar de los docentes, pertenecen a la cultura de la imagen entrelazada con lo oral y lo escrito. Mientras que las estructuras docentes en los ámbitos superiores no han reaccionado hacia este lenguaje digital, los alumnos sí que lo han hecho (Coll y Rodríguez, 2008 y Prensky, 2001) creando una diferencia en lo que los alumnos esperan cuando ingresan en la educación superior.

De las treinta y dos universidades y escuelas universitarias que hay en España donde se imparte el Grado de Trabajo Social y tras la revisión de sus guías docentes, se ha verificado que solo en ocho de ellas (Sevilla, Zaragoza, Cuenca, Salamanca, Barcelona, Badajoz, La Rioja y Navarra) existen asignaturas relacionadas con las tecnologías. De estas universidades, seis presentan asignaturas con la gestión de carácter básico de Word y Excel. Dentro de estas seis solo en dos de ellas, Cuenca y Salamanca, se han visto en sus guías docentes referencia a las tecnologías aplicadas al Trabajo Social.

La construcción del conocimiento y adquisición de saber se realiza de forma distinta en las nuevas generaciones. El procesamiento de la información según algunos autores es mucho más rápido debido a la multiplicidad de canales de acceso (Feixa, 2006, Small y Vorgan, 2009), y por el contrario se pierde capacidad de reflexión (Carr, 2011).

Uno de los mayores problemas al que se enfrentan los docentes actuales es el aburrimiento de los alumnos. Estos son capaces de gestionar varias tareas a la vez, viven en continua interactividad derivadas de las redes sociales, chat, correos, WhatsApp, etc., de ahí que no encuentran gratificante el ser público pasivo en las aulas, quieren ser participantes y protagonistas (Cardoso, 2011).

También se produce una descentralización del saber. El saber siempre ha estado en manos de los libros, los docentes y la familia. El patrón cambia ya que las nuevas generaciones tienen un acceso ilimitado a la información sobre cualquier tema, buscan lo que necesitan (Schirmacher, 2009), con el incremento además de que pueden convertirse en productores de contenidos dentro de la red. Y, por último, el cambio de su hábitat natural. La información y comunicación ya no se produce por los medios tradicionales, sino que tiene lugar en el ciberespacio siendo Internet el espacio por antonomasia, algo difícil de entender para los inmigrantes digitales donde se encuentran muchos de los docentes (Martínez, 2007). A todo lo anterior se le debe unir como último requisito los factores sociales y culturales donde se desarrolla el alumno (Prensky, 2001).

### **4.2.3 Los docentes**

Otro de los factores de la ecuación en la educación son los docentes. Los docentes son los guías en el proceso enseñanza-aprendizaje de los alumnos, donde es necesario que los alumnos aprendan y los docentes enseñen las habilidades necesarias para integrarse en las exigencias del siglo XXI.

Para centrar este apartado nos remontaremos al nacimiento y desarrollo de las TIC a finales de la década de los 70. En un primer momento no se le dio la importancia necesaria, ni de lejos se pensaba que con el tiempo fuera a estar incluido en todos los ámbitos de nuestra vida, sin embargo, a partir de 1995 algunos comienzan a vislumbrar la importancia del tema como un área en la que sería necesario formarse (Castells, 2001).

Una de las áreas más comprometidas sería la educación, por ser el primer escalón donde los ciudadanos pueden aprender un buen manejo de las herramientas digitales. Ya autores como Quintana (2000), comienzan a hablar sobre la importancia de que los primeros que deben tener conocimientos y habilidades en

competencias digitales deben ser los docentes. Estos deben ser los primeros transmisores de conocimiento en el manejo de las TIC para mejorar el aprendizaje de los estudiantes. Este autor desarrollo con el tiempo un modelo propuesto y ejecutado en España para estandarizar los niveles de formación de los docentes basado en el propuesto por la UNESCO (Organización de Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura) en 2008. En el que se proponían tres puntos clave: saber (parte técnica), saber hacer (parte metodológica) y saber ser (parte social y relacional).

En 2008, UNESCO para introducir los conocimientos sobre las TIC con los métodos pedagógicos elaboro un informe donde se hacía ya referencia a la necesidad de reformar la pedagogía hasta ahora utilizada y así evitar el analfabetismo digital intentando de esta forma la reducción de la brecha digital.

En el informe destacaron tres puntos esenciales a trabajar; los docentes tendrían que dar a sus alumnos nociones instrumentales de tecnología digital, por otro lado, para llevar a cabo este proceso deberían transformar la metodología didáctica y además deberían ser capaces de dar a los alumnos nociones cognitivas, es decir, trabajar las aptitudes de los alumnos relacionadas no con el saber sino con el procesamiento de información.

Esto implicaría que las metodologías tradicionales de enseñanza no serían validas, sino que se deberían trabajar con los alumnos otros aspectos como son el uso de la memoria, la atención, la creatividad o el pensamiento abstracto. UNESCO, publico ese mismo año en 2008 el documento los Estándares de Competencias en TIC para los Docentes, siendo una guía para el aprendizaje en el proceso de enseñanza del profesor a los alumnos relacionado con el desarrollo de las competencias digitales básicas. Un ejemplo de estos medios de aprendizaje que aparecen en ese documento serían los REA<sup>7</sup>. Este documento hace hincapié en tres pilares fundamentales; potenciar el nivel básico de conocimiento de las TIC, generar conocimiento y analizar dicho conocimiento (Escamilla, 2008).

En España, en 2012 se elabora el documento “Marco Común de Competencia Digital Docente” que continua vigente en nuestros días. Este documento es un compendio de información basada por un lado en el documento “Marco Europeo de Competencias Digitales para la ciudadanía: DIGCOMP 2.1” y el documento “Marco Europeo de Competencia Digital para educadores”. Este documento recoge el trabajo del Ministerio Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España, a

---

<sup>7</sup> Recursos Educativos Abiertos, son documentos o material multimedia relacionado con la educación y que están libres de pagos de derechos de licencia.

través del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado junto a responsables de las CCAA y expertos docentes de todos los niveles y donde se sientan las bases para crear una guía en competencias digitales en la formación del docente, que se están convirtiendo en algo esencial (Morales, 2013).

Los docentes están asumiendo un nuevo rol en esta nueva era abriéndose a una nueva forma de trabajar y también de impulsar a los estudiantes hacia los nuevos cambios que impone la sociedad del conocimiento y la información (Rangel, 2015).

#### **4.2.4 La metodología de enseñanza**

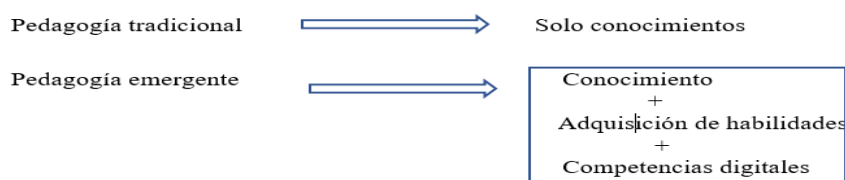
En la actualidad las competencias clásicas que se podían pedir a los ciudadanos (intelectuales, éticas, etc.) ya no son suficientes. Toda la ciudadanía se enfrenta a la misma cuestión, tener competencias digitales. La importancia de este hecho es que las personas que no cuenten con estas herramientas presentarán analfabetismo digital y serán excluidos socialmente. En respuesta a las exigencias de la Sociedad Digital actual todos los ciudadanos en mayor o menor medida deben desarrollar competencias digitales que les permitan alcanzar el uso de las herramientas TIC.

Para rentabilizar el uso de las TIC debemos centrarnos en el desarrollo de competencias digitales tanto de los docentes como de los alumnos. Los alumnos en aprenderlas para cuando salgan al mercado laboral y los docentes en desarrollar metodologías que integren la materia específica de cada profesión (Cabero, 2015).

Partiendo de que la mayor riqueza de las TIC es el procesamiento de información y de datos, esto nos abre una nueva mirada para abrir nuevas posibilidades para el entorno educativo (Baca, 2015). Pero se necesita un modelo de integración de las TIC en la educación. La conjunción de los elementos anteriormente citados conlleva a pensar en una nueva estrategia para asumir el paso de una pedagogía tradicional a una pedagogía emergente (Carstens y Pelgrum, 2009). En la siguiente ilustración se resume de una manera simple.



Ilustración 6. Nuevo modelo de integración en la educación



Fuente: Elaboración propia

En esta ilustración se pone de relieve las necesidades emergentes de los nuevos alumnos. Si la pedagogía tradicional solo aportaba conocimientos debido a que era más difícil tener acceso a una información específica de un área, ahora la nueva necesidad ya no es tanto como conseguir la información, ya que Internet nos abre un número infinito de ventanas a la misma, sino que es más bien la necesidad de conseguir conocimiento y habilidades para manejar y procesar dicha información junto a la adquisición de las competencias digitales necesarias.

Esto nos lleva a pensar que se debe acometer una reforma dentro del modelo de enseñanza en la Sociedad Digital y para ello debemos contar con dos de los actores más importantes en esta ecuación como se ha comentado anteriormente: docentes y alumnos.

### 4.3 El modelo educativo tradicional

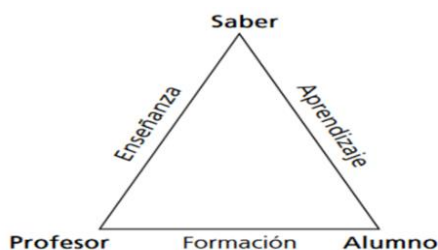
Estudios realizados en Europa por diferentes autores (Ala-Mutka, Punie y Redacker, 2008) informan que, adquirir las competencias digitales no significa que se sepan utilizar. En este mismo estudio, se reflejó que el 80% de los jóvenes que han nacido con las TIC, cuando se les pregunta en relación con el área de protección y seguridad no le dan importancia, de estos el 32% comentan que han tenido amenazas en la red y no han sabido protegerse frente a un 37% que si son conocedores de las normas de derechos de propiedad y de seguridad.

Esto nos demuestra que no debe tratarse a las TIC como un tema aislado, sino que debe tratarse como algo transversal y de carácter imprescindible. Sería interesante que desde la educación básica se fortalecieran e interiorizaran las competencias digitales. La universidad es el paso preparatorio a la incorporación al mercado laboral, por lo tanto, que solo sirviera para desarrollar competencias digitales específicas en cada carrera.

En el plano educativo estas generaciones serán los que mejor aprendizaje y formación tengan y serán capaces de demostrar y entender las competencias digitales una vez concluido el proceso de aprendizaje (Tuning, 2000). Para tratar esto es importante centrar la investigación desde un punto vista teórico. Para ello se han trabajado dos vertientes de distintos autores, Houssaye e Ibáñez y Ribes, que evalúan el modelo educativo tradicional y buscan una interpretación al nuevo modelo de enseñanza digital a través de la teoría del triángulo didáctico y del modelo de aprendizaje.

En primer lugar, se ha trabajado la teoría del triángulo didáctico véase la siguiente ilustración.

*Ilustración 7. Triángulo didáctico.*

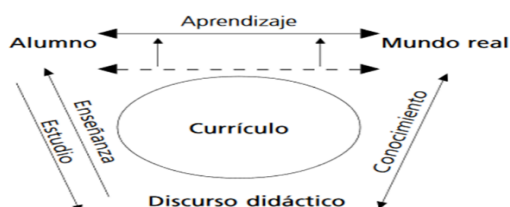


Fuente: Houssaye (1988).

Con este triángulo se puede ilustrar el proceso de la enseñanza clásica. En él se aprecia la figura del profesor y del alumno situados ambos en polos opuestos conectados por los procesos de formación. En la cúspide del triángulo se encuentra el saber, que es el punto máximo al que se aspira, tanto desde la postura del profesor por los conocimientos que imparte a los alumnos como el saber que consiguen los alumnos después del proceso formativo. Por parte, del profesor es un proceso de enseñanza que da lugar al saber y por parte, de los alumnos es un proceso de aprendizaje para llegar a ese saber. A este modelo se le puede criticar que el “saber hacer” no debe tener un tratamiento de algo a conseguir y que además no solo afecta al alumno, sino que también se ve implicado el docente porque puede ser que los dos lo tengan que alcanzar ese saber-hacer.

Pero este modelo no llega a completar toda la esfera de información que se necesita para aplicar a un modelo de enseñanza digital. Se va a tomar otro modelo teórico alternativo más completo y que parece que refleja más la realidad actual. Este modelo alternativo fue propuesto por Ibáñez y Ribes, (2001) en el que se recogen los factores y procesos educativos. Véase en la ilustración a continuación.

Ilustración 8. Modelo de aprendizaje.



Fuente: Ibáñez y Ribes, (2001)

En este modelo se produce una interacción del alumno con el mundo real en el que necesita realizar un aprendizaje. La flecha discontinua marca el camino desde una competencia no habitual, que no se tiene porque tener, hasta conseguir una competencia habitual. Otro aspecto para destacar está relacionado con la parte del discurso didáctico. Estos autores hablan de que este factor no solo depende de la transmisión del docente, sino que entra en juego los factores motivacionales y afectivos con los alumnos, así como las relaciones en la familia. En relación con el conocimiento, se está planteando ya como una competencia en la que destaca el saber hacer y decir frente a situaciones concretas del mundo real. A diferencia del modelo del triángulo pedagógico en que la interacción entre el alumno y el profesor no es real.

Analizados los dos modelos teóricos se puede concluir que hoy la enseñanza no debe ser una acción aislada del docente, aunque sea el principal agente en la formación del alumno, sino que existen otros medios y factores para la formación. En el caso de la enseñanza digital podrían ser los programas computarizados, guías de estudio, etc. Por todo ello vemos que los procesos de aprendizaje en el aula y fuera de ella están cambiando y que deben adaptarse a las nuevas formas que se necesitan en este nuevo escenario.

Todo ello genera la creación de un nuevo marco empírico para la educación desde las instituciones responsables de la misma, tanto a nivel básico como superior. Existe por delante el reto de abordar los cambios de paradigma respondiendo a las competencias digitales que abrirán las puertas a estos alumnos a la Sociedad Digital. Los docentes deben, por un lado, aprender a utilizar estos recursos para ser más creativos en las aulas, pero además deben acompañar y preparar a los alumnos en su paso a las competencias digitales. La pregunta que se plantea ahora es ¿el sistema educativo está asumiendo esta nueva complejidad para pasar al profesional mundo?.

## CAPÍTULO V

---



## 5 PARADIGMA LABORAL

En la última década, la automatización y digitalización de los procesos laborales ha provocado que las profesiones evolucionen y cambien adaptándose a las necesidades del mercado. Muchos procesos se han visto simplificados gracias a la digitalización.

La tecnología ha alcanzado tal relevancia que las organizaciones y empresas están demandando nuevos perfiles profesionales que sean capaces de adaptarse a estas circunstancias (Cordón, 2017). Se buscan perfiles profesionales con conocimientos y habilidades capaces de gestionar las nuevas demandas laborales en entornos a la digitalización.

Sin duda, la tecnología en el ámbito laboral ha generado un cambio en la organización del trabajo. Entre las ventajas que ha incorporado son la accesibilidad, ya que abre una nueva vía a la mejora en la competitividad de estas a nivel global, ha roto el concepto de la ubicación física de la empresa generando el concepto de teletrabajo, que, además, fomenta la igualdad entre géneros y mejora la conciliación laboral de los empleados, ha propiciado la aparición de nuevas profesiones y la reconversión de otras. Pero también tiene sus desventajas, generando un trabajo relacionado casi en su totalidad con lo digital y los paquetes de aplicaciones informativas, también está creando dentro de las empresas brechas digitales entre los propios trabajadores ya que en una misma sección pueden coexistir varias generaciones con diferentes desarrollos digitales (Álvarez, Rodríguez, Madrigal, Grossi, y Arreguit, 2017). Estos cambios implican buscar o adaptar a los profesionales con nuevas habilidades y capacitaciones para dar solución a las nuevas circunstancias.

Dentro del área de formación, que es el área que nos ocupa en esta tesis, existe un desajuste entre la formación superior de los profesionales y las necesidades imperantes en el mercado laboral (Randstad Research, 2019). Una dificultad real para encontrar candidatos que puedan incorporarse recién egresados, porque en su perfil formativo existe un desajuste con la realidad actual. Pensando en el futuro esta situación nos da la oportunidad de pensar que a lo mejor se necesita una nueva reestructuración de la formación superior.

### 5.1 Nuevo escenario laboral

En los últimos diez años se han vivido grandes cambios tecnológicos. El acceso a la información a través de Internet, y el avance de las herramientas digitales han modificado no solo la producción y distribución de conocimientos, sino que ha marcado un cambio en los perfiles profesionales tradicionales teniéndose que adaptar con un nuevo perfil digital (Randstad Research, 2019). Por lo tanto, los profesionales de esta nueva era deben contar con las competencias digitales necesarias para llegar al éxito profesional.

La universidad, como responsable en el ámbito de la educación superior, en su naturaleza de transferencia y difusión del conocimiento al servicio de la sociedad, debe contar con las herramientas necesarias para contribuir ha dicho desarrollo en la preparación de profesionales aptos para la sociedad actual. (Álvarez, et al., 2017).

En el Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030, la universidad juega un factor importante, siendo uno de sus compromisos la inclusión de las competencias digitales necesarias para la transformación digital. Esta transformación digital acoge cambios en cuatro esferas. Primero, en la organización del trabajo, segundo, cambios en las personas con el desarrollo de las competencias digitales, tercero, cambios en las herramientas tecnológicas con las que cuente y, por último, cambios en los procesos para llevar a cabo toda esta transformación (Randstad Research, 2019).

Dado el entorno actual de digitalización debemos ser capaces de identificar las necesidades en los puestos de trabajo (Cordón, 2017). Estas necesidades deben cubrir dos objetivos:

- ✓ Conocer cómo ha cambiado el perfil de las ocupaciones tradicionales respecto a la digitalización y que habilidades se requieren en la actualidad.
- ✓ Facilitar herramientas formativas para el desarrollo de las competencias necesarias para formar a los futuros profesionales, y que puedan afrontar con éxito la transformación digital en los puestos que ocupen.

A continuación, desarrollaremos los objetivos anteriores para poder obtener una visión general de las posibles necesidades en los nuevos puestos de trabajo.



### 5.1.1 Perfiles tradicionales versus perfiles digitales

Al hablar del perfil profesional nos referimos al conjunto de conocimientos, habilidades y cualidades específicas necesarias para desarrollar una profesión (Cordón, 2017). Estos datos además se incluyen dentro del curriculum vitae, un aspecto necesario para tener en cuenta para poder acceder al mercado laboral.

El perfil del profesional debe contener una serie de aspectos evaluables y que tradicionalmente han sido los imperantes en la selección de personal hasta hace bien poco. Este perfil estaba basado en cuatro pilares fundamentales que sustentaban las competencias de los profesionales en su entrada al mercado laboral según la siguiente ilustración.

Ilustración 9. Perfil del Profesional Tradicional



Fuente: Elaboración propia.

Desde una mirada tradicional el perfil profesional estaría sujeto a dos pilares fundamentales. El primer pilar representado en la parte superior estaría formado por dos variantes en la que se encontraría el saber teórico y el saber empírico ligado a las destrezas desarrolladas para el desempeño laboral. El conocimiento ligado a “lo estudiado” por el profesional considerando el saber teórico que se adquiere a lo largo de la formación académica en la universidad. Y las habilidades ligado al saber práctico, es decir, la aplicación de ese conocimiento de forma empírica.

El segundo pilar del perfil profesional estaría representado en la parte inferior, y recogería los rasgos de personalidad y las destrezas del profesional. “Que

necesitaré” y “cómo me influirá” nos dan la clave de la mirada prospectiva, es decir, como será el futuro de estos profesionales. Por un lado, “que necesitare” está relacionado con las actitudes, se refiere a los rasgos de personalidad del profesional y la formas de realizar una acción. Ejemplos como ser creativo, versátil, adaptación, iniciativa y liderazgo. “Como me influirá” está relacionado con aptitudes, es decir, con las capacidades del profesional para desarrollar una función o rol específico.

Pero la transformación digital ha cambiado la visión del perfil profesional. En el siglo XXI, además de las competencias profesionales tradicionales, el profesional debe tener la suma de otras competencias dirigidas hacia la digitalización para tener una incorporación al mercado laboral activa (Magro et al., 2014). Estas nuevas competencias se fusionarán junto a las competencias profesionales tradicionales, creando ese nuevo perfil necesario para adaptarse a las nuevas necesidades laborales. los futuros profesionales deberán afrontar no solo el aprendizaje tradicional, sino que además tendrán que afrontar el proceso de aprendizaje digital. A continuación, se detalla en una ilustración propia como entendemos que quedaría el nuevo perfil del profesional del siglo XXI y cual serían las capacidades por reforzar dentro de los nuevos entornos laborales.

Ilustración 10. Nuevo perfil del profesional del siglo XXI



Fuente: Elaboración propia

Unidas al perfil profesional tradicional se añaden las competencias digitales básicas que los profesionales deberían tener (Fundación Accenture, 2018):

1. Aprendizaje continuo. Se deberá tener una formación continua a lo largo de toda la vida profesional, siendo capaces de conocer y manejar los recursos digitales actualizados. Deberán capacitar el aprendizaje de entornos analógicos a los nuevos entornos digitales.
2. Conocimiento digital. Se refiere a la capacidad de desenvolverse de forma eficiente con los recursos y las herramientas digitales, así como ser capaces de integrar todos los conocimientos digitales en su trabajo digital.
3. Gestión de la información. Tener la capacidad de navegar por Internet y realizar búsquedas eficientes para acceder a información fidedigna. También ser capaces de evaluar la calidad de la información obtenida y sistematizarla para añadirla a los conocimientos obtenidos.
4. Comunicación digital. Tener la capacidad de comunicarse, participar, y generar contenido de forma eficiente con las herramientas digitales.
5. Trabajo en red. Se refiere a la capacidad para trabajar y comunicarse, gestionar, y desarrollarse en los entornos digitales formales e informales, y tener la capacidad de una interacción de calidad con los entornos digitales.
6. Visión digital. Capacidad de comprender el fenómeno digital en toda su globalidad y la capacidad de integrarlos en el desarrollo de la actividad laboral.
7. Liderazgo digital. Tener la capacidad de dirigir, coordinar y participar equipos de trabajo que están distribuidos en entornos digitales.
8. Orientación al usuario. Capacidad de entender e interactuar con diferentes tipos de usuarios en diferentes contextos digitales, también saber establecer los mecanismos necesarios para monitorizar las diferentes tareas digitales y ser capaces de aportar soluciones a las mismas.

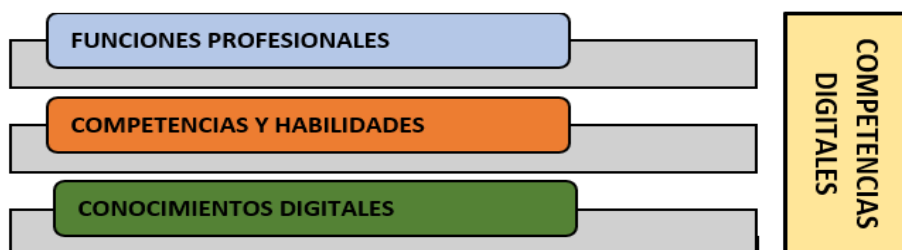
Este aprendizaje digital se debe ver en los futuros profesionales como una oportunidad de aprendizaje y adaptación a las necesidades actuales (Cruz Roja, 2019).

### 5.1.2 Desarrollo de las competencias digitales en los futuros profesionales

Es necesario facilitar las herramientas formativas y el desarrollo de competencias de carácter digital en la formación, de los futuros profesionales para que puedan afrontar con éxito la transformación digital en los puestos que ocupen. Para ello se deben identificar los cambios en la forma de trabajar para conocer en qué aspectos se debería centrar la formación.

En una vista general, después de una exhaustiva documentación y basados también en la propia experiencia de trabajo, se ha llegado a la conclusión de que la formación en el desarrollo de las competencias digitales se debería centrar en tres parámetros concretos. Por un lado, formar en las funciones propias de cada profesión, en este caso en las funciones propias del Trabajo Social. Un segundo parámetro sería la formación en competencias y habilidades de los profesionales y por último formación en conocimientos digitales.

Ilustración 11. Composición de las competencias digitales



Fuente: Elaboración propia

Estos tres parámetros, unidos a las competencias digitales que anteriormente hemos visto en el apartado anterior, deberían desde nuestra apreciación rediseñar un nuevo perfil profesional y que dentro de nuestra investigación afectaría a los profesionales del Trabajo Social de la siguiente manera:

- ✓ Funciones. Saber con detalle las funciones del puesto e incluir aquellas que están impactadas por la transformación digital.
- ✓ Competencias. Las requeridas en el perfil tradicional y las que se necesitan en el perfil emergente con el grado de digitalización.
- ✓ Conocimientos digitales. Los conocimientos que sean necesarios para desarrollar las funciones digitales asociadas a los puestos.

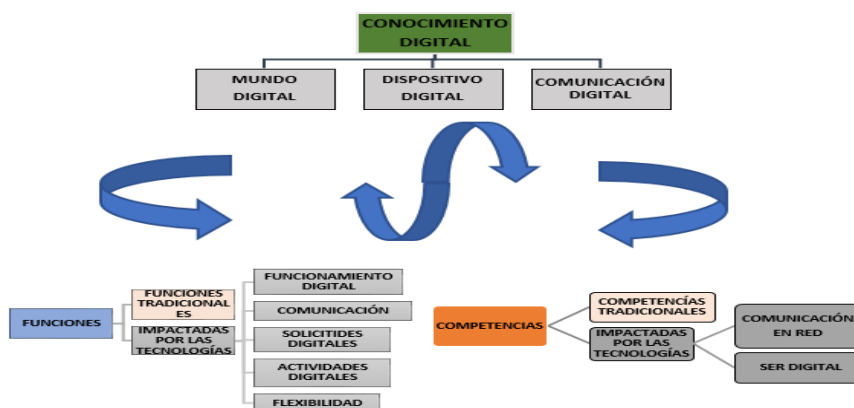
## 5.2 El nuevo perfil profesional para Trabajo Social

Los profesionales de Trabajo Social deben transformarse en el siglo XXI. El objetivo de esta transformación es implementar, diseñar y evaluar un programa formativo acorde para la profesión con las directrices del marco europeo en competencias digitales.

Las competencias digitales deberían estar consideradas como competencias transversales en el diseño curricular de los profesionales del Trabajo Social. Para ello, se debe reconocer las características del contexto profesional actual y tomar conciencia de su impacto rediseñando estrategias de orientación individual y colectiva. Bajo mi punto de vista, es el momento de reconceptualizar el perfil profesional. La mejor forma de comenzar es dentro de la formación académica universitaria donde los futuros profesionales deben aprender a desenvolverse de manera eficiente en su trabajo.

Para desarrollar el programa formativo se tendrán que marcar una serie de pautas a trabajar en relación con los parámetros anteriormente identificados relacionados con el conocimiento digital, las funciones y las competencias, y que entre los tres suman las necesidades en competencias digitales del futuro profesional y que está desarrollado en la siguiente ilustración.

Ilustración 12. Variables de las competencias digitales



Fuente: Elaboración propia

A continuación, desarrollaremos por separado los tres parámetros para entender de forma global las posibles necesidades del futuro profesional en Trabajo Social.

### **5.2.1 En las funciones**

El Estatuto de la profesión de Trabajo Social en su artículo 6, que desarrolla las funciones del ejercicio profesional, entre las que menciona como más importantes la función preventiva, para detectar de forma precoz problemas de manera individual o colectiva, función de atención, a cualquier persona en riesgo para desarrollar sus capacidades y habilidades personales, función de planificación, para crear un itinerario personalizado de intervención, función de mediación, etc.( Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social, 2001). Estas son las funciones tradicionales que se han mantenido hasta nuestros días. Pero el cambio social hace que tengamos que pensar en una reestructuración de las funciones con un impacto cada vez mayor en las tecnologías (Cruz Roja, 2019).

Según algunos autores (Vacas, 2018; Lombardero, 2017; Cruz Roja, 2019) entre las nuevas funciones a añadir a las tradicionales estaría el conocer el funcionamiento de los dispositivos digitales, aprender a mantener comunicación en red digital, atender solicitudes por vía digital, crear, realizar y evaluar actividades creadas en los medios digitales y ser flexibles en la adaptación en planes de trabajo digitalizados.

### **5.2.2 En las competencias**

El fortalecimiento durante los últimos años en materia digital ha venido produciendo transformaciones en las competencias de los profesionales (Pallares, 2001) para realizar las gestiones propias de cada profesión. A las competencias tradicionales de autoconfianza, cumplimiento de tareas, trabajo en equipo, organización, y mejora en la calidad del trabajo, se han añadido aquellas que son necesarias en los procesos de digitalización. Entre las competencias más destacadas se encuentran la comunicación digital y sobre todo el concepto de “ser digital” (Cruz Roja, 2019) clave para la intervención con los dispositivos digitales como las tareas de reporting<sup>8</sup>, planes de trabajo o comunicación de incidencias.

---

<sup>8</sup> Hace referencia al análisis digital de toda la información que genera una organización en tiempo real y que permite al profesional confeccionar informes en el formato exigido por la empresa en cada momento según las necesidades solicitadas.

### **5.2.3 En conocimientos digitales**

Pieza angular que va a englobar tres características fundamentales y necesarias en el trabajo digitalizado: mundo digital, dispositivos y comunicación digitales.

El mundo digital se refiere a la capacidad de conocer el entorno digital y los cambios que se producen y que impactan en la forma de trabajar. La importancia de conocer los dispositivos digitales como el ordenador o dispositivos móviles, compañeros inseparables de muchas de las profesiones. Y la comunicación digital a través de los dispositivos digitales que nada tiene que ver con la comunicación ordinaria.





## CAPÍTULO VI

---



## 6 QUE DICE EL TRABAJO SOCIAL AL RESPECTO

El objeto del Trabajo Social es la intervención y evaluación social de las necesidades de los individuos y sus interacciones con el entorno<sup>9</sup>. De ella se deriva la actividad profesional y marca la identidad que deben desarrollar los trabajadores sociales para su capacitación y formación. Esta formación se realiza desde la universidad.

En la actualidad esta formación debe responder a las nuevas exigencias que marca la Sociedad Digital e incluso también los propios usuarios.

La incorporación de las herramientas digitales no se ha simultaneado con la formación recibida en las universidades. Tampoco se ha desarrollado un entrenamiento práctico para su aplicabilidad en la vida real. La formación tiene que estar basada no solo en un profundo conocimiento teórico y práctico, sino que también debe actualizarse con los cambios necesarios para una correcta intervención. Entonces, ¿Cómo debe reinventarse la profesión de Trabajo Social?.

### 6.1 Del Trabajo Social tradicional al Trabajo Social electrónico

Volviendo la vista atrás y pensando cómo surge el Trabajo Social profesionalizado marcado por la sociedad de finales del siglo XIX, (hacinamiento en viviendas, analfabetismo, enfermedad, etc.), como consecuencia de la Revolución Industrial, que hizo que el ánimo transformador de un grupo de mujeres (Mary Richmond, Jane Addams, Gordon Hamilton) facilitara el empujón definitivo al surgimiento de esas acciones caritativas se fueran transformando en una profesión y la creación de la disciplina de Trabajo Social (Miranda, 2004).

De esta manera, la lucha por contribuir a una sociedad más justa y equitativa y la erradicación de la pobreza y la exclusión social (Byrne, 2002). Estos antecedentes, son algunos modelos de intervención para desarrollar el trabajo diario y reflexionar sobre la sociedad. En la actualidad, nos enfrentamos a la misma situación: el Trabajo Social debe centrarse en creación de nuevas formas de intervención para transformar y mejorar la sociedad y desarrollo independiente,

---

<sup>9</sup> Resumen de la definición de Trabajo Social, aprobada por la Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, Montreal, Canadá, en julio de 2000.

creativo y transformador dentro de la profesión, así como contribuyendo al desarrollo social (Salazar, 2006), pero desde la revolución tecnológica. Están apareciendo diferentes perspectivas de cómo se entiende el Trabajo Social Digital o e-Social Work en la actualidad (López Peláez, Marcuello-Servos y Castillo de Mesa, 2020). Por lo tanto, el Trabajo Social debe actualizarse para estar en línea con las innovaciones.

Como se ha comentado anteriormente, el Trabajo Social no está en desacuerdo con la tecnología ni con las TIC. Al contrario, las TIC son una herramienta útil con una variedad de opciones para realizar nuestras tareas diarias (Chester y Glass, 2006; Lamendola, 2010; Menon y Miller, 2002) sin invertir tanto tiempo en gestionar la burocracia y dejando a un lado la imagen poco alentadora de ser meros administradores y tramitadores de recursos. El Trabajo Social no está reñido ni con la tecnología ni con las TIC, al contrario, debe beneficiarse de ella para agilizar los procedimientos y dedicarse a lo que realmente importa, las personas.

Los profesionales del Trabajo Social se dedican a tratar, prevenir y resolver los problemas de los ciudadanos. Estos servicios en su mayoría se prestan desde las administraciones públicas, aunque ya desde hace un tiempo la propia administración externaliza proyectos, programas y servicios a un entramado de organizaciones gestionadas de forma privada (Gilbert, López Peláez y Sánchez-Cabezudo, 2015). De todo esto podemos sacar a relucir que las intervenciones no suelen ser continuadas. Cuando los fondos destinados a algún proyecto o servicio terminan se ha de improvisar la intervención en función de lo que se dispone para su continuo seguimiento (Cottam, 2015). Esto hace que el trabajo de los profesionales se vea afectado y que tengan que ser los recursos adaptados por los trabajadores sociales.

Esto está convirtiendo a la profesión en un mero gestor y tramitador de recursos lo que hace que las actuaciones se vean burocratizadas al máximo. Esta manera de trabajar viene desde el siglo XIX por la Sociedad Industrial, en la que se necesitaban estandarizar los procesos a través de protocolos de actuación y esto ha quedado inherente dentro de los Estados de Bienestar. Actualmente sabemos que los trabajadores sociales pasan el 84% de su tiempo gestionando burocracia en vez de intervenir que es su principal cometido (Castillo de Mesa, 2017a). No es baladí el pararse a pensar la cantidad de recursos humanos y económicos que se pierden en esta gestión y se critica que la ineficacia de este sistema siempre a la falta de recursos humanos y no a un fallo del modelo en sí (Castillo de Mesa, 2017a) quedando los problemas dentro de un saco prediseñado. Sin perder de vista estos antecedentes, se observa que han dejado a lo largo de su recorrido unos modelos de intervención para el desarrollo del trabajo diario obsoletos. Reflexionando en la sociedad actual se encuentra frente a la misma tesitura.

Los problemas cambian y se necesitan soluciones distintas, a lo mejor habría que cambiar el modelo burocrático en el que se está inmerso. La gestión, el control y el registro de datos, deben cambiarse por un planteamiento alternativo como marca Cottam (2011) e ir a un modelo Relacional de Bienestar Social basado en abandonar las prácticas burocráticas, donde el trabajador social dedique tiempo a las personas y ejerza un rol facilitador, donde sea el sujeto el protagonista de la resolución de problemas. Hay que dejar a las TIC que se ocupen de las funciones más administrativas y utilizar la potencialidad de ellas en buscar modelos digitales prácticos para mejorar la intervención.

El papel de las profesionales sigue siendo insustituible y necesario, incluso en un plano tecnológico la persona debe “poner en funcionamiento” la máquina y aplicar sus usos tecnológicos, pero seguir pensando en una actuación profesional ajena o alejada de las TIC y del cambio cultural que han supuesto, es pensar en el Trabajo Social de forma reduccionista.

#### **6.1.1 Donde estamos.**

El inicio de esta aborígen con las TIC e Internet comenzó con los mensajes de texto, después evolucionó al chat que fueron los primeros pasos al inicio de la comunicación virtual. Más adelante aparecieron las redes sociales y las plataformas virtuales (Castillo de Mesa, 2017b). Hoy en día los teléfonos móviles se han convertido en ordenadores personales que recogen y realizan gran cantidad de multifunciones.

No en todos los territorios se puede dar el mismo servicio. Se ha comprobado que la Sociedad Digital es más urbana que rural. Uno de los problemas con los que nos encontramos es la despoblación en el medio rural, lo que conlleva a menos infraestructuras tecnológicas. El acceso a Internet es frágil y pobre. Existen planes a nivel nacional para llegar a dar cobertura de Internet a estos territorios no accesibles, no por situación sino porque las propias compañías de teléfonos no demuestran interés económico en estas áreas rurales. El punto clave es que todos los ciudadanos tengan acceso a la red en las mismas condiciones. Esto tiene otro lado a discutir, las tecnologías no son neutras (Castillo de Mesa, 2017b).

Toda tecnología produce Tecnópolis (Postman, 2018). Definidas como la unión de un conjunto de industrias tecnológicas, generalmente acompañadas de instituciones educativas y de investigación, situadas en una ubicación física común. Esto puede hacer caer en una trampa. Pero detrás están las personas que manejan esos procesos y que deben marcar las alertas sociales en su uso.

El Trabajo Social como campo de acción social tiene que entrar de lleno en las TIC, aunque sea un monopolio hoy en día de los tecnólogos, que solo ven los procesos, el Trabajo Social puede aportar la parte social (López Peláez, Pérez y Aguilar-Tablada, 2018). Aunque los cambios sean rapidísimos se intuye que también debe haber un trabajo por detrás, con y para las personas.

Distintas generaciones de profesionales coexisten en este espacio. Una parte sigue manteniendo una gran resistencia al cambio y la entrada de las TIC, sobre todo en la intervención directa. El problema necesita un tiempo de adaptación. Muchos otros procesos se han digitalizado y una cuestión ha quedado clara en estas dos últimas décadas, la gestión de las tecnologías en el área social ya no tiene discusión.

La tecnología es imparable. Ha transformado la forma de comunicación entre las personas. Los trabajadores sociales deben transformarse también, incluso adaptar la forma de trabajar. Habrá que abrir la mente al trabajo en plataformas digitales donde los usuarios puedan registrar su demanda para entablar las comunicaciones necesarias en la resolución de sus problemas.

Existe controversia entre la gestión administrativa y la interacción con los usuarios en campos digitales. Pero la digitalización está exigiendo una modificación en los usos de trabajo, aunque debe existir siempre un trabajo previo y final con las personas y su atención directa.

Hay que tener claro que la observación o intervención por vía digital no es la misma, pero todo es dependiendo del ojo con el que se mire. Es verdad que habrá partes que se pierdan, pero la cuestión estará en ver que partes se necesitan enriquecer o completar para que se adapte a una intervención vanguardista. Un proceso no debe estar reñido con el otro. Los dispositivos digitales lo que pueden garantizar es la apertura de campos y posibilidades. Solo hay que estar preparados para ellos como disciplina. Observar los procesos que están cambiando, comprobar cuales están obsoletos, en definitiva, modificar y aprovechar las sinergias que surjan en relación a la disciplina y a las TIC (Cottam, 2015).

Estamos en una encrucijada de cambio, el paso de un mundo analógico y la entrada a un nuevo concepto en la forma de trabajar. Pero también hay que tener claro cuáles son los inconvenientes o limitaciones del uso tecnológico en la intervención social. Plantearnos que procesos pueden mejorar con las TIC, que cosas de las que se hacen no merece la pena seguir haciendo y cuales hay que readaptar.

## 6.2 Profesionales digitales.

Tanto el sector público y privado, en este caso el Tercer Sector, están comenzando a no ser ajenos a la inclusión dentro de su trabajo diario con las TIC. Cada dispositivo que se une a la red aumenta el flujo de datos. Saber utilizar y controlar el Big Data se está convirtiendo en algo imprescindible social y laboralmente (Forbes, 2019). Los datos no se crean ya solo a la luz de Internet. Existen otros dinamizadores como son los teléfonos inteligentes, Internet de las Cosas (IoC), las ciudades inteligentes, etc., que son también creadores de datos y las organizaciones están usando este tipo de fuente de datos (Unión Europea, 2010). La tendencia es que las organizaciones se vayan digitalizando.

No todos los países van a tener el mismo grado de digitalización. Habitualmente se están usando estas plataformas para la relación entre terceros; usuarios, proveedores, clientes o entre las mismas organizaciones. Es importante conocer como está siendo la incorporación de estas herramientas en el trabajo diario, así como las implicaciones que pueden tener en su hacer diario para enviar correos electrónicos, compartir, editar y seleccionar textos y archivos compartidos dentro de la organización o fuera de ella (Leonardi, Huysman y Steinfield, 2013). La cuestión es cómo influye este intercambio entre profesionales y organizaciones.

Las organizaciones deben adaptarse a los cambios que se están produciendo con relación al contexto digital. Esto puede provocar incertidumbre al incorporar nuevas técnicas de gestión en las que están involucradas las TIC ya que va a llevar a una constante innovación (Burt, 2005).

Esta innovación está llegando lentamente a las organizaciones, donde todavía prima los ecosistemas tradicionales con las reglas y rutinas marcadas y muy interiorizadas, lo que provoca que la incorporación de las TIC en los procesos sea lenta (Choo y Diaz, 1999). Lo que ayer era eficiente hoy es ineficiente, algo que a nivel de las organizaciones cuesta poner al día ya que la maquina burocrática, junto a las rutinas establecidas son a veces un muro difícil de tirar (Burt, 2005).

Las tecnologías sin embargo no mantienen esa rigidez ni esas rutinas. Cambian a la misma vez que avanzan, emergiendo nuevos ecosistemas que se adaptan a las nuevas tendencias sociales y que superan por tanto las rutinas de las organizaciones. Desde hace dos décadas la creciente diversificación social hace que convivan las prácticas tradicionales y las innovadoras.

Diferentes actores intervienen en el acceso a este cambio. De ahí que los trabajadores sociales necesiten elaborar y ejecutar cambios en su forma de trabajar, sin dejar a un lado cual es nuestro fin último que son las personas, pero si siendo conscientes de las nuevas necesidades.

Se han de fijar objetivos comunes para aumentar las interacciones entre la formación y las nuevas exigencias para lograr un acercamiento a la formación de profesionales digitales (Finn, 2000). Crear proyectos comunes que supongan un cambio en las actitudes de los distintos actores para mejorar los programas educativos (Finn, 2000). Es importante ser capaces de percibir los cambios de nuestro entorno, para poder interpretar las necesidades futuras (Choo y Diaz, 1999) en relación con lo que se va a exigir a estos profesionales digitales.

El conocimiento digital se ha convertido en la fuente y fuerza de trabajo del futuro y debe ser el punto de partida de los próximos programas de trabajo para diseñar procesos combinados que puedan complementar las disciplinas en el aspecto digital (Krüger, 2006). La diversidad en las formas de trabajar genera ideas, que canalizadas llevan a los procesos de innovación (Florida, 2002).

Desde el Trabajo Social se deben dar procesos de integración del saber cómo resultado de la unión de nuestra práctica social y los procesos digitales creando una viabilidad de crecimiento en nuestra disciplina, no solo a nivel de investigación sino en la práctica. No podemos estar siempre dentro de nuestros grupos homogéneos, sino que en la heterogeneidad está el crecimiento de la disciplina para crear unos profesionales digitales que puedan ser competitivos dentro de las organizaciones. Es importante tener claro que primero se debe crear conocimiento para crear esa innovación. Son los pasos por seguir.

### **6.2.1 Una nueva forma de actuar**

Uno de los ejes de la Agenda Digital 2020 (punto tratado en el Capítulo II) hace referencia a la Inclusión Social y Empleabilidad de las personas en todo lo que concierne a los procesos digitales. ¿Cuál ha sido el punto en el que nos hemos estancado? Es una perversión propia del propio sistema que en esencia tiene que ver con las personas y se relaciona directamente con el ámbito económico, no viéndose más allá de ese trasfondo (Castillo de Mesa, 2017b).

Sin embargo, las formaciones académicas están relacionadas con ello. A lo largo de estos años solo se han visto modificadas en algunos aspectos relacionados con las gestiones de las tecnologías, de forma aplicada, para mejorar la empleabilidad de los futuros profesionales como se aprecia en los planes docentes de algunas universidades.

Tras leer esa información uno se da cuenta que los ámbitos académicos, y en especial la disciplina de Trabajo Social no ha tenido nada que ver con la perspectiva marcada por la Agenda Digital. Se mantiene al margen, ¿Por qué no está cambiando ya el catálogo de formación?.



Los egresados de Trabajo Social están comenzando a darse cuenta de este problema y están viendo que poco a poco se convierte en algo negativo a la hora de enfrentarse a la entrada del mercado laboral (del Fresno García y López Peláez, 2014). Esta situación debe ser un condicionamiento para generar soluciones a este respecto, ya que se trabaja con personas y con su entorno. Un entorno vinculado a Internet y a procesos digitales. El trabajo futuro consiste en identificar y asegurar recursos para mejorar las competencias de los individuos en su entrada en la sociedad digital y por ende en el mercado laboral. Es necesario identificar los nuevos cambios, así como crear nuevas teorías para el Trabajo Social actual, con métodos y enfoques adaptados a las nuevas circunstancias.

La penetración de las TIC en la sociedad es tan impresionante que no se puede ignorar que se deben hacer cambios en cuanto a los conceptos clásicos del estudio del Trabajo Social y que deben ser adaptados. En esta intervención deben estar al frente los trabajadores sociales, sobre todos aquellos que están en activo en organizaciones donde las TIC están entrando con fuerza y comenzando a abarcar sectores de intervención específicos de la disciplina (del Fresno y López Peláez, 2014). Las TIC serán un medio complementario al trabajo y, por tanto, deben ser dominadas. Se tiene la materia prima sobre las formas de actuación e intervención, solo queda enfocar las nuevas teorías en aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías.

Para que se produzca una transformación digital, la profesión de Trabajo Social tiene que asumir el reto, comenzando primero desde el mundo académico donde se van a formar a los futuros profesionales. Es imprescindible la implicación tanto de alumnos como de profesores. Seguidamente desde las organizaciones públicas y privadas, con la responsabilidad de favorecer la aplicación de programas donde se trabajen las competencias digitales. Por último, la capacidad de crear, generar y mejorar aplicaciones y métodos de trabajo digital que faciliten el trabajo diario de la profesión.

El Trabajo Social se enfrenta a un gran desafío de adaptación. Se debe buscar el cambio de actuación en los métodos de intervención para actualizarlos a las nuevas demandas sociales y poder intervenir tal y como se pide en la actualidad (NASW and ASWB, 2005). Es un nuevo reto para investigar y poder desarrollar estrategias de intervención basadas en los nuevos avances tecnológicos (Gilbert, López Peláez y Sánchez-cabezudo, 2015). Ya hay autores (Reamer, 2013 y del Fresno García, 2014) que hablan sobre la necesidad de trabajar en nuevas habilidades y capacidades para mejorar los perfiles profesionales dedicados a la intervención social.

Debe ser nuestra apuesta desde todos los ámbitos, tanto desde los estudios universitarios como la perpetuación en los colegios profesionales. Tanto en el I y II informe ISSE (Informe sobre los Servicios Sociales en España, 2013 y 2016) ya se hacía referencia al tema de los aspectos de carácter formativo y la introducción de las nuevas tecnologías, situándose en ambos informes como parte de los retos del futuro, así como la necesidad de incorporar nuevas metodologías tecnológicas a la labor diaria del Trabajo Social.

### **6.2.2 Brecha digital dentro del Trabajo Social**

El concepto de brecha digital ha cambiado en estas últimas décadas. Según diferentes autores este cambio ha pasado de estar relacionado con el acceso a los dispositivos (Van Djink, 1999; Cribbs, 2002) y al desarrollo de competencias digitales para saber usar esos dispositivos con el máximo aprovechamiento (Blank, 2013 y Cottam, 2015).

Teniendo en cuenta estas apreciaciones, desde la disciplina de Trabajo Social también preocupa como disminuir la brecha digital de los alumnos que serán los futuros profesionales (NASW y ASWB, 2005).

Mirando con perspectiva el problema de la brecha digital se advierte que ahora la desigualdad no está en la falta de dispositivos móviles sino en la falta de utilización de contenidos digitales y de aplicación a la disciplina. Esto genera una barrera que está imposibilitando el desarrollo a los futuros profesionales tanto de forma individual como en su desempeño profesional y de adaptación a la nueva realidad. Esta desigualdad se debe intentar minimizar con la mejora en la formación de los profesionales desde la Universidad.

Para mejorar la formación de los futuros profesionales se han de tener en cuenta diferentes aspectos. Por un lado, analizar el perfil del sujeto tecnológico que llega a los estudios superiores, y conocer que integración tienen las TIC en sus usos cotidianos a nivel de actividades de ocio, académicas y laborales. Después se debería conocer sus competencias digitales. Dentro de estas es importante definir cuáles tienen más desarrolladas y en cuales hay que hacer un trabajo más profundo. Y, por último, se debería analizar cómo ven la formación tecnológica dentro de la carrera de Trabajo Social. Con el análisis de estos aspectos se podrían comenzar a plantearse que modificaciones serían necesarias realizar en la formación metodológica del Trabajo Social para la adaptación de los contextos digitales.

## CAPÍTULO VII

---



## **7 TIC, OPORTUNIDAD PARA GENERAR NUEVOS ESPACIOS DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

En el bloque empírico se han trabajado tres investigaciones relacionadas con el Trabajo Social Digital y las competencias digitales necesarias para llevarlo a cabo buscando dar respuesta a las preguntas planteadas en el Capítulo I.

Tomando como punto de partida el objeto de estudio expuesto en el Capítulo I de esta investigación, que es el pilar de esta tesis, que hacía referencia a si los contenidos de aprendizaje en competencias digitales y Trabajo Social Digital en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza eran los adecuados para el futuro desarrollo profesional de las y los trabajadores sociales, se presentan tres casos distintos de investigación basados en el Trabajo Social Digital y las competencias digitales y que están relacionados entre sí. Las líneas de investigación han sido dos, una prepandemia en la que se identificó dentro de una organización los cambios digitales que se estaban llevando a cabo en el desarrollo de la disciplina y la segunda línea de investigación se vio influenciada por la pandemia y el confinamiento posterior que afectó a nivel mundial a todos los ámbitos sociales y que dieron paso a cuestionar la necesidad de profundizar en dicha materia. A continuación, paso a desglosar las tres investigaciones realizadas para dar respuestas a las preguntas planteadas en esta tesis.

La primera pregunta planteada era si la entrada de las tecnologías ponía a prueba a las organizaciones rompiendo con las formas convencionales de trabajo. En la primera<sup>10</sup> investigación se realizó una exploración preliminar de los trabajadores sociales de una organización no gubernamental como es Cruz Roja Española, y más concretamente la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. La convergencia digital y la digitalización de una parte de sus procesos se aceleró con el uso de las TIC como herramienta tras la crisis de 2009. Primero en manejar asuntos burocráticos; segundo, coordinar a los profesionales; tercero, interactuar con los usuarios. La incorporación de las TIC en esta organización durante más de dos décadas ha sido lo que nos ha decidido a realizar el estudio preliminar. Esta

---

<sup>10</sup> Puede verse en el artículo publicado en Eito Mateo, A. & Gómez Poyato, M. J. & Marcuello Servós, Ch. (2018). E-social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work*, (21),1-12. doi:10.1080/13691457.2018.1423552.

organización está adaptando poco a poco a sus profesionales a estas nuevas circunstancias sociales y tecnológicas.

Para resolver la segunda cuestión referente a que si el Trabajo Social Digital debería tener una mayor visibilidad e importancia dentro de la formación universitaria se planteó la segunda<sup>11</sup> investigación que aprovecho el episodio acaecido por la pandemia de la COVID-19, que se inició el 16 de marzo de 2020. Esto provocó una rápida adaptación en las formas tradicionales de trabajar y tener que depender en casi todo el proceso de intervención de las TIC, debido a las medidas restrictivas impuestas por el Estado Español. Para hacer una comparativa real se volvió a centrar el estudio de nuevo en la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. En esta investigación se buscó identificar las carencias o necesidades en relación con las TIC que estos profesionales detectaron en un momento crítico donde se produjo una aceleración digital para identificar las necesidades formativas.

Y con respecto a la última pregunta sobre si las competencias digitales durante la formación universitaria eran las adecuadas para su futuro profesional se propuso la tercera investigación que centró su estudio en los alumnos del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza como futuros profesionales que se iban a tener que enfrentar con la convergencia digital al salir al mundo laboral. Se realizó una investigación en la que se tenían en cuenta diferentes aspectos como es el perfil tecnológico del alumno, cuáles son sus competencias digitales y como se modificaban a lo largo de su formación académica. También se indago en cómo veían su formación tecnológica para su futura incorporación al mercado laboral y si era necesaria dentro de su futuro desempeño de la profesión.

## **7.1 Los antecedentes de esta tesis**

Esta tesis comenzó a tomar forma a raíz de un estudio preliminar que se realizó sobre los trabajadores sociales de una organización no gubernamental. En este caso se eligió a Cruz Roja por su proceso de convergencia digital, y más concretamente la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza por mi pertenecía como trabajadora social de la institución y responsable del proyecto de Información y servicios digitales.

Las entidades del Tercer Sector, especialmente las del sector de Acción Social, se vieron afectadas por la multifacética crisis española en 2008 (Marcuello-Servós

---

<sup>11</sup> Puede verse en el artículo publicado en Gómez Poyato, M. J., Eito Mateo, A. y Matias Solenilla, A. (2021). Aceleración del Trabajo Social Digital por la COVID-19: Estudio de un caso. ISBN 978-84-1390-536-5. Thompson Reuters -Aranzadi.

y Marcuello, 2013)<sup>12</sup>. Uno de los efectos más visibles fue la reducción de los presupuestos disponibles para satisfacer las demandas sociales (Sistema de Innovación y Consultoría, 2015). Como la crisis social creció, se redujo el gasto público y afectó particularmente los fondos asignados a políticas y solventar carencias. Estas circunstancias dieron lugar a una mayor eficiencia en los recursos, que en algunos casos estuvieron acompañados de una convergencia digital. Proceso favorecido por la ya omnipresente Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

De esta manera, se produjeron diferentes tipos de transformaciones dentro de los servicios de atención que hicieron de las TIC un instrumento para aliviar los procesos de intervención en los diferentes grupos vulnerables (Naciones Unidas, 2006) y, además, como otra forma de buscar soluciones. Entidades como Cruz Roja Española estaban y están involucradas en esta búsqueda de soluciones que, en una forma altruista, trabajan para la sociedad y responden a las necesidades que se detectan (Cruz Roja española, 2014b), con el objetivo de fomentar el intercambio de experiencias y desarrollando herramientas que lo faciliten a través de procesos de innovación, como las TIC.

Además, las demandas sociales ya no son del tipo "tradicional"; Han sido modificados por ritmos acelerados, que requieren nuevas respuestas (Friedman, 2005). Esta es la razón por la que la Organización plantea nuevos retos para abrir nuevas vías de acción. La incorporación de las TIC y sus aplicaciones ha llevado a un cambio en la concepción del mundo (Bonk, 2009 y Friedman, 2005), ha modificado las formas de pensar, hábitos, mercados de trabajo ... y también ha producido una revolución en las profesiones incluyendo el Trabajo Social (Coe Regan y Freddolino, 2008, Faux y BlackHughes, 2000, Giffords, 1998, Marson, 1997, Sapey, 1997) donde las TIC han sido incorporadas con otras innovaciones y tecnologías que ya existían (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013). Nuestra vida cotidiana está condicionada por la conectividad.

Internet, diferentes dispositivos de hardware y aplicaciones de software están produciendo cambios y nuevas formas de interacción social. Esto está produciendo una revolución en las sociedades. El Trabajo Social no está en desacuerdo, por el contrario, existen herramientas útiles con una variedad de opciones (Segado y López, 2014) para realizar nuestras tareas diarias (Arredondo, Castellano y Celimendiz, 2013).

---

<sup>12</sup> Una de las principales redes es la Plataforma de ONG de Acción Social. <http://www.plataformaong.org/>.

En este contexto, la incorporación de las TIC tiene un papel fundamental en la gestión, en los servicios de atención y en el diseño de respuestas. En la práctica cotidiana, es una revolución y una forma de llegar a la sociedad.

Sin embargo, pensar en el desempeño profesional fuera de las TIC es pensar en el Trabajo Social de manera restrictiva. Las TIC son una práctica generalizada e instrumental, ya sea a través de computadoras, teléfonos móviles o incluso la televisión. Ellas deberían ser una herramienta de intervención, con una serie de ventajas y desventajas (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013), pero que no pueden ser ignoradas o simplemente rechazadas (Coleman, 2011).

Para realizar la investigación se ha basado en un estudio de caso, en el que se ha elegido una organización no gubernamental, en este caso Cruz Roja Española, y en particular la Asamblea Local de Cruz Roja en Zaragoza. Esta organización ha ido más allá que otras organizaciones del Tercer Sector en la aplicación de las TIC y está sirviendo como referencia en el campo emergente que tomo el nombre de e-Social Work.

Nuestro enfoque metodológico para investigar estos procesos se ha basado en tres niveles (Thomas, 2011). Se propone, en primer lugar, para la investigación la recopilación de información y observación directa (Greenwood, 2002). En segundo lugar, formular una teoría fundamentada (Glasser & Strauss, 1967) y en tercero, describir las principales ideas y contenidos relacionados con las TIC (Macluhan, 1989 Franzosi, 2008).

Vamos a mostrar una pequeña parte de la gama de usos que se están aplicando y usando en las TIC para facilitar y mejorar las estrategias de intervención con las personas, recolección y procesamiento de datos, investigación, diseño y gestión de nuevos proyectos en los que las tecnologías puedan llegar a más personas. Se describirán los aspectos más importantes del desarrollo de la actividad profesional de la Cruz Roja Española, en sus acciones cotidianas y en relación con los recursos tecnológicos (Peñalver, 2016) vinculados al Trabajo Social. Estas coordinadas iniciales permiten generar nuevas vías para investigar y explorar nuevas formas de aplicación en el Trabajo Social digitalizado en lugar del típico "tradicional" (NASW, 2005).

El documento se divide en diferentes secciones, La primera sección describe el programa de intervención y su evolución desde una mirada tradicional del Trabajo Social a una perspectiva de e-Social Work. El segundo presenta y analiza el programa de intervención y la incorporación de las TIC en esta ONG, durante más de dos décadas. La tercera sección describe las contribuciones de profesionales a la aplicación y adaptación del Trabajo Social a las nuevas circunstancias tecnológicas y las necesidades de los usuarios sobre la base de intervención.



## 7.2 El papel de los profesionales

El papel de los profesionales sigue siendo insustituible y necesario. Incluso a nivel tecnológico una persona debe "poner en marcha" la máquina y aplicar sus usos. Seguir pensando en un desempeño profesional ajeno o alejado de las TIC es impensable. Este es el pensamiento que subyace en los procesos y experiencias.

Las organizaciones del Tercer Sector, en especial las de Acción Social, como la Cruz Roja Española, investiga y colaboran con proyectos relacionados con los avances tecnológicos para aplicarlos en la prestación de servicios a los grupos más desfavorecidos (Bruel i Carreras y Antoni, 2006).

Se plantea objetivos a largo plazo, en los que la tecnología nos brinda mejorar las intervenciones y procesos de atención y seguimiento de los usuarios (Schoech, Basham y Fluke, 2006). Nos proporciona herramientas donde el usuario puede producir su propio proceso de cambio, y puede ser de gran ayuda para identificar nuevas soluciones para problemas pendientes. En este sentido, hoy en día, los ordenadores son esenciales para el trabajo.

En el caso de Cruz Roja Española, esta incorporación comenzó a partir de los años ochenta como una motivación para mejorar la calidad de los procesos de intervención y organización del trabajo diario. Inicialmente, como en otras organizaciones, había resistencias al cambio.

La aceptación de las tecnologías y en especial de los ordenadores no era fácil entre los profesionales, ya que la mayoría estaban acostumbradas a la dinámica tradicional que requería mucho tiempo para la compilación de datos. Sin embargo, el avance tecnológico fue imparable y, poco a poco, fue incorporándose en todas las áreas y departamentos. En los últimos quince años aparece un nuevo ámbito de intervención social, donde el trabajo tradicional sigue en proceso de evolución y cambio hacia una intervención más vanguardista.

De este proceso de cambio surge el concepto de «proximidad»<sup>13</sup> como una herramienta de comunicación cuyo objetivo era recibir y aceptar un gran número de llamadas gestionadas por teléfono y computadoras a través del Software Altitude Agent (Cruz Roja Española, 2013a).

---

<sup>13</sup> Para aclarar esto, el uso del concepto de "proximidad" no es tanto una cuestión puramente física o material, pero sí tiene un sentido general que abarca diferentes procesos. Los primeros protocolos y procesos digitales fueron relacionados con la "proximidad" que se ofrecía en los servicios, pero esto ha cambiado y desde 2013 es orientado a responder a las condiciones deseables para mejorar un conjunto de recursos que sirven a las personas

El programa de intervención incorporó una cartera de servicios utilizada como estrategia para acercar a grupos de personas mayores y desarrolló los primeros procesos digitales, en particular el proyecto de Teleasistencia (Aceros, Cavalcante y Domènech, 2013).

Posteriormente, con la digitalización del servicio la cartera de servicios se incorporó a otros proyectos como ayuda complementaria en el hogar. En la actualidad, los servicios se han ampliado para otros grupos, por ejemplo, los programas de empleo, cuya cartera de servicios ya están digitalizado con itinerarios personalizados de inserción.

### **7.3 Situándonos en Cruz Roja**

A lo largo de la historia, Cruz Roja se ha ido adaptando a diferentes ámbitos según las circunstancias y los retos de cada época. Estos cambios se pueden dividir en tres etapas distintas que han marcado las actuaciones de la organización. En sus comienzos sus esfuerzos se centraron en la acción humanitaria a las víctimas de los conflictos bélicos (Derecho Internacional Humanitario, Mediación y Asistencia a refugiados y prisioneros). Más tarde, hacia el año 1920, se suma la acción humanitaria a las víctimas de desastres naturales y de otros tipos en tiempo de paz (prevenir y aliviar, salud, acción ante desastres, socorros: como ayuda en carretera, asistencia en domicilios...). En la actualidad se amplía también la acción preventiva a favor del Bienestar Social y la calidad de vida.

El punto de inflexión en aquella época, lo marca el Real decreto 825/1988, de 15 de julio, por el que se regulaban los fines de interés social en la asignación del IRPF. Los servicios que prestaban los voluntarios en este tiempo comienzan a profesionalizarse con la incorporación de trabajadoras sociales, auxiliares de clínica y auxiliares de ayuda a domicilio para cubrir los servicios sociales hacia los colectivos más vulnerables, como la población reclusa, toxicómanos o inmigrantes. Un proceso de evolución organizativa consecuencia de la adaptación a los retos de cada época.

Se han ido sumando y desarrollando como forma de dar respuesta a ese objetivo de atender a las personas, sino como agente que participa en la construcción de las políticas sociales. Es un proceso abierto donde no se han descartado la aparición de nuevas formas de acción, entre las que ha tenido cabida el desarrollo del campo tecnológico con fines sociales.

Para facilitar esto, se han implementado acciones que utilizan las TIC como herramienta de desarrollo con un software específico destinado a responder a cuatro funciones marcadas por Cruz Roja Española (Cruz Roja Española, 2013b):

1. Data mining, datos recopilados durante los procesos de contacto de las personas con la institución y canalizado en la base de datos de la Cruz Roja.
2. Gestión de la información y la comunicación, un proceso mediante el cual la información se obtiene o se muestra de forma bidireccional por medio de llamadas de usuarios o personas no relacionadas con la institución, y las llamadas salientes de la propia institución a los usuarios.
3. Prevención, mediante campañas especializadas, sólo flujos de información unidireccional.
4. Diagnóstico tratamiento y seguimiento, a tiempo parcial o continuado, dependiendo de la que nos permite diseñar respuestas adecuadas a las necesidades detectadas a través de cartera de servicios.

Incluyendo el concepto de "proximidad", el objetivo es apoyar la estabilidad de las personas en su habitual medio ambiente, promoviendo acciones para mejorar su autonomía y autogestión de actividades cotidianas, involucran a todos los grupos con los que trabajan, así como de proporcionar los recursos técnicos, materiales y económicos necesarios como un instrumento transversal.

La institución trabaja de una manera común, relacionando e interviniendo juntos. Apunta a aumentar la calidad de la atención y dar una respuesta personalizada y rápida a los usuarios vinculándolos a un proyecto, pero considerando a cada usuario como una persona que puede ser susceptible a una intervención integral.

Este lugar de convergencia se llama e-Social Work, una adaptación del Trabajo Social resultante del uso de las TIC y que permite el desarrollo de las capacidades de los individuos para satisfacer sus necesidades y demandas.

Según Coleman (2011) e-Social Work es una nueva práctica de Trabajo Social, aún no consolidado. Sin embargo, estamos involucrados en el cierre de una época de relaciones sociales, y también estamos en la apertura de la época sucesiva. Resistencias a este nuevo "paradigma", podría provenir del Trabajo Social "tradicional", a pesar de que las TIC han llegado para quedarse. Uno de los problemas más importantes podría ser la cualificación de los profesionales, para realizar la mayor parte de las tareas, en las que muchas de ellas estarían ya mediadas exclusivamente por las TIC.

De cualquier manera, Coleman (2011) relaciona el nacimiento del Trabajo Social Digital con la situación económica de los estados centrales, las crisis económicas y la respuesta de los territorios locales, que en este contexto introducen las TIC en los procesos tradicionales de cuidado. Ellos creían que de esta manera podían mejorar la eficiencia económica y el control de los servicios. En España, al igual que en muchas otras sociedades europeas, las TIC, Internet y los teléfonos móviles son ubicuos y omnipresentes.

El alcance del e-Social Work abre un conjunto de expectativas en el campo social con respecto al desarrollo de proyectos de innovación. También amplía la forma de trabajar dentro de las entidades involucradas e incluso conduce a cambios en el pensamiento profesional. Es un campo emergente de la intervención, donde las demandas y las respuestas convergen, tanto para los usuarios como para los profesionales.

#### **7.4 Ámbito local, Zaragoza**

Este modelo organizativo y sus líneas generales están marcados para todas las sedes de Cruz Roja de forma internacional. Se trabaja de manera altruista y se responde a las necesidades que se detectan con el objetivo de fomentar, mediante el análisis y el intercambio de experiencias, la atención de las personas incorporando para ello nuevas competencias y desarrollando herramientas que lo faciliten. Esto se hace apostando por la exploración de procesos innovadores que sean capaces de producir un cambio efectivo.

Una vez señaladas algunas claves de la evolución de Cruz Roja Española, esta investigación se centra en la sede de Cruz Roja en Zaragoza, donde a lo largo del tiempo se han desarrollado los cambios necesarios para adaptarse a la intervención y a las transformaciones producidas en relación con las distintas visiones en el campo de la intervención social (Cruz Roja Española, 2013a).

En Zaragoza y como se sitúa este trabajo, ha seguido avanzando en sus metas sociales. A lo largo de los tres últimos lustros han ido apareciendo nuevas áreas de intervención social. En la actualidad, la Asamblea Provincial de Zaragoza cuenta con una red de doce oficinas comarcales y locales en la provincia, que trabajan de forma conjunta.

En esas coordenadas, la incorporación de los ordenadores como una herramienta más de trabajo, se inicia en la sede a partir de 1995 como una motivación más para mejorar la calidad de los procesos de intervención y de organización del trabajo diario (Cruz Roja Española, 2013b). Inicialmente, como en otras organizaciones, se dieron distintas resistencias al cambio: la aceptación de la

ofimática no fue buena entre los trabajadores ya que la mayoría estaban acostumbrados a unas dinámicas de trabajo manual que requerían mucho tiempo para la compilación de los datos. Pero el avance tecnológico fue imparable y, poco a poco, se fue incorporando a todos los ámbitos y departamentos de trabajo hasta la actualidad.

En 2008 se notan los efectos de la crisis, así como los primeros recortes presupuestarios en los fondos provenientes de las Administraciones Públicas a través del IRPF. Esto también produjo recortes dentro de la propia entidad. En esa fecha Cruz Roja Española planteó nuevas vías de actuación. Durante esos años se utilizaron fondos propios de la institución para paliar los recortes en los distintos proyectos puestos en marcha y dedicar una parte de los mismos a la investigación para abrir nuevas vías de intervención de ámbito nacional (Cruz Roja Española, 2013b).

Fue en 2013, cuando en Zaragoza se adoptó un proceso de convergencia digital favorecido por la entrada de nuevas tecnologías que se podían adaptar para mejorar los procesos de intervención con los usuarios.

Uno de estos procesos ha sido la incorporación de los centros de llamadas o “Centro de Contacto”<sup>14</sup>. Es una herramienta de comunicación cuyo propósito es recibir y aceptar un amplio número de llamadas gestionadas a través del teléfono y el ordenador con la utilización del programa Altitude Agent (Cruz Roja Española, 2013a).

Con los centros de contacto se comenzó a trabajar en el proyecto de Ayuda a Domicilio Complementaria en la realización de cinco agendas semanales de seguimiento a usuarios mayores de sesenta y cinco años. Viendo el buen resultado y acogida de los usuarios, poco después se quiso ampliar la actividad del Centro de Contacto, se compraron cuatro equipos más con sus licencias entre los años 2013 y 2014.

De esta forma se pudieron implementar nuevas formas de actuación y gestión de la herramienta en otros proyectos y con la introducción de campañas desde distintos enfoques, aplicando nuevas estrategias de intervención social relacionadas

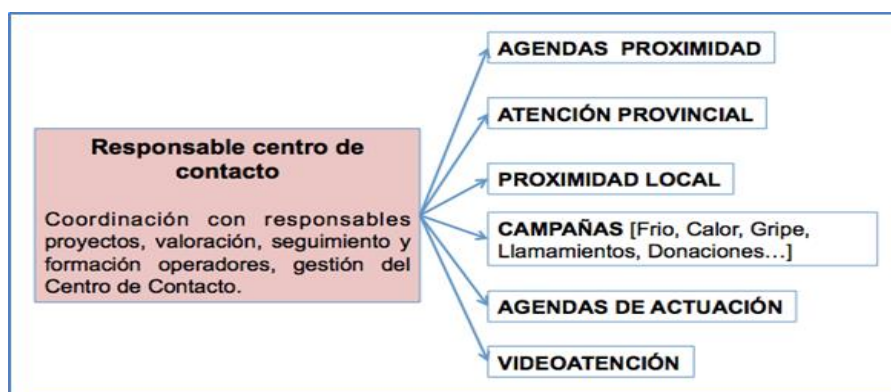
---

<sup>14</sup> Con Centro de Contacto nos referimos al sistema de comunicación y datos que tiene Cruz Roja y que permite gestionar de forma unificada y automatizada los servicios desde cualquier puesto de atención utilizando una aplicación con una sencilla ejecución, ya que la herramienta está pensada para el manejo del voluntario. Cada Centro de Contacto está formado por un conjunto de ordenadores y teléfonos especiales con una aplicación específica que están conectados en red no solo a nivel local, sino provincial y nacional.

íntimamente con los procesos digitales. En la actualidad el Centro de Contacto está dotado con seis equipos informáticos que atienden diferentes tareas o campañas.

Tanto las campañas como las diferentes tareas son asignadas o bien de una forma centralizada para todos los Centros de Contacto Provinciales o bien pueden ser asignadas por los diferentes técnicos de los distintos proyectos creando así agendas personalizadas según la necesidad. En la ilustración siguiente se hace un resumen de las diferentes áreas de trabajo a desarrollar en cada equipo informático en el Centro de Contacto.

Ilustración 13. Áreas de trabajo en Centro de Contacto



Fuente: Elaboración Propia

Desde el Centro de Contacto se pueden realizar de manera simultánea una o varias actuaciones a la vez, agrupándose en varias categorías:

- Sistema de atención de llamadas entrantes procedente de usuarios de la institución, las cuales se gestionan desde las campañas de “Proximidad local”.
- Sistema de atención de llamadas entrantes procedente de población en general para cualquier consulta, tanto de Cruz Roja como de información de otras necesidades y demandas. Este tipo de llamadas se gestiona desde la campaña de “Atención Provincial”.

- Seguimiento de usuarios y activación de servicios, mediante la campaña de “Agenda Proximidad”. Cabe destacar que en esta campaña solo pueden participar los usuarios acogidos y valorados por Cruz Roja. Esta es la primera actuación que se puso en marcha en 2010.

- Seguimiento cognitivo (campaña Video-atención). Esta campaña es específica para trabajar con áreas de salud tanto a nivel psicológico, como de carácter social.

- Prevención, mediante campañas especializadas como; Ola de Frio, Ola de Calor, Vacunación contra la gripe, campaña de concienciación de la vacunación contra el COVID-2019, campañas de prevención de hábitos saludables, etc.

- Sistema de atención y seguimiento especializado “Agendas de actuación” en proceso de puesta en marcha para realizar ‘agendados’ masivos o selectivos en los usuarios de los proyectos, para realizar con ellos distintas actuaciones, como campañas específicas de salud, inmigración, itinerarios formativos y de empleo.

La actividad del Centro de Contacto se realiza en la actualidad dentro del sector de Coordinación. Es en este sector de donde cuelgan las distintas áreas que lo conforman. A su vez, todas las áreas agrupan distintos programas y proyectos que se relacionan con la gestión e intervención en los mismos y con el Centro de Contacto. La mayoría de los profesionales dependen también de ella e incluso los voluntarios.

La introducción de este tipo de herramienta unida a la experiencia propia del Trabajo Social da lugar una nueva manera de buscar formas para gestionar las formas tradicionales de intervención.

Este lugar de convergencia se denomina e-Social Work, una nueva adaptación del Trabajo Social resultado del uso de las TIC y que permite desarrollar las capacidades de los individuos para hacer frente a sus necesidades y demandas.

El desarrollo del Trabajo Social Digital abre un conjunto de expectativas en el ámbito social, con el desarrollo de proyectos de innovación que cambian y amplían la forma de trabajar dentro de las entidades e incluso ya están cambiando la forma de actuación del propio profesional.

## 7.5 Cómo funciona

El Centro de Contacto comenzó su funcionamiento en Zaragoza en 2013. Durante el primer año se realizaron reuniones periódicas multidisciplinares con las diferentes áreas implicadas para la puesta en marcha de la herramienta; articular y crear protocolos de funcionamiento de las campañas a trabajar, unificación de criterios, creación de listados para el reparto, ubicación y utilización de equipos, personal y espacios, creación de la programación de formación adaptada a la asamblea y al personal voluntario, difusión del servicio entre los profesionales de la institución y por último la puesta en marcha e implantación informática de la herramienta (Cruz Roja Española, 2013a).

Aparte de este trabajo en equipo, se realizó otro de forma más individualizada por parte de los trabajadores asignados a este nuevo servicio en el que se desarrolló un aprendizaje básico del funcionamiento del software implementado en la herramienta. Con el paso del tiempo la formación se fue completando de una forma autodidacta y adaptándose a las necesidades que surgían.

Se comenzó trabajando con dos equipos informáticos solo un día a la semana hasta la actualidad en el que se trabaja con seis equipos que prestan servicio de lunes a viernes desde las diez de la mañana hasta las ocho de la tarde, el paquete de software utilizado para la activación de las diferentes campañas según se necesite, reforzándose dicho servicio si es necesario por cuestiones logísticas los fines de semana (Cruz Roja Española, 2014).

Cada semana se atiende a un número muy variado de personas dependiendo de las actuaciones y prestaciones que estén programadas para la misma, pero de media a la semana se programa la atención a unos 200/250 usuarios. Sin contar las llamadas de personas que se ponen en contacto directamente con Cruz Roja para cualquier demanda o actuaciones concretas relacionadas con la intervención social, situándose la media alrededor de 600 personas atendidas a la semana (Cruz Roja Española, 2013b).

Dependen de un referente de Centro de Contacto (trabajador social), que distribuye, planifica y gestiona el trabajo a un equipo humano de unos cincuenta voluntarios formados en el paquete informático y con formación específica según la tarea o el área, o dependiendo del uso de las distintas plataformas de trabajo.

El ámbito de actuación es muy amplio ya que al ser una herramienta transversal de trabajo y no considerarse un proyecto en sí, puede estar vinculado con cualquier plan, programa o proyecto que se desarrolle en Cruz Roja Española. El método de intervención que se ofrece a las personas beneficiarias queda marcado por los



técnicos de los proyectos a los que pertenecen con un plan individualizado de atención.

Cada campaña de trabajo se organiza en función de la problemática<sup>15</sup> de los usuarios. La intervención en cada caso va dirigida a mejorar su autonomía y ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida (Cruz Roja Española, 2014). Este proceso se contempla que sea de forma continuada en algunos de los casos o de forma temporalizada en otros, adaptándose a las necesidades de cada usuario y de la demanda del técnico del proyecto.

Este tipo de intervención va dirigido a normalizar la situación de la persona, buscar la mínima intervención de las instituciones, desarrollar habilidades y capacidades por parte del usuario con el fin de satisfacer sus necesidades dentro de la comunidad.

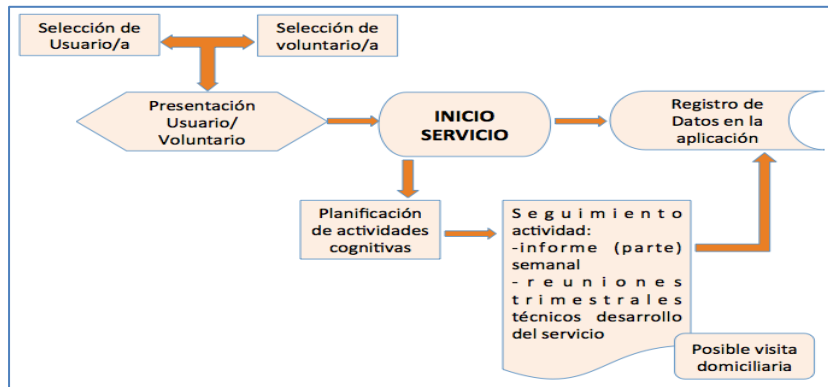
Con la metodología empleada se pretende obtener una asistencia rápida y adecuada, ahorro de tiempo y mejor gestión de recursos. (Cruz Roja Española, 2014) Permitiendo reforzar el trabajo que se realiza con los distintos colectivos en el área de intervención social. Por lo tanto, queda claro que no es sustitutorio del técnico, sino que se considera como un refuerzo a sus actuaciones.

Aunque el Centro de Contacto no funciona como un proyecto independiente, como hemos señalado anteriormente, tiene características especiales que lo hacen necesitar de una estructura básica en la que intervienen según el caso distintos actores, como se observa en la ilustración siguiente (Cruz Roja Española, 2013b).

---

<sup>15</sup> Cuando nos referimos a este término lo hacemos en el sentido de que cada campaña está formada por usuarios con un perfil parecido y con unas necesidades parecidas, de esta forma la respuesta de actuación es muy similar y cómoda para ejecutar por el personal voluntario. También de esta manera los técnicos clasifican las líneas de actuación a llevar en cada momento, trabajando de esta forma a lo largo del plan de intervención establecido con los mismos parámetros.

Ilustración 14. Protocolo de intervención estándar

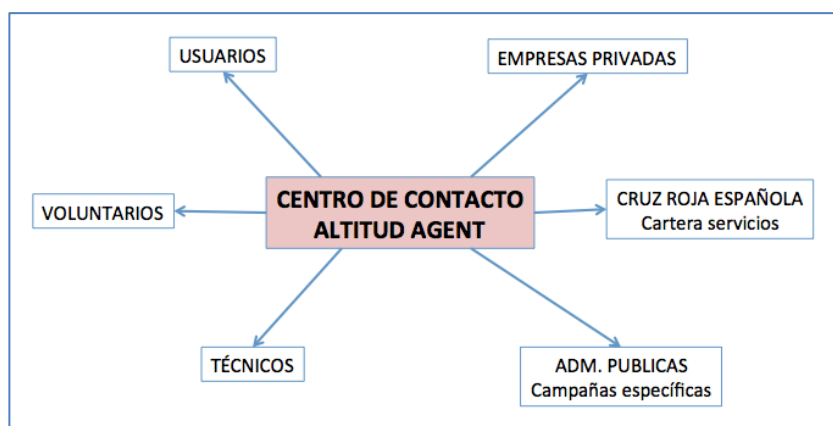


Fuente: Elaboración propia

Los técnicos, coordinan los proyectos, gestionan y programan todas las acciones a realizar. Después esta la figura del referente de Centro de Contacto, que es técnico también, concededor de todas los planes, programas y proyectos, así como de las actuaciones y prestaciones de la institución, que coordina al equipo de personas voluntarias, que son el pilar básico del servicio. Este equipo humano está formado en la herramienta informática, en la intervención con el usuario y que conocen el entorno, y que combinando la tecnología y sus capacidades como seres humanos podrán actuar ante cualquier situación.

En algunas actuaciones específicas también intervienen las administraciones, que colaboran en las distintas campañas sobre concienciación que se llevan a cabo a lo largo del año (Cruz Roja Española, 2014). Cruz Roja Zaragoza, que pone en práctica campañas específicas de sus proyectos y Cruz Roja Española, con campañas a nivel nacional o autonómico en la que se atienden usuarios de cualquier provincia de España. Y, por último, colaboraciones con empresas privadas cuando se realizan campañas específicas en los periodos navideños o colaboraciones para llamamientos de alimentación o ayudas a víctimas de catástrofes naturales.

Ilustración 15. Actores que intervienen



Fuente: Elaboración propia.

### 7.5.1 Aplicación del e-Social Work

A pesar del uso general de teléfonos móviles, wifi, páginas web, conversaciones en línea, redes digitales, la denominada banca digital, e-management, e-Government, todavía es difícil cambiar las rutinas dentro de las organizaciones (Moralejo, 2012).

Sin embargo, admitirlo o no, las TIC han venido a quedarse y han significado un cambio en nuestra concepción del mundo (Carrilio, 2005; Carrilio, Packard & Clapp, 2003), modificando las formas de hábitos culturales, los mercados de trabajo y también introducir cambios en el modo de realizar el Trabajo Social. Como ya se ha mencionado, este es el ámbito del e-Social Work, una adaptación y redefinición del Trabajo Social tradicional vinculado al uso intensivo de tecnologías, especialmente, las TIC.

Varias organizaciones del Tercer Sector en España, como Cruz Roja Española, investigan y colaboran en proyectos relacionados con avances tecnológicos, siguiendo la convicción de que las TIC puede ser un instrumento favorable para conectar y resolver problemas en su intervención social con los individuos. Esta es

la razón principal de la Fundación TECSOS<sup>16</sup> creada conjuntamente por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone España en 2002 (Peñalver, 2016).

En los últimos quince años esta alianza ha acumulado experiencias que han permitido desarrollar nuevos servicios para los ciudadanos y trabajar dentro de una nueva línea de innovación que forma parte de la naturaleza del Trabajo Social (Alonso y Echevarría, 2016).

Como argumentan Burton et al. (2006), este tipo de cambio produce resistencia. El problema es la resistencia a la incorporación de nuevas ideas en las rutinas establecidas entre profesionales. Hay una percepción controvertida de la utilidad de tecnología, en general, y de las TIC, en particular. Con frecuencia se refieren a la cuantificación y sistematización de datos, por un lado, y los que son reacios expresan su rechazo a la utilidad de las bases de datos. Por otro, los que están convencidos de que las TIC son muy importantes para mejorar y satisfacer las necesidades y actualización de los datos de cada usuario.

En la práctica, después de años de generalización se ha comprobado que las TIC tienen mucho potencial como e-Social Work. Los escenarios y las formas han cambiado. Los nativos digitales (Prensky, 2001) empiezan a alcanzar la madurez. El Trabajo Social debe adaptarse y transformarse. Aparece un nuevo tipo de usuario cuyas redes relacionales están más centradas en las TIC, una de ellas el teléfono móvil y su uso diario.

Se intensifica el uso de herramientas que ofrecen información en cualquier momento y en cualquier lugar a través de Smartphones y el acceso omnipresente a esa información a través de plataformas en la nube (Google Drive, Dropbox, Onedrive, iCloud ...). Otro cambio importante es la inmediatez en el intercambio de información y realización de tareas ordinarias, por ejemplo, hemos pasado de esperar documentos por correo postal para recibirlo inmediatamente por correo electrónico.

El uso de las TIC ha democratizado la comunicación dando lugar a un entorno de trabajo más colaborativo entre los profesionales y los usuarios, dando un valor añadido importante a los proyectos sin perder de vista que es necesaria una aproximación adecuada en las que las TIC sean una herramienta y se tengan en cuenta aspectos sociales y éticos del Trabajo Social.

---

<sup>16</sup> Fundación de Tecnologías Sociales. Esta fundación combina la excelencia tecnológica de la Fundación Vodafone España y la experiencia social de Cruz Roja Española, con la misión de resolver y mejorar problemas relacionados con la intervención social a través de las nuevas tecnologías.

De aquí que se deba realizar un análisis de la innovación que ha resultado ser la joven incorporación de las TIC dentro del Trabajo Social para ser capaces de encontrar las dificultades, necesidades y críticas a la implantación de las tecnologías (Dias, 2014), y al desarrollo del e-Social Work en el futuro (Lanier, 2013).

Nos gustaría considerar el enfoque de Marshall McLuhan (1987). Para McLuhan, la tecnología actúa como una extensión del ser humano, producida por nosotros a nuestra imagen y semejanza, alimentándonos y dando lugar a una transformación en el comportamiento humano (Strate, 2012). Además, propone revisar el concepto de *Tetrad*<sup>17</sup> de McLuhan como un método útil de razonamiento para analizar el cambio y las tecnologías en la sociedad (McLuhan y Powers 1989).

McLuhan propuso el concepto de *Tetrad* como una forma de pensar sobre los efectos de las tecnologías en la sociedad. Es un modelo donde la causalidad no es esencial. En lugar de utilizar un modelo basado en causalidad, este concepto propone un sistema de cuatro preguntas para analizar los inventos, artefactos o ideas realizados por el ser humano. Es una forma de analizar desde cuatro áreas distintas que introduce o elimina la entrada de un nuevo proceso en el medio. Este enfoque tiene cuatro pilares para responder al objeto de análisis:

1. ¿Qué mejora?
2. ¿Qué hace obsoleto?
3. ¿Qué recupera de lo que había sido antes obsoleto?
4. ¿Qué lo hace invertir o cambiar cuando se empuja a los límites de su potencialidad?

Para entenderlo póngase, por ejemplo, el teléfono móvil, lo que ha mejorado este invento ha sido la comunicación móvil sin depender de una línea fija siendo una “extensión” del individuo, ha recuperado la necesidad del individuo de comunicarse continuamente, ha invertido en el Smartphone como un ordenador de a pie, y ha dejado obsoleto las cabinas públicas como algo nostálgico en las ciudades.

---

<sup>17</sup> Tetrad elements es una herramienta de análisis dentro de la ley de medios de comunicación, que examina los efectos que las distintas tecnologías producen en el entorno, dividiéndolas en cuatro niveles distintos mostrando una tétada.

## 7.6 El modo de investigación

La elección de métodos de investigación en este trabajo está condicionada por diversos factores, algunos de carácter práctico para poder recoger toda la información necesaria y otros que requieren profundizar en la visión particular que se plantea en relación con la investigación social. Se entiende que la recopilación de información cualitativa, junto con la capacidad de interpretación de esa información es lo que generara un verdadero conocimiento sobre el objeto estudiado (López y Sandoval, 2016).

Se esperaba encontrar a través de la recopilación de información dada por las entrevistas algunas claves que nos acercaran a comprender los procesos digitales dentro del e-Social Work. Se han utilizado las entrevistas para analizar y comprender el trabajo que se realiza en los Centros de Contacto respecto al grado de implantación, repercusiones y efectos que la digitalización está produciendo directamente sobre las formas de actuar del Trabajo Social.

En primer lugar, se han recogido los datos obtenidos a través de la información acumulada en las memorias propias del Centro de Contacto en estos últimos años en Cruz Roja en Zaragoza. Seguidamente el desarrollo de esta investigación continuo con el análisis exploratorio realizado a partir de una entrevista semiestructurada inicial a técnicos y personal implicado en los servicios o proyectos digitales de la institución.

Estas entrevistas se realizaron en un formato abierto no estructurado pero guiado, de esta forma se flexibiliza el aporte de información por parte de los entrevistados, ya que permite obtener un amplio abanico de respuestas que va a enriquecer la investigación (Medina, 2005).

Las entrevistas han sido individuales porque permiten conocer a cada entrevistado y comprender el contexto social en el que se mueven, los entrevistados se sienten deseosos de participar para charlar sobre el tema que les afecta y que tienen presente en su rutina laboral. Se entrevistó a catorce fuentes informacionales (anexo 4) relacionadas con el área de estudio.

El guion de las entrevistas, (anexo 2) está dividido en cuatro bloques de preguntas. Por un lado, se pregunta sobre la experiencia laboral del participante, en otro bloque las preguntas han estado dirigidas a la relación del entrevistado con las TIC. El tercer bloque ya se ha centrado en preguntas relacionadas con el e-Social Work y por último se realizó un bloque de preguntas dirigidas a analizar en un primer momento un DAFO.

Posteriormente estas preguntas han servido para contextualizar y ayudar en la comprensión de la herramienta de análisis que ha examinado los efectos que las distintas tecnologías producen en los entornos, en este caso el tecnológico, dividiéndolas en los cuatro niveles que forma la tétrada.

Toda la información obtenida junto con el marco teórico explicado anteriormente sobre el concepto de *Tetrad* de McLuhan, dio lugar a los siguientes razonamientos que se exponen a continuación para analizar el efecto de las tecnologías en las TIC y el Trabajo Social Digital o e- Social Work.

Como se muestra a continuación se analiza los cuatro puntos anteriormente descritos, preguntando en que mejora, en que invierte, que recupera y que hace obsoleto en la fusión entre el Trabajo Social y las TIC.

Ilustración 16. Tetrad elements

<p><b><u>MEJORA EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Prolongación del trabajador social</li> <li>-Procesa información, amplia participación</li> <li>-Formación de grupo, pluralidad con otros grupos</li> <li>-Menor burocratización e institucionalización</li> <li>-Empoderamiento del usuario.</li> <li>-Conocimiento de la sociedad tecnológica actual</li> </ul>	<p><b><u>INVIERTE EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Observación, supervisión constante, reconocimiento de patrones</li> <li>-Sobrecarga de información, preocupación por asuntos no relevantes, pérdida de datos</li> <li>-Deshumanización del Trabajo Social,</li> <li>-Lo virtual convertido en realidad</li> <li>-Tecnofobia, genera desconfianza</li> </ul>
<p><b>e-Social Work</b></p>	
<p><b><u>RECUPERA EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inmediatez en la atención al usuario</li> <li>-Puesta en común de experiencias y respuestas</li> <li>-Intervención individual, grupal y comunitaria más efectiva</li> <li>-Menor burocracia y más atención al usuario</li> <li>-Proceso creativo de la profesión</li> </ul>	<p><b><u>OBSOLETO EN:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La distancia física con el trabajador social</li> <li>-las limitaciones territoriales</li> <li>-Medios tradicionales de actuación e intervención.</li> <li>-Desestigmatiza al individuo como usuario de los servicios sociales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

La simple introducción de la tecnología dentro de la disciplina no es innovar, (Laurent, 2008, Burton et al., 2006) nada más lejos, al considerar las TIC desde una postura crítica se abren posibilidades a través de nuevos usos no solo de aplicación eficiente tecnológica sino también de eficiencia dentro del Trabajo Social (Arriazu, & Fernández-Pacheco, 2013). Los efectos de la aplicación de las tecnologías al Trabajo Social pueden producir efectos simultáneos o bien pueden tardar años para que se haga aparente la importancia dentro de la disciplina (Chevalier, 2000).

Esto es un nuevo paso. El e-Social Work está creando un nuevo entorno de actuación con los usuarios permitiendo realizar acciones que eran impensables antes. Sin embargo, siempre debemos tener en cuenta que este ambiente no es pasivo y que está cambiando constantemente, pudiendo producir una destrucción de las formas tradicionales de acción como resultado de la creación de nuevos patrones de intervención, pero sin perderse los fundamentos teóricos y prácticos de la disciplina.

Es importante negarse a tener un solo punto de vista (Tajfel, 1978; Laurent, 2008). Si las TIC aplicadas al Trabajo Social son buenas o malas, para entender plenamente el e-Social Work se ha de tener amplitud de miras, no apegarse a lo que se conoce y enfrentarse a las nuevas situaciones para avanzar en la disciplina (Orlikowski, 1992). Gracias a la percepción de algunos trabajadores sociales que ya están experimentando con el e-Social Work en diferentes contextos y países, se abre una nueva vía de innovaciones para crear una metodología y lenguaje propio aplicado a las TIC.

### **7.7 Contribuciones profesionales: una experiencia de e-Social Work**

Una vez situados relataremos la experiencia de especialización del Trabajo Social mediante el uso intensivo de las nuevas tecnologías dando a conocer los principales retos y aprendizajes que nos han ayudado a poner en marcha esta experiencia de e-Social Work.

Hace ya algunos años que Cruz Roja Española se ha embarcado en la integración en el trabajo cotidiano de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, siendo pionera por los años 90 con la puesta en marcha del servicio de Teleasistencia domiciliaria a las personas mayores. Actuando desde un enfoque integral tanto bio-psico-social como relacional, pero sin renunciar a lo que constituye su principal activo; el contacto con las personas.

En este contexto, las TIC pueden contribuir de una manera positiva a promover la participación de nuestros usuarios involucrándolos en identificar sus necesidades, problemas y salvando dos dificultades como son el tiempo y la distancia.



Bajo estas coordenadas, la interacción ha tenido que estructurarse para centrarse en la persona y el entorno, utilizando para ello las estrategias de "proximidad local"<sup>18</sup> incluidas dentro del Centro de Contacto y que asume la importancia de incluir las nuevas tecnologías aplicadas dentro del trabajo que se realiza con los grupos con los que se interviene.

De esta forma, las contribuciones del campo de la tecnología y la innovación se combinan con nuevas formas de intervención en diferentes colectivos que promuevan la autonomía personal y la autogestión. Se plantea desde la visión de un servicio interactivo, flexible y cercano a la realidad y a las necesidades, básicas y coordinando la participación y los recursos disponibles por la institución, con el apoyo de las tecnologías. Este servicio forma parte de la cartera que Cruz Roja ofrece en cada región y provincia, con un bajo costo económico, desarrollado en el área local (aunque también hay cobertura provincial y nacional) y que da agilidad en los servicios gracias a las TIC. El objetivo es utilizar las nuevas tecnologías como herramienta facilitadora de la intercomunicación entre usuarios, su entorno cercano y Cruz Roja en cada provincia accediendo a una serie de servicios específicos dependiendo de la persona, a través de la cartera de servicios de la institución que va desde acciones con el usuario hasta acciones con el entorno, como muestra la siguiente tabla.

Tabla 5. Acciones en el usuario y en el entorno.

ACCIONES CON EL USUARIO	ACCIONES CON EL ENTORNO
Entrega bien, servicio, entrega económica	Información de noticias del entorno
Estancia; espacio actividad, manutención	Acciones para concienciar, modificar
Alojamiento	Intervención en el medio de la campaña
Movilizar a una persona de un sitio a otro	Acciones para mejorar personal, ambiental, social
Acompañar, mediar, informar, orientar,	Colaboraciones con otros actores del entorno
Seguimiento	Seguimiento

Fuente: Elaboración propia

<sup>18</sup> Este término se refiere al sistema de comunicación y datos que Cruz Roja ha implementado y que permite la gestión unificada y automatizada de servicios desde cualquier puesto que tenga una computadora y un teléfono, usando una aplicación con una ejecución simple. Esta herramienta se destina para ser utilizados por los voluntarios.

Inicialmente, fue crucial establecer un modelo de *modus operandi* para el correcto desarrollo tecnológico del servicio. Los agentes participantes fueron técnicos de Cruz Roja de diferentes proyectos, voluntarios, usuarios y el equipamiento tecnológico.

Aunque la figura del técnico es importante en la aplicación de la herramienta ya que pasa por la capacitación para la gestión, supervisión y motivación del grupo de voluntarios adscrito a la herramienta, va a ser el voluntario quien realiza una gran parte de la labor con la aplicación informática.

Los voluntarios, son los encargados de recibir y realizar las llamadas y mantener el contacto con el usuario a través del programa informático de gestión, realizando una atención individualizada dependiendo de la situación y las capacidades de cada interlocutor después de realizar una serie de pruebas estandarizadas, y un seguimiento pautado. Se encargará de realizar el plan personalizado de intervención de forma individualizada, previa elección de la cartera de servicios que el técnico ha diseñado.

Las personas destinatarias son todas aquellas que muestran un alto nivel de vulnerabilidad (Cruz Roja, 2014b). El perfil de usuario es muy variado dependiendo del proyecto que solicite acción desde la herramienta. También incluye las solicitudes de usuarios potenciales no incorporados todavía a ningún ámbito dentro de la institución. El equipo tecnológico requerido es muy sencillo, un ordenador con dos pantallas, un teléfono, una conexión a Internet y el software específico *Altitude Agent*. Cruz Roja es responsable de la provisión, configuración, instalación y mantenimiento del equipo. Se adjudicará el servicio a un voluntario con la formación específica en el servicio y en el software. El procedimiento se inicia una vez que el usuario es evaluado por el equipo de técnicos. Se procederá a la asignación de las ordenes de trabajo con la herramienta tecnológica para establecer el adecuado seguimiento de la actividad.

Las sesiones se llevan a cabo de manera interactiva. El voluntario visualiza inmediatamente todos los datos a los que tenga acceso relativos al usuario en la pantalla del ordenador y según la campaña con la que se esté trabajando, agregando todos los datos obtenidos en cada acción y que serán supervisados por el técnico. La solicitud hecha por el usuario se registra en un mensaje interno del sistema que está conectado a cada responsable en la localidad del usuario, de esta forma no se pierde información, y se gestionará tan pronto como sea posible. Es posible hacer un seguimiento puntual o de forma periódica con un motivo concreto o bien para asesoramientos de talleres, programación de actividades o información de otros servicios.

Las actividades de estos usuarios se verificarán de forma periódica para planificar posibles actuaciones que se han de realizar, las revisiones de control y las oportunas entrevistas o visitas domiciliarias necesarias. Si en cualquiera de las sesiones el voluntario detecta cambios significativos en el desarrollo y el comportamiento del usuario se envía un correo electrónico urgente al técnico para activar los protocolos pertinentes y evaluar posibles acciones.

Este sistema también permite a los usuarios ponerse en contacto con Cruz Roja cuando quieran y ser atendidos por agentes multicanal. Todas las llamadas son contestadas. El operador puede estar presente en la propia ciudad del usuario o en la misma provincia, autonomía o país.

La experiencia de la incorporación de las nuevas tecnologías al Trabajo Social ha requerido de una serie de fases para que resultara efectiva. Cada provincia realizó estas pruebas hasta dar con la fórmula adecuada a cada situación. Se realizaron reuniones periódicas multidisciplinarias con las diferentes áreas implicadas para la puesta en marcha de la herramienta; articular y crear protocolos de funcionamiento de las campañas a trabajar, unificación de criterios, creación de listados para el reparto, ubicación y utilización de equipos, personal y espacios, creación de la programación de formación adaptada a la asamblea y al personal voluntario, difusión del servicio entre los profesionales de la institución.

Aparte de este trabajo en equipo, se realizó otro de forma individualizada por parte del trabajador social asignado a este servicio, en el que desarrollo un aprendizaje continuo del funcionamiento del software implementado en la herramienta continuamente y completándose con aprendizajes autodidactas a las necesidades que surjan.

En la actualidad, se atiende a un número muy variado de personas dependiendo de las actuaciones y prestaciones que estén programadas para la misma, pero los datos hablan en una provincia como Zaragoza (quinta provincia de España) de una media de atención de unas 200/500 personas atendidas a la semana.

El ámbito de actuación es muy amplio ya que al ser una herramienta transversal de trabajo y no considerarse un proyecto en sí, puede estar vinculado con cualquier plan, programa o proyecto que se desarrolle en Cruz Roja. Cada intervención se organiza de acuerdo con las necesidades o problemas particulares<sup>19</sup> de los usuarios.

---

<sup>19</sup> Cuando hacemos referencia a este término, lo hacemos en el sentido de que cada programa está compuesto por usuarios con un perfil y unas necesidades similares. De esta manera la respuesta de acción es muy similar y fácil, dirigido por el personal voluntario. Asimismo, de la misma manera los técnicos clasifican las líneas de acción a ser en cada punto, trabajando a lo largo del plan de intervención establecido con los mismos parámetros.

Está dirigido a mejorar su autonomía y a mejorar si es posible su grado de integración y calidad de vida, así como para normalizar su situación buscando la mínima intervención de las instituciones, con el fin de satisfacer sus necesidades dentro de la comunidad.

La metodología utilizada tiene por objeto proporcionar una asistencia rápida y adecuada, una mejor gestión de los recursos, reforzando así el trabajo que se realiza en los diferentes grupos involucrados en el área de intervención social (Gilbert, López Peláez & Segado, 2015). Es evidente que el uso de las TIC no sustituye al trabajador social, sino que se debe considerar una herramienta para reforzar sus acciones.

### **7.8 Qué hemos observado e investigado**

En esta primera fase de investigación se han observado las siguientes cuestiones que puntualizamos a continuación y que han sido el principio de esta toma de contacto, dando pie a seguir nuestra investigación.

En primer lugar, proponíamos dos tipos de cuestiones para continuar la investigación:

- (i). la entrada de las tecnologías pone a prueba a las organizaciones y la forma de trabajar;
- (ii). e-Social Work crea una nueva forma de encuadrar las prácticas cotidianas del Trabajo Social.

En relación con la primera cuestión las tecnologías tienen efectos directos en la gestión de las entidades, programas y proyectos. Facilita los procesos y el control de recursos. Permite el desempeño eficiente de los profesionales, pero con una adaptación a las nuevas necesidades digitales. Permite la exploración de nuevas formas de intervención y atención.

En cuanto a la segunda cuestión obtenida, las TIC están imponiendo un sistema cambiante en la forma de intervenir y atender. Se debe explorar estas tecnologías para aprender a rentabilizar su potencial aplicándolo a la disciplina y dar lugar a la creación de un marco metodológico con la implementación y capacitación en el Trabajo Social Digital de sus profesionales a través de la formación. Estas dos conclusiones van a marcar la segunda fase de la investigación que se desarrollara en el Capítulo VIII de esta tesis doctoral.

## CAPÍTULO VIII

---



## **8 DESAFIOS PARA EL TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

Dada la investigación previa realizada y las respuestas obtenidas se decidió seguir profundizando en dicha investigación. Para ello se continuo el trabajo de exploración de las conclusiones obtenidas y que han quedado reflejadas en el Capítulo VII de esta tesis y que volvemos a recordar:

(i). La entrada de las tecnologías pone a prueba a las organizaciones y su forma de trabajar.

(ii). e-Social Work crea una nueva forma de encuadrar las prácticas cotidianas del Trabajo Social.

La investigación preliminar realizada nos dio una idea de cómo se estaban utilizando las tecnologías y la adaptación gradual que ello estaba suponiendo tanto al entorno de las entidades como a los profesionales permitiendo un avance en nuevas formas de intervención y atención a los usuarios.

La segunda fase de investigación comenzó a principios del año 2020. A principios de este año se produjo un punto de inflexión que cambio todo. Se decretó a nivel mundial una pandemia debido a la COVID-19 que nos llevó a una situación excepcional de confinamiento en todo el mundo. En España, el 14 de marzo de 2020, el Consejo de Ministros decreto el estado de alarma en todo el territorio debido a la irrupción de la enfermedad. Uno de los impactos de la pandemia fue la aceleración en los procesos de digitalización tanto en las actividades laborales como en la enseñanza.

La situación de pandemia y los siguientes periodos de confinamiento hizo cambiar los planes de investigación y adaptarlos al momento que se estaba viviendo en esas circunstancias, realizando dos investigaciones paralelas. Se vio como una oportunidad para contrastar con este hecho sobrevenido la pregunta de trabajo planteada en esta tesis doctoral, si la adquisición de contenidos de aprendizaje en competencias y Trabajo Social Digital en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza era válida para el futuro desarrollo de los profesionales, así como las conclusiones obtenidas en la investigación preliminar. Por un lado,

demostrar si la entrada de las tecnologías ponía a prueba a las organizaciones y su forma de trabajar, y, por otro lado, si el Trabajo Social Digital crea una nueva forma de encuadrar las prácticas cotidianas del Trabajo Social.

### **8.1 La entrada de las TIC en las organizaciones y las formas de trabajar.**

La pandemia hizo acelerar el proceso de investigación dando pues a una nueva confirmación del supuesto antes mencionado y como las organizaciones en este caso la asamblea de Cruz Roja en Zaragoza tuvo que afrontar el impacto de la pandemia acelerando sus procesos de digitalización. En esta fase de la investigación se comprobó in situ como la aceleración de los procesos digitales puso a prueba a la organización y la forma de trabajar, visualizando las carencias del grupo mayoritario de los técnicos de Cruz Roja en Zaragoza.

#### **8.1.1 Una situación imprevista**

Las tecnologías han ido modificando la realidad en la que vivimos (Carrilio, 2005). Uno de los efectos más visibles ha sido la aceleración del uso de las tecnologías en las entidades del sector de Acción Social, (Aramburu y Marcuello, 2018) como puede ser el caso de la entidad que nos ocupa, Cruz Roja Española en Zaragoza. En los 156 años desde su fundación, Cruz Roja ha vivido infinidad de cambios, el último y más reciente la crisis sanitaria de la COVID- 19, que ha obligado a modificar una parte de su forma de trabajar.

El cóctel entre la experiencia en el conocimiento de demandas, gestión de recursos, el desarrollo tecnológico y la aplicación de estos avances en las formas de intervenir y actuar, han sido cruciales para trabajar durante la pandemia ya que fusionan la nueva interpretación de la disciplina de Trabajo Social y el e-Social Work. Una nueva parcela de actuación sirviéndose de soluciones tecnológicas para cubrir las demandas nacientes de los ciudadanos que se han visto afectados en esta crisis (Eito, Gómez, y Marcuello, 2018).

Estas circunstancias han obligado a buscar una mayor eficiencia en la gestión de los recursos digitales que la entidad ya tenía disponible, centrando las líneas estratégicas en realzar una rápida intervención para atender a las personas (Martínez-Brawley, 2016) que se encontraron de repente en situación de vulnerabilidad social. Aquí se muestra la investigación realizada a partir del estudio de caso de una de las entidades de Acción Social que ha dado respuesta a esta situación de crisis con la prestación y gestión de servicios sanitarios y sociales, como es Cruz Roja Española en la provincia de Zaragoza.



El alcance de esta investigación es visualizar los escenarios desde donde ya se atendía a las personas dentro de un proceso de convergencia digital favorecido por la ya omnipresencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y sus problemas desde las claves del e-Social Work, como manera complementaria a la habitual del Trabajo Social (Cruz Roja, 2017c).

Como metodología de trabajo para esta investigación se ha utilizado un cuestionario online dividido en tres bloques a investigar. El primero relacionado con el tipo de jornada de trabajo durante el estado de alarma, un segundo referido a cómo ha sido el impacto del teletrabajo y las herramientas tecnológicas utilizadas y por último y no menos importante, la opinión de los encuestados sobre formación y herramientas tecnológicas en el ámbito universitario.

Los resultados obtenidos han mostrado cambios importantes y muy rápidos en la forma de mejorar y adaptar las claves del e-Social Work que ya se estaban trabajando en la entidad y que debido a la pandemia se han forzado en su implantación en todos los niveles. Desde favorecer el teletrabajo para los trabajadores sociales, algo impensable antes de la crisis, como aumentar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles, no solo las propias creadas por la entidad sino el uso de nuevas herramientas disponibles en el mercado.

Como impacto destacado en esta investigación ha sido comprobar que las transformaciones tecnológicas adaptadas en la pandemia han llegado para quedarse dentro de los servicios de atención, haciendo de las TIC una herramienta imprescindible para mejorar los procesos de intervención con la implantación de la Plataforma Informática IMAP en 2021 (Proyecto Integral del Marco de atención de las personas), (Cruz Roja, 2020).

### **8.1.2 El Tercer Sector y la intervención social digital prepandemia**

La aceptación por parte de las ONG, de las TIC fue en un principio negativa. Existían muchas reticencias al cambio y a los nuevos modelos de intervención basados en ellas (Pollit, 2003 y Harris, 2003). Con el transcurso del tiempo se comenzó a intuir su potencialidad (Eito, Gómez y Marcuello, 2018). En resumidas cuentas, abrió un nuevo mundo y la difusión de un nuevo modelo de trabajo convirtiéndose en una herramienta útil.

Al mismo tiempo, no se debe perder el escenario en que nos movemos, una realidad “off line” que es divergente con el mundo virtual “online”, pero otorgándole el beneficio que nos aporta como herramienta para mejorar la calidad de nuestro trabajo diario de intervención (Federación Internacional de Sociedades

de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, 2005), donde se pueden incluir las TIC y la digitalización dentro del Tercer Sector.

La experiencia en el conocimiento de demandas y gestión de recursos junto con el desarrollo tecnológico y la aplicación de estos avances en las formas de intervenir y actuar fusionan una nueva interpretación a la hora de actuar. Una nueva parcela de actuación que se sirve de soluciones tecnológicas para cubrir las demandas nacientes, reflejándose en el e-Social Work (Eito, Gómez y Marcuello, 2018).

Si se tiene en cuenta que Cruz Roja Española prima la intervención de trabajar “con y para” las personas, de forma muy cercana, como un gesto de identidad (Cruz Roja, 2017b), esta organización comenzó a buscar soluciones a partir de un mayor uso de las tecnologías y sus posibilidades. Para poder explicar el trabajo que actualmente se realiza en Cruz Roja Española (a partir de ahora CRE) se debe tener claro cómo se ha desarrollado la entidad a lo largo de su historia desde su formación con Henry Dunant en 1859 en la batalla de Solferino, (Borrel, 2000).

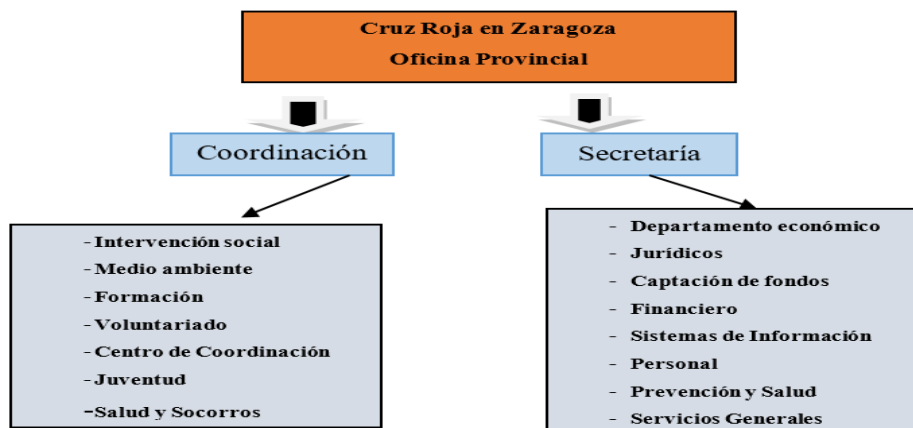
A lo largo de la historia, Cruz Roja se ha ido centrando en diferentes ámbitos según la época en la que se encontraban, por lo tanto, su evolución se puede dividir en tres etapas distintas que han marcado las actuaciones de la organización. En sus comienzos sus esfuerzos se centrarán en la acción humanitaria a las víctimas de los conflictos bélicos, más tarde hacia el año 1920 se suma la acción humanitaria a las víctimas de desastres naturales y de otro tipo en tiempo de paz y en la actualidad se suma a la acción preventiva a favor del Bienestar Social y la calidad de vida y que se divide en distintas áreas de Acción Social y Cooperación al Desarrollo, (Bruel i Carreras, 1999). Las distintas etapas que se han ido sucediendo a lo largo de la historia se han ido sumando y no se descarta una cuarta etapa que comienza a consolidarse con el desarrollo del campo tecnológico con fines sociales (Cruz Roja, 2017a).

La entidad dispone desde los años 1970 de una red de asambleas repartidas por toda la geografía española, en un total de casi seiscientas asambleas. Estas daban cabida a los puestos de Primeros Auxilios en carretera. Con el tiempo habían quedado relegadas por falta de utilización. En el siglo XXI aprovechando estas infraestructuras se realiza una fuerte inversión en mejoras estructurales e incorporación de equipamiento técnico y tecnológico, aplicando la nueva metodología de trabajo llamada “Proximidad Local”, cuyo lema es estar más cerca de las personas e incorporando para ello la herramienta informática de “Respuesta Local” para su gestión (Cruz Roja, 2017c).

Esta red territorial facilitó la efectividad de este sistema, trabajar con, para y desde las personas, dentro de su comunidad como un nuevo gesto de identidad de la organización (Cruz Roja, 2017c). Es aquí donde se implementaron los Centros de Contacto distribuidos por toda la red nacional en las Asambleas Locales de Cruz Roja que han permitido dar respuestas inmediatas para resolver las necesidades de nuestros usuarios de forma rápida y fluida, facilitando marcar alertas para futuros seguimientos y detectar nuevas demandas (Coleman, 2011).

En 1867 se crea la Asamblea Provincial de Cruz Roja en Zaragoza. Desde sus inicios se han seguido las líneas de actuación generales marcadas desde CRE. En la actualidad Zaragoza cuenta con una población de 674.997 (INE, 2019), se encuentra situada en la depresión del Ebro y su privilegiada situación geográfica la convierte en un importante nudo logístico y de comunicaciones. Cruz Roja en Zaragoza en la provincia cuenta con una red de once asambleas provinciales, comarcales y locales por toda la provincia (Ejea de los Caballeros, Calatayud, Caspe, Alagón, Almunia de Doña Godina, Zuera, Belchite, Fuentes de Ebro, Cariñena, Zaragoza local, Zaragoza provincia). Cada asamblea sea local, comarcal o provincial se divide en distintas áreas o secciones, en las cuales se van a desarrollar programas y proyectos que van a nacer de las necesidades sociales que se den en cada ámbito territorial a nivel de empleo, sociales, culturales, de salud, etc.

Ilustración 17. Organigrama departamental de Cruz Roja en provincia de Zaragoza



Fuente: Elaboración propia

Estos programas y proyectos se dividen en dos grandes departamentos como son Coordinación y Secretaría (Cruz Roja, 2013). De ambos departamentos se dividen en diferentes áreas. Por un lado, el departamento de Secretaría que se encarga de la gestión económica, jurídica y financiera de la entidad para su buen funcionamiento, y por otro, el departamento de Coordinación o también llamado de actividades que engloba las siguientes áreas:

- ✓ Área de Intervención Social, cuya misión es contribuir a la inclusión de las personas y colectivos desfavorecidos, es aquí donde se están implementando las nuevas tecnologías dentro de varios proyectos. Este departamento es el más amplio ya que se encuentran en él la mayoría de los programas y proyectos.
- ✓ Área de Medio Ambiente, Campañas de concienciación y sensibilización, así como acciones de protección y mejora del entorno.
- ✓ Área de Formación, capacitar a los voluntarios y personal laboral para el desarrollo de los programas y proyectos de la institución a través de sistemas modulares. También formación dirigida a la población en general.
- ✓ Área de voluntariado, cuya misión es acercar a la población en general la misión y visión de Cruz Roja, así como la captación y formación de futuros voluntarios de la institución.
- ✓ Área Cruz Roja Juventud, sección formada por niños y jóvenes entre los 8 y los 30 años. Su acción es atender a población infantil y juvenil más vulnerable.
- ✓ Centro de Coordinación, atención a Emergencias e implantación de Centro de Contacto que se apoya en las TIC, tanto a nivel provincial como local.
- ✓ Área de Salud y Socorros, se encarga de la gestión de preventivos y apoyo a la atención de emergencias sanitarias de la provincia.

Es en 2013, cuando se produce la puesta en marcha en Zaragoza de un proceso de convergencia digital, la entrada de nuevas tecnologías para mejorar los procesos de intervención con los usuarios incorporando los centros de llamadas o “Centro de Contacto”<sup>20</sup>, a imagen del sector privado empresarial para aplicarlos al área social.

Se recurre a principios comerciales, pero dándoles un enfoque social. Uno de los primeros lugares donde se aplicó este sistema al ámbito social fue en Liverpool, que apostó por el uso de Centros de Contacto en 2001, aplicados en los Servicios Sociales (Coleman, 2011). Su eficacia y eficiencia, su bajo coste y el protagonismo

---

<sup>20</sup> En el Centro de Contacto usando como base las herramientas tecnológicas recibe y transmite el flujo de información a través de diferentes aplicaciones informáticas.

de la persona usuaria, son los tres pilares fundamentales que caracterizan al Centro de Contacto (Newman, 2000). Cruz Roja Española adopta la idea del Centro de Contacto para trabajar. Su puesta en marcha se dio en 2004, pero fue en la crisis de 2008 la que marcó una diferencia en comparación con los servicios que se estaban dando a los usuarios en la entidad siendo un paso hacia la modernización digital de los servicios (Cruz Roja, 2013a).

La importación de este sistema de trabajo planificado y sistemático aseguro que los servicios prestados por la entidad se ajusten a un planteamiento de calidad (Harris, 2003), en el que se verificaban sus buenos resultados para seguir manteniendo en marcha los servicios.

La introducción de esta herramienta tecnológica normalizó los procedimientos de atención, gestión y todos los procesos asociados. Si desde el Trabajo Social una de las quejas más frecuentes está relacionada con el poco control que se tiene sobre las ayudas y los usuarios atendidos, con estos procesos se mejoraba la información con las bases de datos (Cruz Roja, 2013b). El impacto de estos sistemas y programas en el área social ha recreado el fenómeno que muchos autores conocen como Macdonalización, (Ritzer, 2000, Harris, 2003 y Dustin, 2008) influyendo también en la práctica del Trabajo Social, dando una mayor accesibilidad de información a los usuarios y control de esta en un intento de compartir servicios y no duplicarlos, incluso dentro de la misma organización. Esto es una parcela de desarrollo a incluir como modelo de gestión dentro del e-Social Work.

### **8.1.3 El plan de implementación tecnológica durante la pandemia.**

Cruz Roja Española ha sido una entidad innovadora en materia de acción social, así como en los procesos de intervención a lo largo del tiempo (Parra, 2011). Desde hace 25 años lleva haciendo uso de las tecnologías con fines sociales para ayudar a las personas más vulnerables. El objetivo principal es la apuesta por tecnologías innovadoras que puedan utilizarse para los fines propios de la institución, con el fin de favorecer a los usuarios en los procesos de mejora de su calidad de vida (Cruz Roja, 2017a), así como en la agilidad para los técnicos de activar los recursos necesarios para cubrir esas necesidades.

Manteniéndose en esta dinámica sigue progresando en la actualidad, como se ha visto durante la crisis de la COVID-19 con nuevos retos para mejorar la intervención utilizando para ello la tecnología. La base ya estaba creada con la implementación del Centro de Contacto (Cruz Roja, 2013a), solamente ha sido necesario adaptarla a las circunstancias.

Los servicios de atención han sido canalizados a los Centros de Contacto. El soporte tecnológico ha proporcionado respuestas ágiles, cercanas y ajustadas a la necesidad demandada por los usuarios. También se ampliaba en estos momentos el horizonte de trabajo no solo a una intervención presencial, sino que ha dado la oportunidad realizar una gestión virtual y del uso herramientas tecnológicas disponibles en la institución pero que no eran valoradas por los técnicos hasta la pandemia, por usar el método tradicional de Trabajo Social (Cruz Roja, 2013c) y no apreciar la amplia cobertura en la distribución de información, gestión y valoración de las situaciones de los usuarios en este periodo.

De este modo se aplica el proyecto “RESPONDE” (Cruz Roja, 2019a). Este proyecto está vinculado a las nuevas líneas estratégicas que la entidad se planteó en relación con los acontecimientos mundiales sobre movimientos migratorios, catástrofes naturales, guerras, etc. Se basa en aplicar soluciones sencillas a situaciones imprevistas, para obtener una ayuda inmediata y que cumplieran la característica que en el preciso momento que una persona nos necesita, Cruz Roja responde. La acción inmediata que ofrece con una respuesta ágil y rápida es una importante demostración del compromiso con la persona. Destaca la cobertura que dan los Centros de Contacto a este sistema, abierto las 24 horas del día los siete días de la semana. Esta seguridad que ofrece hace que los usuarios puedan decidir cuándo y cómo utilizarla tomándose conciencia de las modificaciones a nivel de atención y gestión práctica (Cruz Roja, 2019a).

Los trabajadores sociales incorporados a la gestión del proyecto “RESPONDE” se han visto influenciados por los Centros de Contacto y por el uso de tecnologías para alcanzar esa respuesta inmediata (Cruz Roja, 2020).

Estos servicios se han gestionado desde una plataforma informática que se activa cuando la persona llama. Si es usuaria de Cruz Roja, será atendida directamente por su Centro de Atención, ya que la plataforma la reconoce y lo deriva. Con esto se evita la pérdida de tiempo y se gana la cercanía con los técnicos que van a trabajar con el usuario. Las plataformas están vinculadas con bases de datos de la institución (voluntariado, técnicos, almacén, socios...) a quienes manda un mensaje de texto para informar y cubrir el servicio<sup>21</sup> solicitado por el usuario. En caso de ser un usuario nuevo en Cruz Roja, la plataforma permite el registro instantáneo en la base de datos de la persona para las posibles actuaciones que se puedan llevar a cabo.

---

<sup>21</sup> Visita a domicilio, gestión de compras o medicación, gestión de recursos, etc.

Las herramientas tecnológicas y entre ellas los Centros de Contacto ha marcado un antes y un después en cómo se tiene que gestionar de una manera eficaz y eficiente el trabajo (Cruz Roja, 2017c). En la pandemia se ha constatado su efectividad al ser la puerta de entrada de todas las demandas a la entidad, mejorando la rapidez en la gestión de los servicios. En este tiempo se han puesto en marcha aplicaciones informáticas que ya estaban incorporadas pero que por no haber probado su utilidad no se habían activado, y que durante el periodo de confinamiento con las restricciones impuestas han sido utilizadas para gestionar y dar respuesta a las demandas de quienes contactaban, a través del Centro de Contacto, con la organización para la prestación de apoyos técnicos, materiales, económicos o simplemente de asesoría ante la situación que se está viviendo. La utilización de las TIC ha marcado ir más allá de una intervención asistencial a una intervención promocional (Cruz Roja, 2017c).

Una de estas aplicaciones informáticas fue “Respuesta Local” que actúa como solicitud de recursos. Esto permite que varios técnicos a la vez visualicen de forma centralizada las solicitudes de recursos materiales, económicos o técnicos realizadas desde varios ámbitos para un mismo usuario. Es un modelo flexible que permite gestionar de una forma eficaz los recursos disponibles en los programas y proyectos de la institución. Las ventajas de este sistema son múltiples al ser un trabajo en red, por la fluidez del intercambio de información entre los distintos proyectos, así como entre entidades externas a través de la aplicación informática. Desde la perspectiva del Trabajo Social se ha sustentado en el mismo principio, trabajar para y con las personas de una manera cercana, pero utilizando las TIC. Se da importancia a la figura del profesional para el arranque y mantenimiento de estas aplicaciones informáticas dándoles el sentido humano del que estas aplicaciones carecen.

A Continuación, analizaremos la implementación tecnológica desarrollada por Cruz Roja en Zaragoza que se ha activado para la pandemia en un intento de agilizar los servicios y recursos a través de las herramientas de los Centros de Contacto y la aplicación de “Respuesta local” pensada para actuar de forma particular dentro del marco del Trabajo Social Digital, o e-Social Work.

#### **8.1.4 El método utilizado**

Se plantea este trabajo como ya hemos reseñado anteriormente como una aproximación a la realidad del trabajo dentro de una organización del Tercer Sector durante la pandemia de la Covid-19. Se ha seleccionado a Cruz Roja Zaragoza ya que es una entidad con un largo recorrido en la acción social y en la aplicación de servicios tecnológicos. Se ha realizado una triangulación metodológica cuantitativa (Corbetta, 2003) que combina diferentes técnicas (revisión documental, archivos y

cuestionario online (ver en anexo, 5)) por su objetividad a la hora de obtener resultados y por las circunstancias del confinamiento, para realizar un estudio descriptivo de corte transversal, recogiendo datos que permiten disponer de una visión global del conjunto de procesos a estudiar.

El formulario fue contestado por 42 trabajadores sociales de los 65 con los que cuenta la Asamblea Provincial de Zaragoza. Todos ellos fueron derivados a cubrir los servicios de valoración durante la pandemia contando con herramientas tecnológicas. En todo momento se mantuvo la confidencialidad de los encuestados. Las entrevistas se realizaron en el periodo de máxima repercusión de la pandemia desde el 23 de marzo al 31 de mayo de 2020. En el cuestionario se han plasmado 10 preguntas divididas en cuatro bloques a destacar: El primero relacionado con datos de carácter general, un segundo bloque referido al ámbito laboral, un tercer bloque relacionado con las herramientas tecnológicas y, por último, un bloque dedicado a la formación universitaria. A continuación, se presentan en la tabla 7 las variables utilizadas para esta investigación donde se describen los cuatro bloques, así como las variables a investigar.

Tabla 6. Variables del 2º estudio

QUÉ ESTUDIAR	VARIABLES
<b>Bloque I</b> sociodemográficas	- Edad - Genero
<b>Bloque II</b> ámbito Laboral	- Categoría laboral - Antigüedad puesta - Computo de horas - Tipo de jornada (completa/reducida) - Teletrabajo/ presencial - Permanencia/Cambio de proyecto
<b>Bloque III</b> Herramientas Tecnológicas	- Uso de las TIC - Introducción TIC nuevas - Formación en TIC - Incidencia de las TIC antes y después del Covid-19
<b>Bloque IV</b> Formación Universitaria	- Año obtención del título - Asignaturas relacionadas en la carrera con las TIC - Inclusión o no de formación TIC en la universidad - Sugerencias en formación interna o externa - e-Social Work o Trabajo Social Tradicional

Fuente: Elaboración propia



### 8.1.5 Resultados

Los resultados obtenidos han mostrado cambios importantes y muy rápidos en la forma de mejorar y adaptar las claves del e-Social Work que ya se estaban trabajando en la entidad. Como resultado de la pandemia, se han forzado en su implantación a todos los niveles, desde favorecer el teletrabajo para los técnicos, algo impensable antes de la crisis, como aumentar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles a disposición de la entidad como en el mercado.

La muestra de sujetos está compuesta por 42 técnicos de los 65 en plantilla. Un 80,5% son mujeres y un 19,5% son hombres. La edad media del grupo va desde los 36 a 55 años (58%). Un 60% de los encuestados tienen una antigüedad menor de 10 años. Dato que correlaciona con las incorporaciones desde la crisis del 2009 hasta la actualidad. Respecto al puesto de trabajo que ocupan, la mayoría están insertos dentro del área de Intervención Social.

Toman importancia la muestra de sujetos en este estudio ya que el equipo de valoración de normal está formado por 5 técnicos y es durante la pandemia que se ha realizado esta encuesta el equipo ha pasado a estar formado por 31 profesionales que han servido de refuerzo al equipo de acogida y valoración confirmados como equipo esencial y derivados a estar en primera línea en la puerta de entrada de las demandas. los 11 técnicos restantes han estado realizando funciones de carácter de seguimiento de las demandas y mantenimiento mínimo del resto de proyectos.

Otra de las preguntas de la encuesta hacía referencia al año de obtención del título universitario. La información obtenida nos muestra dos tipologías de trabajadores sociales. Existe un equipo de trabajadores sociales que obtuvieron su título en la década de los ochenta y que serán los correspondientes con la franja de edad de 46 a 55 años cuyo manejo de las tecnologías es inferior o a nivel usuario y otro grupo de trabajadores sociales correspondientes a la franja de edad de 26 a 45 años, que pueden tener más adaptación a las tecnologías.

El análisis del segundo bloque de preguntas sobre el ámbito laboral arroja los siguientes datos. Un 54% han seguido trabajando con la misma jornada laboral que antes de decretarse la pandemia, frente a un 45% que ha visto reducida su jornada o ha trabajado con bolsa de horas recuperables después. Nadie ha estado en ERTE. Solo un 13% de los trabajadores han seguido trabajando presencialmente frente al 60,9% que han combinado el teletrabajo y presencialidad en diferentes porcentajes y solo un 26 % ha realizado el total de su tiempo laboral en teletrabajo.

De estos el 58% se ha mantenido en el mismo programa o proyecto en el que estaban anteriormente, frente a un 29% que se ha visto afectados con el cambio a realizar funciones distintas a las habituales.

El tercer bloque de preguntas referido a las herramientas tecnológicas habla de un incremento de utilización de estas durante el estado de alarma, llegando a superar un porcentaje del 67%. Este incremento se ha visto sobre todo en el uso de portátiles y teléfonos inteligentes, así como de herramientas tecnológicas o sistemas operativos que estaban ya instaladas, como el caso del office 365<sup>22</sup> (Microsoft, 2020) y del cual los trabajadores habían sido formados, pero no habían incorporado a su día a día.

El 67% de los encuestados ha reconocido que han utilizado herramientas tecnológicas nuevas que no conocían o que no usaban frente a un 33% que ya las conocía y las usaban en sus usos cotidianos destacando la herramienta aplicativa relacionada con las videollamadas (Teams).

En la pregunta sobre dificultades en el uso de herramientas tecnológicas, existe una gran diversidad de respuestas. En la relacionada con la falta de formación por parte del empleador, el 75% reconoce que no. Si se han dado formaciones en los años anteriores, pero es en la pandemia que ha venido a demostrar que no eran de uso común. Un 57% de los encuestados reconoce que le ha servido la formación dada por la empresa en años anteriores o ha buscado la ayuda de la empresa mediante las píldoras formativas que en estos tres meses se han ido mandando mediante correos masivos a todos los trabajadores de Cruz Roja Española.

Por último, se reconoce que el uso de las herramientas tecnológicas antes de la crisis era habitual lo cual indica que los profesionales en sus procesos diarios ya dependían de estas herramientas. También se les ha preguntado a los encuestados con relación a si en un futuro próximo, con las modificaciones y situaciones que han ocurrido en este periodo, si creían que la incidencia de las tecnologías y diversas herramientas tecnológicas pudieran aumentar su uso o disminuir. El 14% opina que

---

<sup>22</sup> El office 365 es un sistema operativo de Microsoft Windows que se lanzó en junio de 2011. Consta de un paquete de herramientas tecnológicas que varían según el uso para las que se contratan. o Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Access, OneNote, Consta de herramientas básicas como Outlook, Project y SharePoint.

Hay versiones más completas para el ámbito empresarial que incluyen herramientas como de Skype o Teams (para llamadas de audio, video o reuniones en línea) o Exchange (correo electrónico empresarial con calendarios de uso compartido, correo de voz y mensajería unificada, correo electrónico móvil, buzones de 50GB).

es posible que una vez normalizado todos los procesos disminuya frente a un 85% que opina que su uso aumentara.

En el cuarto y último bloque relacionado con formación universitaria, se preguntó a los encuestados si recordaban haber recibido formación tecnológica durante su vida académica. El 76% no recuerda haber cursado ninguna asignatura relacionada con este tema frente a un 23% que, si reconoce que, si ha cursado algo relacionado con los paquetes básicos de uso de Word, Excel y Power Point.

Con relación a la pregunta si aconsejarías si sería necesario incluir en la formación universitaria una asignatura relacionada con tecnologías aplicadas a los servicios sociales, un 35% de los encuestados afirma que es de gran relevancia para el futuro.

Como última pregunta se pidió a los encuestados su opinión sobre si sería necesario prescindir de la presencialidad de usuarios en los diferentes servicios. la mayoría de los encuestados afirma que no se podría prescindir en su totalidad de esa presencialidad, pero si reducir las visitas de los usuarios al centro de trabajo.

En relación a su opinión sobre el futuro de las tecnologías y la importancia de estas en los ámbitos académicos para que se propicie su aprendizaje, las respuestas han sido múltiples pero en todas ellas se destaca la necesidad de una formación más específica o herramientas más dirigidas al ámbito de lo social, así como que se prepare a los futuros profesionales a su incorporación al mercado laboral y a las exigencias actuales, no como una asignatura curricular opcional, sino como una formación obligatoria.

Tabla 7. Resumen resultados

<b>La muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 42 técnicos de un total de 65 insetos en Intervención Social.</li> <li>• 80,5% mujeres / 19,5% hombres</li> <li>• 58% entre 36 a 55 años.</li> <li>• 60% antigüedad menor de 10 años</li> <li>• obtención del título universitario dos franjas, años 80/ años 2000</li> </ul>
<b>Ámbito laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 54% la misma jornada laboral en pandemia / 45% reducida / nadie en ERTE</li> <li>• 13% trabajo presencial / 61% combinación teletrabajo con presencial / 26% teletrabajo</li> <li>• 58% han trabajado en su proyecto / 29% adaptados por necesidades del servicio.</li> </ul>
<b>Herramientas tecnológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 67% incremento de su uso en teléfonos inteligentes, y sistemas operativos</li> <li>• 67% ha utilizado TIC nuevas que no conocían / 33% ya las utilizaba</li> <li>• 75% reconoce que se ha dado formación en años anteriores.</li> <li>• 57% ha buscado las piladoras formativas de la empresa.</li> <li>• 85% aumento del uso postpandemia</li> </ul>
<b>Formación universitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 76% no recuerda formación en TIC en la universidad / 23% si reconoce formación básica en paquetes olímpicos.</li> <li>• 35% las TIC relevancia para el futuro</li> <li>• La mayoría opina que no se puede prescindir de la presencialidad total pero si reducir el número</li> <li>• Destaca la necesidad de formación a los futuros profesionales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 8.2 e-Social Work, nueva forma de encuadrar el Trabajo Social.

La investigación preliminar nos llevó a una segunda cuestión que hacía referencia a como el e-Social Work ha creado nuevas formas de encuadrar las prácticas cotidianas del Trabajo Social. En cuanto a esta afirmación, las TIC están imponiendo un sistema cambiante en la forma de intervenir y atender. Se deben explorar nuevas prácticas que se adapten a las tecnologías para aprender a rentabilizar su potencial aplicándolo a la disciplina y dar lugar a la creación de un marco metodológico con la implementación y capacitación en trabajo Social Digital de sus profesionales a través de la formación superior.

Para estudiar esta segunda conclusión, se realizó una investigación desde el ámbito universitario en la que se quiso conocer la percepción de los estudiantes sobre sus competencias digitales y su necesidad de adaptar su proceso formativo a la situación que se pedía en el mercado laboral actual.

Esta fase de la investigación se inició entre los meses de febrero y marzo lanzando los cuestionarios online a los estudiantes de dos cursos diferenciados, 2º Grado de carrera y 4º Grado de carrera para conocer su opinión en relación con sus necesidades formativas relacionadas con el ámbito laboral.

### **8.2.1 Enseñanzas en el Grado de Trabajo Social**

El Trabajo Social es una disciplina cuyo objeto de intervención es promover, resolver y fortalecer a los individuos que conforman la sociedad aplicando para ello una serie de estrategias de intervención, recogida y procesamiento de información como herramientas para la gestión y evaluación de programas sociales (Marqués, 2000). El Trabajo Social interviene con las personas y con su entorno.

En el siglo XXI como ámbito emergente se ha comenzado a plantear cuestiones particulares en el campo del e-Social Work, que presenta características nuevas para el aprendizaje de los trabajadores sociales (Marqués, 2000). Aparecen nuevos escenarios económicos y sociales, existen nuevas formas de exclusión relacionadas con las tecnologías, existen cambios en las familias, en las formas de convivencia y de socialización, etc.

En una sociedad digitalizada, es importante comenzar a plantearse la formación de los futuros profesionales que van a tener que enfrentarse no solo con el nuevo espectro laboral sino con unos ciudadanos conectados a las tecnologías. Por lo tanto, es de suma importancia averiguar que saben, que quieren aprender y en que deberíamos hacer hincapié en la formación de estos nuevos profesionales.

Las organizaciones van a exigir una serie de rendimientos a estos profesionales, por eso hay que ser conscientes que los procesos de formación también deben de adaptarse a estas nuevas necesidades del mercado laboral. Un mercado cambiante, donde las tecnologías exigen una serie de conocimientos y requisitos para la incorporación de los nuevos profesionales.

La enseñanza superior ha sufrido cambios hasta su consolidación en el momento actual. Desde 1998 y la declaración de Bolonia (1999) se abrió las puertas a la aplicación de un modelo de aprendizaje centrado en el aprendizaje del estudiante a través de competencias. El Espacio Europeo Superior (EES), traslada el protagonismo en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde un modelo de transferencia de conocimientos, por parte del profesorado, a un modelo de aprendizaje por competencias centrado en el estudiante. El cambio es consolidar una vía única para todas las carreras como es el Grado haciendo desaparecer las licenciaturas y las diplomaturas, y una nueva metodología de aprendizaje hacia los modelos prácticos y aplicados y no tan teóricos.

Los universitarios se están enfrentando a numerosos retos. Una apertura a la globalidad, a un cambio de paradigma en la forma de empezar a ver la intervención desde las tecnologías, así como el desarrollo de sus habilidades para el uso de las TIC en un futuro (Escartín, et al,2015).

En nuestro día a día las TIC se han vuelto omnipresentes. En cualquier disciplina que analicemos están incluidas, tanto en áreas específicas de las carreras o como cursos optativos extracurriculares. Es por eso que en el área educativa se debe ser conscientes de los cambios necesarios para adaptar las carreras a las necesidades sociales emergentes.

Como hemos comentado en el Capítulo IV de esta investigación, de las treinta y dos universidades y escuelas universitarias que hay en España, donde se imparte el Grado de Trabajo Social, tras la revisión de sus guías docentes se ha verificado que solo en ocho de ellas (Sevilla, Zaragoza, Cuenca, Salamanca, Barcelona, Badajoz, La Rioja y Navarra) existen asignaturas relacionadas con las tecnologías. De estas universidades, seis presentan asignaturas con la gestión de carácter básico de Word y Excel. De estas seis solo en dos de ellas, Cuenca y Salamanca se han visto en sus guías docentes referencia a las tecnologías aplicadas directamente al Trabajo Social. En ellas se hace referencia al conocimiento de los principales elementos aplicados a la práctica profesional derivados de la normativa relacionada con el uso de las TIC en los profesionales sociales.

### **8.2.2 Trabajo Social Digital y las competencias digitales**

Estas transformaciones, plantean nuevos desafíos que deben ser enfrentados por los nuevos profesionales, sin olvidar nuestra formación a lo largo de la historia. Solo debe ser adaptada a las nuevas circunstancias, profundizando en una reflexión sobre la propia práctica.

A todo esto, se suman las competencias para responder a este nuevo panorama, que también implica nuevas exigencias en el mercado laboral. Por todo ello debe preocupar el nivel de formación de los futuros profesionales. Hay que ser una disciplina competente para ocupar el espacio que les corresponde en esta nueva sociedad.

En esta investigación se analizaron algunos ítems del e-Social Work o Trabajo Social Digital, que es fundamental introducir su uso en la formación de los profesionales como gestores de estas herramientas digitales. Es por eso que tras los antecedentes en esta investigación se ha decidido centrar un nuevo objetivo de trabajo en ver que competencias digitales se deberían reforzar o trabajar para formar a los futuros profesionales y tener una idea de las líneas futuras de investigación a investigar para dar forma curricular en la formación de los futuros trabajadores sociales.

La aplicación de este método de aprendizaje no es algo novedoso. Sus primeras referencias aparecen a finales del siglo XIX en la Escuela de Negocios de Harvard (Kimball, 1995; McNaught et al., 2005). Este método tomo popularidad a lo largo del siglo XX, alcanzando especial relevancia en el campo de las ciencias sociales. Cuando se instauró en las aulas se intentó llevar a las mismas las realidades cotidianas del mundo profesional. Desde esta perspectiva ha sido necesario incluir metodologías de aprendizaje activo que conlleven por parte del estudiante un mayor grado de implicación y actitud dinámica en el aprendizaje, y por parte del profesorado un cambio en las metodologías de enseñanza (Bower, 2015; Graeff, 2010; Kober, 2015). Con estos cambios realizados a nivel académico tenemos que ver como introducimos los cambios pertinentes con relación a las tecnologías que ya no nos son ajenos.

El uso de las TIC abre un mundo de posibilidades para buscar información, comunicación o aprender nuevas formas de actuar dentro de la disciplina. Pero el hecho de contar con estas tecnologías no implica que su aprovechamiento sea el idóneo. Se requiere un desarrollo de las competencias digitales para maximizar sus utilidades.

Las competencias están relacionadas con las capacidades de los individuos. Estas son medibles. De igual forma ocurre con las competencias digitales, también son medibles según las necesidades o exigencias del mercado laboral. Todo esto va a repercutir en las organizaciones donde estos nuevos profesionales desarrollen su actividad laboral (Marelli, 2005).

Está comprobado de forma científica la efectividad de este tipo de metodologías no solo en la enseñanza básica obligatoria, sino también en la enseñanza superior universitaria, impartidas como complementariedad a la docencia clásica dentro del ámbito académico (Domínguez, 2013; Gisbert y Esteve, 2011). Con esta metodología se pretende construir contextos de aprendizaje cercanos a la práctica profesional adecuados en la capacidad de diagnóstico, adquisición de competencias, implicación emocional y toma de decisiones (Díaz-Cruzado, 2015), aspectos tan importantes dentro de la disciplina del Trabajo Social.

La construcción de casos facilita la aplicación de la teoría a la práctica, del contenido conceptual a las situaciones del mundo real, y por lo tanto a la superación de la brecha entre el mundo académico y el mundo del trabajo, además de proporcionar un aprendizaje significativo que mejora los resultados académicos y la satisfacción (Gisbert y Esteve, 2011).

De ahí la importancia de que las competencias forman una compleja estructura de conocimiento, actitudes y habilidades que es importante para el desempeño de las diversas funciones que los futuros trabajadores sociales van a tener que

desarrollar (Tobón, 2005), y que además interactúan con otros valores y conocimientos propios de una disciplina determinada (Perrenoud, 2010). Esto permitirá que los futuros trabajadores sociales tengan la capacidad de responder a las diferentes situaciones que se le planteen en su desarrollo de la disciplina.

### **8.2.3 La experiencia**

A continuación, se mostrará la investigación que se llevó a cabo en la titulación del Grado de Trabajo Social con la comparativa de dos promociones del Grado en el curso 2019-2020. El objetivo es identificar las diferencias existentes en las competencias digitales de alumnos dentro del Grado de Trabajo Social, pero en promociones diferentes. Queda aclarar que este estudio se realizó en pleno confinamiento del COVID-19, lo cual implica unas condiciones más estrictas en el uso de las tecnologías en un corto periodo de tiempo. Se dispone por lo tanto de su consentimiento. Por otro lado, se informó a los participantes del propósito del estudio y el uso que se va a hacer de sus datos, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos y el anonimato. Esto se ha de tener en cuenta a la hora de plantear las actividades de aprendizaje ya que se deberán explotar unas perspectivas u otras en función de las competencias a alcanzar.

### **8.2.4 Descripción**

Para esta parte de la investigación se ha realizado un estudio descriptivo (Juste, Ramírez y Barbadillo, 1991). Es una investigación cuasi experimental, porque solo se controlan algunas de las variables del fenómeno que se quiere estudiar. Por otra parte, tener en cuenta que se pueden manipular con las preguntas los datos obtenidos y de esta forma responder a las preguntas que nos hemos planteado. En este caso los grupos de control no son elegidos al azar, sino que se eligen ya grupos existentes, que son las dos unidades muestrales como son las dos promociones distintas de estudiantes de Trabajo Social. Se ha utilizado metodología cuantitativa en forma de encuestas. La encuesta nos va a dar una perspectiva científica, pero es indudable que tiene una serie de problemas a la hora de su aplicación y con los que se debe contar (Postman, 2018).

El primero se refiere a la forma de realizar las preguntas. Algunas han sido de carácter cerrado con opciones limitadas de respuesta, sin embargo, otras han sido de carácter abierto donde se deja que el interlocutor hable de un tema en toda su extensión, aunque se desvíe de lo que puede interesar al investigador. En este tipo de respuestas, otro problema que suscita es la opinión de la persona entrevistada que puede estar viciada por el proceso madurativo que ha tenido de esa información.



El tercer problema es que la encuesta no deja ver lo que las personas saben de un tema sino lo que creen saber. Y, por último, la encuesta se basa en una información que tienen los entrevistados, aunque no esté completa por la falta de datos que puedan tener.

### 8.2.4.1 Las variables

Las variables utilizadas en esta parte del estudio se han dividido en dos categorías: por un lado, tenemos las de contexto que nos van a situar en la acción y por otro lado las de criterio que nos van a dar información sobre lo particularidades a investigar. Cada variable va a estar dividida en una serie de valores o ítems a analizar. Véase tabla a continuación.

Tabla 8. Variables de estudio.

INDICADOR		VARIABLES ESTUDIO	
1º BLOQUE	I. PERFIL SUJETO TECNOLÓGICO	1. Edad 2. Género 3. Ciudad, provincia o país de residencia 4. Curso 5. Tipo de dispositivo que usas 6. Tiempo de uso diario 7. Perfil tecnológico: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Básico: navegar internet, búsquedas básicas, gestión de correo, Word, Excel...</li> <li>b. Avanzado: lo anterior más aplicaciones multimedia, sistemas operativos ...</li> <li>c. Administrador: lo anterior más redes, comunicación, móviles, diseño web, control remoto, trabajo en línea</li> </ul>	
		II. INTEGRACIÓN DE LAS TIC EN USOS COTIDIANOS	Actividades ocio
	Actividades académicas		1. Búsqueda información contrastada 2. Trabajos de clase con programas informáticos (Word, Excel...) 3. Uso de la nube 4. Trabajo en línea
	Actividades laborales		1. Búsqueda información 2. Uso nube y office 365 3. Trabajos con programas informáticos
2º BLOQUE		Área información	1. Navegar en entornos digitales 2. Seleccionar información y contenidos digitales 3. Almacenar y recuperar datos de información
		Área de comunicación	4. Trabajar y utilizar herramientas digitales. 5. Mandar correos electrónicos, usar redes sociales y chat 6. Usar servicios digitales públicos (add, salud informa, citas online, administraciones...) 7. Crear y gestionar múltiples identidades digitales

DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

INDICADOR		VARIABLES ESTUDIO	
III. ÁREAS DE COMPETENCIAS DIGITALES	Área creación de contenidos	8.	Ser capaz de manejar los datos digitales
		9.	Diferenciar información falsa o verdadera.
		10.	Proteger mi reputación online para evitar ciberacoso
		11.	Dar instrucciones al ordenador para realizar tareas mecánicas (gráficos, tablas, índices...)
Área de seguridad	12.	Hacer fotos y editarlas	
	13.	Crear y editar textos, imágenes	
	14.	Hacer presentaciones con imágenes	
	15.	Grabar videos con móvil o Tablet	
Área de resolución de problemas	16.	Proteger dispositivos de amenazas	
	17.	Compartir y proteger datos personales online	
	18.	Descargar con seguridad datos de un dispositivo a otro	
	19.	Poner en marcha un programa	
20.	Bajar aplicaciones nuevas	21.	Identificar problemas técnicos
	22.	Puedo resolver problemas técnicos	
	23.	Seleccionar y utilizar programas para personalizar mi entorno digital y mejorar mi trabajo	
	24.	Actualizar aplicaciones	
25.	Ayudar y enseñar a otros a usar las tecnologías	1.	Identificar formación en TIC y competencias digitales
	2.	Identificar asignaturas regladas relacionadas con las competencias digitales	
	3.	Identificar cursos opcionales en competencias digitales	
	4.	Identificar competencias digitales trabajadas	
3º BLOQUE	IV. FORMACIÓN TECNOLÓGICA EN TRABAJO SOCIAL	Área formativa	5. Conocer demanda actual en el mercado laboral de la profesión
		Área laboral	6. Adaptabilidad del plan formativo de Trabajo Social
		Área opinión	7. Conocimientos en competencias digitales relacionadas con la profesión
			8. Influencia de las competencias digitales en la profesión
			9. Necesidades que cubrirán las competencias digitales
			10. e-Social Work como asignatura.

Fuente: Elaboración propia

Analizando las partes de la tabla anteriormente expuesta en el primer bloque se ha dividido la información en dos indicadores de contexto que son las que están relacionados con el perfil del sujeto y que identifican las características del sujeto. En el indicador I, relacionado con el perfil del sujeto tecnológico y el indicador II que se refiere a la integración de las TIC en los usos cotidianos.

Breve descripción de los ítems a trabajar:

- I. Perfil del sujeto tecnológico. Donde se estudia edad, género, ciudad, curso, tipo de dispositivo que usa y el perfil tecnológico (De la Orden y Jornet, 2012). Existe una interrelación entre dos valores que son el uso de dispositivos habituales y el perfil tecnológico de los usuarios. En cada uno de estos valores se van a trabajar diferentes ítems

necesarios para centrar la investigación. Dentro del uso de los dispositivos habituales nos interesa conocer dos ítems como son qué tipo de dispositivo se usa y el tiempo diario de su uso. Su justificación está relacionada con el estudio teórico que relacionan estos dos ítems con el desarrollo y dominio de las competencias digitales y con la mejora en el perfil tecnológico (Dijk y Dursen, 2012).

- II. Integración de las TIC en usos cotidianos tanto en actividades formales como informales. Las actividades laborales, de ocio o académicas explican las diferencias de los individuos en cuanto a su alfabetización digital, su acceso y uso de estas. La argumentación va más lejos en el sentido de que existen los recursos (ordenadores, tablet, teléfono móvil) pero falta el aprovechamiento de su uso (Sampedro, 2018). Los valores obtenidos en este indicador pueden facilitar información de en qué forma se entremezcla la experiencia cotidiana en la aplicación de saberes más formales.

Las variables de criterio son aquellas que contribuyen con su diseño a obtener la información en el estudio. Quedan definidas en dos indicadores según la información que se ha pretendido obtener. El indicador III relacionado con el área de competencias digitales, donde las variables a estudio son cinco relacionadas con el área de información, comunicación, creación de contenidos, seguridad y resolución de problemas. El indicador IV relacionado con la formación tecnológica en Trabajo Social donde las variables a estudio se han subdividido en ámbito académico, laboral y opinión del sujeto.

- III. Área de competencias digitales. Con este indicador se ha pretendido medir la autopercepción que los sujetos tienen sobre las competencias digitales en el área de información, comunicación, creación de contenidos, seguridad y resolución de problemas. Estas cinco áreas se subdividen en 25 valores que las definen. Estas variables están definidas a partir del modelo planteado en el marco europeo del DIGCOMP (Yuorikari, et al, 2016), que clasifica en cinco áreas las competencias digitales y que permite relacionar los indicadores planteados en el modelo con las variables planteadas en este estudio.

- IV. Formación tecnológica en el Trabajo Social. Con este indicador se ha pretendido medir el desarrollo de conocimiento relacionado con la formación académica y su posible influencia en el ámbito laboral del Trabajo Social. Las variables definidas aquí son de elaboración propia basándose en el marco teórico de esta tesis. Se han fijado diez variables divididas en dos bloques de información. Los datos recogidos permitirán relacionar el grado de consecución y de adquisición de competencias digitales durante la etapa formativa para el mejor acceso al mercado laboral.

#### **8.2.4.2 El instrumento**

Para responder a las preguntas de investigación se desarrolló un instrumento de recogida de información consistente en un cuestionario administrado por correo electrónico y utilizando el formulario en línea Google Docs.

Las posibilidades que ofrece este formulario son diversas e interesantes. Existen hasta nueve opciones como respuestas cortas, casillas de verificación con diferentes posibilidades para poder seleccionar, respuestas en desplegables, escalas lineales (entre dos valores de mínimo y un máximo), cuadrículas con preguntas múltiples y varias respuestas, etc. Se ha realizado un análisis cuidadoso de las preguntas a formular realizando diferentes versiones del cuestionario hasta llegar al definitivo para que fuera claro y sencillo de entender para los participantes.

Esta herramienta relaciona directamente las preguntas que hemos insertado en el formulario electrónico con la hoja de cálculo donde se recogen todos los datos de forma ordenada en filas diferentes por cada participante.

Esta aplicación tiene la función de elaborar de forma automática gráficos y barras que contabilizan las respuestas dadas por los participantes, canalizando cada respuesta en el gráfico o tabla correspondiente y creando de forma automática y con una exposición visual, clara y sencilla el recuento en conjunto de cada respuesta, incluyendo los porcentajes correspondientes por pregunta.

La pregunta de carácter cualitativo se ha tratado analizando las respuestas y agrupando aquellas con significado equivalente. Se han contabilizado las respuestas similares o con tendencia parecida obteniendo su porcentaje.

#### **8.2.4.2.1 El cuestionario**

La técnica de la recogida de datos es cuantitativa y la metodología es la encuesta. Se ha trabajado el diseño de un instrumento en el que se defiende las diferentes variables expuestas. Se analizaron los datos recogidos directamente de la encuesta, ya que las preguntas del cuestionario permiten establecer respuestas que aportan la información necesaria para responder a las cuestiones planteadas sobre la información a analizar. El análisis de los datos recogidos en las preguntas proporcionara una mayor claridad que indiquen la preferencia del grueso de los participantes. Teniendo en cuenta que los grupos elegidos están capacitados para exponer su opinión al respecto del tema a tratar, se tendrá en cuenta como información fidedigna en el análisis de los ítems.

Se ha utilizado el formulario en línea Google Docs realizando preguntas con selección múltiple de respuestas o de valoración del tipo de Escala de Likert para centrar los ítems de investigación. Pero, además, al final del cuestionario se ha colocado una pregunta de tipo cualitativo que permite que los participantes expresen libremente su opinión respondiendo al modo en que perciben sus competencias digitales y la importancia que estas pueden tener para su futuro como trabajadores sociales.

Las preguntas no han sobrepasado de 27 cuestiones (McMillan y Schumacher, 2005), incluyendo la última pregunta de carácter cualitativo. El resto de las preguntas son de corte cuantitativo y están orientadas a la elección del participante. La encuesta se ha realizado en seis secciones para que fuera más atractiva a la hora de contestarla, ya que existe el dilema de que los cuestionarios online pueden resultar aburridos si son muy largos en su desarrollo, (Orosa, Pinto y Sales, 2008). En las secciones se contemplan los cuatro indicadores a analizar. También destacar que se han realizado dos encuestas iguales a dos grupos control diferentes.

De la pregunta 1 al 10 se ha buscado conocer el perfil tecnológico del participante. Se plantearon preguntas de respuesta cerrada con una sola opción de elección para que el participante seleccione la respuesta que refleje más su perfil. Este bloque de respuestas ha permitido conocer el nivel promedio de los participantes en cuanto a su perfil como sujeto, como su perfil tecnológico y su integración de estas en los usos cotidianos a nivel de ocio, laboral y académico. Con estas respuestas se podría confirmar lo analizado en teoría sobre que las generaciones más jóvenes tienen mayor manejo de las tecnologías y sus capacidades son superiores a otras generaciones que aun considerándose jóvenes su manejo es distinto ya que los cambios tecnológicos en estos últimos años están siendo muy rápidos a la hora de adaptarse, aunque también las hayan adaptado de forma natural.

De la pregunta 11 a la 15 se plantearon cuestiones relacionadas con las 5 áreas que definen las competencias digitales de los dos grupos a comparar. El planteamiento se realizó con preguntas cuya respuesta están medidas por la Escala de Likert, con el objeto de que los encuestados reflejaran sus conocimientos y habilidades en el área de las competencias digitales. La información proporcionada puede servir para analizar si se hace un aprovechamiento del uso de las TIC y tener en cuenta el conjunto de conocimientos y habilidades que permitan un uso seguro y eficiente de las tecnologías y en qué áreas están menos formados o informados. De la pregunta 16 a la 27 se plantearon preguntas de tipo politómicas y de Escala de Likert relacionadas con la formación tecnológica en Trabajo Social. Este bloque de preguntas se dividió en tres partes.

De la pregunta 16 a la 20 están encaminadas a recoger información sobre la formación tecnológica que han recibido o están recibiendo a lo largo del grado o fuera de él a nivel universitario. La pregunta 21 y 22 están relacionadas con las exigencias en el área laboral. Se busca conocer información que tienen los participantes sobre las necesidades tecnológicas que van a necesitar en su entrada al mercado laboral para optimizar su trabajo. Finalmente, de la pregunta 23 a la 26 se ha buscado explorar la opinión de los participantes sobre la formación en el Trabajo Social Digital desde el ámbito formativo y laboral, siendo la pregunta 27 de carácter cualitativo y estructura abierta para que los participantes expresen libremente su opinión (véase la elaboración en el Anexo 6). En cuanto a las preguntas se han diseñado cada bloque con la siguiente escala de valores, la Escala de Likert.

En el primer bloque se han planteado preguntas abiertas y cerradas por el tipo de información que se pide, en un total de 10 ítems. En el segundo bloque es el relacionado con las áreas de competencias digitales y se ha dividido en cinco apartados de los cuales se han trabajado 25 ítems o preguntas cerradas a las cuales se les ha aplicado una escala de valoración de Likert para las preguntas relacionadas con las competencias digitales de los alumnos y que varía desde el 0 hasta el 4. En el tercer bloque de preguntas del cuestionario se corresponde con preguntas vinculadas a la formación tecnológica en Trabajo Social. En este bloque esta subdividido en tres apartados donde se han realizado preguntas para dar respuesta al área formativa, al área laboral y área de opinión en relación con cómo influyen las competencias digitales en la profesión.

Tabla 9. Asignación de valores numéricos

VALOR ASIGNADO	SIGNIFICADO
0	<b>NADA:</b> el sujeto no se siente capaz de realizar la acción
1	<b>POCO:</b> el sujeto se siente poco capaz de realizar la acción
2	<b>ALGO:</b> el sujete se siente algo capaz de realizar la acción
3	<b>BASTANTE:</b> el sujeto se siente bastante capaz de realizar la acción
4	<b>MUCHO:</b> el sujeto se siente muy capaz de realizar la acción.

Fuente: Elaboración propia

### 8.2.5 El procedimiento

El trabajo de campo se realizó mediante formularios digitales desde el 1 de marzo de 2020, fecha del primer envío, hasta el 20 de septiembre de 2020, cuando se cerró la encuesta. A lo largo de este tiempo se enviaron recordatorios de forma periódica. Durante el periodo indicado, España sufrió un estado de alarma en el cual se confino a toda la población y por lo tanto todas las encuestas se realizaron de forma electrónica. La alta tasa de contestación en las encuestas influyo por esta situación.

Como este trabajo de investigación se basa en analizar las competencias y mejorar el uso de las TIC, se ha utilizado para el procesamiento y análisis de datos la herramienta de Google Forms (Formularios de Google Drive). Son formularios online que pueden compartirse mediante un enlace o en un sitio web y se pueden contestar por cualquier explorador o por dispositivos móviles. Los resultados se pueden ver en tiempo real a medida que se envían. Se recopilan de forma automática y ordenada creando gráficos, barras de progreso y validación de datos en vistosos colores.

Entre sus ventajas permite crear encuestas de forma sencilla y ver los resultados perfectamente organizados en una hoja de cálculo Excel que nos ayuda a trabajar con los datos obtenidos, así como reducir costes, agilizar procesos y mejorar

la eficiencia en la recolección de los datos. Entre sus desventajas esta que solo cuenta con 5 gigabytes de almacenamiento gratuito y que se necesita acceso a Internet.

### 8.2.6 Población a estudio

Para este estudio la población quedo definida por los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza. Dentro de esta población se ha seleccionado dos cursos distintos, alumnos de segundo y cuarto Grado de carrera. El porqué de esta elección y no otra ha sido la siguiente.

El primer grupo de alumnos de segundo de carrera ha sido elegido porque los individuos están más integrados en la comunidad universitaria y empiezan a tener conciencia de la profesión que han elegido.

Con relación al segundo grupo de control con el que se va a realizar la comparativa, son los alumnos de cuarto de carrera por su proximidad a la finalización de sus estudios. De entre estos solo se ha pasado la encuesta a los alumnos que estaban cursando la asignatura de Prácticum de Intervención, es decir, alumnos que ya han realizado la formación práctica y por lo tanto tenían muy reciente la toma de contacto directo con su campo de trabajo. De esta forma habían podido observar, analizar e incluso identificar si los conocimientos teóricos aprendidos en relación con el objeto a estudiar que son las competencias digitales estaban en sintonía con lo exigido en el ejercicio profesional en la actualidad.

Se han realizado un total de 268 encuestas, siendo la muestra total de 309 alumnos. En este sentido la muestra ha resultado representativa por su alta participación en la misma.

Tabla 10. Tipo de encuestados

Curso	N.º Alumnos total	Encuestas contestadas
2º Grado	164	145
4º Grado	145	123

Fuente: Elaboración propia



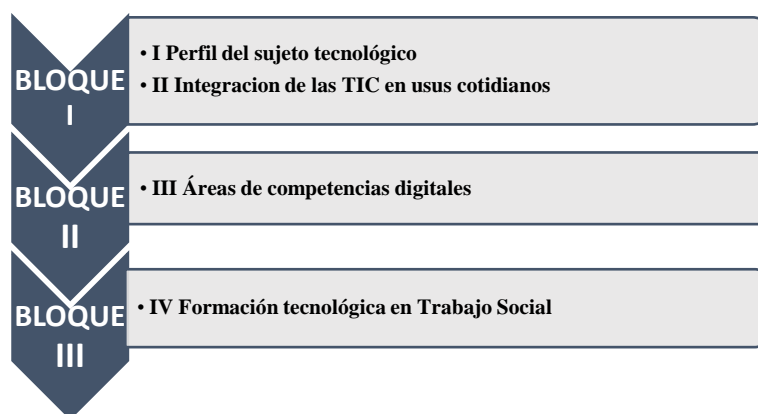
### 8.2.7 Datos recogidos

Los datos recogidos han servido para determinar las diferencias que existen entre ambos grupos a los que se les ha realizado la encuesta y así determinar cuáles son sus competencias digitales en ambos. A partir de ahí, se analizaron los datos de la investigación.

El número de respuestas se ha plasmado en los gráficos para su mejor interpretación, donde se pueden apreciar los diferentes porcentajes y así poder llegar a una conclusión en función de los resultados obtenidos.

Se han dividido los resultados en tres bloques en los que se recogen los 4 apartados a analizar. De esta forma se podrán localizar más claramente cualquier dato en particular.

Tabla 11. División de bloques e indicadores.



Fuente: Elaboración propia.

*Bloque I de preguntas. Perfil tecnológico y sus usos*

**PREGUNTA de la 1 a la 4: Perfil sujeto (edad, genero, localidad y curso).**

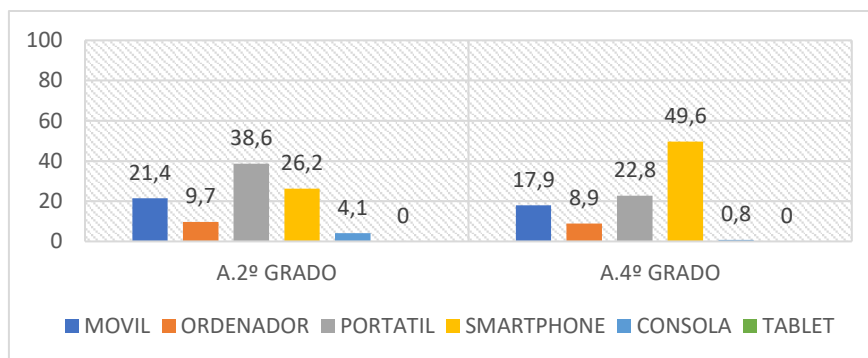
El primer bloque de preguntas es meramente definitorio del perfil de los entrevistados sin un efecto directo a las conclusiones, salvo para validar al grupo representativo en esta muestra. La participación de los estudiantes ha sido alta. Se escogieron dos grupos de muestra de 2º y 4º del Grado de Trabajo Social para hacer las comparativas de sus conocimientos tecnológicos y sobre el futuro Trabajo Social Digital. La muestra era de 349 alumnos, de los cuales han participado 280 alumnos.

En relación con los datos demográficos podemos concretar que la media de edad de los encuestados está entre los 18 y 25 años en un 82%. También existen encuestados que tienen más edad, aunque son casos aislados. Otra característica que distingue a los dos grupos es que alrededor del 87% son mujeres, la mayoría nacidos en Zaragoza o alrededores de la provincia.

**PREGUNTA 5: Que tipo de dispositivos usas habitualmente**

En relación con el uso de los dispositivos habituales se aprecia un cambio de uso de herramientas. Mientras los alumnos de 2º Grado usan el ordenador portátil en un 38.5% aunque también hay presencia de otros dispositivos (móvil, smartphone y tablet) frente a los alumnos de 4º Grado que usan más el smartphone con conexión a Internet en un 49.6%. A estos últimos se pueden añadir también las respuestas referentes al uso del móvil, porque puede ser un error por parte de los alumnos al contestar y no percatarse de la diferencia que existe entre los dos dispositivos ya que uno habla de conexión permanente y el otro se refiere más a llamadas y mensajería y esto puede crear cierta controversia.

Gráfica 1. Resultados pregunta 5.

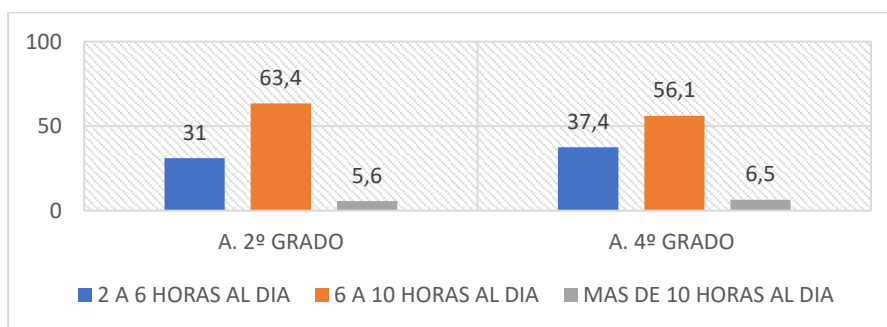


Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuestas GDocs.

### PREGUNTA 6: Tiempo de uso de los dispositivos

Para proponer la siguiente pregunta se planteó con respuesta múltiple dando tres opciones de respuesta con diferencia de horas en la conexión. Los dos grupos de control reconocieron que su tiempo de conexión varía diariamente entre los 6 y las 10 horas. Sí que se observa en los datos que los alumnos de 2º Grado están por encima del porcentaje frente al otro grupo.

Gráfica 2. Resultados de la pregunta 6.



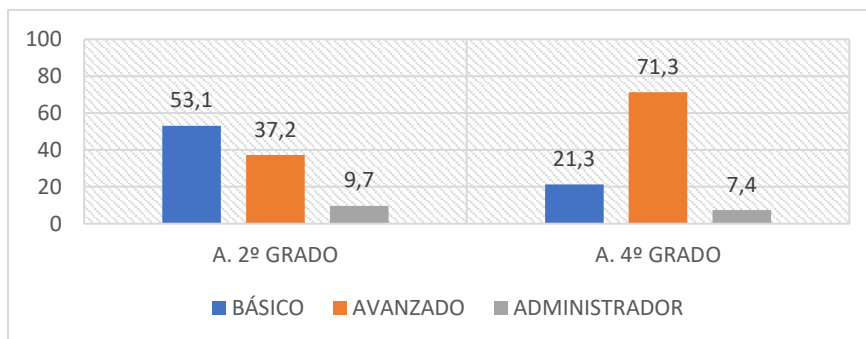
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

Se podría decir con carácter unánime que el uso de los dispositivos móviles es diario, con el uso de internet. Podemos decir que los estudiantes actuales están conectados permanentemente.

**PREGUNTA 7: Como es tu perfil de usuario en internet**

En los dos grupos de control las opciones a esta pregunta han tenido resultados muy reveladores. Para su respuesta se utilizaron tres opciones a elegir. Los alumnos de 4º Grado con un 71% piensan que tienen un perfil de usuario avanzado que recoge no solo el uso de Internet, la gestión de correo, de aplicaciones como Word y Excel, sino que además trabaja con aplicaciones multimedia, sistemas operativos y trabajos en línea. Sin embargo, los alumnos de 2º Grado entrevistados se consideran con un perfil de usuario de tipo básico con un 53.1%.

Gráfica 3. Resultados de la pregunta 7

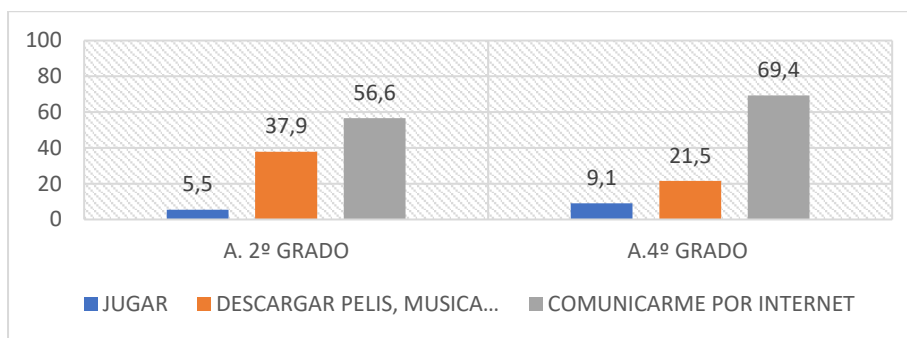


Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 8: Integración de las TIC en los usos cotidianos de actividades de ocio**

En relación con la cuestión de la integración de las TIC en usos cotidianos relacionados con actividades de ocio, se observa que a diferencia de lo que se puede creer, los encuestados de ambos grupos reconocen que en su mayoría utilizan las TIC para comunicarse por Internet mediante correos electrónicos y las redes sociales. Sin embargo, son una minoría los que las utilizan para jugar, como se puede apreciar en el gráfico.

Gráfica 4. Resultados de la pregunta 8.



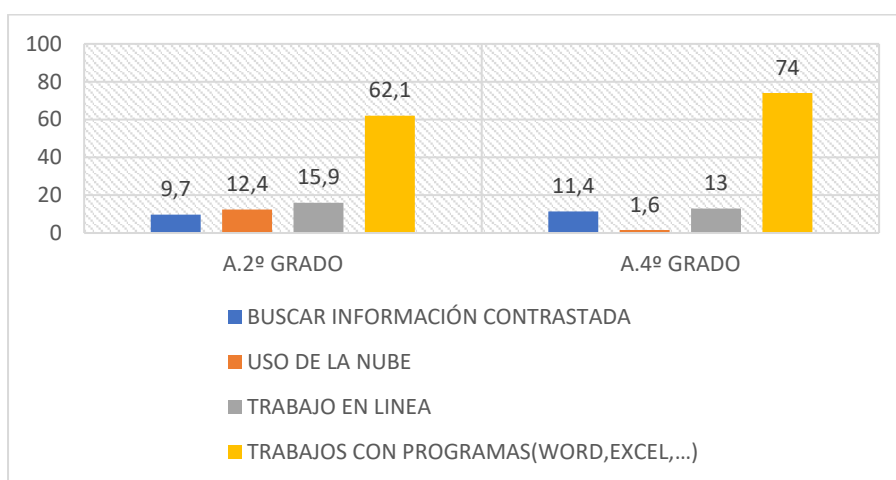
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 9: Integración de las TIC en los usos cotidianos de actividades académicas**

A la pregunta de la integración de las TIC en los usos cotidianos referidos a las actividades académicas se puede observar en los dos grupos que se utilizan las tecnologías para trabajar con los programas de Word, Excel y Power Point, con un 62% en los alumnos de 2º Grado y un 74% en los alumnos de 4º Grado. Ambos grupos tiene un uso académico de las TIC.

Si se observa como dato curioso a destacar, que los alumnos de 2º Grado en un 12.4% sí que reconocen el uso de la nube como una herramienta de trabajo y una buena opción, dato a destacar en el grupo contrario de control donde no utilizan casi esta herramienta.

Gráfica 5. Resultados de la pregunta 9.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

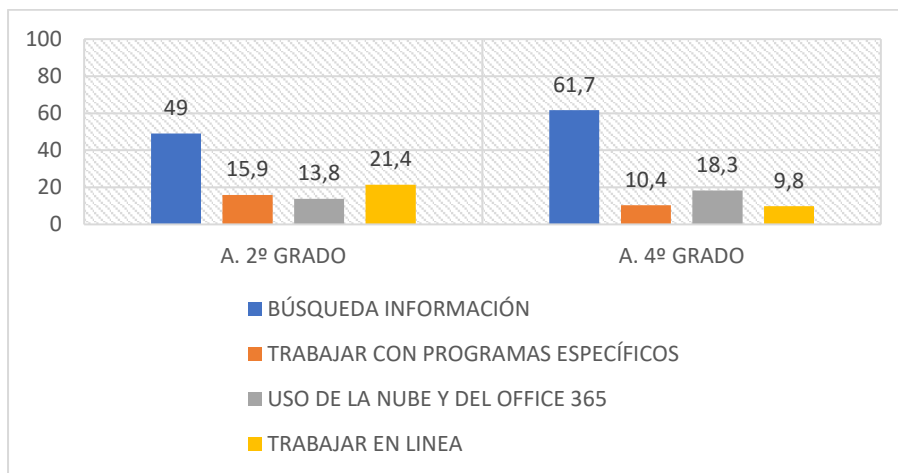
**PREGUNTA 10: Integración de las TIC en los usos cotidianos de actividades laborales**

En relación con la cuestión de la integración de las TIC en usos cotidianos relacionados con actividades laborales, la única diferencia que podemos encontrar es el uso principal que se da a las TIC para buscar información dentro de la empresa o bien de algún producto para los compradores.

Pero sí que se observa un cambio importante en las generaciones más jóvenes que ya trabajan más en línea con un 21% de los encuestados con otros partes de sus empresas que las generaciones más maduras donde solo un 18.3% que usa más el

trabajo en la nube junto con el paquete ofimático online de Office 365. Esto demuestra el cambio de mentalidad en el ámbito laboral donde las tecnologías están avanzando e implantándose a los usos más normalizados que se puedan conocer.

Gráfica 6. Resultados de la pregunta 10.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

*Bloque II de preguntas. Competencias digitales*

En un segundo bloque las preguntas fueron dirigidas a dar respuesta a las cinco áreas que componen las competencias digitales. Están divididas en cinco apartados que abarcan desde la pregunta 11 a la 15. En estas preguntas se han trabajado 25 ítems. Las respuestas dadas por los alumnos se han muestreado a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción).

**PREGUNTA 11: Competencias digitales. Área de Información**

Dentro de las competencias digitales, vamos a analizar el primer apartado de preguntas relacionadas con el Área de Información. En el primer apartado se trabajó con tres ítems. Para obtener los datos en la encuesta que se envió a los alumnos las respuestas eran de opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción). Pasemos a analizar las respuestas dadas por los alumnos en esta primera Área de Información.

Con respecto al primer ítem preguntado, sobre navegar bastante en el entorno digital, los dos grupos de control destacan por ser capaces de hacerlo con un 50% en el grupo de los alumnos de 2º Grado frente al 70% en los alumnos de 4º Grado. Con el segundo ítem, sobre seleccionar información, existe una clara diferenciación, mientras que el 42.7% de los alumnos de 2º grado saben seleccionar mucha información, frente al 67% de los alumnos de 4º grado que saben bastante seleccionar dicha información.

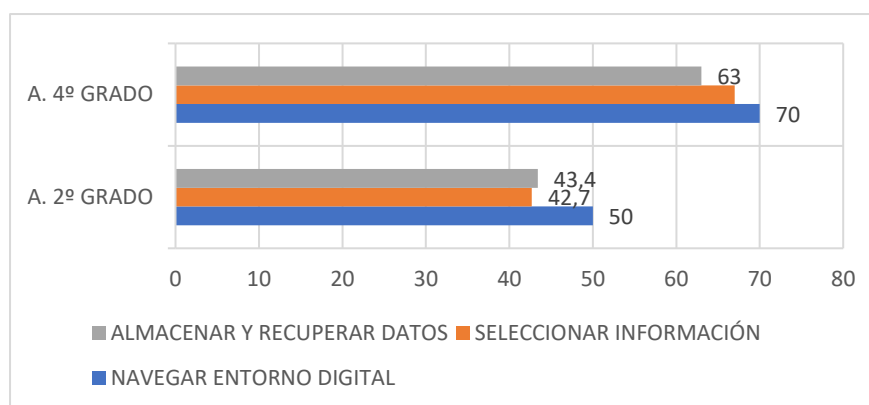
Con relación al tercer ítem, que habla sobre la capacidad de almacenar y recuperar datos, los alumnos de ambos grupos refieren saber hacerlo, pero destacan en las respuestas que los alumnos de 2º grado saben un 43% mucho más que los alumnos de 4º grado que saben en un 63% bastante almacenar los datos.

La información proporcionada por estos datos nos lleva a interpretar que en el Área de Información en la medida de seleccionar, almacenar y recuperar datos los alumnos de 2º grado están más avanzados que los de 4º grado. Sin embargo, con relación a navegar en los entornos digitales ambos grupos saben bastante desenvolverse en ese ambiente.



En el gráfico se han recogido solo el valor más destacado dentro de las múltiples respuestas que han dado los grupos de control para cada ítem.

Gráfica 7. Resultados de la pregunta 11.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

## PREGUNTA 12: Competencias digitales. Área de Comunicación

Dentro de las competencias digitales, vamos a analizar el segundo apartado de preguntas relacionadas con el Área de la Comunicación. En este apartado se trabajaron siete ítems. Para obtener los datos en la encuesta que se envió a los alumnos la respuesta eran de opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción).

En el primer ítem se les pregunto a los alumnos sobre su capacidad de trabajar y utilizar herramientas digitales. En ambos grupos contestaron que se sienten bastante capaces de utilizar herramientas digitales como respuesta mayoritaria con un 71% por parte de los alumnos de 4º Grado y con un 44% por parte de los alumnos de 2º Grado. Si destacar que el valor 4 (saben mucho trabajar con herramientas digitales) se quedó muy cercano al 38% de los estudiantes de 2º. Lo cual implica

que en este grupo de control la respuesta está mucho más repartida que en el resto entre el valor 3 y el valor 4, marcando una diferencia en este ítem.

En respuesta al segundo ítem en el que se les preguntaba sobre si sabían mandar correos, usar chat y navegar por redes sociales, ambos grupos contestaron que saben mucho a este respecto con los siguientes porcentajes, los alumnos de 2º Grado con un 72% y los alumnos de 4º Grado con un 62%.

En el tercer ítem los resultados obtenidos a la pregunta sobre el uso de servicios digitales públicos, las respuestas obtenidas han sido de un 47% de los alumnos de 2º Grado es que saben mucho utilizarlos mientras que el 60% de los alumnos de 4º Grado que saben bastante cómo usar estos servicios.

En el cuarto ítem se les preguntaba a los alumnos su capacidad para manejar datos digitales. Ambos grupos de control han contestado que tienen bastante dominio para manejar datos digitales. Si es verdad que, en el grupo de alumnos de 2º Grado, los datos obtenidos están repartidos entre los valores 3 y 4, con una pequeña diferencia ya que están los dos datos entre el 40% y el 38%, mientras que el grupo de los alumnos de 4º Grado el grupo más destacado es el 60% del valor 3 de saber manejar datos digitales.

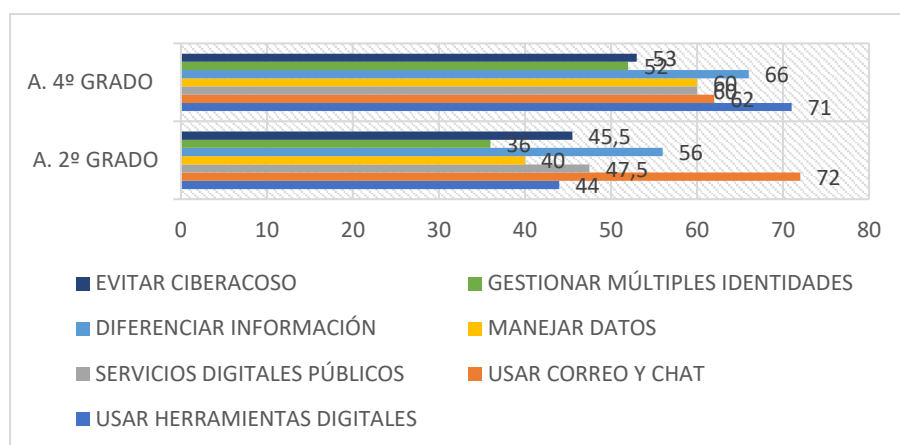
Los resultados obtenidos en el quinto ítem donde se preguntaba a los encuestados sobre su capacidad de diferenciar información falsa de la verdadera, los resultados son muy significativos, el 66% de los alumnos de 4º Grado se reconocen bastante capaces de diferenciar los tipos de información que se encuentran en la red, sin embargo, el 56% de los alumnos de 2º Grado reconocen que solo serían capaces de reconocer algo de diferenciar los tipos de información.

En el sexto ítem se preguntó a los encuestados por su capacidad de gestionar y crear múltiples identidades digitales. El 36% del grupo de alumnos de 2º Grado afirma que algo sería capaz de hacerlo, mientras que los alumnos más mayores responden con un 52% de que serían bastante capaces de gestionar y crear esas múltiples identidades.

Los resultados obtenidos en el último ítem a analizar han sido los siguientes. En este último apartado se les preguntaba sobre su capacidad de protegerse y evitar el ciberacoso. Se observa una significativa diferencia en los resultados. Mientras que el 53% de los alumnos de 4º Grado sí que responde que es bastante capaz de evitar el ciberacoso, el 45% de los alumnos de 2º Grado reconoce que sería algo (valor 2) capaz de protegerse del mismo.

En el gráfico se han recogido solo el valor más destacado dentro de las múltiples respuestas que han dado los grupos de control para cada ítem.

Gráfica 8. Resultados de la pregunta 12.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

### PREGUNTA 13: Competencias digitales. Área de Creación de Contenidos

Dentro de las competencias digitales, el tercer apartado a analizar son las preguntas relacionadas con el Área de Creación de Contenidos. En este apartado se han trabajado cinco ítems. Los datos para obtener las respuestas eran de opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción).

El primer ítem relacionado con esta área se estableció la pregunta sobre la capacidad de los alumnos de crear y editar textos e imágenes. Las respuestas obtenidas en ambos grupos son significativas. Los alumnos de 2º Grado contestaron en un 65.5% que son bastante capaces de crear y editar, sin embargo, en el grupo contrario se obtiene que el 41% sabe mucho a la hora de crear y editar texto e imágenes. En la segunda cuestión planteada se les hizo referencia a saber hacer

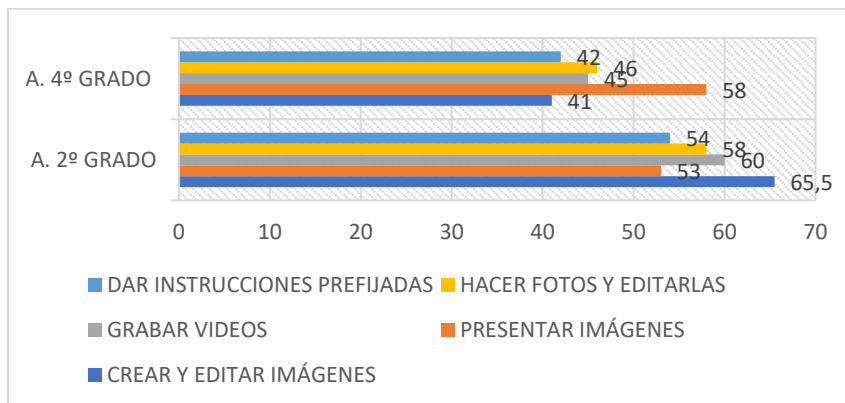
presentaciones incluyendo imágenes. Los alumnos de 2º Grado destacan en este ítem con un 53% con mucho conocimiento para crear estas presentaciones con imágenes, mientras que el 58% de los alumnos de 4º Grado reconocen ser bastante capaces de hacer estas presentaciones.

Otros dos ítems que se preguntaron en este apartado y que unimos aquí en su explicación por tener valores muy parecidos se refieren a los ítems tercero y cuarto que están referidos a preguntas relacionadas con dos cuestiones, grabar videos y hacer fotos y editarlas.

En el grupo de los alumnos de 2º Grado estas dos preguntas obtienen resultados muy similares. El 60% y el 58% de los alumnos reconocen que saben mucho sobre las cuestiones preguntadas. Sin embargo, en el grupo de los alumnos de 4º Grado los datos obtenidos son 45% y un 46% que reconocen que saben bastante marcándose aquí una diferencia entre ambos grupos.

Con relación al último ítem, se les pregunto a los alumnos su capacidad de dar instrucciones a su dispositivo para realizar una serie de tareas prefijadas. Los datos obtenidos indican que el 54% de los alumnos de cursos inferiores saben algo sobre dar instrucciones concretas a sus dispositivos frente al 51% de los alumnos más mayores que si indican que son bastante capaces de indicar esas instrucciones. En el gráfico se han recogido solo el valor más destacado dentro de las múltiples respuestas que han dado los grupos de control para cada ítem.

Gráfica 9. Resultados más destacados de la pregunta 13.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs

#### PREGUNTA 14: Competencias digitales. Área de Seguridad

A continuación, analizaremos el Área de Seguridad. Se han trabajado cinco ítems. Para obtener los datos en la encuesta que se envió a los alumnos la respuesta eran de opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción).

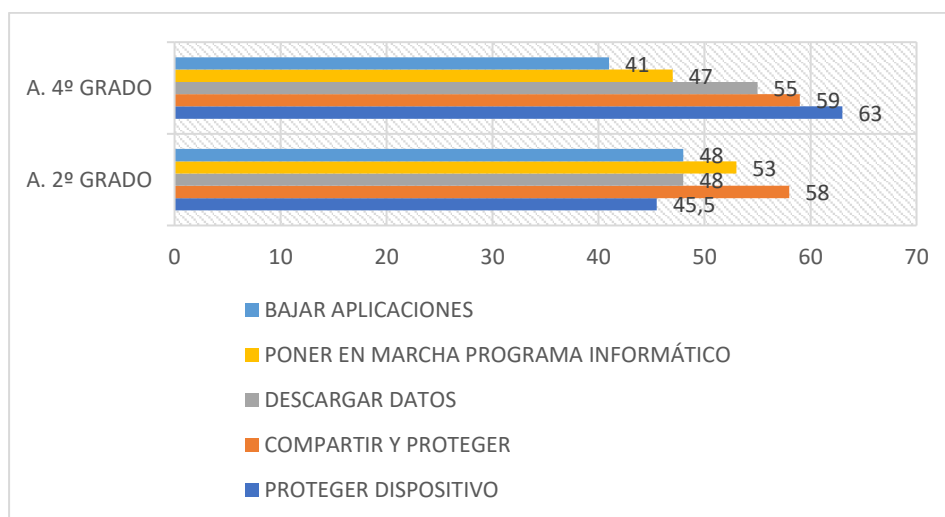
En este apartado debido a la similitud de los datos vamos a agrupar los cinco ítems en dos grupos. El primer grupo recoge los cuatro primeros ítems, donde se les pregunto a ambos grupos de control sobre las siguientes cuestiones como si sabían proteger su dispositivo, saber proteger datos y compartirlos con seguridad, saber descargar con seguridad dichos datos y, por último, saber poner en marcha programas informáticos. Las respuestas obtenidas se mueven dentro de los mismos límites.

Por un lado, los alumnos de 2º Grado reconocen que en estos cuatro aspectos son bastante capaces de realizar las acciones que se les preguntan (obtención del valor 3 en las cuatro cuestiones), mientras que los alumnos de 4º Grado los datos más destacados están relacionados con que son algo capaces de realizar las acciones que se les ha preguntado. En la gráfica se pueden consultar los datos en % obtenidos en ambos grupos.

Con respecto al segundo grupo de preguntas solo recoge un ítem en el cual se preguntó a los alumnos sobre su capacidad de bajar aplicaciones. A esta cuestión los alumnos de 2º Grado respondieron con un 48% de que sabían mucho hacer este tipo de acciones frente al otro grupo de control que reconoció por los datos obtenidos más destacados en un 51% que son bastante capaces de bajar las aplicaciones.

En el gráfico se han recogido solo el valor más destacado dentro de las múltiples respuestas que han dado los grupos de control para cada ítem.

Gráfica 10. resultados más destacados de la pregunta 14.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

### PREGUNTA 15: Competencias digitales. Área de Resolución de Problemas

Dentro de las competencias digitales, el último apartado a analizar es el Área de Resolución de Problemas. En este apartado se han trabajado cinco ítems. Los datos para obtener las respuestas eran de opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (es muy capaz de realizar la acción).

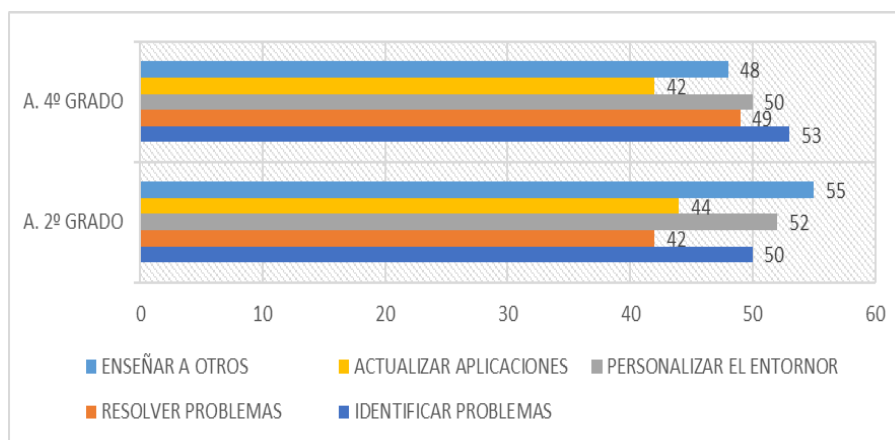
En este último apartado los resultados son más dispares. En los dos primeros ítems preguntados sobre la capacidad de identificar y resolver problemas técnicos, los datos obtenidos fueron los siguientes los alumnos de 2º Grado sí reconocen con un rango entre un 42% y un 50% como resultado a cada pregunta que saben bastante identificarlos y resolverlos. Sin embargo, en el grupo de los alumnos de 4º Grado, el 53% y el 49% reconocen solo saber algo sobre cómo identificar y resolver los problemas.

En el tercer ítem se quiso analizar la capacidad de seleccionar y utilizar programas para personalizar el entorno, las respuestas obtenidas en ambos grupos indican que entre el 50 -52% de ellos saben algo de personalizar su entorno.

A continuación, se les pregunto a los encuestados sobre la capacidad de actualizar aplicaciones. Ambos grupos respondieron que, si eran capaces, pero con diferencias mientras que los alumnos de 4º Grado reconocieron que se veían bastante capaces con un 42% de los datos, los alumnos de 2º Grado destacan con un 44% de que son muy capaces.

Como última pregunta para cerrar este bloque se les planteo si serían capaces de enseñar a otros a usar las tecnologías. Ante esta cuestión los alumnos de 2º Grado se ven un 55% bastante más capacitados que los alumnos de 4º Grado que se ven con un 48% algo capacitados para esta tarea. A continuación, se expone la gráfica con los resultados más destacados.

Gráfica 11. Resultados de la pregunta 15.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

*Bloque III de preguntas. Formación tecnológica*

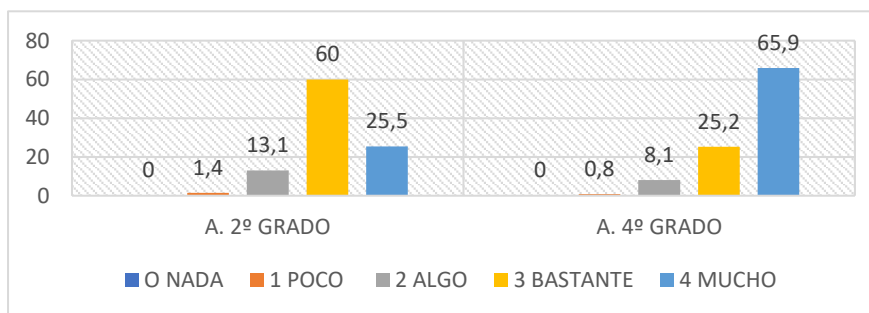
Este tercer bloque de preguntas está relacionado con la formación tecnológica en Trabajo Social. Se ha dividido en tres áreas de estudio; Área de Formación (con cinco ítems a contestar), Área Laboral (con dos ítems a contestar), Área de Opinión (con cinco ítems a contestar). A continuación, pasamos a analizar las preguntas que van desde la 16 hasta la 27. En este bloque se han utilizado tanto metodología cuantitativa como cualitativa para obtener los resultados.

**PREGUNTA 16: Área de Formación. Qué importancia crees que tienen las tecnologías para el Trabajo Social.**

Dentro del Área de Formación, se les ha preguntado a los encuestados sobre la importancia que tienen las tecnologías para el Trabajo Social. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se valora nada) hasta el 4 (se valora mucho).

En el grupo de los alumnos de 4º Grado la respuesta obtenida ha sido de un 65.9% en la que se valora mucho la importancia de las tecnologías en la carrera mientras que el grupo de los alumnos de 2º Grado un 60% piensa que tiene bastante importancia.

Gráfica 12. Resultados de la pregunta 16.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

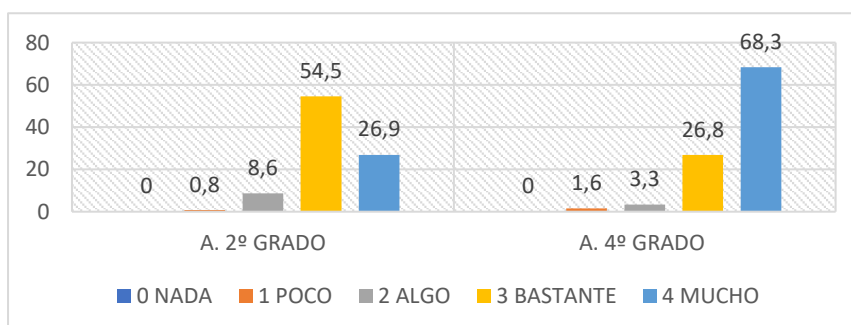


**PREGUNTA 17: Área de Formación. Qué importancia crees que tienen las competencias digitales para el Trabajo Social**

A continuación, en el Área de Formación, se les ha preguntado a los encuestados sobre la importancia que tienen las competencias digitales para el Trabajo Social. Esta pregunta está muy relacionada con la anterior. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se valora nada) hasta el 4 (se valora mucho).

Los alumnos de 2º Grado han contestado que las competencias digitales tienen bastante importancia con un 54.5%, mientras que los alumnos de 4º Grado para ellos las competencias digitales tienen mucha importancia con un 68.3%.

Gráfica 13. Resultados de la pregunta 17.

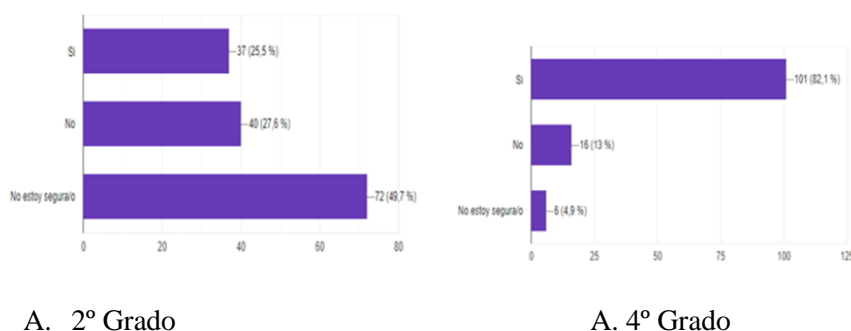


Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 18:** Área de Formación. ¿Sabes si dentro del plan de formación de Trabajo Social existen asignaturas relacionadas con las competencias digitales?

Para responder a esta pregunta, la escala utilizada ha sido de respuesta politómica. Por un lado, los alumnos del grupo de 2º Grado reconocen en un 50% no estar seguros de que existan dentro del plan de formación del Grado de Trabajo Social asignaturas relacionadas con las competencias digitales. Sin embargo, los alumnos de 4º Grado en un 82% si reconocen que dentro del plan de formación existan asignaturas relacionadas con las competencias digitales.

Gráfica 14. Resultados de la pregunta 18

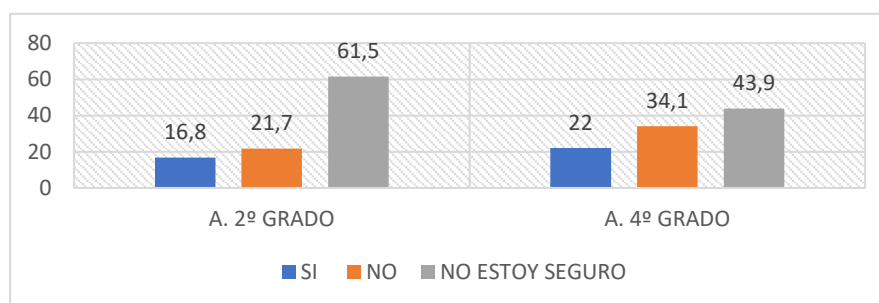


Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 19:** Área de Formación. ¿Sabes si la Universidad de Zaragoza oferta cursos opcionales en competencias digitales fuera del Grado que cursas?

Para responder a esta pregunta, la escala utilizada ha sido otra vez la respuesta politómica. En los dos grupos encuestados se ha obtenido que los alumnos no están seguros de que haya ofertas de cursos en los que se forme sobre las competencias digitales fuera del propio Grado.

Gráfica 15. Resultados de la pregunta 19.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 20: Área de Formación. Si has realizado alguna asignatura o algún curso opcional de competencias digitales marca que competencias se han trabajado**

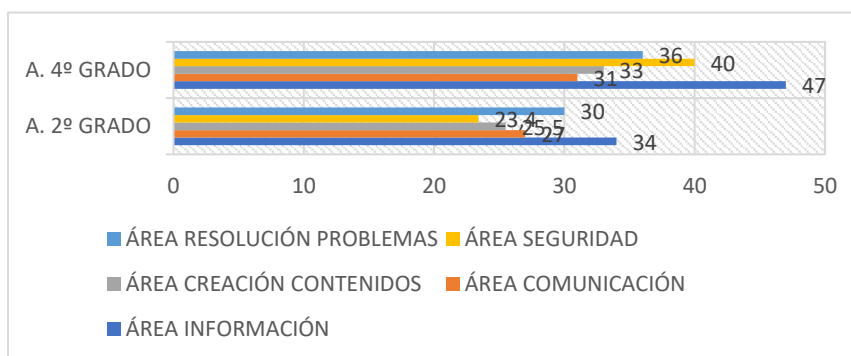
Como última cuestión a resolver dentro del Área de Formación, se preguntó a los encuestados qué habían respondido, si habían realizado alguna asignatura o curso opcional, en el que se hubieran tratado las competencias digitales que marcaran las áreas en el que ellos pensaban que se había dado mayor importancia a la hora de la formación. Esta pregunta está muy relacionada con las dos anteriores. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (se ve muy capaz de realizar la acción).

El análisis de los datos nos ha demostrado diferencias entre los dos grupos. Con respecto a las competencias trabajadas los alumnos de 4º Grado tienen la visión de que si se han trabajado en estos cursos opcionales las cinco áreas en las que se dividen las competencias digitales. Las respuestas obtenidas demuestran en ambos grupos que en las áreas de información, comunicación y creación de contenidos los alumnos de 4º Grado destacan que, si se han trabajado mucho estas competencias, al contrario que en los alumnos de 2º Grado que han realizado el curso cuya percepción es que solo se han trabajado algo estas áreas.

En las otras dos áreas restantes, como son la seguridad y la resolución de problemas, ambos grupos la percepción de aprendizaje no es tan importante. En ambos grupos han contestado que se ha tocado algo o casi nada estas áreas. Estas respuestas pueden dar una idea de que los cambios tecnológicos están siendo tan rápidos como se aprecia en las distintas promociones de estudiantes una diferencia de tiempo despreciable como son dos años.

Las respuestas obtenidas ante los ítems preguntados han sido las siguientes en relación con las competencias digitales trabajadas en las diferentes áreas:

Gráfica 16. Resultados de la pregunta 20.



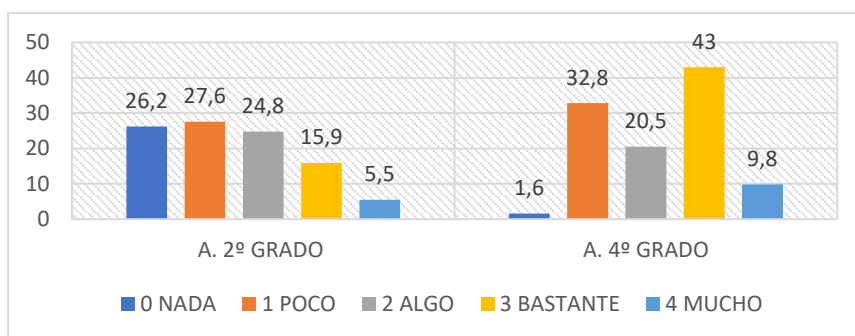
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 21: Área laboral. ¿Conoces cuál es la demanda actual en el mercado laboral en competencias digitales?**

A continuación, en el Área Laboral, se les ha preguntado a los encuestados si conocen la demanda actual en el mercado laboral en competencias digitales. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se valora nada) hasta el 4 (se valora mucho).

En los alumnos de 2º Grado solo el 27.6% conoce un poco la demanda que se pide en el mercado laboral en relación con las competencias digitales mientras que los alumnos de 4º Grado reconocen en un 43% que si la conocen bastante esa demanda ya que están más próximos a la finalización de sus estudios.

Gráfica 17. Resultados de la pregunta 21.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GForms.

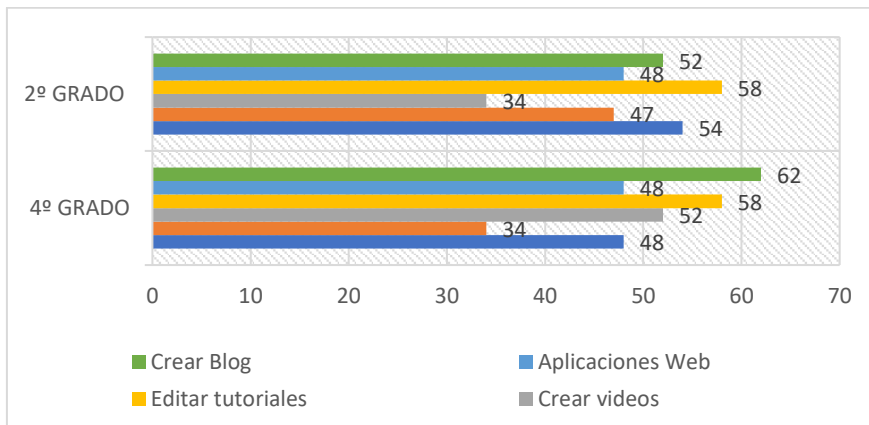
**PREGUNTA 22: Área laboral. Por tus conocimientos y habilidades ¿Serías capaz de crear y manejar los siguientes aspectos que se están pidiendo a los profesionales de Trabajo Social?**

Como última cuestión a responder dentro del Área Laboral, se preguntó a los encuestados qué habían respondido si con sus conocimientos y habilidades serían capaces de crear y manejar una serie de aspectos relacionados con las competencias digitales que se estaban pidiendo en estos momentos a los profesionales de Trabajo Social en el manejo de las TIC. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (se ve muy capaz de realizar la acción). Las respuestas obtenidas ante los ítems preguntados han sido las siguientes en relación con los aspectos que se están pidiendo a los profesionales.

Respecto a ser capaces de crear y manejar un blog o manejar aplicaciones web, ambos grupos reconocen que se manejan bastante bien en estas áreas, aunque si cabe destacar que los alumnos más mayores no se reconocen en el manejo de crear blogs.

Respecto a la realización de videos tutoriales salen más reforzados los alumnos de 2º Grado en sus conocimientos, manejo y destreza. En relación con crear y editar videos los dos grupos reconocen tener algo de conocimiento, pero si es cierto que el porcentaje es mayor en los alumnos de 4º Grado. Sin embargo, ambos grupos se sienten muy capaces de realizar trabajo colaborativo. Sobre el tema de protección de documentos en ambos grupos los resultados son similares, donde se reconoce que se tiene algunos conocimientos, pero no los necesarios para destacar en esta materia.

Gráfica 18. Resultados de la pregunta 22.



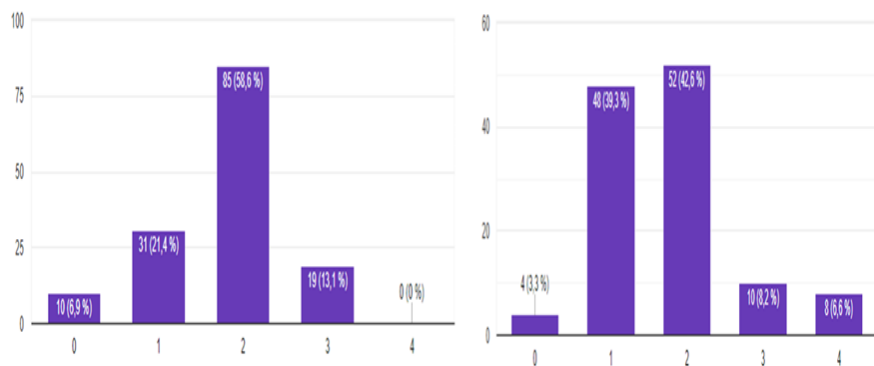
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 23: Área de opinión. ¿Piensas que está bien definido el plan de formación respecto al entorno digital en el que nos movemos actualmente?**

A continuación, en el Área de Opinión, se les ha preguntado a los encuestados si piensan que están bien definidos los planes de formación respecto al entorno digital en el que en la actualidad los trabajadores sociales tienen que moverse. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se valora nada) hasta el 4 (se valora mucho).

Ante esta pregunta el 58.6% de los alumnos de 2º Grado y el 43% de los alumnos de 4º Grado valoran algo la definición del plan de estudios. Si cabe destacar que en los alumnos de 4º Grado existe un 39.3% que piensan que esta poco definido este plan de formación con relación a los entornos digitales en los cuales se tienen que mover los trabajadores sociales.

Gráfica 19. Resultados de la pregunta 23.



A. 2º Grado

A. 4º Grado

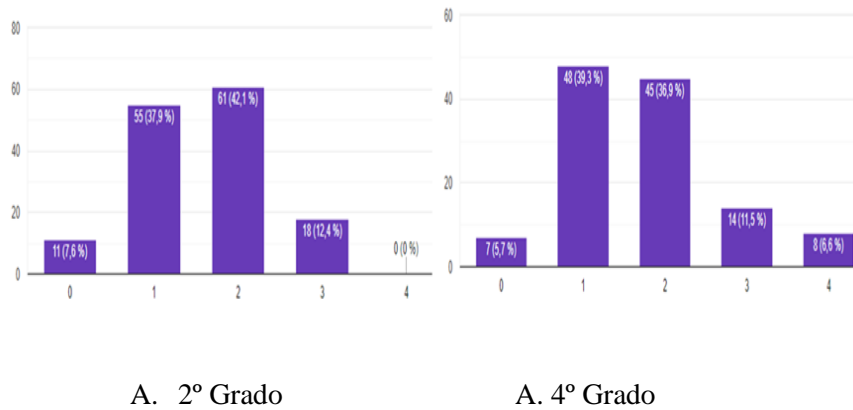
Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 24: Área de opinión. ¿Se adapta a las necesidades que puede tener la profesión en el mercado laboral?**

En relación con la pregunta anterior, se les ha preguntado a los encuestados si estos planes de formación se adaptan a las necesidades que los profesionales necesitan para su incorporación en el mercado laboral. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se valora nada) hasta el 4 (se valora mucho).

El 42% de los alumnos de 2º Grado contestó que se adaptan algo estos planes a las necesidades que tiene la profesión, mientras que el 39% los alumnos de 4º Grado piensan que esta poco adaptado a las necesidades que tiene la profesión.

Gráfica 20. Resultados de la pregunta 24.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

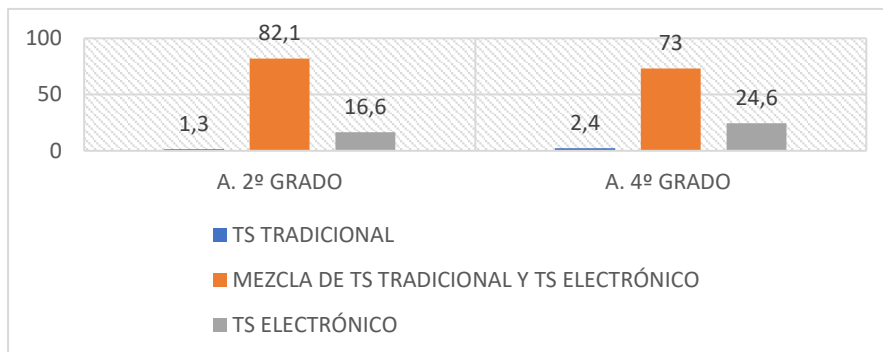


**PREGUNTA 25: Área de opinión. De los siguientes aspectos. ¿Qué necesitaras de las TIC en tu futuro desempeño laboral?**

En relación con todo lo anterior se les pregunto a los encuestados como veían su relación futura entre su profesión como trabajadores sociales y la relación con las TIC y el mundo laboral. Para responder a esta pregunta a los encuestados se les ha dado opción de respuesta politómica entre si el Trabajo Social será de carácter tradicional como lo conocemos hasta hora, o será una mezcla de Trabajo Social Digital / Trabajo Social tradicional o se decantará hacia un Trabajo Social puramente digital.

En los dos grupos de alumnos encuestados con un 82% en los alumnos de 2º Grado y un 73% de los alumnos de 4º Grado piensan que se necesitara una mezcla de Trabajo Social tradicional y digital.

Gráfica 21. Resultados de la pregunta 25.



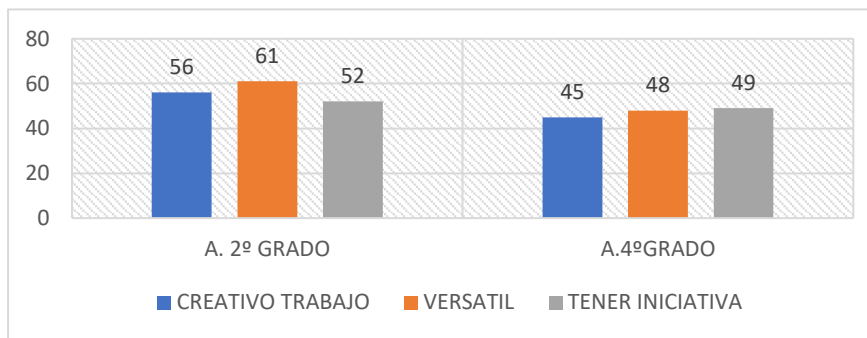
Fuente: Elaboración Propia. Datos obtenidos desde encuesta GDocs.

**PREGUNTA 26: Área de opinión. De los siguientes aspectos. ¿Cómo te influiría como profesional?**

Para cerrar las preguntas de carácter cuantitativo se les pregunto a ambos grupos como les influiría en su hacer profesional los siguientes apartados como son la creatividad en su trabajo, la versatilidad y el tener iniciativa. Para obtener las respuestas se ha utilizado la opción múltiple a través de la escala de Likert en que las respuestas varían desde el 0 (no se va capaz de realizar la acción) hasta el 4 (se ve muy capaz de realizar la acción).

Los datos obtenidos han sido los siguientes. En ambos grupos destaca que los alumnos piensan que en su desempeño laboral van a necesitar la creatividad, el ser versátil y la iniciativa para su incorporación al mercado laboral. Si cabe destacar que en el grupo de los alumnos de 4º Grado estos tres aspectos los ven muy importantes. Esto puede ser debido a su cercanía al termino de sus estudios universitarios y su próxima incorporación al mercado laboral.

Gráfica 22. Resultados de la pregunta 26.



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos desde encuesta Gdocs.

**PREGUNTA 27: Área de opinión. ¿Qué opinas de incluir trabajo Social Digital en tu formación?**

Esta pregunta ha sido incluida con un corte cualitativo para que los estudiantes pudieran dar su opinión sobre si habría que incluir el Trabajo Social Digital en su formación. Los estudiantes en esta pregunta han podido dar su opinión en la que destaca la participación 103 encuestados que expresaron libremente su opinión frente a los 268 que respondieron a la encuesta.

Las respuestas han sido muy variopintas, pero en general siguieron una misma línea de argumentación, refiriéndose a diferentes apartados que ya se les habían expuesto en diferentes apartados de la encuesta.

Destacan un 3.8% (4 encuestados) que han descartado de forma categórica que el Trabajo Social no puede ser de carácter digital y que tiene que seguir sus métodos tradicionales. El 96% restante (99 encuestados) opina que el Trabajo Social Digital y el Trabajo Social tradicional tienen que ir de la mano en esta nueva evolución. Cabe destacar que en ningún momento los encuestados que han opinado se han decantado solo por un Trabajo Social Digital puro.

La información aportada en las opiniones fue muy interesante, ya que demuestra que existen diferentes percepciones con relación al paso de un Trabajo Social tradicional frente a Trabajo Social Digital.

Destacan cinco líneas de opinión que preocupan a los encuestados, aunque se sigue manteniendo la visión de que ciertos puntos en el quehacer diario de los trabajadores sociales no pueden ser sustituido por la actuación de los medios tecnológicos.

En primer lugar, los encuestados destacan conceptos como la humanidad, valores éticos, toma de decisiones, empatía, etc. Algo insustituible por la frialdad y objetividad de las máquinas. Es algo que preocupa a las personas encuestadas. Pero, por el contrario, reconocen que es una herramienta beneficiosa para realizar procesos con mayor velocidad, pero sin olvidar que el usuario es el centro de la atención.

En segundo lugar, las opiniones giran en torno al nuevo contexto donde los futuros trabajadores sociales van a tener que moverse, es decir, una sociedad cada vez más informatizada en la que se usan las TIC ya en casi todos los ámbitos de la vida diaria. A raíz de la pandemia de la COVID-19 se ha visto todavía más esa utilización en campos en los cuales todavía no había entrado pisando fuerte.

La pandemia ha surtido el efecto de una aceleración impensable en esos ámbitos. La mayoría de los encuestados opinan que, si la sociedad está cambiando, el Trabajo Social debe adaptarse a esos cambios. No se debe ser indiferentes para llegar a un trabajo efectivo dentro de la profesión.

En tercer lugar, sale a relucir la utilización de técnicas y recursos que se ofrecen a los usuarios están quedándose obsoletas frente a los nuevos cambios como el uso masivo de los medios digitales para poder conseguir y gestionar las ayudas por los propios usuarios. También hacen referencia a la creación de contenidos digitales para trabajar con los usuarios. Consideran que es importante el saber manejar estas nuevas herramientas que van a ser un reto para poder acercarse a estos usuarios de carácter más tecnológico, para saber crear contenido digital y poner en marcha proyectos que estén relacionados con el mundo digital.

En cuarto lugar, se han expresado opiniones relacionadas con las asignaturas que el Grado ofrece con relación a competencias digitales. La opinión general es que es una asignatura interesante, pero que en algunos aspectos la materia que se imparte alcanza solo un nivel básico, siendo para muchos estudiantes insuficiente en algunas áreas de las competencias digitales. Las opiniones que se refieren a esta línea de opinión expresan que debería ser una asignatura obligatoria dentro de la carrera. Se requiere más formación en esta materia, no dejarla como una asignatura optativa dentro de las elecciones académicas. Entre las opiniones sí que se dice que la formación tiene que estar actualizada constantemente evaluando las necesidades que se están pidiendo en el mercado laboral.

Los encuestados opinan que se necesitaría una formación especializada en Trabajo Social Digital dentro de la carrera. Convertir o añadir en la guía docente de todas las asignaturas relacionada directamente con el Trabajo Social partes relacionadas con el Trabajo Social Digital y no dejarse a una asignatura optativa específica del manejo de aplicaciones. En muchas de las opiniones ya no solo lo consideran importante sino necesario para desarrollar el nuevo Trabajo Social como realizar una valoración a un usuario a través de una videollamada o como se aplicaría una metodología aplicada a las TIC. Muchos estudiantes lo consideran beneficioso para su futuro y su preparación para el mercado laboral.

En quinto y último lugar, destaca que la pandemia ha significado el punto de partida de un cambio en la forma de trabajar hacia un uso masivo de las TIC. La mayoría de las opiniones reflexionan de que la pandemia ha marcado una diferencia en lo que podíamos pensar que sería su futuro trabajo, siempre y cuando no se pierda la esencia de éste, las personas. En definitiva, lo sienten como algo crucial para desenvolverse laboralmente.

### 8.2.8 Análisis comparativo

A continuación, a modo de síntesis se expondrán tablas resumen donde se recogen todos los resultados obtenidos en los tres bloques de preguntas para facilitar la comprensión de estos datos.

#### 8.2.8.1 Bloque 1 de preguntas. Perfil tecnológico y sus usos

A continuación, resumen de los resultados comparados obtenidos en el bloque 1 referidos al indicador I, Perfil del sujeto (desglosado en 7 preguntas o variables de estudio) y el indicador II, Integración de las TIC en los usos cotidianos (desglosado en 3 preguntas o variables de estudio).

Tabla 12. Análisis comparativo de resultados en los dos grupos.

1º BLOQUE	Preguntas	Resultados comparados ítems encuestados alumnos de 2º Grado y 4º Grado
I.PERFIL SUJETO	1-Edad	18 a 25 años.
	2-Genero	- 86% son mujeres.
	3-Localidad	- En su mayoría provincia de Zaragoza
	4- Curso	-96% de los alumnos están realizando su año lectivo correspondiente
	5-Uso dispositivo	-57% usan como prioritario el Smarhone+móvil+tablet
	6- Tiempo de uso	-63% de 6 a 10 horas diarias
	7-Perfil del usuario	-Alumnos de 2º Grado piensan que su perfil es nivel básico frente a los 4º Grado que opinan que su perfil es nivel avanzado
II.INTEGRACIÓN DE LAS TIC EN USOS COTIDIANOS	8-Actividades Ocio	-70% comunicación por internet
	9-Actividades académicas	-68% su actividad principal son los trabajos en clase
	10-Actividades laborales	--55% en su actividad laboral lo usa para búsqueda de información

Fuente: Elaboración propia.

En el primer bloque de resultados el análisis comparativo definió el perfil de los sujetos encuestados. El 86% de los individuos encuestados son mujeres entre edades de 18 a 25 años que llevan sus estudios en el año lectivo que les corresponde y que su localidad de origen es Zaragoza.

Su dedicación de uso de los dispositivos en ambos grupos es de una media de 6 a 10 horas diarias. La diferencia que se produce es ante la pregunta relacionada con cuál es el uso del dispositivo más utilizado. La diferencia de respuesta se puede ver en la tabla anteriormente representada donde se observa que los alumnos de último curso utilizan mayoritariamente el móvil en todas sus acciones, reconociéndose con un perfil más avanzado tecnológicamente que los alumnos de 2º Grado que se reconocen en un nivel básico.

El apartado II relacionado con la integración de las TIC en sus usos cotidianos está dividido en ocio, actividades académicas y actividades laborales. Los resultados, aunque más altos en los alumnos de 4º Grado son similares en la opción elegida por todos. Se prioriza el uso en sus actividades de ocio, la comunicación por internet.

En relación con las actividades académicas están más orientadas a la realización de trabajos de clase, así como a la búsqueda de información. También destaca el uso de dispositivo digitales en sus actividades laborales.

Todos estos resultados guardan una relación significativa donde se refleja que cuanto más cercana es la finalización de los estudios más presente se hace la integración de las TIC en los usos.

### 8.2.8.2 Bloque 2 de preguntas. Competencias digitales

A continuación, resumen de los resultados comparados obtenidos en el bloque 2 referidos al indicador III, Área de competencias digitales (desglosado en 25 preguntas o variables de estudio).

Tabla 13. Análisis comparativo de ambos grupos.

2º BLOQUE	Preguntas	Resultados comparados ítems encuestados alumnos de 2º Grado y 4º Grado
<b>III. ÁREAS DE COMPETENCIAS DIGITALES</b>	<b>11-Área información</b>	<p>1) Son capaces de navegar en el entorno digital.</p> <p>2) Alumnos de 2º Grado que son más capaces de seleccionar mejor la información que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>3) Alumnos de 2º Grado que son más capaces de almacenar y recuperar datos que los alumnos de 4º Grado.</p>
	<b>12-Área comunicación</b>	<p>4) Ambos son capaces de trabajar y utilizar herramientas digitales.</p> <p>5) Tienen gran control sobre el correo electrónico, redes sociales y chat</p> <p>6) Alumnos de 2º Grado son más capaces de moverse por los servicios digitales públicos que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>7) Son bastante capaces de manejar datos digitales.</p> <p>8) Alumnos de 2º Grado se sienten menos capaces de diferenciar las noticias falsas que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>9) Alumnos de 2º Grado se sienten menos capaces de gestionar múltiples identidades que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>10) Alumnos de 2º Grado se sienten menos capaces de protegerse para evitar el cibera coso que los alumnos de 4º Grado.</p>
	<b>13- Área creación de contenidos</b>	<p>11) Alumnos de 2º Grado se sienten menos capaces de crear y editar texto e imagen que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>12) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de crear presentaciones con imágenes que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>13) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de grabar videos que los alumnos de 4º Grado.</p> <p>14) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de hacer fotos y editarlas que los alumnos de 4º Grado</p> <p>15) Alumnos de 2º Grado se sienten menos capaces de dar instrucciones a sus dispositivos para realizar tareas prefjadas que los alumnos de 4º Grado</p>
	<b>14- Área de seguridad</b>	<p>16) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de proteger sus dispositivos que los alumnos de 4º Grado</p> <p>17) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de compartir y proteger datos que los alumnos de 4º Grado</p> <p>18) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de descargar con seguridad datos que los alumnos de 4º Grado</p> <p>19) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de poner en marcha un programa informático que los alumnos de 4º Grado</p> <p>20) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de bajar aplicaciones nuevas que los alumnos de 4º Grado</p>
	<b>15-Área de resolución de problemas</b>	<p>21) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de identificar problemas técnicos que los alumnos de 4º Grado</p> <p>22) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de resolver problemas técnicos que los alumnos de 4º Grado</p> <p>23) Ambos son capaces de seleccionar y utilizar programas para personalizar el entorno</p> <p>24) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de actualizar aplicaciones que los alumnos de 4º Grado</p> <p>25) Alumnos de 2º Grado se sienten más capaces de enseñar a otros las tecnologías que los alumnos de 4º Grado</p>

Fuente: Elaboración propia

En el segundo bloque de resultados el análisis comparativo definió los resultados en relación con las 5 áreas de competencias digitales de los sujetos encuestados.

En el área de información, ambos grupos reconocen ser capaces de navegar en los entornos digitales, pero ya existe una diferenciación en la capacidad de seleccionar, almacenar y recuperar dicha información, destacando que los más jóvenes tienen mayores habilidades al respecto.

En el área de comunicación, existe una diferenciación en los resultados, ambos grupos se reconocen capaces de trabajar con las herramientas digitales como correo electrónico, chats, redes sociales, etc. La diferencia más notable radica en que los alumnos más jóvenes reconocen que no son capaces gestionar y proteger su identidad en la red o de diferenciar la información falsa de la verdadera.

En el área de creación de contenidos destaca en este análisis que los alumnos más jóvenes tienen más destrezas en todo lo relacionado con las herramientas audiovisuales y presentan menos confianza en todo lo relacionado con la gestión de texto o lectura.

En el área de seguridad los encuestados más jóvenes tienen menos miedo a utilizar los recursos informáticos y se sienten más capaces de proteger sus dispositivos electrónicos.

En el área de resolución de problemas los encuestados de 2º Grado se reconocen más capaces de identificar y resolver problemas técnicos, así como usar programas y aplicaciones para resolverlos. Lo que le confiere una mayor seguridad a la hora de enseñar a otros.



### 8.2.8.3 Bloque 3 de preguntas. Formación Tecnológica

A continuación, resumen de los resultados comparados obtenidos en el bloque 3 referidos al indicador IV, Formación tecnológica en Trabajo Social (desglosado en 3 preguntas o variables de estudio).

Tabla 14. Análisis comparativo de ambos grupos.

3º BLOQUE	Preguntas	Resultados comparados ítems encuestados alumnos de 2º Grado y 4º Grado
IV.FORMACIÓN TECNOLÓGICA TRABAJO SOCIAL	Área formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambos grupos reconocen la importancia de las TIC en el trabajo social el desarrollo de las competencias digitales</li> <li>-Alumnos de 2º Grado no están seguros de la existencia de asignaturas relacionadas con las TIC a diferencia de los alumnos de 4º Grado que si conocen su existencia. Ambos no están seguros de la existencia de cursos opcionales.</li> <li>- Alumnos de 2º Grado reconocen que tienen pocas competencias digitales en información, comunicación y creación de contenidos, frente a los alumnos de 4º Grado. Sin embargo, ambos grupos presentan pocas en las áreas de seguridad y resolución de problemas.</li> </ul>
	Área laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alumnos de 2º Grado desconocen la demanda actual del mercado laboral a diferencia de los alumnos de 4º Grado.</li> <li>- Alumnos de 2º Grado son más capaces de crear y manejar un blog a diferencia de los alumnos de 4º Grado</li> <li>-Ambos son capaces de manejar aplicaciones web.</li> <li>-Ambos no se ven capaces de editar tutoriales, ni videos de Trabajo Social ni de hacer una protección de documentos adecuadas.</li> <li>-Ambos se ven capaces de realizar trabajos colaborativos</li> </ul>
	Área de opinión	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambos opinan que no está del todo definido la formación en entorno digital.</li> <li>- Ambos opinan que se adapta poco a las necesidades del mercado.</li> <li>- Ambos grupos piensan que el futuro será una mezcla de Trabajo Social Tradicional / electrónico.</li> <li>- Ambos grupos piensan que como profesionales tendrá que ser creativos, versátiles y con iniciativa.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

En el tercer bloque de resultados el análisis comparativo definió los resultados en relación con la formación tecnológica en Trabajo Social de los sujetos encuestados.

En el área relacionada con la formación cabe destacar como resultado la importancia que los sujetos dan a las TIC como parte de su formación académica para desarrollar sus competencias digitales, haciendo más hincapié en la necesidad de trabajar las áreas de seguridad y resolución de problemas. Queda claro el desconocimiento que los encuestados tienen de la existencia de formación específica dentro del ámbito académico.

En el área laboral los encuestados desconocen la demanda existente en lo relacionado con las TIC, así como de las aplicaciones de las diferentes herramientas digitales a la disciplina de Trabajo Social y como este está evolucionando cada vez más hacia un trabajo Social Digital.

En el área de opinión la mayoría de los encuestados reconoce que su formación no está adaptada a los entornos digitales, y que tampoco se adapta a las necesidades del mercado donde cada vez se pide más la creatividad, versatilidad y la iniciativa en la creación de contenidos adaptados a la digitalización. Si tienen claro que el futuro de la disciplina será una mezcla de Trabajo Social tradicional y digital.

Ambos grupos, no se ven capaces de transformar la información que tienen en relación con las TIC o herramientas tecnológicas para aplicarlas al Trabajo Social. Se confirma que se debe realizar un esfuerzo en adaptar la formación académica del Grado para mejorar las competencias de los futuros profesionales.

## CAPÍTULO IX

---



## 9 SUGERENCIA PARA UNA INTERVENCIÓN VANGUARDISTA

Como se ha visto a lo largo de esta tesis es necesario avanzar hacia una mayor conexión entre la universidad y la realidad social, para nutrirla de experiencias reales. Los resultados obtenidos en las tres investigaciones, para responder a las preguntas que nos planteábamos como génesis de la presente tesis, nos ofrecen pistas para seguir mejorando la formación de los profesionales y, por ende, mejorar su aprendizaje a través de las experiencias prácticas, de la misma forma que nuestras antecesoras lo hicieron en los comienzos del Trabajo Social (Miranda, 2004).

El papel del trabajador social se ha transformado a lo largo de la historia con los requerimientos formativos que se le han exigido. Hoy en día se sitúan ante un nuevo escenario en el que los objetivos de su profesión se ven modificados (Pérez, Saralosa y Balbona, 2012), estando cada vez más vinculados al uso de las TIC (Vélez, 2003).

Como se ha comentado anteriormente, el acontecimiento mundial del COVID-19 ha intensificado todavía más si cabe el uso tecnológico. Esto ha afectado a todas las esferas relacionales incluida la forma de comunicación interpersonal. Es en este entorno cuando se ha tomado conciencia de que se necesita un cambio sin precedentes en las formas de intervención (Matías, Eito y Gómez, 2020). Hay que emprender una transformación en el Trabajo Social. Se avecina una revolución en el paradigma de la disciplina para afrontar los nuevos retos.

Uno de esos retos es la inmersión en el mundo digital. El ordenador y el móvil se han convertido en nuevos compañeros de viaje. Estas herramientas necesitarán de nuevas formas de afrontar la comunicación interpersonal y de navegar por la red. Esto no significa la desaparición del profesional sino un cambio en el rol a afrontar (Días, Diniz y Hadjileontiadis, 2014). Partiendo de la idea de que Internet y las TIC se crearon con propósitos sociales y económicos (Vélez, 2003), nuestro interés se centra, en la interacción de la tecnología con la formación de los trabajadores sociales para que se pueda dar ese proceso de transformación y renovación. Las TIC no solo nos brindan la oportunidad de modificar y mejorar los entornos de enseñanza/aprendizaje sino de transformar esa formación. De ahí la importancia de adaptar los procesos laborales al contexto de la educación superior (Días, Diniz y Hadjileontiadis, 2014).

En este capítulo he querido recoger mi experiencia práctica como propuesta de adaptación al campo del Trabajo Social Digital. El estudio realizado previamente me ha dado la inspiración y el conocimiento necesario para poder valorar esta opción que reflejo en las siguientes líneas. Como indiqué al principio de esta tesis, en 2013 entre a formar parte de un proyecto vinculado con las TIC y que con el paso del tiempo ha necesitado de la preparación de un protocolo de intervención para ejecutar la sistematización de mi práctica diaria con los usuarios a través de las tecnologías, modificando y adaptando a las necesidades de mi entorno laboral. En este capítulo voy a recoger el fruto de ese trabajo a lo largo de los años, en los que he tenido que adaptar mis conocimientos y mi intervención, siendo una de las técnicas adaptadas la entrevista en formato digital.

### **9.1 El cambio**

El proceso de cambio no ha sido fácil. En estos últimos veinte años Cruz Roja ha estado desarrollando un nuevo modelo de trabajo. En este modelo se planteó como requisito la inmersión de aplicaciones digitales y que estas sirvieran para aplicarlas en el entorno social (Cruz Roja, 2021). Una gran apuesta por el avance. Aquí se conjugaban dos aspectos muy importantes, la experiencia social que tenía la entidad junto con la colaboración con la fundación TECSOS, ya nombrada en esta tesis, que abrió las puertas a las tecnologías a la entidad (Cruz Roja, 2021).

En 2013 asistí a una reunión en Zaragoza donde se nos informa de la implantación de un nuevo sistema que va a suponer una nueva innovación social. Esta implantación está marcada por la utilización de las tecnologías en el trabajo diario (Cruz Roja, 2019). Para ello, los técnicos deberían marcar una metodología de trabajo dividida en diferentes fases:

**1º fase.** Identificar una necesidad real y social.

**2º fase.** Identificar si las tecnologías pueden cubrir esa necesidad social.

**3º fase.** Pruebas técnicas.

**4º fase.** Realización de las pruebas.

**5º fase.** Dar el servicio.

Se nos explica que no se puede realizar este proceso al revés, ya que conlleva al fracaso tecnológico, y que la misión de Cruz Roja no es innovar en tecnología sino aprovechar las tecnologías que ya están en el mercado y que son fiables. Esto ha supuesto un proceso de cambio y de aceptación como reflejo a continuación.

Ilustración 18. Proceso de cambio



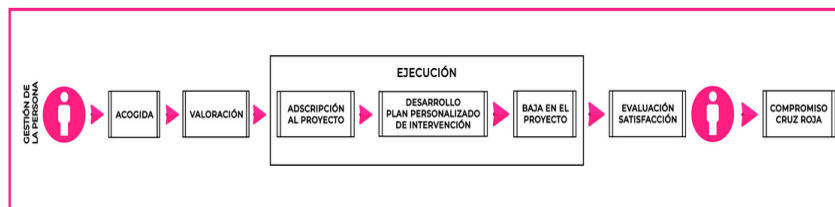
Fuente: Documento interno (Cruz Roja, 20019c).

Se venía de la realización de un Trabajo Social tradicional, y de repente existe una ruptura en el proceso de trabajo, lo que conlleva a una negación de porque cambiar un proceso que ya estaba establecido. La resistencia al cambio fue y sigue siendo tremenda al nuevo sistema, ya que seguimos inmersos en ese cambio. Poco a poco se ha ido aceptando que la misma sociedad nos estaba imponiendo este cambio en la forma de trabajar. En el año 2020 la pandemia (Matías, Eito y Gómez, 2020) abrió la caja de pandora hacia una mayor aceptación de esta nueva dinámica.

## 9.2 La experiencia

El cambio tecnológico ha producido una transformación en la forma de pensar, actuar y comunicarse. Las tecnologías se han incorporado como un elemento más dentro del Trabajo Social que se realiza en Cruz Roja, relacionado siempre con la interacción cara a cara, compartiendo el mismo espacio físico con el usuario. Las nuevas necesidades nos llevaron a cambiar esa concepción, introduciendo un nuevo Marco de Atención a las Personas (a partir de ahora MAP) (Cruz Roja, 2021) como reflejamos a continuación.

Ilustración 19. Marco de Atención a las Personas.



Fuente: Memoria (Cruz Roja, 2018)

Desde que la persona entre por la puerta de Cruz Roja, se realiza un proceso de Acogida, donde escuchamos a la persona, en este proceso se realiza una escucha activa de las demandas del usuario. Se le pide que corrobore sus palabras con la entrega de documentación. Una vez que acaba este proceso, la persona recibe una cita y pasa al servicio de valoración con los trabajadores sociales. Es en este momento cuando se plantea una planificación y ejecución de la demanda del usuario adscribiéndolo a un proyecto y después diseñando un plan personalizado de intervención. Como último paso estará la evaluación donde se analiza y visibiliza los avances y resultados que se consigan.

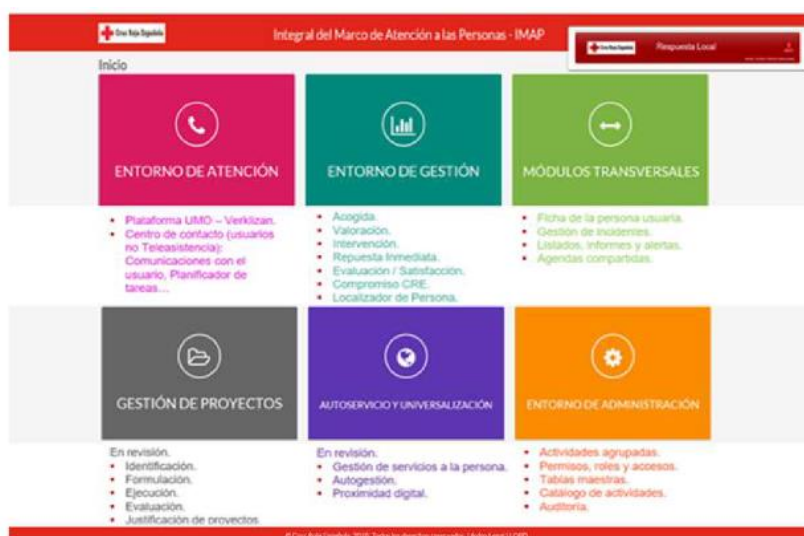
El MAP es una estrategia metodológica que tiene como fin el cambio en los procesos de intervención, donde el usuario es el protagonista. Pero en el año 2018 se comenzó a ver insuficiente esta estrategia metodológica, necesitando del apoyo de un proyecto que recoja ítems digitales.

De esta necesidad nace el IMAP (proyecto integral del MAP). Este proyecto recoge todos los procesos necesarios para la gestión de la persona usuaria desde la recogida y la demanda hasta la respuesta final para la mejora de su situación y que



contara con una herramienta informática precisa para su tratamiento (Cruz Roja, 2018).

Ilustración 20. Herramienta informática de IMAP



Fuente: Memoria (Cruz Roja, 2018)

Esta herramienta informática forma parte de la digitalización del trabajo en la entidad, afectando sobre todo a los técnicos relacionados con el Trabajo Social. La aplicación ayuda a agilizar y mejorar la comunicación con el usuario para que este se sienta acompañado por el profesional sin la necesidad de que esté presente. Esta implantación estaba marcada por la utilización de las tecnologías en el trabajo diario.

Una vez implementada esta metodología, existían una serie de cuestiones que cada técnico debía de resolver: El rol digital como trabajador social, ampliar formación en las áreas de competencias digitales, interacción con los procesos digitales y el manejo de las herramientas tecnológicas. Pero lo más importante era sensibilizar a los profesionales de la importancia y el beneficio que la implantación de este nuevo marco de atención suponía para generar el nuevo modelo que poco a

poco transformará digitalmente a la organización, posicionándose como un pilar fundamental en la estructura de Cruz Roja.

Este plan digital (Cruz Roja, 2018) creaba unas líneas maestras de actuación en una serie de proyectos, lo que suponía una transformación en la forma de trabajar con la visión de una entidad ágil logrando la excelencia en los servicios donde se mezcla ya la atención presencial (Trabajo Social Tradicional) con la atención virtual (e-Social Work o Trabajo Social Digital) incorporándose nuevas necesidades y mejoras aplicativos y digitales como:

- ✓ Tienda online
- ✓ Gestión autónoma de donaciones
- ✓ Venta web de Sorteo del Oro
- ✓ Pasarela informática de pagos
- ✓ Nuevo flujo de atención en los Call Center
- ✓ Mejoras digitales en Intervención Social y Respuesta Local
- ✓ Nuevo Salón Virtual
- ✓ Ciberseguridad
- ✓ Red IP para la convergencia digital de comunicaciones

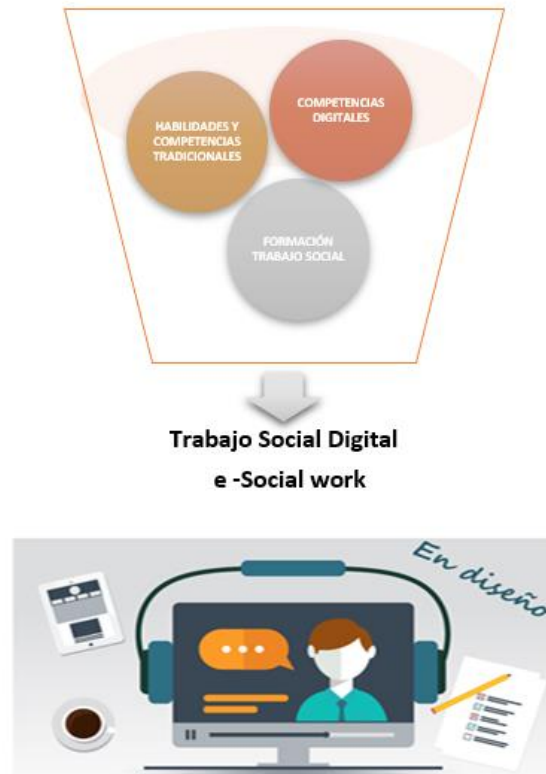
La prioridad de la entidad es poner la tecnología al servicio de las personas aprovechando el desarrollo tecnológico que está sufriendo la misma, para cubrir el abanico de necesidades de la población.

Esta nueva visión ha repercutido en los equipos multidisciplinares que forman parte de los diferentes proyectos, y especialmente se ha visto afectado los profesionales del Trabajo Social que han tenido que comenzar a crear protocolos de intervención, en su mayoría, propios para la atención digital a los usuarios.

Para ello ha sido necesario la adquisición de nuevas competencias digitales que se han unido a la propia formación del Trabajo Social, a las habilidades y competencias tradicionales, creando un nuevo Trabajo Social Digital y una nueva figura con un rol profesional como es el digital.

En la siguiente ilustración se representa la transformación y adquisición de las nuevas competencias por parte de los trabajadores sociales.

*Ilustración 21. Adquisición de nuevas competencias*



Fuente: Elaboración propia.

### **9.2.1 Sistematización del trabajo diario. Nueva forma de trabajar**

Desde siempre nos han enseñado que no es posible un Trabajo Social despersonalizado. El temor a la deshumanización, a perder el control de los procesos, y a que se pierda el vínculo personal en las intervenciones, es enorme. Si a esta combinación se añade las herramientas digitales, parecía que la despersonalización de la disciplina estaba servida.

Esta premisa he comprobado que no es cierta desde mi experiencia laboral. El principal freno siempre es el desconocimiento y la falta de formación. Por ello, lo primero es rediseñar la manera de intervenir con la ayuda de las TIC.

La nueva situación me llevo a plantearme como aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles y la disposición que de ellas se tenía dentro de la entidad. Me brindaban la oportunidad de adaptar el proceso de intervención con los usuarios y dar un paso más hacia el futuro, la integración de las TIC en el mismo. El objetivo no era mejorar la productividad sino ampliar la efectividad y eficiencia utilizando los entornos tecnológicos, fundamental para evaluar los procesos.

Una vez revisada la documentación de forma exhaustiva y leídos artículos sobre el tema tecnológico, identifiqué una serie de conceptos que eran claves para sustentar el marco teórico para la puesta en marcha del proceso que quería desarrollar.

El primero de ellos fue el concepto de remediación, desarrollado por David Bolter y Richard Grusin en 1999. Este concepto explicaba la manera en que los medios digitales influían en los medios tradicionales. Además, el concepto también hacía referencia a la importancia de aplicar la tecnología en entornos comunicativos adaptados al contexto social existente en el momento (Bolter y Grusin, 2011). Una conjunción de diferentes factores sociales que interactuaban a través de diferentes medios tecnológicos. Es decir, crear nuevos modelos que debían apoyarse en estilos de comunicación ya utilizados. Por lo tanto, la remediación se podría aplicar a los medios digitales pasando a ser una característica propia de los mismos.

Para seguir avanzando en la búsqueda de conceptos que sustentaran un marco teórico de intervención con los usuarios a través de las tecnologías, necesitaba de algún concepto relacionado con el individuo. Autores como Bisquerra señalaban que el individuo es un ser que “es y siente”, y que esta congruencia, estaba muy relacionado con las emociones y la inteligencia emocional (Gadner, 1998). Teniendo en cuenta estos dos conceptos ya teníamos el siguiente paso teórico para armar nuestra nueva forma de intervenir y empoderar a las personas a través de la comunicación emocional.

La comunicación emocional está ligada a la capacidad de comprender, expresar y escuchar emociones propias y de otros. Está íntimamente relacionada con las emociones, por un lado, y con la inteligencia emocional por otro.

El ser humano no está acostumbrado a comunicarse de forma emocional ya que implica un desgaste en la persona. Pero si se puede reconocer la importancia de esta comunicación ya que garantiza que tanto el emisor como el receptor, empaticen, se sinceren y se comuniquen más abiertamente evitando los conflictos en este proceso emocional.

Las emociones son un fenómeno multicausal. Por una parte, las emociones son fenómenos de carácter biológico y cognitivo, que tienen sentido en términos sociales (Blomberg, 2011). Se pueden clasificar en emociones positivas, si la situación es beneficiosa, o emociones negativas cuando la situación se siente como una amenaza, o las neutras que están relacionadas con la esperanza (Casassus, 2006). Hay que tener en cuenta que a veces según las situaciones a las que se exponen los usuarios se pueden manifestar todos los tipos de emociones a la vez (Santrock, 2002). Por otro lado, son importantes a la hora de lograr la adaptación al medio social ya que influyen directamente en nuestra conducta. Y, por otro lado, los fenómenos emocionales contribuyen a dotar la experiencia de una significación que resulta fundamental a la hora de contextualizar la información (Blomberg, 2011).

Las emociones pueden ser perceptibles a través de la pantalla del ordenador en una entrevista digital predisponiendo a los individuos a una respuesta emocional (Bisquerra, 2005). Esta respuesta puede ser controlada, si emocionalmente el individuo la ha trabajado dentro de su proceso madurativo pudiendo planificar, tomar decisiones y ejecutar una respuesta frente al estímulo de esa emoción (Casassus, 2006), pero sino es espontánea y difícil de controlar.

Teniendo en cuenta que la emoción en un principio es involuntaria y no se puede controlar, la entrevista digital podría aportarnos información de la emoción y el sentimiento del individuo en ese momento consiguiendo empatizar con el entrevistador como si se tratara de una entrevista presencial (Casassus, 2006).

Por otro lado, también influiría la inteligencia emocional. Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples que no existe una sola inteligencia, sino que existe una diversidad de inteligencias que van a marcar las potencialidades de cada individuo (Gadner, 1998). Todos los individuos las tienen, pero las desarrollan de diferentes formas.

Estas inteligencias se dividen en ocho:

- ✓ Inteligencia lingüística, (escribir, leer, contar).
- ✓ Inteligencia lógico-matemática, (medidas, categorías, relaciones).
- ✓ Inteligencia visual y espacial, (imágenes y dibujos).
- ✓ Inteligencia musical.
- ✓ Inteligencia corporal del movimiento, (coordinarse, agilidad).
- ✓ Inteligencia naturalista, (pensar por observación del entorno).
- ✓ Inteligencia interpersonal. Aquí aparece la inteligencia emocional, que es la que nos interesaba para el proceso de intervención a través de las tecnologías.
- ✓ Inteligencia intra-personal, (capacidad de conocer sus emociones y reacción). Esta se mezcla con la parte emocional que se necesita detectar en los individuos.

La que nos interesaba en este proceso era la inteligencia interpersonal o inteligencia emocional aplicada al modelo de intervención. Existen muchos ámbitos (a nivel de intervención individual o grupal), donde se puede trabajar la inteligencia emocional para mejorar el bienestar de las personas en su medio social y también en el familiar.

El modelo de intervención social tradicional no tenía en cuenta este tipo de procesos. La repercusión de la inteligencia emocional por un lado y de las emociones por otro, puede abrir una nueva vía en la forma de empoderar a las personas con las que intervenimos a través de las TIC. Este nuevo proceso podría requerir la construcción de una nueva forma de intervención para mejorar el empoderamiento de los usuarios desarrollando una identidad más fuerte, un conocimiento para comprender las interacciones sociales y el ambiente en el que se mueve y que permitirá el generar recursos adaptados para el logro de metas personales o grupales. Si no hay empoderamiento se produce un fracaso social. Lo que se busca es aumentar las capacidades y competencias de las personas para que sean ellas mismas las que participen en sus propios cambios.

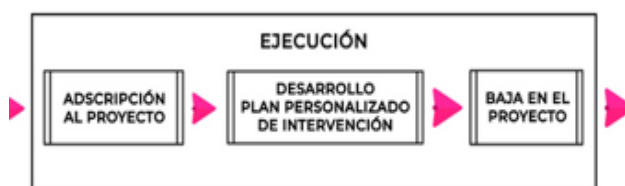
### 9.2.2 Una nueva forma de intervenir

Teniendo en cuenta los conceptos teóricos anteriormente descritos, comencé a esbozar una metodología propia de intervención vanguardista con un objetivo claro y que reflejo paso a paso en las diferentes fases anteriormente descritas para la nueva metodología de trabajo.

#### ➤ 1º fase. Identificar una necesidad real y social

En mi caso la necesidad que veía era agilizar el proceso de atención y empoderar al usuario durante la fase de intervención y ejecución.

*Ilustración 22. Proceso de Ejecución*



Fuente: Memoria (Cruz Roja, 2018)

Este proceso era largo en el tiempo. Uno de los principales problemas detectados era el volumen de usuarios. Esto hacía tener que reducir el tiempo de atención entre cita y cita para dar mayor cobertura al día, con lo cual el proceso no se agilizaba. Los tiempos de atención se alargaban y no se daba buen servicio de atención a los usuarios. También repercutía durante el proceso de planificación y ejecución al desarrollar el plan personalizado de intervención del usuario. No se llegaba a cubrir todas las acciones marcadas en la intervención de la persona, ni se podía hacer un seguimiento activo de las actividades. Por consiguiente, muchos de ellos se perdían por falta de atención y no llegaban al término y evaluación del proceso.

➤ **2º fase. Identificar si las tecnologías pueden cubrir esa necesidad social.**

No siempre todas las necesidades pueden ser cubiertas por las tecnologías. En este caso expuesto, sí que se veía la posibilidad de que en algunos momentos de la intervención y seguimiento se pudieran utilizar las herramientas tecnológicas para agilizar el proceso.

Una de las herramientas propuestas era la video llamada (usando aplicaciones como Zoom, Microsoft Teams o Google Meet o incluso la opción de videollamadas del WhatsApp) que permitirían el contacto del profesional con los usuarios de una manera rápida, sencilla y eficaz. Se podría mantener la comunicación a través de entrevistas digitales, no solo para la intervención sino para hacer el seguimiento de los usuarios, ahorrando con ello tiempo tanto al usuario como en el técnico. Se utilizaría una herramienta tradicional para el trabajador social (la entrevista) y la transformaríamos en una intervención más vanguardista al aplicar las TIC. El uso de estas aplicaciones o software facilitaría el intercambio de información trabajador social/usuario en las diferentes fases de intervención sin la necesidad de la presencialidad. Además, no supondría una sustitución total de la presencialidad, sino que sería una nueva forma de contacto para resolver dudas puntuales, hacer un seguimiento o ver el estado de las actividades pactadas entre el técnico y el usuario, etc. Ya se había definido la herramienta que íbamos a utilizar para digitalizar el Trabajo Social.

➤ **3º fase. Pruebas técnicas.**

Una vez identificada la necesidad, marcado el objetivo e identificada la tecnología a utilizar, se procedió a su puesta en marcha con el desarrollo de protocolos, guías de trabajo, etc. para su correcta utilización.

Incorpore el uso de la videollamada como herramienta de trabajo diario, desarrollando un método desde el Centro de Contacto en la Asamblea de Cruz Roja en Zaragoza. Años de investigación y observación han dado lugar a la creación de un manual de buenas prácticas para la entrevista digital.

Este manual se basa en una serie de pautas que guíen la práctica del profesional a la hora de intervenir con los usuarios, asegurando un uso correcto de esta herramienta y la optimización del trabajo. Un modelo de trabajo cuyo objetivo es afrontar la intervención basada en entrevistas con el usuario con herramientas digitales.



Ilustración 23. Modelo de intervención digital



Fuente: Elaboración propia

Esta intervención digital está desarrollada sobre cuatro pautas que paso a comentar a continuación. Primero, se necesitaron herramientas de gestión digital, entre ellas estarían la plataforma del IMAP que es la aplicación informática por excelencia para la intervención en Cruz Roja, así como las herramientas que proporcionan el Centro de Contacto para realizar las videollamadas y el envío de mensajería (correo electrónico, WhatsApp, etc.).

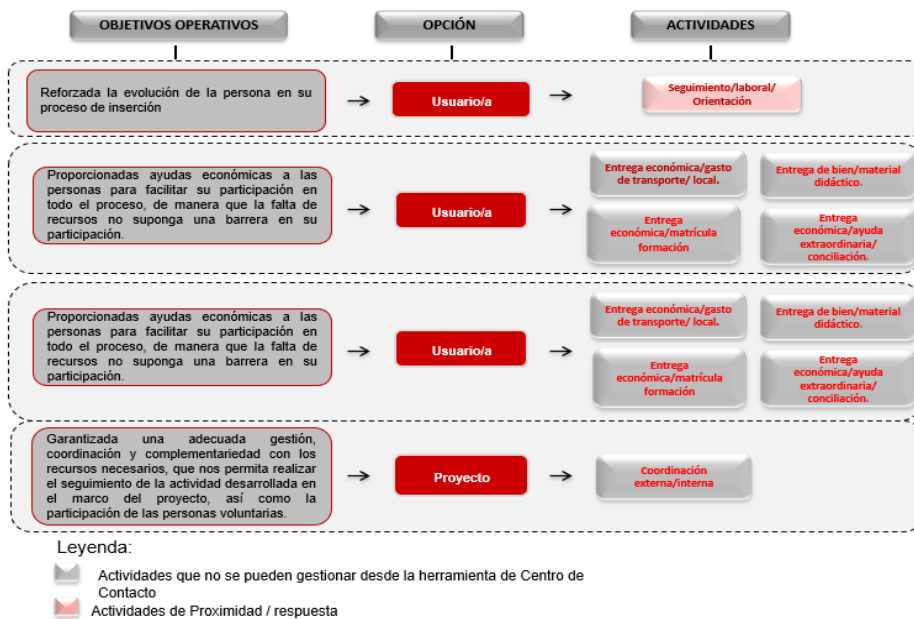
Un segundo punto es el proceso de intervención que se va a dividir en el proceso propio con la Acogida, donde por medio del portal de consultas web, se elaborará un primer cuestionario donde el usuario pueda expresar su demanda o necesidad. Una vez que llega la consulta al correo del trabajador social se activa el mecanismo de intervención. Se realiza una llamada telefónica o bien a través de correo electrónico al demandante y se comienza una entrevista personalizada. En esta primera toma de contacto se hace la petición de documentos para corroborar que la información. Entre esta documentación se envía la ley de protección de datos para todos los miembros de la unidad familiar.

Una vez obtenida esta información, el trabajador social habrá estudiado previamente los datos aportados por el usuario. Se contacta con la persona para

realizar las videollamadas necesarias y realizar las entrevistas digitales, y de esta forma llegar a una valoración adecuada de la demanda. Un paso posterior sería ejecutar un diagnóstico y crear un plan personalizado de intervención. Durante esta fase pueden darse diferentes ocasiones de conexión o de mensajería vía e-mail o por WhatsApp para la resolución de conflictos y su seguimiento.

El tercer pilar sería la elaboración de un mapa de recursos, con objetivos, opciones y actividades que se realizaría a través de la plataforma digital y que es auto gestionada por el propio usuario en la consecución de sus acuerdos alcanzados en el acuerdo realizado. Un ejemplo de estas fichas gestionadas digitalmente sería el que muestro a continuación relacionado con la búsqueda de empleo.

Ilustración 24. Ficha de actividad digitalizada.



Fuente: Elaboración propia

El objetivo de esta entrevista tiene un doble propósito, por un lado, se busca obtener información que sea suficiente para realizar la intervención y segundo prestar la ayuda necesaria. Las preguntas que nos surgieron a la hora de implementar esta técnica a través de un entorno digital fueron las siguientes: ¿Cómo me acerco al entrevistado? ¿son diferentes las preguntas a realizar desde las TIC? ¿Cómo puedo iniciar y finalizar una entrevista a través de las TIC? ¿Cómo hacer una entrevista digitalizada? Si aplicamos el concepto de remediación a la técnica de la entrevista, se aplicaban los medios tradicionales reconfigurados a entornos digitales dando paso a la entrevista digital. Esta teoría da pie a considerar que la incorporación de estos nuevos métodos donde existe una influencia de las tecnologías no va a generar una ruptura con los medios tradicionales o técnicas, sino que supone uno de los procesos de adaptación. Estos procesos pueden llevar a multitud de formatos adaptados para ámbitos concretos y personalizados, ya que los medios digitales están relacionados con la personalización.

Los objetivos de la entrevista digital son los mismos que en una entrevista presencial, conocer el tema a tratar, tener conocimiento teórico para realizarla y experiencia en la realización de entrevistas presenciales para poder distinguir las dificultades que pueden aparecer en este tipo de entrevistas. Estas pueden ser más complicadas al perder una parte de la comunicación no verbal, aunque vamos a ganar la oportunidad del momento ya que el usuario puede realizar la entrevista en su propio entorno que también va a facilitar información si sabe observar y dirigir las preguntas. La vestimenta, dará información sobre la preocupación del usuario por mostrarse a través de la cámara, también importante lo que se refiere al tono de hablar, la elección de las palabras, etc.

Las entrevistas digitales presentaran las mismas fases que una entrevista normal, con una recepción, en la que se realiza una acogida cálida del entrevistado, se le advierte del tiempo más o menos estimativo que va a durar la entrevista (se ha comprobado a través de la práctica que las videollamadas dan lugar a una desconexión de la realidad y se pierde la noción del tiempo utilizado). Durante la misma se realiza la exploración, con las preguntas adecuadas para identificar las necesidades, después se realiza una retroalimentación, donde se confirman las preguntas planteadas y después se realiza una clarificación de los acuerdos alcanzados que serán corroborados por el usuario en la finalización de la entrevista con el aporte de un documento en el que se reflejarán los acuerdos alcanzados. Dicho documento puede ser compartido en la pantalla y enviado a través del chat para la firma o el consentimiento del usuario.

Lo más importante para que la entrevista digital funcione lo mismo que con la entrevista tradicional, es la planificación. No prepararla conlleva el fracaso. Se debe pensar y prever los tipos de preguntas y confirmar lo que se ha dicho y oído.

No salirse del tema y estructurar las preguntas para que la conversación fluya. El tema de las entrevistas digitales se debe basar en el enfoque. Lo primero es el estudio previo del historial de lo que se quiere investigar para evitar que la entrevista sea una experiencia fría e indiferente.

Otro aspecto preocupante era la comunicación durante la entrevista digital. Cuando tenemos por medio una pantalla que evita el contacto directo la forma de empatizar será a través de los sentimientos y las emociones porque esto permite al otro conocer y generar la proximidad con alguien con el que no se está interactuando directamente.

Después de ver diferentes teorías opté por adaptar a este tipo de entrevistas la comunicación emocional que está íntimamente ligada a la inteligencia emocional. La comunicación emocional es un equilibrio entre inteligencia cognitiva, el mundo interior afectivo y las capacidades del entrevistado y el entrevistador.

*Ilustración 25. Las tres bases de la comunicación emocional*



Fuente: Elaboración propia

Es un conjunto unitario que agrupa diferentes estilos de comunicación y capacidades. Nos vamos a fijar en cosas más importantes para las otras personas como son sus intereses, sus motivaciones, su historia personal, etc. Ambas partes deben transmitir sinceridad y exponer sus emociones. Aquí aparece en juego el factor denominado contagio emocional. Se debe intentar que el usuario cuando hable imite nuestro estilo de comunicación. Esto lo conseguiremos con la expresión

subjetiva, es decir, el uso de verbos que expresan emociones como creer, pensar, apetecer, preocupar, disgustar, sentir, etc. Si el trabajador social habla de sentimientos el usuario percibe que habla con una persona seria y honesta con la que se puede identificar.

Para el correcto uso de esta herramienta en el medio laboral, es necesario marcar unas pautas que sirvan de base para el profesional a la hora de comunicarse y actuar. Es necesario que exista un consentimiento entre ambas partes, (puede consultarse en el anexo 7), por el que se comprometen a cumplir las líneas establecidas previamente para el adecuado uso de las videollamadas como medio de comunicación e intercambio de información.

Es fundamental la elaboración de un contrato de confidencialidad entre trabajador social/usuario, que permita al profesional el uso de la información para fines estrictamente laborales. A través de este se informa al usuario de las especificaciones del uso de esta herramienta y las condiciones que debe cumplir. La aplicación se deberá usar exclusivamente con los medios dados por la institución. Esta medida se establece con el propósito de cumplir la ley de protección de datos y que no pueda existir riesgo de transmisión de datos a personas ajenas al trabajo. El documento favorece también la “desconexión” del profesional durante su jornada no laboral, evitando el efecto *Burn out*<sup>23</sup> que tanto afecta a algunos sectores profesionales.

Limitación de horarios de uso. Relacionado con la idea de evitar el *Burn out* del apartado anterior. Es necesario limitar el horario del uso de las videollamadas estrictamente a unas horas determinadas dentro del horario laboral del profesional. Este horario será establecido por el propio trabajador. Este punto debe ser explicado a los usuarios con el fin de evitar discusiones en el caso de que quisieran ponerse en contacto con el profesional fuera del horario no establecido y no obtuvieran respuesta.

Contenido de las videollamadas. Como hemos especificado anteriormente, su uso es estrictamente profesional y sirve para mantener un contacto cercano con los usuarios, por ello es necesario seguir las siguientes recomendaciones. A la hora de entablar comunicación con los usuarios, el profesional debe tener en cuenta su rol y por ello sus límites a la hora de relacionarse. Así mismo, esta norma debe ser acatada por los usuarios y debe quedar claro a ambas partes que el uso de esta herramienta es estrictamente profesional.

---

<sup>23</sup> También conocido como síndrome de desgaste profesional: cansancio emocional, que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. (Castillo, 2001).

En cuanto al lenguaje utilizado, debe ser correcto. A la vez es importante que el profesional adapte su vocabulario a las circunstancias de cada usuario, para facilitar la comunicación y el entendimiento entre los dos. Si se usa el chat para escribir, la escritura debe ser correcta y no utilizar acortamiento de las palabras que puedan llevar a equivocación. Debe escribir el texto en minúscula (excepto nombres propios, comienzo de un párrafo o después de un punto), ya que al escribir en mayúscula puede dar la sensación de otra emoción (gritos, disgusto o enfado). También, el profesional debe utilizar un lenguaje inclusivo, de forma que los usuarios no se sientan discriminados.

➤ **4º fase. Realización de las pruebas.**

Si se alcanza el éxito se da paso a su utilización. En estos momentos estoy realizando intervenciones con usuarios de forma digital. Dentro de lo que permiten las tecnologías e Internet. Una de las ventajas de trabajar en esta organización es que pone constantemente a disposición del trabajador una gran cantidad de medios digitales con los cuales es más fácil poder realizar investigación en el campo del e-Social Work.

➤ **5º fase. Dar el servicio.**

La digitalización aplicada al contexto real. Este paso por ahora no se ha dado a gran escala, ya que estoy validando las pruebas. Por ahora es tímida ya que hace falta cambiar la cultura de la comunicación y organización en el trabajo.

Con la exposición de esta experiencia práctica he querido dar a conocer como está evolucionando actualmente el Trabajo Social, cuáles son las necesidades y los retos a los que se van a enfrentar los nuevos profesionales.

# CAPÍTULO X

---





## 10 CONCLUSIONES

La sociedad de las últimas décadas ha experimentado una profunda transformación, motivada en gran medida por la revolución tecnológica. El e-Social Work es solo un ejemplo de ello, un reto para la reformulación del Trabajo Social basado en las tecnologías disponibles. La disciplina ha de ser capaz de aprovechar las sinergias que se crean y las soluciones que apuntan.

Nos movemos en un hábitat electrónico y el individuo al que nos enfrentamos ha cambiado también. En muchos casos es un individuo conocedor de las tecnologías, pudiendo elegir de forma consciente como satisfacer sus necesidades. Implica por parte de las diferentes estructuras sociales una actualización para estar a su nivel. Esto ha puesto de relieve la necesidad de replantearse el sistema educativo para dar respuesta al reto laboral que se plantea: nuevas formas de trabajar para los futuros trabajadores sociales con nuevas formas de intervención y de centrar la atención del cliente/usuario.

De ahí el reto de aprovechar el potencial que nos brindan las TIC para el aprendizaje y la formación tanto de los futuros profesionales como de los ciudadanos digitales como se ha comentado en el Capítulo II (Castillo de Mesa, 2017, Romani y Kuklinski, 2009), de esta tesis enfocado en crear nuevos modelos formativos que mejoren el proceso de enseñanza-aprendizaje con modelos basados en la simplicidad y en la usabilidad, que ofrezcan tranquilidad y eliminen la ansiedad de los nuevos cambios.

La adaptación de las TIC a la formación curricular de las diferentes carreras, y en concreto al Grado de Trabajo Social, supone un fuerte impacto. Los métodos de enseñanza-aprendizaje tradicionales deben adaptarse y compartir espacio con nuevos métodos como el flipped teaching o el role playing entre otros (Gómez et al, 2019 y Machado, 2017).

No es suficiente el que los profesores universitarios tengan competencias digitales docentes, sino que además deben conocer las tendencias del mercado para adaptar la formación a los requisitos actuales, integrando las novedades en Trabajo Social Digital, que se están llevando a cabo en diferentes sectores y que van a ser las demandas curriculares futuras. En este nuevo escenario hay que replantearse un cambio a nivel de guías docentes de los grados, ya que resultara clave para que los

futuros profesionales encuentren su lugar. Preparar a la comunidad educativa para estos cambios representa un desafío en el siglo XXI.

En los últimos años el sistema universitario ha cambiado con el proceso de adaptación redefinido por el Espacio Europeo de Educación Superior, con la adaptación de las diferentes disciplinas, así como redefiniendo la universidad, lo que ha proporcionado un cambio de paradigma educativo centrándonos en la adquisición de competencias por parte del estudiante. Hablándose por primera vez de competencias, es decir de las habilidades y destrezas necesarias para hacer frente a las necesidades el contexto como se ha intentado explicar en los Capítulo III de esta tesis con autores como (Gisbert y Esteve, 2011), (Aparici, 2010), (Gómez del Castillo y Gutiérrez, 2015) y (Yuorikari et al, 2016).

La universidad se vió abocada a reorganizar y reestructurar sus planes de estudio para dar cabida a las diferentes tipologías de competencias que se pedían. Esta reorganización cambio la visión de los modelos tradicionales de enseñanza, como se expone en el Capítulo IV con autores como (Postman, 2018), (Fuentes y Vidales, 2011), (Adell y Castañeda, 2012) y (Rangel, 2015), ya que la participación activa del estudiante es importantísima en este cambio, así como la alfabetización digital entre los futuros trabajadores sociales y desarrollar sus destrezas informáticas para evitar la angustia que puede producir estas situaciones además de adaptar metodologías propias de la disciplina a las nuevas necesidades.

La formación debe ser más práctica aplicable al contexto real, algo cada vez más requerido desde los sectores laborales como se comenta en el Capítulo V (Rangel, 2015), (Álvarez, Rodríguez, Madrigal, Grossi. y Arreguit, 2017) y (Randstad Research, 2019).

Pero los nuevos acontecimientos acaecidos en el año 2020 con una pandemia global producida por la COVID-19 donde la utilización de las TIC se ha vuelto imprescindible y ha entrado de lleno en sectores inimaginables hasta el momento, como es el caso del Trabajo Social, han dado un vuelco a la forma de aplicar los conocimientos aprendidos en nuestros años universitarios pasando de un Trabajo Social tradicional a un Trabajo Social electrónico como se comenta en el Capítulo VI de esta tesis destacando autores como (Miranda, 2004), (Gilbert, López Peláez y Sánchez-Cabezudo, 2015), (Cottam, 2015) y (Castillo de Mesa, 2017).

Como crítica constructiva a este tema, siempre hay que ser conscientes de que existirá una formación básica y tradicional que será el pilar de la formación pero que se abren nuevas líneas de incorporación en los planes de estudio, como es el caso del Trabajo Social Digital el cual está ya demandando un espacio en la formación de los futuros profesionales.

la alfabetización digital va a ser crucial entre los futuros trabajadores sociales. El desarrollo de las destrezas informáticas para evitar la angustia que puede producir esta nueva situación de adaptación a metodologías propias de la disciplina en el ámbito digital.

Por todo ello, el presente estudio centró su foco de atención en analizar las necesidades actuales de los estudiantes del Grado de Trabajo Social en la ciudad de Zaragoza, y de los egresados de Trabajo Social, más concretamente los contratados en una entidad en particular, los de la Asamblea Provincial en Cruz Roja en Zaragoza, preguntándoles si la adquisición de contenidos de aprendizaje en competencias y Trabajo Social Digital eran las válidas para afrontar el desarrollo de su futuro como profesionales en el siglo XXI.

### **10.1 Recapitulando sobre las respuestas obtenidas**

Tras la exposición de discusión teórica y resultados a las tres preguntas planteadas en apartados anteriores, a continuación, se procederá a exponer las principales conclusiones obtenidas en función de las tres preguntas analizadas en esta tesis. Se ha seguido la estructuración de apartados similares al bloque empírico para facilitar la exposición de estas conclusiones.

#### **10.1.1 Sobre la primera pregunta**

Mi primera pregunta estaba dirigida a comprobar si la entrada de las tecnologías ponía a prueba a las organizaciones rompiendo con las formas convencionales de trabajo. Sobre esta pregunta las respuestas obtenidas confirman que las posibilidades que se intuyen y los retos a los que podrían responder las tecnologías son evidentes. El e-Social Work es una forma de trabajar que va a romper con las formas convencionales con las que se venía actuando. Su utilidad radica en el perfecto equilibrio entre un Trabajo Social convencional y un Trabajo Social Digital. Sin perder de vista esta armonía, las TIC se pueden integrar y manipular para un mejor servicio dentro de nuestra disciplina.

A partir de la experiencia anteriormente expuesta, se pueden describir algunas de las características y puntos a tener en cuenta en la construcción de este Trabajo Social electrónico.

Como trabajadores sociales, tenemos que reflexionar críticamente sobre estos puntos y aprovechar las oportunidades que nos brindan, por ejemplo, las intervenciones en línea, la atención a distancia, la mejora en trámites administrativos, etc.

En segundo lugar, la experiencia pone de relieve los desafíos a respuestas actuales. Las TIC son parte de la sociedad y esto conduce a la construcción del e-Social Work. Necesitamos aprovechar el potencial de la tecnología en general y de las TIC en particular, aplicándolo a nuestros proyectos. Como hemos demostrado, este es un compromiso importante para una institución como Cruz Roja Española. Esta organización está firmemente convencida de la función que las TIC pueden desempeñar no sólo en la intervención con los usuarios, sino también en la promoción de la autonomía personal de los mismos. Las TIC permiten la gestión de información y de recursos por parte de los profesionales del Trabajo Social no sólo para fomentar redes, blogs, bases de datos, sitios web, etc., sino en aplicaciones directas de intervención de tecnologías.

En tercer lugar, este marco tecnológico requiere de la creación de equipos interdisciplinarios y de que los trabajadores sociales implementen su capacitación en e-Social Work. Tanto los métodos tradicionales como las herramientas con las que se trabajan deben integrarse junto con las TIC y aprovechar las posibilidades que nos ofrecen. Estas tecnologías están allanando el camino para nuevas soluciones a los desafíos sociales, además de la posibilidad de llegar a más usuarios al mismo tiempo y ofrecer mejores servicios, la promoción de la autonomía, la retroalimentación y los sistemas de información han mejorado su propio desempeño al analizar los datos.

Los beneficios de las TIC son muchos; permiten una comunicación instantánea; cambian el sentido de proximidad y generan datos actualizados sobre los usuarios. Hay informaciones en directo e interactivas. Pueden ser actualizadas inmediatamente lo que facilita la intervención con los usuarios en tiempo real. Además, el usuario muestra su satisfacción al sentirse más que nunca "escuchado y atendido". Es una forma de promover también la autonomía de las personas, permitiéndoles ser los protagonistas de sus propias circunstancias.

En cuarto lugar, el e-Social Work cambia la naturaleza de la intervención centrándose en una atención más individual con el equipo de Trabajo Social en segundo plano. Esta fórmula se da en el trabajo comunitario. Los usos de los medios sociales también pueden generar acciones en la comunidad. En este estudio de caso destaca la experiencia de Cruz Roja donde nos muestra cómo se establecen vínculos a través de las TIC evitando la exclusión de los usuarios.

Los voluntarios también tienen un papel proactivo, ya que promocionan actividades y tienen una importante función de identificación de necesidades y selección de respuestas adaptadas. Además, las herramientas tecnológicas pueden ser gestionadas a nivel local a través de asambleas logrando una mayor visibilidad para la entidad como referente directo de recursos. Esto tiene un gran impacto en la

población a la que se asiste. El aspecto más importante es que se puede medir no sólo el número de usuarios y acciones, sino también los cambios que pueden ocurrir en el usuario y en la comunidad. Esta forma de trabajo exige un sistema de mejora comenzando por el monitoreo y la evaluación del usuario en el momento en que comienza la intervención hasta que termina. También proporciona un modelo de intervención para todos, centrandose en las tecnologías.

En quinto lugar, las TIC pueden permitir una racionalización interesante de la gestión de los Servicios Sociales que deberían ser valoradas por los responsables. Las acciones no requieren presupuestos masivos y da lugar a la agilidad en los servicios mediante la aplicación de las TIC existentes a nivel de información, comunicación e interacciones. De esta manera estamos construyendo e-Social Work.

Ilustración 26. Resumen de resultados 1ª pregunta planteada



Fuente: Elaboración propia

La participación y las relaciones en el entorno social ofrecen a las personas una especie de "red social" que es uno de los elementos preventivos más importantes del deterioro asociado con el aislamiento. Otro grupo de necesidades se relaciona con un "diseño para todos". Los dispositivos y soluciones tecnológicas van a proporcionar acceso a información y los conocimientos sobre los servicios disponibles, entre otras cosas. Las herramientas deben basarse en la simplicidad y

la usabilidad que dan al usuario una sensación de calma y eliminan la ansiedad acerca de su manejo.

La tecnología puede prestar un apoyo a una asistencia social integrada y personal, basada en enfoques proactivos que, en cierto sentido, potencian a las personas a autogestionar sus vidas y llevar a cabo cambios hacia otros estilos de vida. La prevención es un factor crucial asociado al uso de las tecnologías. Para afrontar el desafío planteado por las TIC, los trabajadores sociales deben crear equipos interdisciplinarios, para aprender, discutir y pensar sobre la gran variedad de utilidades que los dispositivos tecnológicos nos proporcionan.

Nuestro papel principal es actualizar la práctica del Trabajo Social. En Las ONG como "proveedores de servicios sociales", las posibilidades que la tecnología nos pueden aportar para las necesidades y demandas de los usuarios junto con las herramientas tecnológicas contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, permitiendo que sean los primeros beneficiarios de los avances tecnológicos.

La digitalización está transformando nuestra manera de vivir y trabajar, y el e-Social Work es solo un ejemplo de ello. Se plantea un reto para la reformulación del Trabajo Social basado en las tecnologías disponibles, y en que debemos ser capaces, como disciplina, de aprovechar las sinergias que se crean y las soluciones que señalan. Permite "Reprogramar" nuestra profesión. El Trabajo Social no puede ser ajeno al desarrollo social, cultural y estructural, ni al cambio que provocan las TIC, y su impacto, a la hora de intervenir y reconocer nuevas necesidades y problemas sociales.

### **10.1.2 Sobre la segunda pregunta**

Segunda pregunta cuestionaba la importancia de dar mayor visibilidad al Trabajo Social Digital dentro de la Formación académica. Las respuestas obtenidas a esta segunda pregunta planteada confirman que nuestra actividad profesional se está redefiniendo. La pandemia de la COVID-19 ha marcado un antes y un después. El e-Social Work o Trabajo Social Digital, se ha implantado en todo su esplendor afectando a todas las áreas, desde la forma de hacer las entrevistas hasta la forma de trabajar en equipo. Las TIC están produciendo cambios constantes en la sociedad, en los sujetos y en las prácticas de nuestra vida diaria.

Las políticas llevadas a cabo por Cruz Roja Española en estos últimos años, con relación a la incorporación tecnológica, ha explotado estilos propios de ámbitos empresariales para transformarlos en estilos propios del mundo social, han visto su máxima expresión en la pandemia y se ha confirmado que pueden convivir en el mismo espacio. Esta experiencia ha cambiado la idea de cómo atender a las personas

y como compilar toda la información con las que se puede actuar y mejorar la respuesta a la demanda del usuario. las intervenciones han sido ágiles descartándose la idea de la pérdida total con el usuario. La iniciativa ha resultado exitosa, ha garantizado una asistencia global. También ha abierto nuevas puertas a trabajar de otra forma diferente con otras entidades, compartiendo información o manteniendo un funcionamiento activo en la gestión de recursos tecnológicos dentro de la organización.

Por otro lado, se refleja la importancia de la capacitación de los técnicos, fundamental para garantizar el éxito de la implantación de las TIC y potenciar su utilización en todos los sentidos. Se ha comprobado que no es suficiente con una capacitación introductoria de formación en el trabajo, sino que es necesario contar con un respaldo y conocimiento informático previo para aprovechar todas las utilidades posibles de las tecnologías. El carácter multidimensional que abarca las herramientas tecnológicas obliga a que los proyectos donde se interviene propongan una metodología de trabajo conjunta, pues solo de esa manera se podrá unir todos los engranajes que sustentan las actuaciones con esta base.

Se precisa de una creación, sistematización y actualización constante de los productos que se ofrecen en la plataforma, lo que conlleva a concienciarse de mantener el trabajo al día, algo muy importante para que fluya la información. Esto nos llevaría también a crear sistemas para incentivar a los técnicos en su implicación en la acreditación de competencias tecnológicas disminuyendo de esta manera la brecha digital.

Los usos de las herramientas tecnológicas pueden presentar más dificultad a la hora de aplicar al trabajo diario para, bien mejorarlos o hacerlos más sencillos en su uso. Buscar qué usos de las tecnologías han sido favorecidos por la tendencia de introducir innovaciones tecnológicas dentro del trabajo tradicional, para potenciarlos y mejorarlos.

Pero no todo son puntos a favor también se debe remarcar los principales déficits de las tecnologías. Entre los principales problemas se haya la aceptación por parte de los técnicos de trabajar en estos sistemas. Se concibe como una sobrecarga de esfuerzo y de trabajo a las labores diarias. Una sobrecarga por la actualización de los datos como en su puesta a punto al tener que inventariar todos los recursos disponibles. Es importante conocer el impacto emocional que supone para los técnicos el uso de las tecnologías, así como los obstáculos en su implantación. El impacto de las modalidades tecnológicas en la institución mediante las fórmulas de estudios correlacionales, cuasi experimentales, o estudios de caso. Es necesario desarrollar indicadores de desempeño para dar seguimiento y evaluación al impacto de las tecnologías en la institución.

El Trabajo Social debe revisar estos nuevos desarrollos para mitigar los efectos potencialmente negativos que puede generar tanto el uso como su ausencia.

Ilustración 27. Resumen resultados 2º pregunta planteada



Fuente: Elaboración propia.

Con la implantación de estos sistemas informáticos cabe destacar que se puede cambiar la información rápidamente y actualizarse constantemente, la información se convierte en viva y cambiante. Estos procesos dan una mayor transparencia a todas las acciones que realiza la organización, ya que en cualquier momento pueden ser seguidos y cualquier persona puede consultar la información ya que es de carácter público. Este proceso es accesible desde cualquier lugar y sin desplazarse a la sede si nos encontramos en un ámbito rural o urbano complejo.

Al mismo tiempo, se puede hablar dentro de Cruz Roja del síndrome de espejo retrovisor, término acuñado por McLuhan (1987) y luego reformulado para relacionarlo con el desarrollo digital. Esto nos marca como la institución está intentando ajustar las tradiciones relacionadas con el Trabajo Social a las



innovaciones tecnológicas. Mantener las prácticas convencionales en el Trabajo Social puede provocar una merma en las potencialidades que nos ofrece las tecnologías.

Hay que cambiar la creencia de que las TIC simplifican los conocimientos porque están basados en la información. Esto no es cierto, los técnicos necesitan una base teórica muy importante para poder aplicar de forma correcta en el uso de análisis, comprensión y construcción de estructuras que mejoren nuestro trabajo. Por tanto, es necesario realizar una buena formación centrada en los trabajadores sociales que manejarán la herramienta. La tecnología debe ser considerada desde la perspectiva de lo que los profesionales pueden conseguir de ella con su manejo y buscar el valor añadido al trabajo profesional.

Debemos de ampliar nuestras miras y no solo usar la implantación de estas para los temas rutinarios sino ir más allá, e innovar nuevas formas con los procedimientos que tenemos como se ha visto necesario hacer durante la pandemia. También es importante seguir siendo críticos en el análisis y revisión de la incorporación de las tecnologías en los procesos de intervención para un máximo aprovechamiento de estas, no solo para las instituciones sino en beneficio de nuestros usuarios.

Como conclusión se debe ser capaz de ver las potencialidades que la tecnología puede dar en el futuro, como parte de una nueva agenda de los procesos de modernización del Trabajo Social.

La atención social necesita un cambio en profundidad. No es cuestión de innovar sino de copiar métodos que están resultando eficaces y aplicarlo al mundo social. Como siempre hemos hecho una disciplina de aprovechamiento de otras disciplinas sacando el beneficio para la mejora de nuestras herramientas de trabajo. La atención social sigue con un debate a mi parecer obsoleto que a veces termina en si un correo electrónico o una llamada deteriora la atención. La pandemia ha demostrado que no. Las personas se han visto atendidas y escuchadas. Habría que mirar la parte positiva como es el ahorro de tiempo y pensar que lo que realmente se está haciendo es guiar a los usuarios hacia el empoderamiento. La enorme oportunidad de las tecnologías es poder dedicar lo presencial para las atenciones necesarias y estar físicamente con quien lo precisa.

En definitiva, un servicio que es universal a la ciudadanía tiene que cambiar para no estar obsoleto. Hay que liderar este proceso de innovación tecnológica. Cruz Roja Española ha integrado las TIC en sus procesos de intervención y con una visión hacia el futuro, con la implantación de la Plataforma Informática IMAP (Proyecto Integral del Marco de atención de las personas) en Cruz Roja Española, (Cruz Roja, 2020).

### 10.1.3 Sobre la tercera pregunta

La tercera pregunta planteada en esta tesis hacía referencia así las competencias digitales desarrolladas durante el proceso de formación universitaria eran las adecuadas para el futuro desarrollo profesional. Una vez analizados los datos, la respuesta principal a la que se ha llegado es la necesidad de modelar la formación académica universitaria para los trabajadores sociales acorde a las nuevas necesidades digitales, creando una formación específica en e-Social Work que ahora mismo no se está ofreciendo.

Ya no hay dudas de que en un futuro el Trabajo Social tradicional se mezclará con el Trabajo Social Digital. Ante estas aseveraciones, la disciplina actualmente no está preparada para disminuir el componente tradicional que desde el siglo XIX fue la base en la forma de trabajar.

El avance tecnológico está siendo rapidísimo, por lo tanto, la adaptación a las TIC exige un proceso de aprendizaje rápido. Tan rápido que a veces no todo el mundo es capaz de asimilar los cambios.

Las nuevas generaciones son más intuitivas en la utilización de los dispositivos. No se plantean como es su funcionamiento. Cada vez los dispositivos tecnológicos son más inteligentes, y la interacción es diferente y más intuitiva. La inteligencia artificial cada vez está más integrada en nuestros quehaceres diarios y son las que responden a los estímulos de respuestas tradicionales. Se adelantan a resolver problemas o dificultades, con lo cual cuando tenemos que intervenir, programar o resolver algún problema informático cada vez son más capaces de realizar estas acciones complementando al individuo para mejorar su productividad. Pero, por otro lado, lo imposibilitan o lo hacen más deficiente para la resolución de problemas técnicos que puedan surgir en las diferentes áreas de competencias digitales.

Hay que preparar al alumnado hacia esa transformación, y hacia las exigencias del mercado laboral. Las generaciones futuras contarán con una pérdida de nichos de trabajo, lo que supondrá una competición entre individuos con la misma formación. Se pone en tela de juicio el modelo tradicional de educación y sobre todo la formación superior que es paso previo a la incorporación al mercado laboral de los futuros trabajadores sociales. Se debe plantear un cambio a nivel formativo, buscando una adaptación que contemple los nuevos entornos digitales. Si el modelo educacional cambia, como respuesta a su adaptación a los entornos digitales, esto va a favorecer la entrada en el mercado laboral de los futuros profesionales de Trabajo Social. Hay que cambiar las estrategias de formación y adaptarse a las necesidades de los ciudadanos tecnológicos que se van a atender en el futuro.

Tampoco será tarea fácil concienciar a los profesionales que si antes era necesario el reciclaje profesional ahora va a ser necesario e imprescindible para seguir estando conectados con cambios en los entornos digitales. Se reconoce la influencia de las capacidades personales que irán mezcladas con las capacidades profesionales y juntas crearán unas capacidades centradas en el entorno digital.

Sin lugar a duda, uno de los primeros cambios debe estar dirigido hacia el aprendizaje de las cinco áreas de competencias digitales que sirvan para afianzar conocimientos sobre las TIC. Nos debemos preguntar si las competencias y formación actual dada a nuestros estudiantes es la necesaria para su perfil de egreso. La metodología de aprendizaje define un perfil académico a través del desarrollo a lo largo de la formación, competencias genéricas y competencias específicas, que nos van a dar una visión en conjunto del ámbito de intervención y los ámbitos de actividad futura. Es aquí donde se debe hacer más insistencia y elaborar una formación más específica relacionada con las competencias digitales que pueden ser propias para el desarrollo de la profesión de Trabajo Social en los entornos digitales, con la búsqueda de fórmulas y metodologías que se adapten a la profesión.

Es necesario tener presente los cuatro elementos más importantes para el proceso de aprendizaje por competencias, las metodologías de enseñanza de aprendizaje, las modalidades para hacerlo (presencial, semi presencial online), el seguimiento y la evaluación. La formación por competencias tiene como particularidad que los métodos o teorías que se enseñan tienen que adaptarse a las necesidades competenciales que se necesiten desarrollar.

De gran importancia sería definir el perfil profesional en la actualidad, dar importancia a una formación de conocimientos comunes digitales, pero incluir una parte específica digital que debe ser modificada continuamente para las exigencias del ejercicio profesional.

Una vez analizado el programa o plan de formación de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza se observa que existe una formación especializada en intervención para el Trabajo Social y también existe una pequeña área de formación básica en competencias digitales. ¿Es esta formación la adecuada o debe adaptarse? Esa es la cuestión que debe plantearse desde los ámbitos superiores que regulan la formación de los futuros profesionales.

Ilustración 28. Resumen resultados 3º pregunta planteada



Fuente: Elaboración propia.

En este tercer estudio en concreto, esta investigadora ha llegado a tres reflexiones. La primera reflexión alcanzada nos ha servido para clarificar y definir el perfil de los encuestados sin efecto directo en las conclusiones, salvo para validar el grupo representativo de la muestra como se ha hecho en el análisis de datos. Si es curioso destacar un resultado que no se esperaba, el que los nativos digitales y más vinculados a los usos digitales, se describiesen con un perfil básico siendo que tienen un mayor conocimiento de los usos tecnológicos y que se mueven de una forma más cómoda en estos ambientes.

Esto nos lleva a pensar que se está demandando un conocimiento más amplio de los entornos digitales. La diferencia en su mayoría de dos años entre los encuestados demuestra y ratifica que el ámbito digital cambia muy rápido, así como la percepción que se tiene de la destreza en los ámbitos digitales. Se confirma por tanto que la adquisición de conocimientos tecnológicos va a ser continua, incluso una vez terminada la formación académica y dentro del ámbito laboral. También en este apartado cabe destacar como significativo el tipo de dispositivos usados habitualmente por las generaciones de jóvenes digitales. Se confirma el uso del móvil como producto estrella, en el que destacan sus ventajas como elemento de información y comunicación por su manejo rápido, fácil e intuitivo.

En el apartado de integración de la TIC en los usos cotidianos de los alumnos, los datos obtenidos en el ocio han revelado que frente a la opinión que se tiene, los jóvenes utilizan en sus ratos de ocio las TIC sobre todo como medio de

comunicación. En las actividades académicas utilizan las TIC para realizar los trabajos académicos usando el paquete de programas útiles para oficina. Las generaciones más jóvenes están mucho más familiarizados con los conceptos de “one drive” y “Sharepoint” lo cual confirma que está existiendo un cambio en la visión tanto del uso personal de estas opciones como su integración dentro de los trabajos con el uso de la suite de ofimática online de Microsoft, que permite a los usuarios crear, compartir y acceder a documentos Word, Excel, OneNote, Power Point, Google Forms, entre los muchos servicios que se ofrecen tanto en su versión para empresa como en la del hogar. Se observa el cambio de mentalidad en todos los ámbitos de integración de las tecnologías que están avanzando e implantándose en los usos más normalizados del día a día con formatos más colaborativos y en red a través de las TIC.

La segunda reflexión hace referencia a las cinco áreas que conforman las competencias digitales. Respecto al área de información se observa que la navegación dentro de los entornos digitales cada vez es mayor en los entornos más jóvenes y cada vez existe una concienciación de que no todo lo expuesto en Internet “vale”, sino que hay que saber seleccionar la información, almacenar y recuperar datos de una forma segura. Respecto al área de comunicación, los datos obtenidos indican que el nivel cada vez es más alto en el manejo de los espacios digitales, como un vínculo de comunicación, así como de utilización de servicios digitales descartándose otros espacios que hasta hace poco eran comunes para ello. Como anteriormente se ha expuesto, los alumnos más jóvenes tienen más integrado en su día a día las tecnologías y ven más normal el uso de estas aplicaciones para realizar gestiones y comunicarse.

En general se sienten capaces de gestionar con fiabilidad varias identidades, protegerse frente al acoso y distinguir la información que puede ser falsa de la verdadera a diferencia de los más jóvenes, donde destaca que sí que son conscientes de protegerse frente al ciberacoso, pero no son capaces de realizar esta protección adecuadamente. Algo curioso cuando se supone que tienen más integradas las tecnologías en su día a día y deberían ser más conscientes tanto de los beneficios como los perjuicios que las mismas pueden crear en sus ámbitos personales dentro del tratamiento de los datos digitales.

En el área de creación de contenidos ambos grupos están avanzados en su manejo, pero si existen pequeñas diferencias que modifican sus comportamientos. Por ejemplo, sobre crear, editar, grabar tanto fotos como videos. Ambos grupos destacan en su manejo, si es verdad que los alumnos más jóvenes reconocen tener mayor facilidad para ello. Sin embargo, es curioso que ante la pregunta de dar instrucciones a su dispositivo donde ya no vale la intuición de interactuar con una aplicación o con una parte del dispositivo, sino que tienen que dar una serie

instrucciones precisas para que el dispositivo actué de alguna manera, los alumnos más jóvenes reconocen que no saben hacer estas tareas a diferencia de los más mayores que si se sienten más cómodos realizando este tipo de actividades. Esto puede ser debido a que cada vez el uso del móvil está más extendido, existen numerosas aplicaciones que realizan funciones concretas que antes se realizaban con los ordenadores, produciendo que los más jóvenes no tengan destrezas con los ordenadores, herramienta más compleja que el móvil en su uso.

En las dos siguientes áreas, área de seguridad y el área de resolución de problemas se comienzan a ver las diferencias generacionales lo que nos debería dar una pista para mejorar su formación. Por un lado, en el área de seguridad, los alumnos más jóvenes tienen una mayor capacidad o por lo menos están comenzando a tener mayores competencias en estos espacios para proteger, compartir o descargar datos con algo de seguridad. Si es curioso que todos coinciden en que son capaces de bajar aplicaciones nuevas. Se vuelve a detectar que el móvil frente al ordenador vuelve a ser el protagonista por su uso sencillo y más intuitivo. Con relación al área de resolución de problemas los datos reflejan que poco a poco los alumnos más jóvenes son capaces de gestionar, actualizar sus dispositivos e incluso se ven capacitados para enseñar a otras personas. La conclusión a la que se ha llegado una vez analizado este bloque competencial es que se debe reforzar la información, y formación que llega a los ciudadanos digitales sobre la necesidad de conocer las áreas que componen las competencias digitales para una mejor gestión digital.

Con respecto a la tercera reflexión está relacionada con la formación tecnológica en Trabajo Social. Se ha querido indagar sobre la opinión de los alumnos sobre tres espacios concretos, el área formativa, área laboral y su opinión. Por un lado, consideran que las TIC son cada vez más importantes en Trabajo Social, lo mismo que las competencias digitales que ocupan un espacio en la formación de los futuros trabajadores sociales. Aunque reconocen que existen asignaturas en el plan de estudios que están relacionadas con las TIC no están seguros de que puedan tener la entidad suficiente para que cubran las necesidades que se están exigiendo hoy en día a en todos los ámbitos.

El sentimiento de la mayoría es que las competencias trabajadas no son suficientes. Su percepción de lo aprendido o de la formación del Grado en general ha sido insuficiente. Todo ello unido a que una vez acabada la formación universitaria van a pasar al área laboral las percepciones son también muy encontradas. Por un lado, no tienen una clara apreciación respecto a la demanda que existe en el mercado laboral del Trabajo Social en la actualidad. Se ven bastante capacitados para cumplir las expectativas de sus jefes, así como poder afrontar los futuros retos que la profesión les va a destinar. Como punto débil a destacar, otra vez está relacionado con temas de protección y ciberseguridad. En relación con la

protección de datos ha calado muy hondo el mensaje con la última reforma en la ley a este respecto, con la intrusión de la inteligencia artificial cada vez se está más expuesto a ese control. Por eso como tercera conclusión destaca la importancia de reforzar la información, y la formación que llega a los ciudadanos digitales sobre la necesidad de proteger su identidad, así como de ampliar el espectro sobre las necesidades reales que tienen la disciplina en estos momentos y que cada vez está más encaminada al Trabajo Social Digital.

Carstens y Pelgrum, (2009) defienden que las competencias no son solo “saber” o “saber hacer”, sino que hay que tener en cuenta a los alumnos en que es lo que “quieren aprender” y que “deberían saber”. Esta apreciación es muy importante ya que puede servir como base para estructurar, regular y enfocar hacia donde se debe dirigir la metodología de enseñanza-aprendizaje de los futuros profesionales del Trabajo Social. Lo cual lleva a un replanteamiento en el diseño curricular para integrar el entorno digital al Grado, insuficiente ahora mismo para cubrir las necesidades actuales.

En resumen, en la sociedad actual se dan diferentes factores que han tomado relevancia, como la proliferación de la información, el aumento de las comunicaciones, el desarrollo tecnológico y la entrada en el escenario de Internet como nuevo medio comunicativo, que se convierte de la noche a la mañana en el epicentro casi de nuestras vidas.

Todos estos factores han creado un ecosistema único en el siglo XXI. Internet y las herramientas tecnológicas es nuestro presente. Estamos incluidos dentro de una red de ordenadores que son capaces de comunicarse entre ellos. Pero no solo nos comunican, sino que también nos organizan. Como primera conclusión, Internet expresa lo que es la sociedad en sí misma. De esta nueva sociedad surge un ciudadano nuevo. Este ciudadano pertenece a una generación cuyas habilidades y competencias están desarrolladas dentro de los ámbitos digitales. Se informan y comunican de forma distinta a lo conocido hasta ahora. Una característica principal es que están constantemente conectados consumiendo información y realizando diversas tareas a la vez, moviéndose en este ambiente sin problemas aparentes.

Este entorno digitalizado afecta a todos los ámbitos de la vida. Pero en esta investigación se ha querido trabajar especialmente en dos de ellos, el ámbito educativo y el ámbito laboral.

Respecto a la educación hace plantearse buscar una transformación. Si queremos que estas nuevas generaciones reciban una educación en las cuales estén integradas las tecnologías, tendremos que abrir la mente a nuevos entornos de enseñanza-aprendizaje a través de los recursos tecnológicos. Se reitera la necesidad de seguir formando tanto a alumnos como profesores en alfabetización digital, que

se ira adquiriendo a lo largo del tiempo durante la formación. También en competencias digitales, necesarias para desarrollarnos en este nuevo entorno y que nos ayuden a desarrollar un nuevo aprendizaje.

Lo mismo ocurre en el ámbito laboral. Este más rápido en la adquisición de cambios, ha comenzado a reorganizarse pidiendo a los nuevos empleados requisitos en habilidades, conocimientos, aptitudes, actitudes y capacidades que se deben aprender durante la educación superior para después extrapolarlas al ámbito laboral y en especial a la disciplina de Trabajo Social.

La investigación realizada hasta aquí nos lleva al objeto de estudio planteado al principio de esta. Se pretendía a partir del presente trabajo de investigación doctoral analizar, estudiar y comprender si la adquisición de contenidos de aprendizaje en competencias y Trabajo Social Digital en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza es válida para el futuro desarrollo profesional de los profesionales en el siglo XXI. Este objeto de estudio ha sido contestado a través de la verificación o discrepancia de las preguntas planteadas al principio de dicho trabajo.

En relación con la primera pregunta planteada sobre que “la entrada de las tecnologías pone a prueba a las organizaciones rompiendo con las formas convencionales de trabajo”. Partiendo de este supuesto a través de la investigación realizada se ha confirmado que las tecnologías han puesto a prueba a las organizaciones teniendo que adaptar sus procesos tradicionales a otros no tan convencionales para dar respuesta a las exigencias de atención al individuo incluido dentro de una sociedad digitalizada. También ha puesto de manifiesto que la formación digital de los profesionales que trabajan en dichas organizaciones es escasa para poder llevar a cabo esta adaptación exigida en el ámbito laboral. Se ha confirmado que los cambios tecnológicos producidos en estos años han sido muy rápidos, lo que ha puesto de manifiesto que dentro de un mismo grupo de profesionales compuesto por diferentes generaciones la destreza en el manejo de las tecnologías y en la adaptación a los cambios no es la misma y que afecta a la forma de trabajar. Teniendo en cuenta el rápido avance de las tecnologías nos hace pensar que siempre va a existir una diferencia entre lo aprendido y lo necesario para aplicarlo al ámbito laboral de la disciplina, pero que está en manos de los profesionales la preocupación por afrontarlos y formarse para ello.

Con relación a la segunda pregunta planteada, “El Trabajo Social electrónico debería tener una mayor visibilidad e importancia dentro la formación del Grado de Trabajo Social” se ha constatado que existe una tendencia cada vez mayor a consolidarse la práctica del Trabajo Social Digital. Un acelerante importante ha sido la situación extraordinaria de pandemia que vivimos en el año 2020 que dio un



vuelco a la forma de trabajar casi por necesidad. El e-Social Work se está consolidando en la práctica de la disciplina. También se ha confirmado la preocupación que ya se intuía en la necesidad de abordar la comunicación a través de las herramientas digitales.

Con respecto a la tercera pregunta planteada, “las competencias digitales desarrolladas durante el proceso de formación universitaria son las adecuadas para el futuro desarrollo profesional de la profesión”, los resultados obtenidos desmienten esta pregunta. Aunque si es verdad que existe una creciente preocupación en el ámbito universitario por dar formación en competencias digitales todavía hay carencias en dos áreas muy importantes como es el área de seguridad y resolución de problemas. Pero si se profundiza más allá en esta formación, específicamente en competencias digitales necesarias para incorporar nuestra formación académica a las exigencias curriculares en materia digital, se observa un vacío. No existe dentro de la formación académica nada relacionado con la aplicación de conocimientos teóricos acondicionados a una intervención digital de forma vanguardista y adaptada al siglo XXI.

## 10.2 Propuestas

A la luz de los resultados obtenidos y de su interpretación, a continuación, se presenta una serie de propuestas concretas, que podrían inducir a la mejora en la formación de los futuros profesionales desde la universidad. Se es consciente de que puede ser un proceso complejo, por lo que dichas propuestas no pretenden ser una solución definitiva, pero si pueden marcar unas líneas de trabajo a considerar. Estas propuestas se han organizado en torno a cuatro ejes principales; el profesorado y los estudiantes, la universidad, y el mercado laboral.

A continuación, se presenta un cuadro resumen en el que se recogen los cuatro ejes principales en los que se han desarrollado las diferentes propuestas planteadas.

Tabla 15. Cuadro resumen propuestas

ÁREAS	PROPUESTA
<i>Área profesorado</i>	1. Refuerzo de competencias digitales en el profesorado
	2. Aplicación en la docencia de las competencias digitales
	3. Renovación de las metodologías docentes universitario
<i>Área alumnado</i>	4. Refuerzo de niveles de alfabetización digital básica
	5. Actualización de formación digital para estudiantes
	6. Participación en su propia Formación
<i>Área universidad</i>	7. Creación de grupos específicos de actualización digital
	8. Introducción de competencias digitales en las asignaturas
<i>Área laboral</i>	9. Colaboración ámbito profesional/universitario
	10. Grados académicos más prácticos
	11. Talleres enfocados a las necesidades del mercado laboral

Fuente: Elaboración propia

### 10.2.1 Con relación al área del profesorado

- **Propuesta 1. Refuerzo de competencias digitales en el profesorado.**  
Como pieza fundamental de la educación superior, los profesores son los transmisores de información y conocimiento a los estudiantes.  
Es por ello que el primer eslabón para una mejora en las competencias digitales debe comenzar por el profesorado, como transmisor de conocimientos, y que este refuerce sus conocimientos en las TIC, para así dar una educación de calidad a los alumnos y acorde con la sociedad digital en la que se van a desenvolver.
  
- **Propuesta 2. Incorporación a la docencia de las competencias digitales.**  
No solo hay que garantizar el refuerzo de competencias digitales en el profesorado, sino que hay que ir más allá e introducir esos conocimientos en las materias impartidas por el profesorado, adaptando las herramientas a las necesidades de cada asignatura. Para ello es necesario cambiar el paradigma educativo tradicional, adoptando nuevas estrategias pedagógicas basadas en el aprendizaje de resolución de problemas reales, investigación guiada o en aprendizaje por proyectos. Esta renovación debería realizarse por parte de todos los docentes y no de manera aislada, para que sea efectiva implicando al profesorado a investigar en estas nuevas líneas pedagógicas. El propio profesorado deberá ser consciente de que debe mantener un aprendizaje activo y continuo para estar al día de las nuevas herramientas y aplicaciones que salen al mercado y que pueden ayudar y facilita la transmisión de los conocimientos como el acercamiento al nuevo alumnado.
  
- **Propuesta 3. Renovación de las metodologías docentes universitarias.**  
Si queremos lograr una implantación total, y que se refuerce el papel de la digitalización en el aprendizaje, es necesario que el profesorado no solo cuente con una adecuada alfabetización digital, sino que además debe adaptar sus metodologías didácticas a las nuevas generaciones de estudiantes. En estos años se ha observado la falta de interés y motivación de los estudiantes por la enseñanza clásica, y, por lo tanto, se ha producido un desencanto dentro de las aulas. La mayoría de las estudiantes han nacido en entornos digitales. Su forma de obtener información y, por tanto, el conocimiento es distinto. Internet les proporciona una amplia ventana a conseguir el conocimiento necesario, pero les falta la aplicación práctica de ese conocimiento a la disciplina. La docencia se debe adaptar para evitar

esa desconexión y transformar la formación o incluirla en los entornos digitales para una aplicación práctica de la misma.

### 10.2.2 Con relación al área del alumnado

- **Propuesta 4. Reforzar los niveles de alfabetización digital básica de los estudiantes.** Como se ha comprobado a través de esta investigación, los alumnos llegan a la universidad con competencias digitales básicas bastante desarrolladas. Si es cierto que destacan negativamente en dos áreas relacionadas con la seguridad y la resolución de problemas. La propuesta iría en la línea de reforzar estas áreas para una mejor integración en los ámbitos laborales y académicos.
- **Propuesta 5. Actualización de formación digital dentro del entorno universitario para estudiantes.** La formación reglada en tema digital en el ámbito universitario debe estar acorde con las necesidades detectadas dentro del mercado laboral, para que no se produzca la desconexión que el alumnado siente en el momento de incorporarse a dicho mercado laboral. Es importante que los estudiantes adquieran competencias no solo en su formación reglada, sino que deben ser conscientes de que deben adquirir competencias digitales para su proceso de aprendizaje. Hay que motivar a los estudiantes desde el primer año de carrera de la importancia de realizar actividades informales dentro del ámbito universitario que no solo aumentaran su curriculum vitae sino su conocimiento digital.
- **Propuesta 6. Participación de los estudiantes en su propia formación.** Como opción se plantea potenciar que sea el propio estudiante el que asuma un rol proactivo en su formación y en la de otros estudiantes a través de la organización de píldoras formativas de conocimientos digitales de carácter extraescolar. Esta experiencia puede resultar muy integradora para desarrollar y compartir conocimientos de competencia digital.

### 10.2.3 Con relación al área de organización universitaria

- **Propuesta 7. Creación de grupos específicos de actualización digital.** Esta alternativa lo que propone no solo la formación de docentes y alumnos, sino que quiere dar un paso más en la actualización constante que implica el mundo digital. Ideal sería crear un grupo en el que se congregaran todos los actores interesados para un mayor enriquecimiento en las actualizaciones digitales del mercado.

- **Propuesta 8. Introducción de competencias digitales en las asignaturas.**  
No solo debe existir una asignatura específica donde se trabajen las competencias digitales, sino que se debe potenciar la introducción de competencias y herramientas digitales en la medida de lo posible en todas las asignaturas del grado en aras de una formación transversal. Dada la importancia de las TIC y las competencias digitales en la actualidad, es lógico que todas las asignaturas de la disciplina tengan algún componente relacionado con ellas. La creación de la información en la forma de aprendizaje en la aplicación de la docencia y en su aplicación futura como estrategia al acceso al ámbito laboral. Esta revisión daría pie al proceso de renovación de las guías y actualización en las diferentes asignaturas en las que ya por el Plan Bolonia se habrían adaptado a los requisitos marcados de enseñanza-aprendizaje por competencias y que ahora sería la inclusión de las competencias digitales.  
También incluir en los planes de estudio una asignatura específica en TIC de carácter troncal y obligatoria adaptadas a las nuevas necesidades laborales.

#### 10.2.4 Con relación al área laboral

- **Propuesta 9. Colaboración ámbito profesional / ámbito universitario.**  
En esta línea la propuesta va dirigida a los dos actores mencionados. Debería existir un mayor contacto entre el mundo laboral y el mundo universitario para actualizar las necesidades imperantes. Como iniciativa se propone realizar proyectos colaborativos entre empresas del Tercer Sector a lo largo de toda la formación académica de los profesionales y no solo restringiéndolo al último año como término de su formación. También se propone actividades de aprendizaje, servicios formativos, redes de colaboración, etc. Es clave favorecer mecanismos de colaboración que acerquen la visión de ambos contextos.
- **Propuesta 10. Grados académicos más prácticos.** Aunque el fortalecimiento en el ámbito educativo es importante en el desarrollo de las competencias digitales, también es imprescindible actualizar los contenidos con una mirada crítica a las necesidades del mercado laboral. La mejor manera de conseguirlo desde el punto de vista de esta investigadora, es promocionar el contacto con los propios profesionales activos en el campo de trabajo. Son los que mejor pueden informar de las tendencias y los cambios que se están dando en la forma de afrontar el Trabajo Social del futuro, así como el desarrollo de una intervención vanguardista en el área. Con lo tanto, la docencia debe adaptarse para evitar esa desconexión y

transformar la formación no solo en mejora de contenidos teóricos sino en los entornos digitales.

- **Propuesta 11. Talleres enfocados a las necesidades del mercado laboral.** Dentro del ámbito universitario se deberían crear módulos específicos relacionados con las demandas tecnológicas dentro del mercado laboral. Podrían ser talleres dirigidos a toda la comunidad universitaria, ya que todas las carreras van a tener estas mismas necesidades. La formación que se daría debería estar enfocada a investigar las herramientas digitales más demandadas dentro del mercado laboral. Ejemplos serían formación dirigida al manejo de aplicaciones web, creación y manejo de blogs, edición de tutoriales, trabajo colaborativo en On drive, gestión de identidades digitales. También en el desarrollo de formas innovadoras de atención e intervención con los usuarios con la aplicación de las TIC en todos los contextos.

Al ser algo novedoso, no existe una metodología todavía clara de trabajo definida dentro de la propia disciplina para el manejo de las TIC. Se necesita un marco conceptual que le dé sentido. Un proceso de consulta y planificación que le dé significado dentro del Trabajo Social, para que no sea una desviación de la práctica de nuestra profesión, sino un complemento de esta.

En este sentido, hay que aprovechar las prácticas que ya se están realizando en la incorporación de los procesos digitales y el uso de las TIC en el Tercer Sector. La introducción en su modus operandi dentro del trabajo que se desarrolla en el campo social, y más concretamente, dentro de las organizaciones, en este caso concreto dentro de Cruz Roja Española, ha ido más lejos. Se han aplicado las tecnologías en todos los ámbitos del Trabajo Social, emergiendo al el denominado e-Social Work o Trabajo Social Digital.

Esto ha provocado un cambio en la forma de encarar los servicios de atención de esta organización, las demandas de los usuarios y las nuevas respuestas. Requiere abrir nuevas vías de formación e investigación. La disciplina de Trabajo Social debe crear un espacio de redefinición dentro de sí misma.

Nuestro sistema educativo sigue enseñando como a comienzos del siglo XX. Incorporar las TIC al medio social da miedo. La visión general de los trabajadores sociales es que solo puede servir como sustituto de libros o pizarras, como recolector de datos o de almacenaje de información. No se aprovecha todo su potencial necesario para el siglo XXI. Por otro lado, el analfabetismo de los docentes, de los alumnos e incluso de la universidad como institución recolectora del conocimiento, impide incorporar estos elementos desarrollados en el ámbito laboral aumentando

la brecha digital. El desconocimiento en competencias digitales puede suponer una falta de compatibilidad del trabajador social en su entrada al mercado laboral.

Desarrollar las competencias digitales como herramienta para llegar a los objetivos relacionados para un buen desarrollo profesional, necesitan un entrenamiento que nos permita adaptar las nuevas necesidades sociales a través de las tecnologías sin dejar de lado los procedimientos tradicionales. Es necesario que la formación universitaria y entre ellos, los trabajadores sociales, sean capaces de implementar su formación en esta nueva forma de intervención vanguardista. Se nos presenta la problemática de la brecha digital. Sigue existiendo las distancias debido al avance tan rápido en el desarrollo de las herramientas tecnológicas. Esta brecha se estructura en base a las redes digitales y el fuerte crecimiento y aparición de nuevas tecnologías.

Para ello el perfil de los profesionales dedicados al e-Social Work debe de tener una serie de características específicas (abierto, interactivo, empático en el uso de las TIC) para evitar el sabotaje por parte de aquellos que no empatizan con esta nueva forma de trabajar. Se han de integrar los métodos y las herramientas tradicionales con las posibilidades que despliegan las TIC y otras tecnologías, ya que se están abriendo nuevas puertas de actuación. Las TIC pueden ser muy beneficiosas dando a nuestro trabajo diario agilidad en la tramitación de ayudas y ejecución de objetivos para empoderar al usuario. Por otro lado, como parte negativa esta la formación. Es necesario profundizar en la formación y reducir la brecha tecnofóbica, las imágenes y mitos asociados al cambio tecnológico. Pero ante todo creo que se debe ser consciente de que el Trabajo Social no es una disciplina estática, debe cambiar, evolucionar y acomodarse a la sociedad y a los ciudadanos que la forman siendo uno de los pasos para lograrlo el cambio en la educación de los futuros trabajadores sociales.

La labor de la universidad es la de enseñar, actualizar y potenciar lo que las tecnologías pueden hacer por nosotros. Esto no va a hacer que el conocimiento se devalúe, sino que se adapte y cambie. El reto es hacer un currículo competencial capaz de aplicar los conocimientos adquiridos en la formación superior en los contextos actuales. El sistema educativo no debe fijar su mirada en las clases tradicionales, sino que debe ir un paso más allá, aportando destrezas y actitudes para desenvolverse en este mundo digital e intentar personalizar la formación. La aplicabilidad de lo aprendido es el gran reto futuro de la universidad. La implantación en el sistema no será fácil. Todavía estamos lejos. La pandemia ha supuesto el que se tome conciencia de esta realidad. Se requiere de un modelo de formación que implique una nueva forma de entender la formación que vincule el ámbito universitario con el laboral.

Una nueva forma de crear un currículo para los alumnos universitarios integrado en el sistema tecnológico, en el que los alumnos sepan aplicar los conocimientos a situaciones cotidianas propias dentro de la disciplina. Supone entrenarlos en hábitos, en desarrollar habilidades emocionales y en realizar un aprendizaje inteligente, lo que creara en los alumnos un aprendizaje duradero y con comprensión de las situaciones reales. En definitiva, aprender haciendo y no solo pensando. Esto dará lugar a darle significado. Para ello hay que enseñar a entender a través de la exposición de situaciones reales en el ámbito social.

El coronavirus nos ha dado la oportunidad de replantear como es la formación de los futuros egresados. Con todo ello no quiero expresar la idea de que hay que dejar de impartir conocimientos, pero sí que se debe de hacer de otra manera. El fin último debe ser aportar ideas, destrezas, actitudes que ayuden a los profesionales a intervenir con las personas dentro de la sociedad en la que están integradas. Hay que reflexionar como se quiere que sea el futuro de estos profesionales y para ello se necesita realizar un trabajo colaborativo desde todos los ámbitos.

Me gustaría cerrar esta investigación recordando una frase mítica de una de las figuras más relevantes en la historia del Trabajo Social, Mary Richmond, pionera en aportar un plan metodológico para profesionalizar la disciplina. Esta figura visionaria ya intuyo que el trabajador social no solo dependería de unos conocimientos teóricos básicos, sino que evolucionaría con la sociedad para afrontar mejor las problemáticas de sus ciudadanos contando con un ápice de espíritu aventurero. Esta frase pone el broche final a este viaje y resume lo que ha supuesto este trabajo para esta investigadora.

*“La única práctica lamentable del Trabajo Social es aquella que se acomoda a una cierta rutina, a la adopción invariable de las mismas medidas ante cualquier situación sin ninguna reflexión previa o espíritu aventuro”*

*Mary Richmond.*



# BIBLIOGRAFÍA

---



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceros, J., Cavalcante M. T. & Domènech, M. (2013). Identidad de lugar en usuarios de teleasistencia: un análisis conversacional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 4(1), 81-95.
- Accenture, MarKle Foundation and UNDP. (2001). *Creating a Development Dynamic*. Final Reprt of the Digital Opportunity Initiative.  
<http://www.markle.org/publications/243-creating-development-dynamic-final-report-digital-opportunity-initiative>
- Adell, J. (2005). *TICEMUR: Tecnologías de la información y la comunicación*. Eduforma.
- Adell, J. y Castañeda, L. (2012). Tecnologías emergentes, ¿pedagogías emergentes? En J. Hernandez Ortega et al. *Tendencias emergentes en Educación con TIC (13-32) Asociación Espiral, Educación y Tecnología*. Bajo Licencia Creative Commons.  
[http://ciberespiral.org/tendencias/Tendencias\\_emergentes\\_en\\_educacin\\_con\\_TIC.pdf](http://ciberespiral.org/tendencias/Tendencias_emergentes_en_educacin_con_TIC.pdf)
- Agenda Digital Europea, (2020). Página oficial de la Agenda Digital Europea.  
[http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.9.3.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.9.3.html)
- Agustín, M., y Clavero, M. (2010). Indicadores Sociales de inclusión digital: Brecha y participación ciudadana. Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento. *Prensas Universitarias de Zaragoza*, 30, 143-166.
- Alonso Puelles, A. & Echeverría Ezponda, J. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 163-171.
- Álvarez, E., Rodríguez, A., Madrigal, R., Grossi, B. y Arreguit, X. (2017). *Ecosistemas de formación y competencia mediática: Valoración internacional sobre su implementación en la educación superior*.  
<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=51&articulo=51-2017-101>
- Amozurrutia, J.A. & Marcuello-Servós, C. (2011). Excel spreadsheet as a tool for social narrative analysis. *Qual Quant* 45, 953-969.
- Anderson, R. (2008). Implications of the information and knowledge society for education. En J. Voogt y G. Knezek, *International Handbook of Information Technologies in Primary and Secondary Education*. Springer.
- Aparici, R. (2010). (coord.). *Conectados en el ciberespacio*. UNED.
- Aramburu, L., & Marcuello-Servós, C. (2018). Digital generation, emotions and social movements: A conceptual framework. In M. Lisboa, & D. Cerejo (Eds.), *Complexity*

- sciences: Theoretical and empirical approaches to social action. *Cambridge Scholars Publishing*, 65–78.
- Arias, G. (2006) *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. Episteme.
- Arnal, J. (2000). Metodologies de la investigació educativa. En J. Mateos; C. Vidal (eds). *Mètodes d'investigació en educació*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Arredondo, R., Castellano, C. & Celimendiz, P. (2013). Intervención Social del S XXI. Congreso Estatal de Trabajo Social. *Consejo General de Trabajo Social de España*.
- Arriazu Muñoz, R., & Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149-158.
- Augusto Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Prentice hall.
- Baca, A.R. (2015). Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación* (46), 235-248.
- Baigorri, A. (2000), 'La fractura Digital'. Presentado en el Congreso Internacional Retos de la alfabetización tecnológica en un mundo en red, Cáceres (España), Noviembre, 2000 Publicado en Infodex, coord. Retos de la alfabetización tecnológica en un mundo en Red: Educación, *Consejería de Educación Ciencia y Tecnología*, 50-60.
- Bell, D. (1973). *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. Revised Edition*. Free Press.
- Belloch, C. (2015). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. *Universidad de Valencia*. <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Baelo, R. y Canton, I. (2008). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:k36SRnrQqAJ:scholar.google.com/+investigaci%C3%B3n+descriptiva+sobre+las+tic+en+la+universidad&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:k36SRnrQqAJ:scholar.google.com/+investigaci%C3%B3n+descriptiva+sobre+las+tic+en+la+universidad&hl=es&as_sdt=0,5)
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3). <https://redalyc.uaemex.mx/pdf/274/27411927006.pdf>
- Blank, G (2013). Who Creates Content? Stratification and content Creation on the internet. *Information, Communication and Society*, 16(4), 590-612.
- Blog. Orange.es (2020). Nuevas herramientas digitales. Robots para dar trabajo a personas con parálisis. [Entrada en un blog]. <https://blog.orange.es/innovacion/personas-paralisis-avatar-robots/>

- Blomberg, O. (2011). Concepts of cognition for cognitive engineering. *International Journal of Aviation Psychology*, 21, (1), 85 - 104.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. SAGE Publications Ltd.
- Boletín Oficial del Estado, 25, 6986-7003 (2015). Orden ECD/65/2015 de 21 de enero, por la que se describen las relaciones entre las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación de la educación primaria, la educación secundaria obligatoria y el bachillerato. <http://www.boe.es/boe/dias/2015/01/29/pdfs/BOE-A-2015-738.pdf>
- Bolívar, A., de la Cruz, J.M. y Domingo, J. (2001). *La investigación biográfica narrativa en educación: enfoque y metodología*. La Muralla.
- Bonk C. (2009). *The world is open*. Jossey-Bass.
- Borrel, P. (2000). Formación Básica Social de voluntariado y formación. Cruz Roja Española.
- Bower, J. (2015). Developing Research & Thinking Skills through Active Learning and Assessment in Undergraduate Criminology Core. <https://c.ymcdn.com/sites/www.acjs.org/resource/resmgr/Assessment/Bower-01-2015.pdf>
- Brekke, J & Anastas, J. (2019). *La ciencia del Trabajo Social. Conocimiento profesional e identidad*. Universitat.
- Brown, J.S and Duguin, P.(2000). *The social life of information*. Harvard Business.
- Bruel i Carreras, Antoni (2006). *Acciones para la inclusión y Buenas prácticas. Jornadas de derechos humanos y marginación*. Cruz Roja Española.
- Burt, R.S (2005). *Brokerage and closure: An introduction to social capital*. Oxford University Press.
- Burton, C., Laurent, V., Lobet-Maris, C., Navarre, F. & Pouillet, Y. (2006). *L'informatisation des CPAS, une informatique plurielle au service de l'action sociale, Rapport de resultats du questionnaire preparatoire au Colloque des Secretaires de CPAS*. <http://www.fundp.ac.be/pdfpublications/57376.pdf>
- Byrne, D. (2002). *Social Exclusion*. Open University Press.
- Cabero, J. (2015). Reflexiones educativas sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). *Tecnología, Ciencia y Educación*, 1, 19-27.
- Cabero, J. y Marín, V. (2014). Miradas sobre la formación del profesorado en TIC. *Enl@ce. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (2), 11-24.
- Carr, N. (2011). *Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?*. Taurus.
- Cardoso, G. (2011). Más allá de Internet y de los medios de comunicación de masas. *Revista TELOS, Cuadernos de comunicación e innovación*.

<http://telos.fundaciontelefonica.com/urldirect/pdfgenerator?tipoContenido=articuloTelos&idContenido=2011012508180001&idioma=es>

- Carracedo, J.D. (2002). Jerarquías y desigualdades en el diseño de las Sociedades de la Información: Explorando la estratificación digital. *Democracia digital: límites y oportunidades*, 45-68. ISBN 84-8164-549-4
- Carrilio, T. E. (2005). Management information systems: Why are they underutilized in the social services? *Administration in Social Work*, 29(2), 43-61.
- Carrilio, T. E., Packard, T., & Clapp, J. (2003). Nothing in-nothing out: Barriers to databased program planning. *Administration in Social Work*, 27(4), 61-75.
- Carstens, R., & Pelgrum, W. (2009). *Second Information Technology in Education. Study: SITES 2006 technical report*. IEA
- Casassus, J. (2006). *La educación del ser emocional*. Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey. Castillo.
- Castañeda, L. (2011). Analizar y entender la enseñanza flexible. Un modelo de análisis de desarrollo curricular. Pixel-Bit, *Revista de Medios y Educación*, 39, 167-195.
- Castaño Garrido, C. (2009). Retos para el aprendizaje y la investigación en el e-learning 2.0. En C. Castaño Garrido (Coord.) web 2.0 El uso de la web en la sociedad del conocimiento. *Investigación e implicaciones educativas*, 35-61. Universidad Metropolitana
- Castells, M. (1997). *La Era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. (Vol. 1). Alianza.
- Castells, M. (1999a). *La Era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad Red*. (Vol. 2). Alianza Editorial.
- Castells, M. (1999b). *La Era de la información: economía, sociedad y cultura. Fin de milenio* (Vol. 3). Alianza
- Castells, M. (2001). *La Galaxia de Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Areté.
- Castells, M. (2006). *la Sociedad Red*. Alianza.
- Castells, M., Fernández, M., Linchuan, J. y Sey, A. (2007). *Comunicación móvil y la sociedad. Una perspectiva global*. Ariel.
- Castillo de Mesa, J. (2017a). *El Trabajo Social el reto de la transformación digital*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Castillo de Mesa, J. (2017b). *El Trabajo Social ante el reto de la transformación digital. Big Data y redes sociales para la investigación e intervención social*. Aranzadi.
- Chester, A., & Glass, C. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 145-160.

- Chevalier. G. (2000). Les services sociaux a l'epreuve de l'informatique . Issy-les-Moulineaux: *European Science Foundation*, p.95-105
- Choo, C.y Diaz, D. (1999). *La Organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. Oxford university press.
- Cobo, C. y Kuklinski, H. (2009). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic. Flasco México. Barcelona / México DF.
- Coe Regan J.R. & Freddolino P. (eds) (2008). *Integrating technology in the Social Work curriculum*. Council on Social Work Education Press.
- Coleman, N. (2011). *E-Social Work: A Preliminary Examination of Social Services Contact Centres*. Thesis PhD at the University of Warwick. <http://go.warwick.ac.uk/wrap/51364>
- Coll, C. (2007). Las competencias en la educación escolar: algo más que una moda y mucho menos que un remedio. *Revista Aula de innovación educativa*, 161. <http://www.grao.com/revistas/aula/161-lengua-y-expresion-plastica--las-competencias-en-la-educacion-escolar/las-competencias-en-la-educacion-escolar-algo-mas-que-una-moda-y-mucho-menos-que-un-remedio>
- Coll, C. y Rodríguez, J.L. (2008). Alfabetización, nuevas alfabetizaciones y alfabetización digital: Las TIC en el currículum escolar. *Psicología de la educación virtual, aprender y enseñar con las tecnologías*, 325-348.
- Comisión Especial de Estudios para el desarrollo de la Sociedad de la Información (2003). Aprovechar la oportunidad de la Sociedad de la Información en España. Ministerio de Ciencia y tecnología. <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/jca23.pdf>
- Comisión Europea (COM) (1995). *Teaching and Learning: Towards the Learning Society*. Brussels
- (1997). «Libro Verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y tecnologías de la información y sobre sus consecuencias sobre la reglamentación». COM(97) versión3. <http://campus.usal.es/~derinfo/derinfo/TC/LVTC.HTM>
- (2002). Informe de evaluación comparativa de la acción eEurope. COM (2002) 62final. [http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/benchmarking\\_es.pdf](http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/benchmarking_es.pdf)
- (2010a). Europe's Digital Competitiveness Report. Luxembourg. [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/)
- (2003). eLearning: Better eLearning for Europe Brussels. Directorate-General for Education and Culture <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/en/research/projects/tolp/betterelearningforeurope.pdf>

- (2004). «i-Curriculum: directrices para el desarrollo de e-competencias emergentes en el contexto escolar» Socrates Programme. MINERVA Action. <http://www.ub.edu/euelearning/icurriculum/GUIDELINES%20FOR%20NEW%20E-COMPETENCES.pdf>
  - (2006). European Recommendation on Key Competences (2006), Official Journal of the European Union, L 394 del 18 de diciembre de 2006. <http://eurlex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN>
  - (2010b). 245final. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Una Agenda Digital para Europa. COM(2010)245final. [http://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](http://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN)
  - (2010c). Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, COM (2010) 2020 final. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:ES:PDF>
  - (2012). Rethinking Education. <http://www.mecd.gob.es/redie-eurydice/Prioridades-Europeas/Rethinking.html>
  - (2013) 654final. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Apertura de la educación: docencia y aprendizaje innovadores para todos a través de nuevas tecnologías y recursos educativos abiertos. COM(2013)645final. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0654:FIN:ES:PF>
  - (2013a). Education and Training Monitor 2013. [http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/progress\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/progress_en.htm)
  - (2013b). Survey of Schools: ICT in Education. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/node/51275>
- Comisión de las Comunidades Europeas, (1995). *Libro blanco sobre la educación y la formación. Enseñar y aprender. Hacia la sociedad cognitiva*. Bruselas. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1995:0590:FIN:ES:PF>
- Compaine, B. M. (2001). *The Digital Divide. Facing a crises or creating a myth?*. Cambridge. The MIT Press.
- Confederación española de organizaciones empresariales CEOE (2016). *Plan digital: la digitalización de la sociedad española*. [http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications\\_docs-file-334-plan-digital-2020-ladigitalizacion-de-la-sociedad-espanola.pdf](http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications_docs-file-334-plan-digital-2020-ladigitalizacion-de-la-sociedad-espanola.pdf).
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001). *Estatuto de la profesión de diplomado/a en Trabajo Social*. <http://www.trabajosocialleon.org/funcionestrabajadorssocial.php>



- Cope, B. y Kalantzis, M. (2009). Multiliteracies: New Literacies, New Learning. En *Pedagogies: An International Journal*, 4(3).
- Cordon, J. (2017). *La lectura en el entorno digital: nuevas materialidades y practicas discursivas*. <https://revistaliteratura.uchile.cl/index.php/RCL/article/view/449681>
- Corbetta, P (2003). Metodologías y técnicas de investigación social. McGraw-Hill.
- Cottam, H (2011). Relational welfare. *Soundings*, 48 (1), 134-144.
- Cruz Roja Española (1997). *Reglamento General Orgánico de Cruz Roja Española*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Cruz Roja Española (2007). *La captación de fondos privados en Cruz Roja Española. Borrador documento Asamblea General*. Cruz Roja Española.
- Cruz Roja Zaragoza (2013a). El Centro de Contacto en Zaragoza. Documento interno. Mimeo.
- Cruz Roja Española (2013b). *Programa Altitude Agents y su desarrollo*. Documento interno. Mimeo.
- Cruz Roja Española (2013c). *El Servicio de Video atención y su desarrollo*. Documento interno. Mimeo.
- Cruz Roja Española. (2014a). *Memoria de actividad*. [http://www.cruzroja.es/principal/documents/16917/132401/Cruz+Roja\\_Memoria2014\\_OK.pdf](http://www.cruzroja.es/principal/documents/16917/132401/Cruz+Roja_Memoria2014_OK.pdf)
- Cruz Roja Española. (2014b) Informe sobre Vulnerabilidad Social 2014. <http://www.cruzroja.es/principal/web/estudios-e-innovacion/informe-anual-2014.pdf>
- Cruz Roja Española (2017a). Cruz Roja, cuidando de nuestros mayores. *Cruz Roja*, 1015,14-15.
- Cruz Roja Española (2017b). Personas mayores con una sonrisa. *Cruz Roja*, 1016, 8-13.
- Cruz Roja Española (2017c). *Plan de implantación de Proximidad Local y Respuesta Local*. Documento interno. Mimeo.
- Cruz Roja Española (2018). *Memoria Cruz Roja Española de 2018*. Documento interno. Mimeo. <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13538838/2018+Memoria+Completa.pdf/471856a0-28d4-8ee9-8ca687315b7f8223?t=1564402951717>
- Cruz Roja Española (2019a). *Documento estratégico de la IX Asamblea General de Cruz Roja*. Documento interno. Mimeo.
- Cruz Roja (2019b). *Empleando digital. Innovación para la inserción laboral*. <https://www2.cruzroja.es/-/en-marcha-la-segunda-fase-del-proyecto-empleandodigital>

- Cruz roja (2019c). *Taller de profundización y consolidación*.  
<https://www2.cruzroja.es/web/cruzroja/-/-empleandodigital-innovaci-c3-b3n-en-la-inserci-c3-b3n-laboral>
- Cruz Roja Española (2020). *Plan de Cruz Roja RESPONDE frente al COVID-19*.  
<https://www2.cruzroja.es/-/plan-cruz-roja-responde-frente-al-covid19>
- Cruz Roja Española (28 de mayo 2021). *Cruz Roja: Cada vez más cerca de las personas*.  
<https://www2.cruzroja.es>
- Declaración de Bolonia. (1999). El espacio Europeo de la Enseñanza Superior. Declaración conjunta de los ministros europeos de educación reunidos en Bolonia el 19 de junio de 1999.  
[http://www.uma.es/eees/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=16&Itemid=36](http://www.uma.es/eees/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=16&Itemid=36)
- Delors, Jacques. (1996). *La educación encierra un tesoro*. UNESCO.  
[http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf#xml=http://www.unesco.org/ulis/cgi-bin/ulis.pl?database=&set=00575C41F4\\_0\\_91&hits\\_rec=1&hitslng=spa](http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf#xml=http://www.unesco.org/ulis/cgi-bin/ulis.pl?database=&set=00575C41F4_0_91&hits_rec=1&hitslng=spa)
- Del Fresno, M. y López Peláez, A. (2014). Social Work and netnography: The case of Spain and generic drugs. *Qualitative social work*, 1 (1), 85-107.  
<http://dx.doi.org/10.1177/1473325013507736>
- Del Fresno, M y García, M. (2014). Haciendo visible lo invisible: Visualización de la estructura de las relaciones en red en Twitter por medio del análisis de redes sociales. *El profesional de la información* 23 (3), 246-252.
- Dias, P (2014). From ‘infoxication’ to ‘infosaturation’ a theoretical overview of the cognitive and social effects of digital immersion. *Ámbitos: Revista internacional de comunicación* 24, 31-40.
- Díaz-Cruzado, J. (2015). El uso de la Gamificación en el tercer sector: el caso del videojuego ‘Contra viento y marea’ de ACNUR. En J.M. Gómez y Méndez, S. Méndez, N. García, y M.J. Cartes (Coords.), *Derechos humanos emergentes y periodismo* (pp. 315-323). Sevilla: Equipo de Investigación de Análisis y Técnica de la Información, Universidad de Sevilla.
- Domínguez A, Saenz de Navarrete J, Marcos, L., Fernández-Sanz L, Pagés C, Martínez Herráiz JJ. (2013). Gamifying learning experiences: Practical implications and outcomes. *Computers & Education*, 63 (2013), 380–392.
- Dustin, D. (2008). *The McDonaldization of Social Work*. Ashgate.
- Echevarría, J. (1999). *Los Señores del aire: Telépolis y el Tercer Entorno*. Destino.
- Eito, A. & Gomez, M. J. & Marcuello, Ch. (2018). E-social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work*, (21),1-12. doi:10.1080/13691457.2018.1423552.

- Escamilla, A. (2008). *Las competencias básicas. Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. GRAÓ.
- Escartín J, Saldaña O, Martín-Peña J, Varela-Reya A, Jiménez Y, Vidal T, Rodríguez-Carballeira A. (2015). The impact of writing case studies: Benefits for students' success and well-being. *Social and Behavioral Sciences*, 196, 47 – 51.
- European Parliament (2020). *Agenda Digital Europa*.  
[http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.9.3.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.9.3.html)
- European Commission (2013). Survey of Schools: ICT in Education. Benchmarking Access, Use and Attitudes to Technology in Europe's Schools. Final Report.  
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/KK-31-13-401-EN-N.pdf>
- Faux T.L. & Black-Hughes, C. (2000). A comparison of using the Internet versus lectures to teach Social Work history. *Research on Social Work Practice*, 10(4), 454–466.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2005). Informe Mundial sobre Desastres 2005: El papel de la información en casos de desastre.  
<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/WDR/69001-WDR2005-english-LR.pdf>
- Feixa, C. (2006). Generación XX. Teorías sobre la juventud en la era contemporánea. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales, niñez y juventud*, 4 (2), 1-18.
- Finn, D. (2000). Welfare to Work: the local dimension. *Journal of European Social Policy*, 10 (1), 43-57.
- Florida, R.L. (2002). *The rise of the creative class: and how it's transforming work, Leisure, community and everyday life*. Basic Books.
- Franzosi, R. (2008). *Content Analysis. Benchmarks in Social Research Methods series (Quantitative Applications in the Social Sciences)*, (4). Sage.
- Friedman, M (2005). *The world is flat*. Picador.
- Fuentes, R. y Vidales, C. (2011). *Fundaciones y fundamentos del estudio de la comunicación*. CAEIP.
- Fundación Accenture (2018). *El impacto digital en los colectivos vulnerables. Una nueva forma de trabajar*.  
<https://juntosxempleo.com/documents/31649/31810/Informe+Servicios+Asistencial.es.pdf/2ce2b462-de71-4dc9-b943-cf65a9063dad>
- Fundación Orange, (2014). *eEspaña 2014. Informe anual sobre el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Fundación Orange.
- Gadner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría de la práctica*. Paidós.

- García, J.A. (2009). La comunicación ante la convergencia digital: algunas fortalezas y debilidades. *Revista Signo y Pensamiento*, vol. XXVIII. <http://www.redalyc.org/pdf/860/86011409007.pdf>
- Giffords (1998). Social Work on the internet: An introduction. *Social Work* 43(3), 243–253.
- Gilbert, N., López Peláez, A. & Segado Sánchez-Cabezudo, S. (2015). What contributions can Social Work make in the 21 century? Perspectives from the USA and Spain. *Arbor*, 191(771), 199.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley&Sons. Inc.
- Gisbert, M. y Esteve, F. (2011). Digital learners: La competencia digital de los estudiantes universitarios. *La Cuestión Universitaria*, (7), 48-59. Recuperado 15 de abril, 2020, de [https://www.academia.edu/602446/Digital\\_learners\\_la\\_competencia\\_digital\\_de\\_los\\_estudiantes\\_universitarios?auto=download](https://www.academia.edu/602446/Digital_learners_la_competencia_digital_de_los_estudiantes_universitarios?auto=download)
- Glaser B. and Strauss A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies For Qualitative Research*. Aldine.
- Gobierno de Aragón (2021). *Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información*. <https://www.aragon.es/organismos/departamento-de-ciencia-universidad-y-sociedad-del-conocimiento/direccion-general-de-administracion-electronica-y-sociedad-de-la-informacion>
- Gobierno de España (2021). *Plan España Digital 2025*. [https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital\\_2025.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf)
- Gómez del Castillo, M. y Gutierrez, J. (2015). Competencia digital en la formación inicial del profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 68 (2), 141-156.
- Gómez Poyato, M. J., Eito Mateo, A. y Matias Solenilla, A. (2021). *Aceleración del Trabajo Social Digital por la COVID-19: Estudio de un caso*. ISBN 978-84-1390-536-5 En Colección Estudios Aranzadi, Thompson Reuters -Aranzadi.
- Gómez, M.J., Aguilar, A., Martínez, M., Magallón, R. & Oliván, B., (2019) Flipped classroom and role-playing as active learning methods in the social work degree: randomized experimental study. *Social Work Education*. DOI: 10.1080/02615479.2019.1693532. <https://doi.org/10.1080/02615479.2019.1693532>
- González, I. (31 de enero de 2020). Que es y cómo funciona Starlink, el internet mundial por satélite de Elon Musk. *El Español*. [https://www.elspanol.com/omicono/20200131/funciona-starlink-internet-mundial-satelite-elon-musk/463704669\\_0.htm](https://www.elspanol.com/omicono/20200131/funciona-starlink-internet-mundial-satelite-elon-musk/463704669_0.htm)
- Graeff, T. (2010). Strategic Teaching for Active Learning. *Marketing Education Review*, 20, 265–278.

- Greenwood, D. (2002). Action research: Unfulfilled promises and unmet challenges. *Concepts and Transformation*, 7(2), 117-139.
- Gumbau, R. y Nieto, S. (2001). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Revista Relaciones Laborales*, (9), 13-24. ISSN 1133-3189.
- Gutiérrez, A., Palacios, A. y Torrego, L. (2010). La formación de los futuros maestros y la integración de las TIC en la educación: anatomía de un desencuentro. *Revista de Educación*, 352. [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352/re352\\_TIC.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352/re352_TIC.pdf)
- Harris, J. (2003). *The Social Work Business*. Routledge.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P (2003). *Metodología de la investigación*. [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf/](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf/)
- Hoffman, D.L, Novak, T.P. y Schlosser, A. E. (2001) The evolution of the digital divide: Examining the relationship of race to internet access and usage over time. En Compaine, B. *Digital Divide*, The MIT Press.
- Houssaye, J. (1988). *Le triangle pédagogique*, Peter Lang.
- Ibáñez, B. C. y Ribes, I. E. (2001). “Un análisis interconductual de los procesos educativos”. *Revista Mexicana de Psicología*, 18 (3), 359-371.
- Instituto Nacional de Estadística, INE (2019). Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2019. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2907#!tabs-tabla>.
- Jiménez, I. (2006). La universidad en el siglo XXI. *Revista de la educación Superior*, vol. XXXV (2), 38, 115-122.
- Kober, L. (2015). Reaching Students: What Research Says About Effective Instruction in Undergraduate Science and Engineering. *The National Academies Press*. [http://www.nap.edu/catalog.php?record\\_id=18687](http://www.nap.edu/catalog.php?record_id=18687)
- Kress, G. (2005). *El alfabetismo en la era de los nuevos medios de comunicación*. El Aljibe.
- Krugër, K. (2006). El Concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de Geografía y ciencias sociales*. <https://www.raco.cat/index.php/Biblio3w/article/view/71882>
- Lamendola, W. (2010). Social Work and social presence in an online world. *Journal of Technology in the Human Services*, 28, 108-119.
- Lanier, J. (2013). *Who Owns the Future?* Simon & Schuster.
- Larranz, V. (2013). *La competencia digital a la Universitat*. Tesis doctoral inédita. Universitat d'Àndorra.
- Laurent, V. (2008). ICT and Social Work: a Question of Identities? *International Federation for Information Processing, Volume 262; The Future of Identity in the Information*

- Society; Simone Fischer-Hübner, Penny Duquenoy, Albin Zuccato, Leonardo Martucci. Springer, 375-386.
- Ley 5/2009, (2009). *Servicios Sociales de Aragón de 30 de junio*. <http://www.boa.aragon.es/cgibin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=390353230505>
- Ley 2/2011, (2011). *De Economía Sostenible de 4 de marzo de 2011*. de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-41172>
- Ley Orgánica 8/2013, (2018). *Para la mejora de la calidad educativa de 8 de diciembre de 2013*. <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>
- Ley Orgánica 3/2018, (2018). *De Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales de 5 de diciembre de 2018*. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-166731>
- Ley Orgánica 3/2020, (2020). De 29 de diciembre que modifica la Ley orgánica de 2/2006, de 3 de mayo de Educación. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17264](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17264)
- Libro blanco de Competencias Digitales de la Unión Europea, (2018). <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2018/ES/COM-2018-24-F1-ES-MAIN-PART-1.PDF>
- Libro blanco del diseño curricular del Grado en Trabajo Social, (2014). <https://www.crue.org/Documentos%20compartidos/Publicaciones/Formaci%C3%B3n%20Curricular%20de%20dise%C3%B1o%20para%20todas%20las%20personas/Formaci%C3%B3n%20curricular%20en%20dise%C3%B1o%20para%20todas%20las%20personas%20-%20Trabajo%20Social.pdf>
- Lombardo, L. (2017). *Transformación digital y sistemas de gestión*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=13437>
- López, P., y Samek, T. (2009). Inclusión digital: un nuevo derecho. *Educación y Biblioteca*, 172, 114-118.
- López, N y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/Métodos%20y%20técnicas%20de%20investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- López Peláez, A. (2012). Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo social y los Servicios Sociales en el Siglo XXI. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (1). <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/151141>
- López Peláez, A., Pérez,R.& Aguilar-Tablada, Mª. V. (2018) e-Social work: building a new field of specialization in social work?, *European Journal of Social Work*, 21:6, 804-823, DOI: 10.1080/13691457.2017.1399256

- López Peláez, A. & Marcuello, Ch. (2018) e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21:6, 801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475
- López Peláez, A., Marcuello, Ch. (2019). Teoría y ciencia del Trabajo Social en el siglo XXI: fundamentos científicos y metodológicos, in Brekke, J. & Anastas, J. 2019. *la ciencia del Trabajo Social. Conocimiento profesional e identidad*. Madrid. Universitas. 9-32.
- López Peláez, A., Marcuello, Ch. y Castillo de Mesa, J. (6 de mayo 2020). Nuestro Punto de Partida: Trabajo Social Digital /Digital Social Work/ eSocial work. [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=wKYp-ixWbjg>
- Lugo, T. (2015). Las Políticas TIC en América Latina: prioridad de las agendas educativas. *Red latinoamericana de Portales Educativos*.
- Macazaga, A. y Rekalde, I. (2005). El proceso de formación a través de la investigación participativa: una experiencia en torno al deporte escolar. *Guiniguada*, 14, 141-156.
- Machado, A. (2017). Hacia la inclusión digital. Una mirada a la rehabilitación psicosocial de personas con Trastorno mental. *Trabajo Social Hoy* 82, 111-134. Doi1012460/TSH.2017.0018.
- Magro, C., Salvatella, J., Alvarez, M., Herrero, O., Paredes, A., y Velez, G. (2014). *Cultura digital y transformación de las organizaciones. 8 competencias digitales para el éxito profesional*. RocaSalvatella.
- Marcuello-Servós, Ch. Marcuello, C (2013). *Crisis, solidaridad y Tercer Sector*, en Fundación Encuentro (2013): Informe sobre España, 2013. *Fundación Encuentro*, 255-327.
- Marcuello-Servós, Ch. (2014). Social work education and the Bologna Process. *International Social Work*, 57, 566-575.
- Marcuello-Servós, Ch. y Marcuello, C (2015). *Cuando vuelva a salir el sol: poscrisis, participación y sociedad civil*. En Fundación Encuentro (2015) Informe España, 2015. Homenaje a JMª Martín Patino, Madrid, Fundación Encuentro, 465-486.
- Marelli, A. (2005). *Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencia*. En Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Marqués, P. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias formación. Trabajo presentado en el Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación UAB. Barcelona.
- Marqués, P. (2009). *Aportaciones sobre el documento puente: competencia digital*. <http://dl.dropbox.com/u/20875810/personal/competen.htm>

- Marson SM. (1997). A selective history of Internet technology and social work. *Computers in Human Services*, 14(2), 35–49.
- Mateo, J. (2000). La investigació ex-post-facto. En J. Mateo; C. Vidal (eds.). *Mètodes d'investigació en educació*. Universitat Oberta de Catalunya
- Martín, M. (2007). *Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad*.: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez-Brawley, E. (2016). Questioning the merits and demerits of electronic communication in Social Work. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2),173-183.
- Matías, A., Eito, A. y Gómez, M.J. (2020). los servicios comarcales de atención primaria y la COVID-19. En tránsito hacia la nueva normalidad. *Servicios Sociales y Política Social. XXXVII (monográfico especial)*, 177-191. ISSN: 1130-7633.
- Mattelart, A. (2001). Historia de la Sociedad de la Información. Paidós.
- Mesa, A. y Martínez-Monje, P. (2015). Directrices e impulso de la inclusión digital desde la Unión Europea. *Revista Española de Ciencia Política*, 38, 115-134.
- McLuhan, M. (1987). *El medio es el mensaje*. Paidós.
- McLuhan, M. & McLuhan, E. (1988). *Laws of media: The new science*. University of Toronto Press
- McLuhan, M. & Powers Bruce R. (1989). *The Global Village. Transformations in World Life and Media in the 21st Century*. Oxford U. Press.
- McLuhan, M. & Powers Bruce R. (1990). *La aldea global: transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo XXI*. Gedisa.
- McLuhan, M. (1997). La comprensión de los medios como las extensiones del hombre. Paidós Ibérica.
- Medina, J. (2005). *Deseo de cuidar y voluntad de poder: La enseñanza de la enfermería*. Publicacions i Edicions Universitat de Barcelona.
- Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J. (2002). Online Social Work practice: Issues and guidelines for the profession. *Advances in Social Work*, 3, 104-116.
- Microsoft (2020), *Aprendizaje de Microsoft 365*. Página oficial. <https://support.microsoft.com/es-es/training?ui=es-es&rs=es-es&ad=es>.
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital (MINECO), (2020). Página oficial. [https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720\\_Espa%C3%B1aDigital\\_2025.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720_Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf)
- Ministerio de Economía y Empresa (2019). *Red-es*. <https://www.red.es/redes/es/quienes-somos/redes>



- Ministerio de Educación y Formación Profesional (2020). Página web oficial. España. <https://www.educacionyfp.gob.es/educacion/mc/lomce/el-curriculo/curriculo-primaria-eso-bachillerato/competencias-clave/competencias-clave/digital.html>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, (2013). *Marco Común de competencia digital docente*. <https://www.educalab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiD oceV2.pdf>
- Ministerio de Educación, Cultura y deporte (2019). *Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del profesorado*. <http://educalab.es/intef/introduccion>
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) (2015). *Informe anual de la Agenda Digital para España*. <https://plantl.mineco.gob.es/Seguimiento/Informesanuales/Informes/2015/informe-agenda-digital-espana.pdf>.
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. (2016). *Informe Anual de Seguimiento de la Agenda Digital*. Recuperado, <http://www.agendadigital.gob.es/agendadigital/noticias/Paginas/informe-anual-seguimiento.aspx>.
- Miranda Aranda, M. (2004). *De la Caridad a la Ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Monereo, C. y Pozo, J.I. (2008). El alumno en entornos virtuales: Condiciones, perfiles y competencias. En Coll, C. y Monereo, C. (Eds.) (2008). *Psicología de la educación virtual: aprender y enseñar con las tecnologías*. Madrid: Ediciones Morata.
- Moralejo Ledo, I. (2012). *Nuevos usos de las herramientas 2.0 para una mejor comunicación de las entidades no lucrativas*. [https://www.uoc.edu/portal/resources/ES/documents/campus\\_pau/Nov.ProyectoFinal.IgnacioMoralejo.pdf](https://www.uoc.edu/portal/resources/ES/documents/campus_pau/Nov.ProyectoFinal.IgnacioMoralejo.pdf). Accessed 02/19/2017.
- Morales, V. (2013). Desarrollo de competencias digitales en la educación básica. *Revista de Innovación Educativa*, 5 (1), 88-97.
- Munuera Gómez, O. (2003). Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales. In Fernández, T. & Alemán, C. (Coords.) *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza, 50-76.
- Muñoz, B. (2009). Sociología de la Comunicación de Masas. *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Terminología Científico-Social*. Madrid-México: Plaza y Valdés.
- Muñoz, P. y Gonzalez, M. (2010). Estudio cuantitativo sobre el uso docente de herramientas tele formativas en el ámbito de la programación y bases de datos. - Dialnet. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3256477>
- NASW, National Association of Social Workers y (ASWB) Association of Social Work Boards (2005). *Standards for technology and Social Work practice*. <http://www.aswb.org/pdfs/TechnologySWPractique.pdf>

- NASW, National Association of Social Workers (2016). *NASW and ASWB standards for technology and Social Work practice*. NASW Press
- Newman, J. (2000). Beyond the New Public Management? Modernizing Public Services', in J. Clarke, S. Gewirtz and E.M. McLaughlin (eds) *New Managerialism, New Welfare?*.Sage.
- Organización de Naciones Unidas, (2000). *Declaración del Milenio*. <http://www.un.org/es/development/devagenda/millennium.shtml>
- Organización Mundial de la Salud, (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Ediciones OMS.
- Orlikowski, W (1992). The duality of technology: rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3(3), 398-427.
- Orti, A. (1986). *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural en García Ferrando (com.) El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad.
- Ortoleva, P. (2004). O Novo Sistema dos Media. En J. M. Paquete De Oliveira, G. Cardoso y J. Barreiros. *Comunicacao, Cultura e Tecnologías de Informacao*. Quimera.
- Pallares, J. (2001). *Yacimientos profesionales para el Trabajo Social*. Mira.
- Parra Navarro, E (2011). *la Cruz Roja y Zaragoza: 140 años conviviendo*. Cruz Roja.
- Peñalver, A. (2016). Buenas prácticas del Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para personas mayores y voluntariado de la Cruz Roja Española. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 201-212.
- Penty, A. (1914). *Essays in Post-Industrialism.Simposium of Prophecy concerning the Future of Society*. George Allen and Unwin.
- Pérez, M., Saralosa, JM y Balbona, M (2012) Trabajo Social y nuevas tecnologías. *Portularea*, 12, 57-60.
- Pérez, J.M. y Pi, M. (2014). *Perspectivas 2014. Tecnología y Pedagogía en las aulas. El futuro inmediato en España*. Planeta.
- Perrenoud, P. (2010). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Graó.
- Piña, I. (2006). La universidad en el siglo XXI. *Revista de la Educación Superior*, XXXV (2), 138, 115-122.
- Plan de acción para la implementación de la agenda 2030 hacia una estrategia española de desarrollo sostenible.  
<http://www.exteriores.gob.es/portal/es/saladeprensa/multimedia/publicaciones/documentos/plan%20de%20accion%20para%20la%20implementacion%20de%20la%20agenda%202030.pdf>

- Prendes, M.P. (2010). Competencia TIC para la docencia en la universidad pública española: Indicadores y propuestas para la definición de buenas prácticas. Informe del proyecto financiado por la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación del Ministerio de Educación dentro de la Convocatoria Estudio y Análisis (EZ2009-0133). [http://www.um.es/innovacion/wpcontent/uploads/2011/03/PROYECTOCompTIC\\_UM.pdf](http://www.um.es/innovacion/wpcontent/uploads/2011/03/PROYECTOCompTIC_UM.pdf)
- Presky, M (2001) *Nativos e Inmigrantes Digitales*. Distribuidora SEK, S.A.
- Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. Open University Press.
- Postman, N. (2018). *La rendición de la cultura a la tecnología*. Círculo de lectores.
- Piscitelli, A. (2009). *Nativos digitales. Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*. Ediciones Santillana.
- Quintana, J. (2000). Competencias en tecnologías de la información del profesorado de educación infantil y primaria. *Revista Interuniversitaria de Tecnología Educativa*, (19), 166-176.
- Randstad (2019). *Randstad employer branding*. <https://www.randstad.es/employerbranding/estudioemployerbrand/employer-brand-research-2019/>
- Rangel, A. (2015). Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil. *Revista de Medios Y Educación*, 235-248.
- Reamer, F.G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58 (2), 163-172.
- Richmond, M (1996) *El caso social individual*. Ediciones Talasa.
- Ritzer, G. (2000). *The McDonaldization of Society*. Pine Forge Press.
- Rodríguez, D. y Valldeoriola, J. (2011). Módulo 1. *Metodología de la Investigación*. [http://materials.cv.uoc.edu/continguts/PID\\_00148557/index.html](http://materials.cv.uoc.edu/continguts/PID_00148557/index.html)
- Romani, C. y Kuklinski, H. (2009). *Planeta web 2.0: Inteligencia colectiva o medios fast food*. Mexico FLACSO, 2007.
- Rosado, E. & Bálisle, C. (2006). Analysing Digital Literacy Frameworks. Grand agreement number: 2004-32337001-001 ELE ELEB11.A *European Framework for Digital Literacy*.
- Salazar, M. C. (2006). El proceso de profesionalización del Trabajo Social. *Trabajo Social*, 8, 27-36.
- Samassékou, C. (2003). II Coloquio de los Tres Espacios Lingüísticos, México, 2-4 de abril de 2003, celebrado un mes antes de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de 2003 en Ginebra. <http://www.oei.es/pensariberoamerica/IITEL.PDF>

- Sampieri, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. El Comercio S.A.
- Sánchez, J.L (2002). *Crítica de la seducción mediática. Comunicación y cultura de masas en la opulencia informativa*. Tecnos.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la Educación*. McGraw-Hill.
- Sapey B. (1997). Social Work tomorrow: Towards a critical understanding of technology in social work. *British Journal of Social Work*, 27(6), 803–814.
- Schirmmacher, F. (2009) las trampas del juego capitalista. Ariel.
- Schoech, R., Basham, R., & Fluke, J. (2006). A technology enhanced EBP model. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3/4), 55-72
- Segado Sánchez-Cabezudo, S. & López Peláez, A. (2014). Social work with middle-class Spanish families: The challenge of the work–family conflict. *International Journal of Social Welfare* 23, 100-111.
- Serrano, A. y Martinez, E. (2003). *La brecha digital. Mitos y realidades*. Universidad Autónoma de Baja California (UABC).
- Siemens, G. (2006). *Knowing knowledge*.  
[http://www.elearnspace.org/KnowingKnowledge\\_LowRes.pdf](http://www.elearnspace.org/KnowingKnowledge_LowRes.pdf)
- Silverstone, R. (2006). *Media and Morality: on the Rise of Mediapolis*. Polity.
- Small, G. y Vorgan, G. (2009). *El cerebro digital. Como las nuevas tecnologías están cambiando nuestra mente*. Urano. ISBN: 9788479537159.
- Strate, L (2012). La tecnología, extensión y amputación del ser humano: el medio y el mensaje de McLuhan. *Infoamerica, ICR*, 7-8, 61-80.
- Systeme Innovación y Consultoría (2015) *El Tercer sector de acción social en 2015: impacto de la crisis. Plataforma de ONG de Acción social*.  
[http://www.plataformaong.org/ciudadaniaactiva/tercersector/estudio\\_completo\\_el\\_TS\\_AS\\_en\\_2015\\_impacto\\_de\\_la\\_crisis.pdf](http://www.plataformaong.org/ciudadaniaactiva/tercersector/estudio_completo_el_TS_AS_en_2015_impacto_de_la_crisis.pdf)
- Tapscott, D. (2008). *Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing Your orld HC*. McGraw-Hill.
- Tajfel. H (1978) (dir.). *Differentiation between social groups, studies of the social psychology of intergroup relations*. Cambridge: Academic Press.
- Thomas, G (2011) *How to Do Your Case Study: A Guide for Students and Researchers*. Sage.
- Tobón, S. (2005). Formación basada en competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. ECOE.

- Tonbón, S. (2012). El enfoque socioformativo y las competencias: ejes claves para transformar la educación. S Tonbón y A. Jaik Dipp (Coords.). *Experiencias de Aplicación de las competencias en la educación y el mundo organizacional.*. <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/competenciasinvestigativas.pdf>
- Torrado, M. (2004). *Estudio de encuesta. Dipòsit Digital de la UB.* <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/198221>
- Tuning, (2000). *Educational Structures in Europe.* [http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General\\_Brochure\\_Spanish\\_version.pdf/](http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General_Brochure_Spanish_version.pdf/)
- Unión Europea (2010). *Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador (Comision Europea).* <https://www.eapn.es/publicaciones/61/europa-2020-una-estrategia-para-un-crecimiento-inteligente-sostenible-e-integrador-comision-europea>
- Unión internacional de Telecomunicaciones, (2003). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la información, Primera Fase del 10 al 12 de diciembre de 2003.* <http://www.itu.int/net/wsis/geneva/index-es.html/>
- Unión internacional de Telecomunicaciones, (2005). *Segunda Fase de la CSMI, 16-18 noviembre de 2005.* <http://www.itu.int/net/wsis/index-es.html> 1
- United Nations (2006) Information and communication technology vital to development – UN Assembly chief. <http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=20780&Cr=information&Cr1=technology>
- Vacas, F. (2018). Transformación digital: del Lifting a la reconversión. *CEF.* 10, 135-143. <file:///C:/Users/mjoseg/Downloads/Dialnet-TransformacionDigital-6775335.pdf>
- Valencia, J., Topón, D. y Pérez, M. (2016). El analfabetismo digital en docentes limita la utilización de los EVEA. *Publicando*, 3(8), 24-36. ISSN 1390-9304.
- Van Dijk, J. (1999). The one-dimensional network society of Manuel Castells. *New media & society*, 1 (1), 127-138.
- Vilas, C. Política Social, Trabajo Social y la cuestión de Estado. *Acción Crítica*, 6,1-10.
- Vuorikari, R., Punie, y, Carretero, S.& Van den Brande, L., (2016).DIGCOMP 2.0: The Digital Competent Framework for Citizens. Update Phase1: The Conceptual Reference Model. Luxembourg Publication Office of the European Union. EUR. 27948 EN. Doi: 10.2791/11517.
- Wolton, D. (1999). *Surviving the Internet.* Gedisa.



# ANEXOS

---





## ANEXO 1: INDICE DE TABLAS, GRAFICOS, CUADROS Y ESQUEMAS.

### INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Objetivos principales de la agenda digital española</i> .....	43
<i>Tabla 2. Características generales de las TIC</i> .....	54
<i>Tabla 3. Pilares fundamentales para la educación del siglo XXI</i> .....	67
<i>Tabla 4. Propuesta de las TIC en la educación</i> .....	70
<i>Tabla 5. Acciones en el usuario y en el entorno.</i> .....	123
<i>Tabla 6. Variables del 2º estudio</i> .....	138
<i>Tabla 7. Resumen resultados</i> .....	142
<i>Tabla 8. Variables de estudio</i> .....	147
<i>Tabla 9. Asignación de valores numéricos</i> .....	153
<i>Tabla 10. Tipo de encuestados</i> .....	154
<i>Tabla 11. División de bloques e indicadores.</i> .....	155
<i>Tabla 12. Análisis comparativo de resultados en los dos grupos.</i> .....	183
<i>Tabla 13. Análisis comparativo de ambos grupos.</i> .....	185
<i>Tabla 14. Análisis comparativo de ambos grupos.</i> .....	187
<i>Tabla 15. Cuadro resumen propuestas</i> .....	228

### INDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Esquema líneas de investigación</i> .....	10
<i>Ilustración 2. Esquema general</i> .....	17
<i>Ilustración 3. Retos del ciudadano digital</i> .....	47
<i>Ilustración 4. Aspectos que forman parte de las competencias digitales</i> .....	58
<i>Ilustración 5. Áreas de las Competencias Digitales</i> .....	59
<i>Ilustración 6. Nuevo modelo de integración en la educación</i> .....	75
<i>Ilustración 7. Triángulo didáctico.</i> .....	76
<i>Ilustración 8. Modelo de aprendizaje.</i> .....	77
<i>Ilustración 9. Perfil del Profesional Tradicional</i> .....	83
<i>Ilustración 10. Nuevo perfil del profesional del siglo XXI</i> .....	84
<i>Ilustración 11. Composición de las competencias digitales</i> .....	86
<i>Ilustración 12. Variables de las competencias digitales</i> .....	87
<i>Ilustración 13. Áreas de trabajo en Centro de Contacto</i> .....	112
<i>Ilustración 14. Protocolo de intervención estándar</i> .....	116
<i>Ilustración 15. Actores que intervienen</i> .....	117
<i>Ilustración 16. Tetrad elements</i> .....	121
<i>Ilustración 17. Organigrama departamental de Cruz Roja en provincia de Zaragoza</i> ....	133
<i>Ilustración 18. Proceso de cambio</i> .....	193

<i>Ilustración 19. Marco de Atención a las Personas.</i>	194
<i>Ilustración 20. Herramienta informática de IMAP.</i>	195
<i>Ilustración 21. Adquisición de nuevas competencias.</i>	197
<i>Ilustración 22. Proceso de Ejecución</i>	201
<i>Ilustración 23. Modelo de intervención digital</i>	203
<i>Ilustración 24. Ficha de actividad digitalizada.</i>	204
<i>Ilustración 25. Las tres bases de la comunicación emocional.</i>	206
<i>Ilustración 26. Resumen de resultados 1º pregunta planteada</i>	215
<i>Ilustración 27. Resumen resultados 2º pregunta planteada.</i>	218
<i>Ilustración 28. Resumen resultados 3º pregunta planteada.</i>	222

## **INDICE DE GRÁFICOS**

<i>Gráfica 1. Resultados pregunta 5.</i>	157
<i>Gráfica 2. Resultados de la pregunta 6.</i>	157
<i>Gráfica 3. Resultados de la pregunta 7.</i>	158
<i>Gráfica 4. Resultados de la pregunta 8.</i>	159
<i>Gráfica 5. Resultados de la pregunta 9.</i>	160
<i>Gráfica 6. Resultados de la pregunta 10.</i>	161
<i>Gráfica 7. Resultados de la pregunta 11.</i>	163
<i>Gráfica 8. Resultados de la pregunta 12.</i>	165
<i>Gráfica 9. Resultados más destacados de la pregunta 13.</i>	166
<i>Gráfica 10. resultados más destacados de la pregunta 14.</i>	168
<i>Gráfica 11. Resultados de la pregunta 15.</i>	169
<i>Gráfica 12. Resultados de la pregunta 16.</i>	170
<i>Gráfica 13. Resultados de la pregunta 17.</i>	171
<i>Gráfica 14. Resultados de la pregunta 18.</i>	172
<i>Gráfica 15. Resultados de la pregunta 19.</i>	173
<i>Gráfica 16. Resultados de la pregunta 20.</i>	174
<i>Gráfica 17. Resultados de la pregunta 21.</i>	175
<i>Gráfica 18. Resultados de la pregunta 22.</i>	176
<i>Gráfica 19. Resultados de la pregunta 23.</i>	177
<i>Gráfica 20. Resultados de la pregunta 24.</i>	178
<i>Gráfica 21. Resultados de la pregunta 25.</i>	179
<i>Gráfica 22. Resultados de la pregunta 26.</i>	180

## ANEXO 2: PREGUNTAS ENTREVISTA INVESTIGACIÓN 1

### ENTREVISTA TIC Cruz Roja Española

---

\* Esta entrevista está pensada para que usted vaya del pasado al presente en el desarrollo de su trabajo. Recuerde qué hacía antes sin las TIC y qué hace ahora, y su relación con las TIC.

Fecha.....  
Genero.....  
Edad.....  
Puesto / cargo..

#### BLOQUE 1. EXPERIENCIA LABORAL

1. ¿Cuál es su titulación/formación?
2. Explique brevemente su puesto/cargo actual
3. ¿Cuántos años lleva en ese puesto/cargo?
4. ¿Cuántos años tiene de experiencia laboral en el campo de la acción social?

#### BLOQUE 2. RELACIÓN CON LAS TIC

1. ¿Sabe a qué se refiere el acrónimo TIC?
2. ¿Qué tecnologías utiliza habitualmente en cualquier ámbito de su vida? (mail, móvil, internet, redes sociales...)

3. ¿Y en el ámbito laboral específicamente?

4. ¿Y relacionadas con algún proyecto en concreto?

5. ¿Desde cuándo las utiliza en su trabajo?

6. ¿Cuál fue el primer elemento TIC que comenzó a utilizar y cuándo? Por ejemplo, un ordenador en los años 80, internet desde los 90, etc.

7. ¿Podría realizar su trabajo actualmente sin el apoyo de las TIC? ¿Por qué?

8. ¿Cómo cree que puede ser la evolución de su trabajo y la relación con las TIC en los próximos 10 años?

### BLOQUE 3. E-SOCIAL WORK

1. Explique cómo era su trabajo hace 10 años

2. Señale los cambios más relevantes en cuanto a su tarea actual y hace 10 años

3. ¿Hay alguna influencia de las TIC en ese cambio? ¿Cuál?

4. ¿Cómo cree que será su trabajo dentro de 10 años?

5. ¿Seguirá usando las TIC? ¿Ese uso cree que irá a más o a menos? ¿Por qué?

6. Ha oído la expresión e-social work / trabajo social electrónico? ¿Se atreve a definirlo?
7. ¿Es posible un Trabajo Social sólo con las TIC? ¿Podríamos prescindir de la presencialidad de usuarios y profesionales?
8. ¿Cómo cree que se podría enfocar este trabajo en áreas de población en las cuales es difícil el acceso a las TIC?
9. ¿cree que las TIC están aportando valor añadido a los proyectos o por el contrario son más un problema a la hora de su uso y puesta en marcha?

**BLOQUE 4. D.A.F.O**

1. Señale las principales amenazas, fortalezas, debilidades, oportunidades del uso de las TIC en el Trabajo Social
2. Indique a su juicio como cree que debería desarrollarse la relación del Trabajo Social con las TIC
3. ¿Sería necesaria formación específica en este aspecto? ¿En las escuelas y facultades universitarias? ¿En los diferentes ámbitos laborales? Señale los espacios donde cree que debería darse esta formación
4. Trate de definir con una frase o expresión la relación del Trabajo Social con las TIC
5. ¿Qué aportaciones cree que hacen las Tics al desarrollo de los proyectos en su entidad? ¿ayudan? ¿son costosas de poner en marcha?

6. ¿Recuerda cómo la organización tomó la decisión de poner en marcha proyectos en los que intervinieran las TICs? ¿Cómo se lo tomó usted? Algo bueno para avanzar, supondría un retroceso en el trabajo, etc.

7. ¿Se tiene pensado realizar un manual que recoja la buena práctica del uso de las tecnologías que se aplican en los distintos proyectos en la organización?

**GRACIAS POR SÚ COLABORACIÓN**

**ANEXO 3: FICHA OBSERVACIÓN (OP). INVESTIGACIÓN 1, 2 y 3**

<b>FECHA:</b>	<b>LUGAR:</b>
<b>HORA:</b>	<b>PERSONA:</b>
<b>TIPO DE OBSERVACIÓN:</b>	

**ANEXO 4: FUENTE INFORMACIONALES. INVESTIGACIÓN 1**

<b>CÓDIGO</b>	<b>CARGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN PUESTO</b>	<b>FECHA</b>
<b>E1</b>	Gerente	Coordina Fundación Tecnologías Sociales de Cruz Roja (TECSOS)	05/12/2017
<b>E2</b>	Coordinador autonómico	Coordina área de actividad en los proyectos	10/09/2017
<b>E3</b>	Secretario provincial	Coordinación área recursos humanos	10/09/2017
<b>E4</b>	Referente informático	Coordinación de equipos y mantenimiento digital	07/12/2017
<b>E5</b>	Director voluntariado	Acciones relacionadas con todo el tema de voluntariado	18/12/2017
<b>E6</b>	Técnico de Mayores	Coordina proyectos de ocio y tiempo libre para mayores	18/12/2017
<b>E7</b>	Director de Servicios digitales	Coordina todos los proyectos digitales y el Centro de Contacto	04/01/2018
<b>E8</b>	Técnico de @Enredate	Proyecto para personas mayores en relación con las nuevas tecnologías	04/01/2018
<b>E9</b>	Técnico de Video atención	Coordina el proyecto para mayores de video atención para estimulación cognitiva a través de las tecnologías	04/01/2018
<b>E10</b>	Técnico Centro de Contacto	Coordina la gestión y los protocolos de trabajo en el centro de Contacto	11/01/2018
<b>E11</b>	Agente Centro de Contacto	Atención servicios digitales del Centro de Contacto	12/01/2018
<b>E12</b>	Agente Centro de Contacto	Atención servicios digitales del Centro de Contacto	12/01/2018
<b>E13</b>	Agente Centro de Contacto	Atención servicios digitales del Centro de Contacto	14/01/2018
<b>E14</b>	Agente Centro de Contacto	Atención servicios digitales del Centro de Contacto	14/01/2018



## ANEXO 5: CUESTIONARIO GOOGLE FORMS. INVESTIGACIÓN 2

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

### Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

A continuación, vas a responder una pequeña encuesta sobre tu trabajo durante el estado de alarma por el covid-19, y el uso de herramientas tecnológicas en el mismo. El objetivo es analizar para una investigación que estamos realizando en la Universidad de Zaragoza si ha habido un incremento en el uso de dichas herramientas y su impacto en tu actividad cotidiana.

Con tu respuesta a esta encuesta, entendemos que nos das tu consentimiento a participar en ella, y que entiendes que los datos que recabamos son totalmente anónimos y que sólo se utilizarán para el desarrollo de una investigación de corte académico, no tienen ninguna otra finalidad.

Muchas gracias por tu colaboración,

#### Edad

- 16 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 56 a 65 años
- Más de 65 años

#### Género

- Masculino
- Femenino
- Otro

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

---

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

**Puesto de Trabajo ocupado actualmente**

Tu respuesta

**Antigüedad en el puesto de trabajo**

- Menos de 10 años
- Entre 10 y 20 años
- Más de 20 años

**Año obtención de tu título universitario (si tienes más de uno, del que te permite desempeñar tu actual empleo)**

Tu respuesta

**1-Durante el estado de alarma por el covid-19...**

- a) he seguido trabajando con la misma jornada laboral que antes de decretarse
- b) he visto reducida mi jornada, o he trabajado con bolsa de horas
- c) he sufrido un ERTE

**Si tu respuesta a la pregunta anterior es la b o la c, pasa a la pregunta 8 directamente**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS64dxt\\_Tak2y7CqZmntOPVwpbP0oIiLiB\\_Aa71vJSupMFgVA/viewform?vc=0&tc=0&w=1&fr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS64dxt_Tak2y7CqZmntOPVwpbP0oIiLiB_Aa71vJSupMFgVA/viewform?vc=0&tc=0&w=1&fr=0)

2/6

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

2-Has continuado trabajando, y lo has hecho

- Presencialmente 100%, como antes del estado de alarma
- He realizado teletrabajo el 100% de mi jornada laboral
- He combinado teletrabajo y presencialidad en diversos porcentajes

3-En cuanto a tu programa, proyecto o servicio

- He seguido en el mismo en el que estaba anteriormente
- He cambiado a otro(s) diferente(s)
- He combinado en el que trabaja antes del estado de alarma con otro(s) diferente(s)

4-¿Se ha incrementado el uso de herramientas tecnológicas durante el estado de alarma en tu trabajo?

- Si
- No

Si tu respuesta ha sido SI, te agradeceríamos que nos digas el porcentaje en que se ha incrementado, según tu percepción:

Tu respuesta

5-¿Has tenido que utilizar alguna herramienta tecnológica nueva que no conocías o que no usabas ?

- Si
- No

 [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4dxt\\_Tak2y7CqZmntOPVwpbPDolliiLE\\_Aa71vJ5upMFgVA/viewform?vc=D&c=O&w=1&fir=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4dxt_Tak2y7CqZmntOPVwpbPDolliiLE_Aa71vJ5upMFgVA/viewform?vc=D&c=O&w=1&fir=0)

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

---

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

Si tu respuesta ha sido SI, por favor, dinos cuál(es) ha(n) sido:

Tu respuesta

6- Durante este período, ante cualquier duda o dificultad con las herramientas telemáticas o tecnológicas...

- he tenido ayuda de mi empresa, administración o entidad empleadora
- he sido totalmente autodidacta y me las he apañado
- me ha servido formación anterior que me había ofrecido mi empleador
- me ha servido formación anterior que por mi cuenta había realizado

7- ¿Has echado en falta formación por parte de tu empleador en alguna herramienta?

- SI
- NO

Si tu respuesta ha sido SI, por favor, dinos en cuál(es):

Tu respuesta

4/6

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4dxt\\_Tak2y7CqZmntDPVwpbPDouJiL8\\_As71vJ5upMfgvNviewform?vc=0&c=0&w=1&ir=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4dxt_Tak2y7CqZmntDPVwpbPDouJiL8_As71vJ5upMfgvNviewform?vc=0&c=0&w=1&ir=0)

8- ¿Como calificarías el uso de herramientas tecnológicas en tu trabajo antes del estado de alarma?

- Poco habitual
- Algo habitual
- Habitual
- Muy habitual
- Continuo

9-En un futuro próximo, con las modificaciones y situaciones diversas que han ocurrido en este periodo, ¿cómo crees que será la incidencia de las tecnologías y diversas herramientas en tu trabajo?

- Seguramente disminuya su uso
- Es posible que disminuya su uso
- Será similar o igual a la incidencia que tiene hasta ahora
- Es posible que aumente su uso
- Seguramente aumentará su uso

10-Por lo que se refiere a tu formación universitaria, ¿cursaste alguna asignatura relacionada con el uso de herramientas tecnológicas?

- SI
- NO

Si tu respuesta ha sido SI, por favor, dinos su nombre si lo recuerdas:

Tu respuesta



## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

---

8/4/2020

Impacto del teletrabajo y herramientas tecnológicas durante el estado de alarma

Nos gustaría que nos aconsejaras u opinaras sobre que formación sobre tecnologías y herramientas sería necesario incluir en la formación universitaria:

Tu respuesta

Dada tu experiencia en este periodo de confinamiento, y el uso que hayas podido observar o experimentar con las herramientas tecnológicas, ¿crees que se podría prescindir de la presencialidad de usuarios o profesionales en los diferentes servicios, planes o proyectos que conozcas?

Tu respuesta

Por último, añade, si así lo deseas, cualquier otro comentario o sugerencia que tengas.

Tu respuesta

**MUCHAS GRACIAS POR TU AYUDA EN NUESTRA INVESTIGACIÓN**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5d4dxt\\_Tak2y7CqZmntOPVvwpPD0uiliL8\\_Aa71vJSupMFgVA/viewform?vc=0&c=0&w=1&fir=](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5d4dxt_Tak2y7CqZmntOPVvwpPD0uiliL8_Aa71vJSupMFgVA/viewform?vc=0&c=0&w=1&fir=)

Página 1 de 1

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Zaragoza. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Form

## ANEXO 6: CUESTIONARIO GOOGLE FORMS. INVESTIGACIÓN 3

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

### COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

Este cuestionario forma parte de una investigación para los estudiantes y profesionales de Trabajo Social. Su principal objetivo es determinar las variables que pueden ser consideradas como determinantes en la incorporación al mercado laboral, desde las competencias digitales que requiere la sociedad de la información y el conocimiento en que vivimos. El cuestionario consta de 23 preguntas repartidas en 6 bloques. Se rellena en línea anónimamente en unos 10 minutos.

\*Obligatorio

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. EDAD \*

Marca solo un óvalo.

18 a 25 años

25 a 35 años

35 a 45 años

45 a 65 años

2. GENERO \*

Marca solo un óvalo.

Hombre

Mujer

Elijo no contestar

3. LOCALIZACIÓN ( localidad, provincia o país de residencia) \*

[https://docs.google.com/forms/d/10LJWqNGIUHA3S\\_O5nDu8B6osY0rZYURNScAD-PdWcTs/edit](https://docs.google.com/forms/d/10LJWqNGIUHA3S_O5nDu8B6osY0rZYURNScAD-PdWcTs/edit)

1/11

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

### 4. CURSO \*

Marca solo un óvalo.

- 1 de carrera
- 2 de carrera
- 3 de carrera
- 4 de carrera

### 1. BLOQUE.

DESCRIBA SU PERFIL Y USO DE LAS TIC

### 5. 1.QUE TIPO DE DISPOSITIVOS USAS HABITUALMENTE \*

Marca solo un óvalo.

- Móvil
- Ordenador de mesa
- Ordenador portatil
- Smartphone (Internet permanente)
- Consola sobremesa ( Wii, PS3, Xbox...)
- Tablet

### 6. 2.TIEMPO DIARIO DE USO DE LOS DISPOSITIVOS \*

Marca solo un óvalo.

- 2 a 6 horas al día
- de 6 a 10 horas al día
- más de 10 horas al día



7. 3.COMO ES TU PERFIL DE USUARIO EN INTERNET

Marca solo un óvalo.

- Básico: Navegar por Internet, gestión de correo, Word, Excel...
- Avanzado: Lo anterior más aplicaciones multimedia, trabajo en línea...
- Administrador: Lo anterior más redes, comunicación, móviles, diseño Web...

2. COMO ES LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC EN SUS USOS COTIDIANOS

Las TIC están presentes en todas las áreas de nuestra vida. Aquí vamos a proceder a analizar tres de ellas, tiempo de ocio, académico y de trabajo.

8. 4.EN TUS ACTIVIDADES DE OCIO USAS LAS TIC MÁS PARA

Marca solo un óvalo.

- Jugar
- Descargar películas, música, vídeos ....
- Comunicarme por internet

9. 5.EN TUS ACTIVIDADES LABORALES USAS MÁS LAS TIC PARA

Marca solo un óvalo.

- Búsqueda de información
- Trabajos con programa informáticos específicos
- Uso de la nube y de Office 365
- Trabajar en línea

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

### 10. 6. EN TUS ACTIVIDADES ACADÉMICAS USAS MÁS LAS TIC PARA

Marca solo un óvalo.

- Buscar información contrastada
- Uso de la nube
- Trabajo en línea
- Trabajos de clase con programas informáticos específicos ( Word, Excel, Power point)

### 3. ÁREAS DE COMPETENCIAS DIGITALES

Para aprovechar bien el uso de las TIC debemos tener un conjunto de conocimientos y habilidades que nos permitan un uso seguro y eficiente de las tecnologías. Estas competencias se dividen en cinco áreas

### 11. 7. ÁREA DE INFORMACIÓN. Valora de 0(Nada) a 4 (Mucho) \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Se navegar en entornos digitales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se seleccionar información y contenidos digitales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se almacenar y recuperar datos de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. 8.ÁREA DE COMUNICACIÓN . Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2Algo	3 Bastante	4 Mucho
Se trabajar y utilizar herramientas digitales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mandar correos electrónicos, usar redes sociales y chat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se usar servicios digitales públicos(ADD, salud informa, citas on line con la administración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soy capaz de manejar datos digitales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soy capaz de diferenciar información falsa o verdadera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
soy capaz de crear y gestionar múltiples identidades digitales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soy capaz de proteger mi identidad para evitar el ciberacoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. 9. ÁREA CREACIÓN DE CONTENIDOS. Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Crear y editar textos e imágenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hacer presentaciones con imágenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grabar vídeos con móvil o Tablet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hacer fotos y editarlas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dar instrucciones a mi dispositivo para realizar tareas prefijadas (gráficos, tablas, índices...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

### 14. 10.ÁREA DE SEGURIDAD. Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Proteger mis dispositivos de amenazas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compartir y proteger datos personales on line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Descargar con seguridad datos de un dispositivo a otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poner en marcha un programa informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bajar aplicaciones nuevas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 15. 11.ÁREA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Se identificar problemas técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo resolver problemas técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se seleccionar y utilizar programas para personalizar mi entorno digital y mejorar mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se actualizar aplicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo ayudar y enseñar a otros a usar las tecnologías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. FORMACIÓN TECNOLÓGICA EN MI CARRERA.

En este bloque se va a analizar la formación tecnológica que estas recibiendo o has recibido a lo largo del grado y también fuera de él.

16. 12. QUE IMPORTANCIA CREES QUE TIENEN LAS TECNOLOGÍAS PARA EL TRABAJO SOCIAL. Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	
NADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	MUCHO

17. 13. QUE IMPORTANCIA CREES QUE TIENEN LAS COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL TRABAJO SOCIAL Valora de 0 (Nada) a 4 (Mucho) \*

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	
NADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	MUCHO

18. 14. ¿SABES SI DENTRO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE TRABAJO SOCIAL EXISTEN ASIGNATURAS RELACIONADAS CON LAS COMPETENCIAS DIGITALES? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Si  
 No  
 No estoy segura/o

19. 15. ¿SABES SI LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA OFERTA CURSOS OPCIONALES EN COMPETENCIAS DIGITALES FUERA DEL GRADO QUE CURSAS?

Marca solo un óvalo.

- Si  
 No Salta a la pregunta 21  
 No estoy segura/o Salta a la pregunta 21

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

20. 16. SI HAS REALIZADO ALGUNA ASIGNATURA O ALGÚN CURSO OPCIONAL EN COMPETENCIAS DIGITALES MARCA QUE COMPETENCIAS SE HAN TRABAJADO

*Selecciona todos los que correspondan.*

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Área de información: Navegar y seleccionar información y contenidos digitales...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área comunicación: Mandar correos, manejar datos digitales, usar servicios on line...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área creación contenidos: Crear y editar textos, imágenes, presentaciones...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área seguridad: Proteger dispositivos, compartir y descargar con seguridad datos, bajar aplicaciones...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área resolución de problemas: Identificar y resolver problemas técnicos ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.  
MERCADO  
LABORAL  
EN  
TRABAJO  
SOCIAL

Al terminar una carrera estamos preparados para la incorporación al mercado laboral. La sociedad en la que vivimos nos está exigiendo no solo los conocimientos tradicionales, sino también el uso de las TIC para optimizar nuestro trabajo.

21. 17. ¿CONOCES CUAL ES LA DEMANDA ACTUAL EN EL MERCADO LABORAL EN COMPETENCIAS DIGITALES? \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
NADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	MUCHO

22. 18. POR TUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ¿SERIAS CAPAZ DE CREAR Y MANEJAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS QUE SE ESTAN PIDIENDO A LOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL ? \*

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Crear y manejar un blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicaciones web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editar tutoriales de Trabajo Social en redes sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crear y editar videos relacionados con temas de Trabajo Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo colaborativo en nubes con otros profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protección de documentos para compartir con otros profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. TU OPINIÓN

Es muy importante conocer tu opinión sobre lo que piensas de la formación en Trabajo social sobre las competencias digitales.

23. 19. ¿PIENSAS QUE ESTA BIEN DEFINIDO EL PLAN DE FORMACIÓN RESPECTO AL ENTORNO DIGITAL EN EL QUE NOS MOVEMOS ACTUALMENTE?

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	
Nada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mucho

## DIGITALIZACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

24. 20. ¿ SE ADAPTA A LAS NECESIDADES QUE PUEDE TENER LA PROFESION EN EL MERCADO LABORAL?

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	
0 Nada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mucho

25. 21. DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS ¿QUE NECESITARAS DE LAS TIC EN TU FUTURO DESEMPEÑO LABORAL ? \*

Marca solo un óvalo.

- No necesitare nada. El Trabajo Social se realizará de forma tradicional
- Sera una mezcla de Trabajo Social tradicional y Trabajo Social electrónico
- Evolucionará a un Trabajo Social electrónico

26. 22. DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS ¿COMO TE INFLUIRA COMO PROFESIONAL?

Selecciona todos los que correspondan.

	0 Nada	1 Poco	2 Algo	3 Bastante	4 Mucho
Tendre que ser más creativo en mi profesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tendre que ser más versátil en mi profesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tendre que tener más iniciativa , colaborar con otros, liderar procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



21/9/2020

COMPETENCIAS DIGITALES EN TRABAJO SOCIAL

27. 23. ¿QUE OPINAS DE INCLUIR TRABAJO SOCIAL ELECTRÓNICO EN TU FORMACIÓN?

---

---

---

---

---

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

**ANEXO 7: DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

D/D<sup>a</sup> con DNI/NIE/ Pasaporte

Me comprometo al cumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Buenas Prácticas:

- Establecer un horario de comunicación con el profesional para la conexión.
- No enviar archivos (fotografías, vídeo, emoticonos etc.) que no estén relacionados con la intervención llevada a cabo con el profesional.
- Así como aquellas normas establecidas por el profesional.

para la realización de la entrevista digital como herramienta de comunicación con el profesional.

**En caso de incumplimiento de la normativa se cesará el uso de esta técnica para su comunicación e intervención.**

Firma usuaria/o

Firma profesional



