



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Redes Sociales como fuente primaria. ¿Facilitaría o complicaría la intervención?

Social Networks as main source; Would they improve the intervention or would they complicate it?

Autor/es

Jesús Manuel Espeleta Serrano

Director/es

Inés Escario Jover

Facultad / Escuela

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Año

2018/2019

Contenido

Tabla de gráficas.....	2
Resumen.....	3
1. Introducción	4
2. Marco Teórico	6
3. Motivación y metodología	10
4. Revisión literaria.....	12
5. Estudio del uso de las redes sociales en la práctica del Trabajo Social.....	14
5.1. Encuestas y entrevista: Redacción y propósito.	14
5.2. Encuestados: Perfiles	15
5.3. Utilidad de las redes sociales: Opinión estudiantil y profesional	15
5.4. La ética del uso de las redes sociales	18
6. Conclusiones.....	20
Bibliografía	23
Anexos.....	25

Tabla de gráficas

Gráfica 1. Clasificación de las redes sociales según Flores, Morán y Rodríguez	8
Gráfica 2. Respuesta encuesta profesionales. Caso de uso de redes sociales.....	16
Gráfica 3. Respuesta encuesta profesionales. Uso de las Redes Sociales.....	17
Gráfica 4. Respuesta encuesta a profesionales. Ética del uso de redes sociales.....	18
Gráfica 5. Respuesta encuesta a estudiantes. Ética del uso de redes sociales.....	19

Resumen

El principal objetivo es corroborar que las redes sociales virtuales son una buena fuente de información sobre los usuarios del Trabajo Social. A través de manuales y junto a la opinión del alumnado de Trabajo Social y de las profesionales encuestadas, se verifica el uso de las redes sociales virtuales para esta práctica, así como la forma adecuada de hacerlo. En todo ello, la ética juega un papel fundamental, pues forma gran parte de la guía por la que todo trabajador social debe regirse.

Palabras clave: Trabajo Social, redes sociales, usuarios, ética, alumnos, profesionales.

Summary

The main aim of this document is to prove that the Social Networks are a good source of information about the users of the Social Work. Through the use of some guidebooks, along with the Social Work' students and professionals' opinion who have been questioned, it is tested that the use of the Social Networks in our daily practice as well as the adequate way to do it. In all this, we have to take into account the important role of the ethic, as it is one of our essential mainstays as social workers.

Key words: Social Work, Social Networks, users, ethic, students, professionals.

1. Introducción

El Trabajo Social como profesión es una disciplina académica que impulsa el cambio, la cohesión social, el desarrollo, y el fortalecimiento y liberación de las personas. Del mismo modo se basa en la práctica dónde la justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto a la diversidad forman parte de ella como principios fundamentales. Habiendo seguido la definición dada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), sería de gran interés el conocer cómo poder lograr una mejoría de esta misma definición, y, por lo tanto, de la profesión. En este sentido, este texto aporta un pequeño grano de arena para abrir nuevos campos de visión respecto al trabajo social actual y su desempeño. En concreto, este trabajo tratará en profundidad la relación de las redes sociales y digitales con la profesión del Trabajo Social. Y es que, durante el periodo de prácticas, se ha dado un caso, en particular, de un usuario derivado por la policía local del municipio, del cual, apenas nos daban información sobre su situación o sobre lo que le gustaría solicitar. Así pues, tras la reunión con el usuario y para poder ampliar la poca información obtenida, corroborarla, y confirmar las sospechas que su actitud nos provocaba, e intentando buscar el lado ético de la situación, buscamos a este usuario por las redes sociales. Con este método llegamos a descubrir sus necesidades, a descubrir que sucedía algo más grave de lo que nos contaba, y con quién podríamos comunicarnos para intentar cubrir dichas necesidades.

En este contexto, surge la idea de acercarse a la profesión y las redes sociales *online*, para poder facilitar la intervención, evitar el posible rechazo que se pueda emitir por parte de las profesionales más veteranas de la profesión, del mismo modo también se busca el descubrir cómo, a través de las redes sociales se puede mejorar la intervención del usuario y así poder comprobar la fiabilidad de su uso en la misma. Además, el impacto de las nuevas tecnologías en el Trabajo Social ha sido de gran importancia, llegando a ser posible, siguiendo a Reamer, citado por David Alonso en su tesis doctoral "*Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación*" el encontrar profesionales del trabajo social que prestan su atención *online*, siendo los individuos que más lo demandan aquellos que sufren de depresión, adicción, ansiedad, duelos o problemas de salud mental entre otras dolencias, pero existen preocupaciones, ya que este tipo de relaciones *online* pueden confundir los límites del trabajador social (Alonso, 2019). De este modo, surge la iniciativa de estudiar si las redes sociales podrían llegar a ser una buena fuente de obtención de información del usuario, así como del seguimiento de la intervención del mismo, sin ánimo de que éstas fuesen la única fuente de información.

Así pues, la "localización del problema social o de la solicitud", como llama H. H. Perlman a la primera de las fases de la metodología de la intervención, sería la principal beneficiada si las redes sociales fuesen vistas como una fuente de investigación. Esta fase es el inicio de la intervención, y, por consiguiente, el momento de detección de los problemas, y en esto las redes sociales podrían ser fundamentales para su desarrollo (Perlman, 1980).

Todo esto lleva a replantearse como principal objetivo el de estudiar si las redes sociales aportan algo en la intervención del trabajador social y en caso afirmativo, cómo habría que usarlas para no faltar a los principios básicos de la profesión. Para llegar a la consecución de dicho objetivo, se ha creado un documento con el que se resuelva la reflexión planteada en el título de este texto. Para ello se pondrán en común los conocimientos ya existentes acerca

de las nuevas tecnologías y su relación con esta profesión, junto a los nuevos datos obtenidos a través entrevistas y encuestas a distintas profesionales del Trabajo Social y a estudiantes de esta profesión, para así conocer sus diferentes opiniones acerca de las redes sociales digitales vinculadas a la intervención con el usuario.

2. Marco Teórico

Para poder encuadrar teóricamente este documento, debemos conocer de antemano los dos conceptos de mayor importancia en el mismo, por un lado, el de Trabajo Social, entendido, según Ander-Egg, como forma de acción social, siendo este último: *“Toda actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso, tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla”* (Ander-Egg, 1984). Y por otro lado, entendido como plataformas tecnológicas online creadas para facilitar que las personas interactúen a nivel global desde cualquier dispositivo, tal y como las definen Miguel del Fresno y Antonio López, estarían las redes sociales. En los próximos párrafos, ambos términos serán expuestos, siendo en primer lugar el concepto de Trabajo Social, y siguiendo a este el de red social.

M.^a José Escartín, nombra el Trabajo Social como una profesión medianamente nueva, pues apenas tiene un siglo de antigüedad. Es una profesión de ayuda, por la que el trabajador social administra los recursos existentes en la comunidad y los recursos que el propio individuo tiene para cubrir los conflictos y necesidades que éste último presenta, mediante una serie de métodos y técnicas que el propio profesional posee, definiéndolo así en *“Apuntes de Trabajo Social Individualizado”* (Escartín, 1992). Por lo tanto, es una profesión en la que trabajador social y usuario establecen una relación de ayuda, llegando a crearse un vínculo de confianza que hace más sencilla la intervención. Para ello el momento inicial, el de acogida del usuario, es sumamente importante, pues a raíz de su desarrollo llega a establecerse esa relación de confianza nombrada anteriormente. Esta primera toma de contacto se puede llevar a cabo de dos formas distintas, siendo estas cuando el usuario acude al trabajador social o cuando éste, por iniciativa propia, decide prestar su ayuda para cubrir la necesidad que ha detectado en el individuo.

Una vez escuchadas las necesidades del usuario se procedería a la intervención. M.^a José Caparrós la define como una acción que realiza el profesional para lograr cambios, en la que se trata el qué hacer y el cómo hacerlo. En este punto el trabajador social reflexiona sobre los métodos que ha de utilizar y hacia dónde orientar al usuario. Por otro lado, M.^a José Escartín, la autora de *“Manual de Trabajo Social”* (Escartín, 1992), diferencia entre intervenciones directas e intervenciones indirectas. En primer lugar, con las intervenciones directas, el profesional de trabajo social busca clarificar, informar, influir, controlar, crear nuevas oportunidades y estructurar una relación con el usuario. Respecto con las intervenciones indirectas, se trata la organización, programación y planificación, las intervenciones en el entorno del usuario, vinculación con otros servicios o profesionales del campo, así como la intervención a nivel de organismos sociales. Pero para poder intervenir, se necesita una cierta información que facilite la intervención.

Durante la intervención, el trabajador social debe desempeñar un papel de asesor, así como planificar todas y cada una de las intervenciones, ya que ninguna es igual a la anterior. “... los trabajadores sociales tienen que desarrollar dos actividades diferentes, aunque interrelacionadas.

1. *La primera consiste en planificar, establecer, mantener y evaluar la provisión de atención social. [...]*

2. *La segunda actividad consiste en facilitar la comunicación directa con los beneficiarios...* (National Institute For Social Work, 1992)

Estas dos actividades no son exclusivas de los trabajadores sociales, sino que otros muchos profesionales, generalmente dentro de los Servicios Sociales, también las realizan. Puesto que los trabajadores sociales atienden a la persona y sus necesidades como un conjunto indivisible, el National Institute For Social Work (Londres) considera que la mayor responsabilidad de la planificación y atención la tienen ellos mismos. Con ello se busca el mantener la dignidad de la persona a la hora de satisfacer las necesidades expuestas, y así, poder lograr el Estado de bienestar de cada individuo.

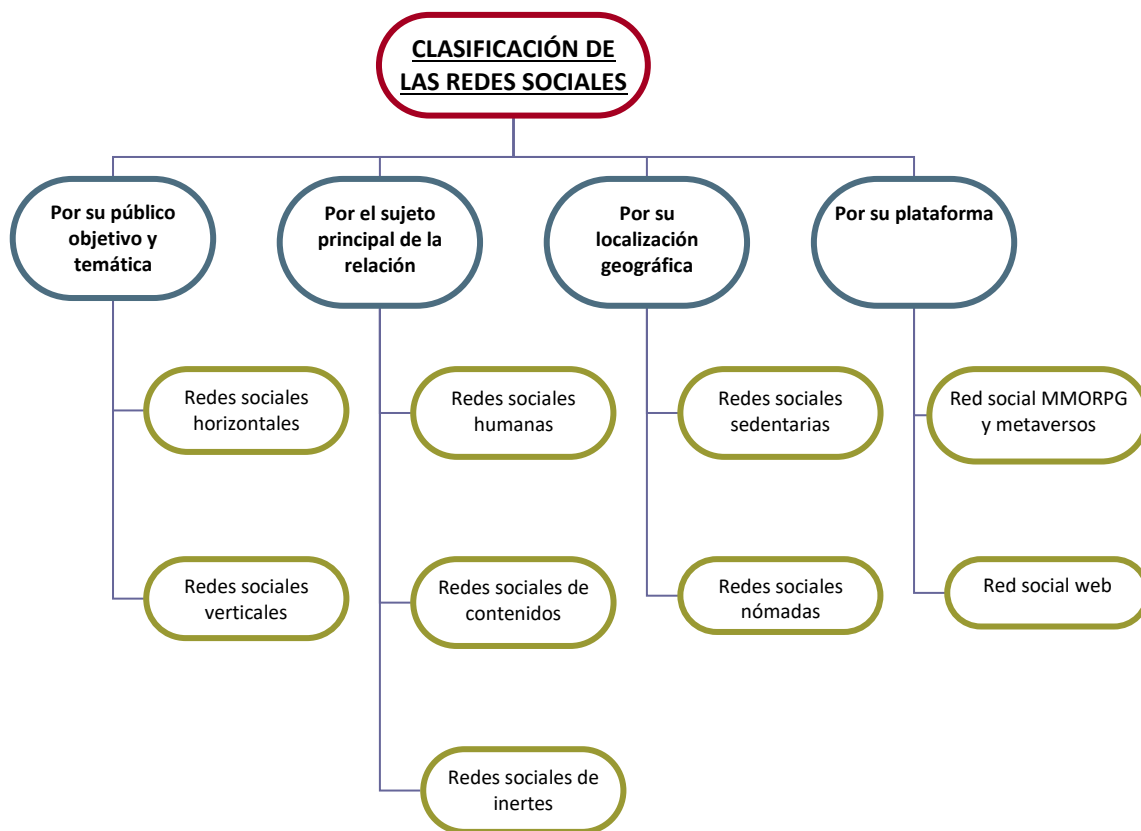
Así pues, los profesionales del Trabajo Social deberán plantear, mantener, establecer y evaluar la atención y el asesoramiento, aunque no solo sea competencia de ellos. Para su adecuado desarrollo, estos deberán adquirir nuevos conocimientos y habilidades de forma continuada, ya que la sociedad se desarrolla en un progreso constante. Para ello sería de máxima utilidad la formación de los futuros trabajadores sociales, uniéndolo a la vinculación de nuevas aportaciones que puedan llegar a influenciar tanto a la profesión del Trabajo Social, como al desarrollo de la misma.

Por otro lado, nos encontramos en una sociedad que está sufriendo serios e importantes avances tecnológicos. Por ello la profesión del Trabajo Social, se está viendo afectada por estos avances, pues tanto la profesión como los profesionales deben adoptar las Tecnologías de la Información y el Conocimiento como propias y así poder, como dice J.I. Santás, continuar como agente de cambio social (Santás, 2019).

El surgimiento de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (en adelante TIC), ha revolucionado el contexto del trabajo social, además de cambiar el ámbito doméstico, político y económico, entre otros. El trabajo social, puesto que trabaja por la inclusión de las personas, es una de las profesiones con mucha relación con las TIC. Andrada, recoge, en *“Nuevas tecnologías de la información y la conectividad/NTICx: dispositivos, saberes y prácticas”* (Andrada, 2017), la definición de Duncome y Heeks de las TIC. Estos autores las definen como los productos nacidos de las nuevas tecnologías, los cuales hacen posible el almacenamiento, la comunicación y el almacenamiento de información, imágenes y datos, entre otras. Estos mismos autores, datan el surgimiento de las TIC en los años 70, y de ahí, la electrónica, la informática y las telecomunicaciones van desarrollándose década tras década hasta su “boom” en el nuevo milenio.

En relación, este sería otro avance importante, pero pocos son los autores que han escrito sobre la relación de las redes sociales digitales y el Trabajo Social. Los más destacados pueden ser, Miguel del Fresno y Antonio López, ya mencionados anteriormente, en tanto que de la relación se hable. Por otro lado, también se encuentran Boyd y Ellison quienes, en su texto *“Social network sites: Definition, history and scholarship”*, definen red social como un servicio que permite crear un perfil público o semi, así como compartir relación con otros usuarios con la misma red social, y poder ver los movimientos realizados tanto por esa persona, como por los movimientos de otras dentro de la misma red (Del Fresno & López, 2019). Dentro del mundo *online* existe una clasificación de las redes sociales, de la que Burgueño es el autor, aunque la presente clasificación,

en esta ocasión, se obtiene del artículo “Las Redes Sociales” de Flores Cueto, Morán Corzo y Rodríguez Vila.



Gráfica 1. Clasificación de las redes sociales según Flores, Morán y Rodríguez

Flores, Morán y Rodríguez, citando a Burgueño (Flores, Morán, & Rodríguez, 2009), clasifican las redes sociales en cuatro tipos: por su público objetivo y temática, por el sujeto principal de la relación, por su localización geográfica y por su plataforma. En primer lugar, por su público objetivo y temática, aparecen las redes sociales horizontales, las cuales van dirigida a todos, y las verticales, las que van dirigidas a un colectivo concreto estando, estas últimas, divididas en redes sociales verticales profesionales, de ocio y mixtas. En segundo lugar, dentro de las redes por el sujeto principal de la relación, se encuentran las redes sociales humanas, que fomentan las relaciones entre las personas con gustos similares, las redes sociales de contenidos, que unen a personas con contenido publicado similar, y las redes sociales de inertes, las cuales tienen como fin unir marcas, automóviles y lugares. En tercer lugar, las redes por su localización geográfica, las cuales se dividen en redes sociales sedentarias, siendo estas las que cambian según las relaciones de las personas y sus gustos, y las redes sociales nómadas, varían según la localización geográfica del usuario de esta red. En cuarto y último lugar, por su plataforma, se encuentran la red social MMORPG y metaversos, construidas sobre la base cliente-servidor, y la red social web, cuya plataforma está basada en una estructura web.

Burgueño hizo una adecuada y amplia clasificación de las redes sociales, aunque en su mayoría, la tipología de red social más adecuada que pueda estar vinculada a la obtención de información de los usuarios sean las redes sociales horizontales, salvo la excepción, de que

se hable de las redes sociales como medio de contacto entre los profesionales del Trabajo Social, en este caso se hablaría de redes sociales verticales profesionales.

Así pues, la llegada del Internet ha revolucionado el área del Trabajo Social aportando, como destacan Muñoz y Fernández-Pacheco, todo un conjunto de herramientas de la comunicación vía *online* (Arriazu Muñoz & Fernandez-Pacheco Sáez, 2019). Cuando tratamos sobre estas herramientas encontramos las herramientas de la comunicación sincrónicas, donde se clasifican los chats, ya que están determinados por el tiempo y el espacio de los interlocutores. Por el otro lado encontraríamos las herramientas asincrónicas, donde los usuarios no comparten ni tiempo ni espacio, sirviendo de ejemplo de las mismas los foros de discusión o redes sociales como Facebook, Twitter o LinkedIn, entre otras, siendo denominados los sistemas de *microblogging*.

Este anglicismo es el utilizado para denominar al tipo de comunicación que limitada, es decir, interponen un máximo de caracteres que puedes introducir a la hora de comunicarte. Su funcionamiento es sencillo, Muñoz y Fernández-Pacheco, lo relatan como la creación de un nuevo perfil en una página web, vinculándolo a otros perfiles. En estos perfiles, se dan a conocer una serie de datos personales del usuario, si él así lo quiere.

En la actualidad todo se encuentra conectado, y en ello las redes sociales *online* juegan un papel importante. Siguiendo a Miguel del Fresno y Antonio López, en nuestro siglo, la Etnografía y el Trabajo Social deben investigar sobre los comportamientos sociales que se dan *online*. Y así, poder cubrir las nuevas necesidades nacidas de la mano del Internet y las redes que con él surgen. Del Fresno y López, recalcan que respecto a etnografía digital existe una bibliografía significativa, pero que no se da cuando se habla de la etnografía en la profesión del Trabajo Social, es decir, cuando se trata de la etnografía en Trabajo Social. Por ello en su artículo "*Trabajo Social, nuevas tecnologías y redes sociales: nuevas herramientas para la práctica profesional en el siglo XXI*" (Del Fresno & López, 2019), tratan la etnografía en relación al Trabajo Social sanitario, llevándolo a su relación con el consumo y accesibilidad de los medicamentos, estudio que realizaron en el periodo comprendido entre 2009 y 2012, por lo que en estos siete últimos años ha podido avanzar, y por lo tanto cambiar lo aquí comprendido.

3. Motivación y metodología

Durante el comienzo del nuevo curso 2018-2019, en la asignatura de “*Prácticum de Intervención*” tuvimos un caso derivado por la policía local del municipio donde estaba realizando las prácticas. El Centro de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro, fue la institución donde desarrollé estas prácticas.

La Comarca Ribera Alta del Ebro se conforma por 17 municipios, con una población total de 27.913 habitantes. Así pues, el Centro de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro, da lugar a los Servicios Sociales de Base de cada uno de estos municipios. Esto se lleva a cabo a través de 7 profesionales del trabajo social, que se dividen entre los distintos municipios, en uno de los cuales tuvo lugar el caso que me lleva a la realización de este Trabajo Fin de Grado.

A principios de noviembre, la policía local del municipio donde estábamos realizando diversas visitas domiciliarias contactó con la trabajadora social de referencia. Se trataba de un hombre desorientado, el cual buscaba urgentemente a la trabajadora social. Al acudir nos encontramos a un hombre muy envejecido, el cual nos cuenta que perdió su casa, que estuvo en una residencia, hasta que marchó de ahí, tiene una hija con la que no se habla, es divorciado y sus dos hermanos viven en Barcelona. Este hombre tiene una invalidez total por lesión cerebral, pues estuvo 5 meses en coma. En relación a los datos que nos da sobre su actual pareja, nos hace pensar un posible timo online para obtener dinero. Por ello decidimos consultar las redes sociales, concretamente el perfil de Facebook de este señor, además de contactar con la residencia en la que residía, para comprobar el verdadero estado. Con la investigación online, pudimos corroborar el timo, ya que, este usuario nos dijo el país de procedencia de su actual pareja, pero mediante Facebook pudimos descubrir que la ubicación actual de su pareja no solo era en otro país, sino otro continente, además de llevarse 35 años con usuario. Tras esta obtención de información, nos comunicamos con la residencia nombrada anteriormente, dónde nos comunicaron los diversos problemas y trastornos que presentaba este señor, explicando por qué realizar una curatela o incluso, una incapacitación total, era necesario.

Por ello, surgió la idea del uso de las redes sociales virtuales, para la obtención y corroboración de la información del usuario. En este caso, gracias a ello pudimos conocer la información esencial para conocer al usuario, y por lo tanto tramitar una incapacitación total. Así pues, en el presente trabajo se van a abordar las redes sociales virtuales junto a su relación con el Trabajo Social.

En este aspecto, mi propuesta es a favor del uso de las redes sociales para la ampliación de la información de cada usuario, siempre dentro de la ética por la que se rige el Trabajo Social. Aun sabiendo que toda la información que se obtenga mediante este método pueda ser o no real, pero siempre sería un paso más para completar el perfil del usuario. Así pues, si el propuesto método de búsqueda prosperase, serviría para recaudar una cierta información, bien certera o errónea, por lo que se partiría de una base y debería ser corroborada mediante otros medios. En el ejemplo anteriormente expuesto, tras la visita del usuario buscamos por sus redes sociales, mas especialmente, Facebook, debido a las incongruencias de la información que transmitía. Así pues, tras conocer sus aportaciones y buscar en sus redes sociales, decidimos llamar a su hermana, y nos corroboró lo que era cierto

y lo que no, siendo curioso, que la información que el usuario transmitió no era del todo fiable, mientras que la obtenidas en sus redes sociales, sí.

Para analizar y recabar opiniones sobre las ventajas e inconvenientes de este método de obtención de datos, se han realizado dos encuestas, una para estudiantes de Trabajo Social, y otra para los profesionales de la profesión. Y, por otro lado, se realizó una entrevista a la trabajadora social, que me supervisó en la asignatura "*Prácticum de Intervención*".

La encuesta para estudiantes fue realizada a los compañeros de los distintos cursos del grado de Trabajo Social, siendo, en su mayoría, los estudiantes de tercer y cuarto año. La encuesta era de libre realización y totalmente anónima y se ha obtenido la colaboración de un total de 26 encuestados. Con ella, se busca descubrir cuan útiles podrían llegar a ser las redes sociales como método de obtención de información del usuario, y la perspectiva que tiene cada estudiante encuestado al respecto. Con la misma intención se realiza la encuesta para profesionales, para poder descubrir su opinión respecto a este método, así como si se ha dado algún caso similar. En este caso, la encuesta fue realizada, principalmente, a las 7 trabajadoras sociales del Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro. Envié por correo electrónico la encuesta a las coordinadoras de estas comarcas, para que a su vez fuese reenviada a cada una de las trabajadoras sociales que se encontraban en los distintos municipios, llegando a obtener un total de 21 respuestas. Las que contestaron a la encuesta fueron aquellas que demostraron total interés por este trabajo y por los resultados que se pudieron obtener.

En cuanto a la entrevista, fue realizada a Alicia Borja Pardo, la tutora de mi "*Prácticum de Intervención*" y trabajadora social del Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro. Durante el periodo que estuve con Alicia Borja, fue cuando se dio el caso que me ha llevado a la realización de este Trabajo Fin de Grado. Por tanto, a través de la entrevista se busca descubrir su opinión sobre esta práctica en intervenciones futuras, cómo lo realizaría, cómo podría perfeccionarse, etc.

Así pues, tanto la entrevista como las encuestas, han dado grandes aportaciones para la consecución de este trabajo, con ello se ha podido analizar, mediante diversas opiniones, si las redes sociales podrían llegar a ser útiles como fuente primaria para la obtención de información a la hora de la intervención en Trabajo Social. Ciertamente es que la obtención de los resultados de ambas encuestas ha sido complicada, ya que no se obtuvieron el número de respuestas esperado, por diversos motivos, pero sí el necesario para poder seguir adelante.

Otra de las dificultades encontradas a lo largo del trabajo, ha sido la poca literatura encontrada sobre las redes sociales virtuales en relación con el Trabajo Social. Pero tras una búsqueda se han podido conseguir una serie de documentos que no solo hablan de las redes sociales *online*, sino también de su uso profesional y de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Esto, junto a los manuales de Trabajo Social obtenidos de la biblioteca, así como los datos obtenidos mediante fuentes primarias, conforman este trabajo.

4. Revisión literaria

Varios son los autores que hacen referencia a las redes sociales virtuales y a su buen uso por los profesionales. Principalmente, en este apartado se va a comenzar con el uso profesional de las redes sociales. Seguidamente, se tratarán la Declaración de Principios Éticos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (en adelante FITS).

Comenzando, como se ha nombrado anteriormente, cabe destacar a Arroyo-Vázquez como uno de los principales autores acerca del uso de las redes. Dicho autor en artículo *“El uso profesional de las redes sociales”*, define las redes sociales como sitios web donde se facilita el tener contactos, mantenerlos, comunicarse con ellos, compartir diversos enlaces, artículos o recursos, así como encontrarte con gente con situaciones y gustos similares. Los profesionales pueden usar las redes sociales para la obtención de diversos objetivos, los cuales, siguiendo la enumeración de Arroyo-Vázquez, son contactar con otros profesionales, uso de un perfil profesional, la creación de grupos para compartir los distintos recursos y colgar información y experiencias, entre otros (Arroyo-Vázquez, 2019). En Trabajo Social, este uso profesional, sería de gran interés, tanto que, cada caso es diferente, pero puede compartir cierta similitud con algún otro caso que pueda verse expuesto en los grupos de las redes sociales, en los que se encuentran los profesionales. El conocimiento de casos similares, siempre con total anonimato, así como de sus intervenciones y su resolución, podrían servir de inspiración ante actuaciones similares, además de poder pedir consejo entre los distintos trabajadores sociales.

Toda persona, al crearse una cuenta en cualquier red social, debe leer los términos de uso y de privacidad, en los que se expresa la fiabilidad de las redes sociales virtuales y el modo de empleo de las mismas. Aun con todo ello, las personas tienen cierto temor a subir cierta información. Este miedo que genera, tanto en el profesional como en el usuario, van en relación a la privacidad. Siguiendo a Arroyo-Vázquez, en *“El uso profesional de las redes sociales”* (Arroyo-Vázquez, 2019), algunos usuarios de las redes sociales se retraen a hacer públicos todos sus datos, por lo que usan seudónimos, o si no publicaran sus datos parcialmente. De todos modos, actualmente, toda información queda registrada, del mismo modo que se visualizan ciertas páginas web sobre un mismo producto, y a continuación todos anuncios de redes y aplicaciones se dan en relación a las páginas visualizadas. Por tanto, como todo queda reflejado, si se usan las redes sociales como método de investigación, no debe quedar reflejado quién ha visualizado los distintos perfiles de los usuarios, para así no poner en riesgo el principio de privacidad. Así pues, Arroyo-Vázquez, citando a Margaix, apela que en casos similares es necesaria la creación de dos perfiles, uno el propio, si se quiere tener, y otro el profesional.

Por otro lado, como hemos mencionado anteriormente, se encuentra la Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social, realizados por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS). Con esta Declaración, se hace ver el compromiso de dignidad de las personas, de mantener sus principios y valores. Entre los principios encontramos el reconocimiento de la dignidad humana, promoción de los Derechos Humanos, de la Justicia Social, del Derecho a la Autodeterminación, así como del Derecho a la Participación, respetar la confidencialidad y la privacidad, tratar a gente como personas, la Integridad Profesional o el uso ético de la tecnología y las redes sociales. Éste último es el que se va a destacar en este apartado.

Tal y como se relata en dicha Declaración, los principios éticos que en ella se recogen se aplican en todas las áreas del Trabajo social, siendo necesario el contacto directo o el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales. Como ejemplo de esto puede ser visto el contacto y asesoramiento entre profesionales a través de distintas fuentes, como el correo electrónico o el uso de las redes. Con el uso de las redes sociales y la tecnología se pueden violar los principios de privacidad y confidencialidad, así aparece el apartado 8.2. de la Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social (International Federation of Social Work, 2019).

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (en adelante FITS), no es contraria en el uso de las redes sociales por los profesionales del Trabajo Social, siempre y cuando no violen o amenacen alguno de los principios éticos de la profesión, como los nombrados anteriormente. Además, al final de este principio ético se refleja que el trabajador social puede obtener información de cualquier modo, siempre y cuando las pruebas que presente sean éticas. Con esta declaración se entiende que las redes sociales sí pueden ser utilizadas como medio de búsqueda de información, siempre y cuando no se alteren los principios básicos, y así, del mismo modo se pueden utilizar para la relación profesional-usuario y entre los mismos profesionales.

Una vez conocida la opinión de la FITS, se debe conocer qué se entiende por problema ético. Según Bilbeny, en *“Ética intercultural”* (Bilbeny, 2004), es aquel problema que se encuentra en una situación relacionada con la capacidad de obrar libremente. Aceptar la existencia de ese problema hace que se pueda comenzar en la búsqueda de soluciones racionales y así, poder evitar los prejuicios y el no raciocinio que pueda llegar a darse en la resolución del mismo.

La ética tiene la capacidad de reflexionar los conflictos morales. Su esencia, en la profesión, es la de solventar el problema de tal modo que no se vea alterado ninguno de los Derechos Humanos, tal y como relatan J. Cazorla y S. Bernal, en *“Ética Aplicada en la Investigación del Trabajo Social: La mirada ética como eje vertebrador de la investigación social”* (Cazorla & Bernal, 2019). En este caso, en la investigación, los principios éticos son el respeto, la vida digna y la autonomía de los usuarios, entre otros. Todo profesional debe conocer que los principios éticos del Trabajo Social son inquebrantables, pero estos no prohíben el uso de las redes sociales en la profesión, ya sea como fuente de investigación o como método de comunicación con otros profesionales de Trabajo Social.

5. Estudio del uso de las redes sociales en la práctica del Trabajo Social

Para poder llevar a cabo los objetivos del presente documento es necesario contrastar la información obtenida, tanto por fuentes primarias como por fuentes secundarias. Aquí es donde intervendrían las encuestas realizadas, así como la entrevista a una de las trabajadoras sociales del Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro. A continuación, se va a pasar a desglosar más detenidamente, tanto la forma de las encuestas como sus respuestas.

5.1. Encuestas y entrevista: Redacción y propósito.

Era de gran interés conocer la opinión de aquellas personas que tienen relación con la profesión del Trabajo Social, tanto la de los profesionales como la de aquellos que se están formando para serlo, los alumnos del Grado de Trabajo Social. Es decir, se realizaron dos encuestas distintas, una para cada sector (profesionales y estudiantes) y una entrevista a una trabajadora social.

Respecto a las encuestas, fueron realizada a través de *Google Forms*, una plataforma *online* que ayuda en la creación de encuestas, así como de los datos que se recaban una vez son contestadas. Ambas encuestas eran similares, ya que con ellas se buscaba obtener la misma información desde distintos puntos de vista. La diferencia más notoria es la pregunta sobre las experiencias que han tenido, en las que han dado uso a las redes sociales para obtener información sobre alguno de los usuarios. Esta pregunta, se les realizaba a las trabajadoras sociales a las que se les encuestaba.

Las encuestas¹ constaban de 5 preguntas cerradas y 1 abierta para los estudiantes, y de 6 preguntas cerradas y 2 abiertas para las profesionales. Hablando de la encuesta para estudiantes se buscaba conocer el centro de estudio y el año que cursan, además de su opinión acerca del uso de las redes sociales como método de búsqueda de información y lo ético que esto sería. En cuanto a la encuesta a profesionales, se buscaba conocer el centro de trabajo y los años que lleva desempeñando la profesión, así como las mismas preguntas que a los estudiantes, pero desde un punto de vista profesional. Además, también se preguntaba si habían hecho uso de las redes con este fin y si podrían contar esa experiencia. Una vez finalizadas las encuestas, como se menciona en el párrafo anterior, *Google Forms* recaba los datos y los facilita en forma de gráficos, los cuales facilitan la visualización de las distintas respuestas en una misma pregunta.

Cuando de la entrevista se trata, decir que esta fue realizada a Alicia Borja, una de las trabajadoras sociales del, ya mencionado, Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro. La entrevista tiene el mismo fin que las encuestas, pero desde una perspectiva más profunda. Añadiendo preguntas en referencia a la veracidad de los datos publicados en las redes. Además de los aspectos positivos y las acciones necesarias para el correcto uso de las redes sociales como fuente de información.

¹ Consultar Anexo 1: Redes Sociales y su vinculación al Trabajo Social. Encuesta para estudiantes; y Anexo 2: Redes Sociales y su vinculación al Trabajo Social. Encuesta para profesionales.

En cuanto a la elección de la entrevistada, se dio por diversos motivos. Alicia Borja, como ya se ha nombrado anteriormente, es una de las 7 trabajadoras sociales del Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro. Es una de las trabajadoras más antiguas que allí trabajan. Ella fue elegida, por ser mi tutora durante el Prácticum de Intervención, y por lo tanto haber vivido junto a ella el caso que hizo que surgiese el presente trabajo.

Por lo tanto, con las encuestas y la entrevista, se busca ampliar la información obtenida de segunda mano. Con ella podemos descubrir las diversas opiniones que se tienen tanto a nivel profesional como a nivel estudiantil, y a su vez, las diferencias que se dan entre los estudiantes y los profesionales.

5.2. Encuestados: Perfiles

Comenzando por la encuesta a estudiantes del Grado de Trabajo Social, cabe decir que fueron un total de 26 encuestados, 1 de primero, 2 de segundo, 10 de tercero, 12 de cuarto y 1 con el título recién obtenido. Estos 26 encuestados realizan sus estudios del Grado en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo en Zaragoza.

Continuando por las encuestas a las profesionales, comentar que la encuesta fue compartida con todas las trabajadoras sociales de los centros comarcales de servicios sociales de la Provincia de Zaragoza, aunque se obtuvo respuesta, principalmente de las trabajadoras sociales de Cariñena, de CEAR Zaragoza, Ribera Alta del Ebro, Campo de Daroca, Bajo Gállego, Ribera Izquierda del Ebro, Campo de Borja, además de dos de ellas que actualmente están en desempleo. En total fueron 21 las encuestadas, comprendidas entre 1 año de desempeño de la profesión y 32 años.

Para el desarrollo del trabajo, y como parte del anonimato que se daba tanto a estudiantes como a profesionales, no se creyó oportuno la obtención de ciertos datos personales, como por ejemplo la edad.

Finalmente, en la entrevista realizada a Alicia Borja, una de las trabajadoras sociales de la Comarca Ribera Alta del Ebro, se encuentra un punto más personal y profundo del uso de las redes sociales en la intervención del trabajo social. Así pues, A. Borja lleva desempeñando la profesión del Trabajo Social desde el 1 de junio de 1989, lleva 30 años dentro del mismo centro, e incluso antes de su conformación, cuando antes de ser Centro Comarcal, era Mancomunidad.

5.3. Utilidad de las redes sociales: Opinión estudiantil y profesional

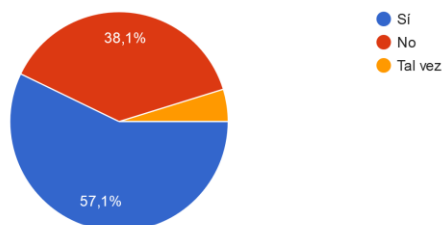
Las redes sociales han revolucionado el mundo, por lo tanto, esto hace que la profesión del Trabajo Social también se vea afectada. A través de las encuestas realizadas, se ven que ambos grupos de encuestados creen, en su mayoría, en la utilidad de las redes sociales como medio de búsqueda de información. Cuando se pregunta a los estudiantes sobre la opinión del uso de las redes sociales para la obtención de información de los usuarios el 84,6% de los encuestados opinan que sí serviría, frente al 15,4% que cree que no o tiene dudas al responder. En su mayoría, los encuestados opinan que el uso de las redes sociales para ampliar la información, además de conocer datos nuevos y facilitar la intervención. Para un mayor contraste de las encuestas de estudiantes, se va a observar la encuesta de un alumno

que cree que las redes sociales no servirían como medio de búsqueda de información, frente a una de aquellos alumnos que opinan que sí. Ambas personas cursan el último año del Grado de Trabajo Social, se diferencian en que una de las dos no cree que las redes sociales sirven como medio de búsqueda de información de los usuarios. A raíz de esta respuesta, dicho alumno cree que no sería práctico su uso, así como lo poco ético que sería su uso. Mientras el alumno que opina que sí que serviría su uso, opina todo lo contrario e incluso añade que esta práctica facilitaría la intervención.

En cuanto a las 21 profesionales encuestadas, el 90,5% cree que las redes sociales sí que servirían como medio de obtención de información de los usuarios, mientras que el 9,5% restante, no tiene posicionamiento, no sabe si sería útil o no. Ciertamente es que las redes sociales, en especial Facebook, Twitter o Instagram, entre otras, pueden ser vistos como medios de almacenamiento de imágenes mayoritariamente, aunque también de fechas relevantes, personas de su entorno y actividades realizadas. Por lo que podría ser tomado como un medio de toma de información, ya que el usuario decide hacer público su perfil, sus relaciones, sus gustos... Así pues, 12 de las 21 profesionales encuestadas, han dado uso de las redes sociales para la ampliación de la información del usuario, siendo 8 las que no lo ha hecho y 1, la que posiblemente sí, pero no lo recuerda. Esto quiere decir que un 57,1% sí lo ha hecho, y por lo tanto nos han contado su experiencia. En esta, no todo ha sido búsqueda y obtención de información, sino también búsqueda de recursos u ofertas de empleo para los usuarios, así como poder poner cara a los mismos, contactar con ellos, u observar distintos signos o conversaciones que contengan agresiones y/o violencia.

¿Ha tenido algún caso en el que haya tenido que emplear las redes sociales para ampliar información acerca del usuario?

21 respuestas

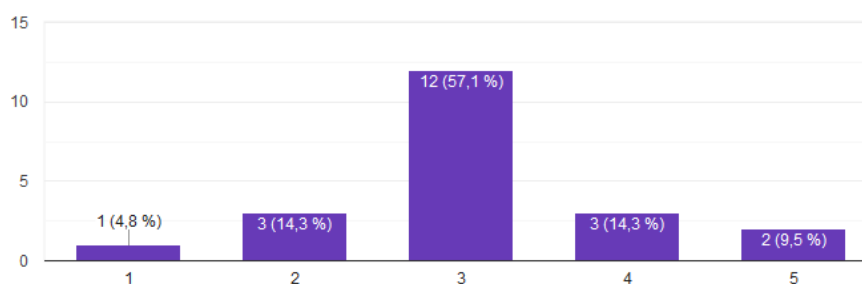


Gráfica 2. Respuesta encuesta profesionales. Caso de uso de redes sociales.

De una forma u otra, las redes sociales pueden ser beneficiosas para la intervención, aunque es muy subjetiva toda la información que ahí se sube. Ésta puede servir para profundizar y confirmar la información ya obtenida, y poder ver mediante comentarios cómo es su forma de relacionarse con su entorno e incluso para contactar con ellos, pero, bajo mi punto de vista debería ser desde un perfil profesional, y que fuese durante el uso laboral, salvo en excepciones de urgencia. En estos casos son, en los que se han usado las redes sociales, según las profesionales encuestadas, pero, a la hora de preguntar si el uso de las redes para ampliar información sería práctico, el 57,1% se posicionó intermedia, y tan solo, por un 9,7% es mayor la franja que va desde el posicionamiento intermedio, hasta los que ven que el uso de las redes sociales es muy práctico para la ampliación de la información del usuario, por lo que están a favor de su uso en la intervención.

¿Qué le parece la idea del uso de las redes sociales para la ampliación de la información del usuario?

21 respuestas



Gráfica 3. Respuesta encuesta profesionales. Uso de las Redes Sociales.

En cuanto a la ética de este uso, la cual también fue preguntada tanto en las encuestas como en la entrevista, será comentada en apartados posteriores junto a lo ya conocido en la Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social y a las opiniones tanto de A. Borja, como de los estudiantes encuestados.

Tanto estudiantes como profesionales apuestan por la utilidad de las redes sociales, a excepción del 11,5% de los estudiantes, que lo niegan y el 9,5% de los profesionales, que no se posicionan. Sin embargo, en la entrevista a Alicia Borja, deja ver la utilidad de las redes sociales, pero solamente en determinados casos. Pone de ejemplo un caso de dependencia en la Tercera Edad, dónde solo serviría el uso de las redes para contactar con los familiares del dependiente, como Alicia ha hecho en alguna ocasión, o para buscar ayudas técnicas, así como comunicarse con la cuidadora.

A. Borja destaca que el uso de las redes sociales en la intervención, cada vez, será mas necesario, pero en la actualidad serviría como mejora y ampliación de la información propia, pudiendo comunicarse con otras profesionales del Trabajo Social y así poder poner en común casos similares y poder mejorar la intervención individualizada de cada usuario. En el Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro, dónde trabaja A. Borja, hacen uso de las redes sociales para la obtención de información. Ese uso ya era conocido por mí, pues juntos buscamos información sobre un nuevo usuario, pero desconocía su uso anterior, por ello una de las preguntas realizadas iba referida a ello. Afirmó que ella personalmente, no había realizado dicha práctica, pero sí que se había informado a través de las educadoras sociales, ya que tienen un perfil exclusivo para mantener contacto con los usuarios.

Además de lo anteriormente nombrado, A. Borja recalca que por ahora sería más necesario un perfil que permita relacionarse con usuarios profesionales, y así, se ampliaría todo un campo de conocimientos, tanto para jóvenes trabajadores sociales, como para las más veteranas, ya que es una profesión que está en una actualización continua. Así es como finalizó la entrevista realizada a A. Borja, la trabajadora social del Centro de Servicios Sociales Comarca Ribera Alta del Ebro. Alicia viene a decirnos que las redes como fuente primaria para la investigación del Trabajo Social, sólo podría ser útil en casos muy puntuales, recalca que, en la actualidad, las redes sociales en la profesión servirían mayoritariamente como comunicación entre profesionales, bien sean de la profesión o bien vinculados a esta misma. Comunicaciones

dónde puedan intercambiarse las distintas experiencias que se hayan tenido, para servir de apoyo a aquellos, que estas aportaciones no las han vivido o para con ayuda de los demás poder fortalecer esa experiencia y por lo tanto su intervención.

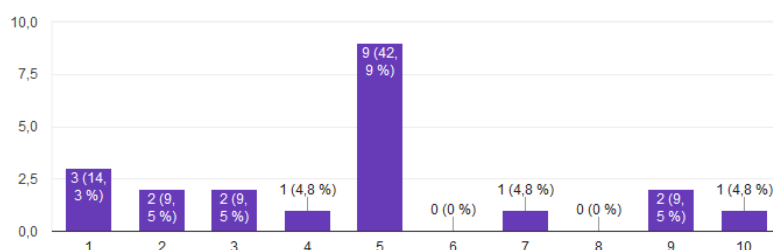
Así pues, los estudiantes creen que el uso de las redes sociales como medio de obtención de información podría ser positivo, a la par que eficaz, un método de ampliación de la información, e incluso podría permitir descubrir alguna información que haya sido ocultada. Por otro lado, las profesionales encuestadas, aun habiendo contestado que creen que sí son útiles las redes a la hora de la obtención de información, comentan que la información puede ser distorsionada, e incluso ser tomada de forma negativa. En esto cabe destacar que las profesionales han podido llegar a contradecirse, ya que en la primera pregunta sí que creen que las redes servirían para la obtención de información acerca del usuario, pero cuando se pregunta sobre como creen que influiría esta práctica, en su mayoría se puede ver que creen que puede afectar de forma negativa. Aun con todo A. Borja, opina que toda información es útil, y que las redes sociales no es la única fuente de información. Además de la información que el usuario aporta, está la que aporta la familia, su entorno, toda información se recoge, por lo que las redes sociales servirían como un medio de contrastación de información. Ninguna información puede ser tomada cómo real hasta no haber sido contrastada.

5.4. La ética del uso de las redes sociales

Al hablar de redes sociales debemos tener en cuenta la privacidad y quién va a poder obtener los datos de los movimientos que se han realizado y quién no. Ya que existen una serie de “huellas digitales” que hacen públicos tus gustos, aficiones o ideales, sin tan siquiera poder evitarlo. No todo usuario de las redes sociales o de internet en general, pueden conocerlo, pero sí que algunos de los movimientos realizados por las redes, son visibles para el resto de los usuarios. Por ello, y en relación al trabajo social, así como a las encuestas y la entrevista a la trabajadora social, surge la pregunta: ¿hasta qué punto, se debería investigar a un usuario, de forma online, para que la ética de la intervención siga presente?

¿En qué medida opina que sería ético el uso de las redes sociales para la búsqueda de información?

21 respuestas



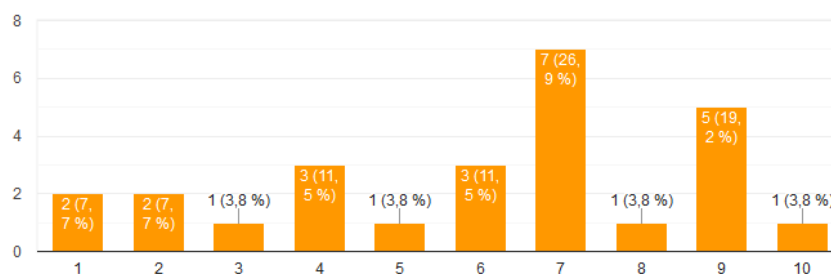
Gráfica 4. Respuesta encuesta a profesionales. Ética del uso de redes sociales.

En las encuestas realizadas, existe una discrepancia a la hora de responder cuán ética sería esta práctica. Por un lado, de los 26 estudiantes encuestados, el 65,2% cree que podría llegar a ser ético, sobrepasando el cinco en una escala de valoración que va del 1 al 10, es decir de nada ético a muy ético. Por el otro lado, el 81% de los 21 profesionales encuestados opina

lo contrario. Aunque 12 de estos profesionales han tenido que hacer uso de las redes para la búsqueda o ampliación de información, opinan que no es una práctica completamente ética. Esta discrepancia, puede ser comprendida como la diferencia existente entre los alumnos inexpertos todavía y aquellas profesionales que ya son veteranas del trabajo social. Aunque en verdad, al analizar las encuestas de los profesionales, la más novel es la que menos ético ve el uso de las redes sociales en la intervención del trabajo social. Cada persona es diferente y tiene unos pensamientos diferentes, pero no es lo que opine cada uno, lo que realmente sea bueno o no, si no que debería ser un importante debate en la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, ya que son los autores de la Declaración Mundial de los Principios Éticos del Trabajo Social.

¿En qué medida opina que sería ético el uso de las redes sociales para la búsqueda de información?

26 respuestas



Gráfica 5. Respuesta encuesta a estudiantes. Ética del uso de redes sociales.

Sorprendentemente en la encuesta realizada a los profesionales el 90,5% de los encuestados se posicionaba a favor de la utilidad de las redes como medio de obtención de información, pero, en cuanto a la parte ética de esta acción, solamente el 19,1% eligió la franja de mayor cercanía a “muy ético”.

En cuanto a la pregunta, realizada a A. Borja, de cuáles son las redes que cree que su utilidad es mayor para la investigación en Trabajo Social, se obtiene como respuesta Facebook e Instagram, pero destaca algo que los demás ven como algo simple, los estados y perfiles de Whatsapp. Ya que son las que mayor auge tienen entre los usuarios de la profesión del trabajo social. Por otro lado, estaría, la ética del uso de las mismas para la obtención de información. Respecto a esto, A. Borja comenta que esta práctica sí es ética. Comenta que, en definitiva, se está colgando una información personal en una red pública, por lo que, si alguien puede entrar, los profesionales también, siempre y cuando la privacidad sea pública. Con ello entramos en un nuevo dilema: la privacidad. Alicia opina que cada vez, las redes serán de mayor utilidad ya que, con el paso del tiempo los usuarios que acudan a los despachos serán demandantes de las redes sociales. Por ello, el tomar información del usuario en sus propias redes sociales, A. Borja lo ve como algo ético. La falta de ética se daría si esa información obtenida se usase en contra del usuario, para desprestigiarlo. En 30 años de desempeño de la profesión, A. Borja, ha aprendido lo ético y lo no ético de la profesión, así como se adapta a las nuevas demandas y recursos del Trabajo Social, como hasta ahora vienen siendo las redes sociales.

6. Conclusiones

En apartados anteriores, se exponía mi opinión positiva respecto a la utilidad y el uso adecuado de las redes sociales para la obtención de información del usuario. En el transcurso de dicho trabajo, se han podido valorar una serie de autores, que junto a la FITS y las opiniones de los encuestados han hecho que esta idea haya sido reforzada, a la vez que apoyada con las respuestas obtenidas en las encuestas.

Al principio de ambas encuestas, tanto estudiantes como profesionales, afirmaron que las redes sociales servirían como medio de búsqueda de información de los usuarios, pero cuando se les pregunta que les parece esta idea para ampliar la información del usuario, los alumnos siguen manteniendo su favor, mientras que los profesionales se muestran más dudosos. A. Borja añade que en las redes sociales cada uno hace público lo que quiere, pero que es una fuente más de obtención de información, es decir no sería una única fuente. Por otro lado, cabe destacar que, en el comienzo de las encuestas, tenía la idea de que una notoria diferencia se iba a dar entre las respuestas de los estudiantes y de los profesionales, pero la diferencia era mínima, y sólo se dió cuando de la ética se trataba. Esto, junto a lo observado en la literatura relacionadas a las redes, se puede afirmar que las redes sociales sirven como una fuente más de información. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) argumenta en su octavo apartado, que las redes sociales pueden ser utilizadas en la relación profesional-usuario, siempre que los principios éticos de dicha profesión no se vean alterados.

No obstante, Arroyo-Vázquez en *“El uso profesional de las redes sociales”* (Arroyo-Vázquez, 2019), plantea la idea de la existencia de un perfil profesional con el que, además de la obtención de información, poder compartir experiencias con otras profesionales, y así poder hacer una mejor intervención. Aunque siempre se comparten datos con las compañeras de trabajo, el hacerlo con profesionales de otras partes de España o del Mundo, podría hacer más sencilla cada intervención con cada uno de los usuarios. Además, en este perfil, deberían seguirse unos ciertos pasos de privacidad, ya que, como A. Borja comentó, los movimientos en las redes dejan rastro y que los seguidores de un usuario vean como los Servicios Sociales ven su perfil, hace que, este esté en riesgo de exclusión social. Por ello surge el miedo nombrado en apartados anteriores. Miedo a que no todos los datos que el usuario de la red cuelga, sean confidenciales. Esto es uno de los aspectos negativos del uso de las redes sociales como medio de búsqueda de información, por un lado, que la búsqueda de esa información deje huella, por lo que habría que buscar a través de un perfil profesional para esta búsqueda, y de tal forma que no deje constancia que son los servicios sociales los que lo están haciendo. Para ello, y con recapitulando lo anterior, el profesional del Trabajo Social podría llegar a tener hasta tres perfiles en una misma red social. Entre estos tres perfiles se encontrarían: el perfil personal, si quisiese tenerlo, el perfil profesional, para un intercambio de experiencias con profesionales, un perfil ficticio a la par que profesional con el que poder obtener la información de los usuarios sin que nadie relacione a los servicios sociales, para así poder evitar la exclusión del usuario.

Por otro lado, no siempre todos los datos obtenidos son verídicos, ya que la falta de privacidad hace que haya usuarios que tengan perfiles con datos alterados o falsos. De todos modos, se debe tener constancia de que esta no es la única fuente de obtención de información, pero sí que es una más, pudiendo servir de apoyo de contrastación e incluso como ampliación de esta información.

Tanto autores, como encuestados estudiantes y profesionales coinciden positivamente en el uso de las redes sociales como medio de búsqueda de información. Ambos grupos creen que es un avance, que con esta práctica puede mejorarse la intervención, bien sea para obtener información o para hacer seguimientos, como los profesionales cuentan en sus experiencias. A. Borja, también está a favor del uso de las redes en la intervención, pues cada vez los usuarios que acuden están más relacionados con las tecnologías, por lo que hacen uso de las redes sociales. Una sola ha sido la diferencia a destacar entre los encuestados y los autores, la ética. Como ya se ha mencionado anteriormente, la ética es la clave para el desarrollo del trabajo social, por ello, los autores dicen que las redes sociales sí pueden ser utilizadas para la intervención, siempre y cuando esta ética no se vea afectada, pero por otro lado los encuestados creían que esta practica era poco ética, por lo que veían poco aconsejable el uso de las redes sociales para buscar información sobre el usuario.

Al principio se comenzaba lanzando el principal objetivo, por el cual se quería conocer el uso adecuado de las redes sociales a la hora de intervenir con las personas. Se puede afirmar que se ha conseguido parcialmente, ya que no se ha podido conocer completamente sobre el uso adecuado. A través de las encuestas y los autores que han escrito sobre este tema, se puede asegurar que el uso de las redes sociales como medio de obtención de información es adecuado, siempre y cuando se tengan en cuenta la Declaración Mundial de los Principios Éticos del Trabajo Social, por la que todo trabajador social debe regirse. Para ello, se ha llegado a la conclusión de que es necesario un perfil profesional sin ninguna característica que lo relacione con los servicios sociales, así como que toda información obtenida sea de uso profesional exclusivo, además de no ser tomada como única y verdadera, sino que sea contrastada con otras informaciones o que esta obtenida sirva de contraste para la que ya se tiene.

Con las encuestas realizadas tanto a estudiantes como a profesionales, así como la entrevista a Alicia Borja, no queda especificado si el uso de las redes sociales sería o no, adecuado para la búsqueda de información del usuario. No se sabría si esa información es la correcta o no, pero sí que podría servir para corroborar la que nos da verbalmente, así como acercarse a otro tipo de usuarios, más reacios a entrar a los despachos por temor a ser visto, y por lo tanto encasillado. Con un estudio más específico, con su posterior debate podría llegar a establecerse el uso de esta práctica de forma que no se vulnerasen derechos o que lo obtenido pueda ser fiable.

Así pues, y en consecución de todo lo anterior, personalmente creo que se puede confirmar el uso de las redes sociales como medio de obtención de información, ya que cumple los requisitos adecuados siempre y cuando se le de el mismo uso. Tanto autores, como encuestados, ven en las redes sociales virtuales una nueva práctica por la que se amplían las vías de obtención y corroboración de información. Con ella, no solo se puede obtener mayor información sobre los usuarios, sino también contactar con otros profesionales y poner en común casos, para así poder llevar a cabo una mejor intervención de cada usuario. Así pues, y

como aspecto positivo, no solo se han cumplido los objetivos, sino que la hipótesis de la que se partía se ha visto corroborada, y, por lo tanto, las redes sociales sí que sirven como medio de búsqueda y obtención de información de los usuarios del Trabajo Social.

Bibliografía

- Alonso, D. (18 de 5 de 2019). *Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://eprints.ucm.es/36975/>
- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S. A.
- Andrada, A. (2017). *Nuevas tecnologías de la información y la conectividad/ NTICx: dispositivos, saberes y prácticas*. Buenos Aires: Maiupe.
- Arriazu Muñoz, R., & Fernandez-Pacheco Sáez, J. (18 de 07 de 2019). *Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes*. Obtenido de Cuadernos de Trabajo Social: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41665>
- Arroyo-Vázquez, N. (20 de julio de 2019). *El uso profesional de las redes sociales*. Obtenido de Anuario ThinkEPI: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/32011/17008>
- Bilbeny, N. (2004). *ética intercultural*. Barcelona: Ariel.
- Cazorla, J., & Bernal, S. (20 de 08 de 2019). *Ética Aplicada en la Investigación del Trabajo Social: La mirada ética como eje vertebrador de la investigación social*. Obtenido de Editorial Universidad de Granada: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/2508>
- Del Fresno, M., & López, A. (30 de 5 de 2019). *Trabajo Social, nuevas tecnologías y redes sociales: nuevas herramientas para la práctica profesional en el siglo XXI*. Obtenido de Servicios Sociales y Política Social: <http://www.serviciosocialesypoliticasocial.com/trabajo-social-nuevas-tecnologias-y-redes-sociales-nuevas-herramientas-para-la-practica-profesional-en-el-siglo-xxi>
- Escartín, M. (1992). *Manual de Trabajo Social*. Alicante: Gvaclara.
- Ezequiel, & Ander-Egg. (1984). *¿Qué es el Trabajo Social?* Buenos Aires: Humanitas.
- Flores, J., Morán, J., & Rodríguez, J. (2009). La Redes Sociales. *Universidad de San Martín de Porres*, 1-15.
- IASSW AIETS. (02 de 08 de 2019). *Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social*. Obtenido de IASSW-AIETS: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Spanish-Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles.pdf>
- International Federation of Social Work. (03 de 08 de 2019). *Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social*. Obtenido de IFSW: <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>
- National Institute For Social Work. (1992). *Trabajadores sociales: su papel y cometidos*. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.

- Pérez Latre, F. (2010). Las nuevas redes sociales ¿moda o revolución? *Nuestro Tiempo*, (52-61). Obtenido de Universidad de Navarra.
- Perlman, H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado*. Madrid: Ediciones Rialp, S. A.
- Santás, J. (28 de 5 de 2019). *Intervención social: el reto de las TIC en el trabajo social*. Obtenido de Pasión por el Trabajo Social:
<https://eventos.uco.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>

Anexos

1. Redes Sociales y su vinculación al Trabajo Social. Encuesta para estudiantes.

Hola, soy un alumno de 4º curso del Trabajo Social. Esta encuesta forma parte del Trabajo Final de Grado, en el que intento comprobar la utilidad que podrían llegar a tener las redes sociales virtuales a la hora de intervención con el usuario, principalmente como método de obtención de información de los mismos.

Para la elección de este tema, quise basarme en una experiencia propia que tuve durante el periodo de prácticas.

Es una encuesta totalmente anónima que se contesta en 5 minutos, está dedicada a aquellos estudiantes de Trabajo Social. Además, dar respuesta a esta encuesta, será de gran ayuda para el desarrollo del TFG.

Gracias de antemano.

- Centro dónde desempeña su formación
- Año en el que cursa su formación
 - 1º
 - 2º
 - 3º
 - 4º
 - Otro...
- ¿Crees que servirían las redes sociales como medio de búsqueda de información de los usuarios?
 - Sí
 - No
 - NS/NC
- ¿Qué le parece la idea del uso de las redes sociales para la ampliación de la información del usuario?

Nada práctico - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - Muy práctico

- ¿En qué medida opina que sería ético el uso de las redes sociales para la búsqueda de información?

Nada - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - Mucho

- ¿Cómo cree que influiría este nuevo método de búsqueda de información una vez estés en pleno desempeño de la profesión?

¡Gracias!

2. Redes Sociales y su vinculación al Trabajo Social. Encuesta para profesionales.

Hola, soy un alumno de 4º curso del Trabajo Social. Esta encuesta forma parte del Trabajo Final de Grado, en el que intento comprobar la utilidad que podrían llegar a tener las redes sociales virtuales a la hora de intervención con el usuario, principalmente como método de obtención de información de los mismos.

Para la elección de este tema, quise basarme en una experiencia propia que tuve durante el periodo de prácticas.

Es una encuesta totalmente anónima que se contesta en 5 minutos, está dedicada a aquellos trabajadores sociales que están en desempeño de la profesión. Además, dar respuesta a esta encuesta, será de gran ayuda para el desarrollo del TFG.

Gracias de antemano.

- Centro dónde desempeña su profesión
- Tiempo que lleva desempeñando su profesión
- ¿Cree que servirían las redes sociales como medio de búsqueda de información de los usuarios?
 - Sí
 - No
 - NS/NC
- ¿Ha tenido algún caso en el que haya que emplear las redes sociales para ampliar información acerca del usuario?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
- Si ha contestado que sí, ¿podría contarnos su experiencia?

- ¿Qué le parece la idea del uso de las redes sociales para la ampliación de la información del usuario?

- De 1 a 5, siendo 1 Nada práctico y 5 Muy práctico

- ¿En qué medida opina que sería ético el uso de las redes sociales para la búsqueda de información?

Nada - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - Mucho

- ¿Cómo cree que influiría este nuevo método de búsqueda de información para intervenciones futuras?

¡Gracias!

3. Transcripción de la entrevista a la trabajadora social del Centro Comarcal de Servicios Sociales Ribera Alta del Ebro

+ ¿Cuántos años lleva desempeñando la profesión del Trabajo Social

- 30 años, desde el 1 de junio del 89

+ Durante mi periodo de prácticas, contigo como tutora, se dio un caso en el que las redes sociales nos ayudaron a conocer al usuario un poco más, ¿había utilizado esta práctica con anterioridad?

- Yo directamente no, sí que las educadoras, me han conseguido información de determinados..., sobre todo gente joven. (...) Pero yo no lo había utilizado.

+ ¿Y después?

- Sí, sí que lo he utilizado, sobre todo con familias nuevas que vienen al despacho, que no las conocía anteriormente.

+ Bien, ¿crees que sirven las redes sociales como medio de búsqueda de información?

- En determinados casos, sí. Porque sí que te da una idea de cómo puede ser una persona, e incluso de otros problemas que ellos no verbalizan.

+ ¿Qué redes son las que más crees que pueden servir para ello?

- Bueno pues totalmente el Facebook, eh... Instagram, y luego parece una tontería, pero los perfiles que se pone la gente de Whatsapp, en los estados.

+ ¿Crees que sería ético su uso?

- Sí, al final si son..., si tu utilizas una red pública, todo el mundo puede acceder, con que nosotros como profesionales también. Siempre y cuando sea público claro. Lo que no sería ético sería meternos en...

+ El privado

- El privado, sí

+ Pero, siempre en el privado no te deja entrar.

- Claro

+ Ehhh, este uso para prácticas futuras, ¿qué opinas sobre él?

- Pues que cada vez, me imagino que será más útil, porque cada vez la gente que va a venir a los despachos, va a ser usuarios de..., de redes sociales y se están comunicando por redes. Con lo cual, e incluso nosotros que somos, bueno yo en concreto, que soy mayor y que tampoco estoy tan habituada a colgar cosas en redes o a manejarlas redes como... comunicarnos a través de redes, vamos a tener que aprender porque la gente que vengan nueva, osea gente joven, es su forma de comunicación, a través de las redes sociales.

+ Ehhh, ¿cómo crees que sería necesario su desempeño? ¿se podría llevar a cab... ósea meterte en las redes sociales para investigar, en cualquier caso, solamente en casos de urgencia...?

- A ver, si yo pongo algo público en las redes, todo el mundo puede acceder, con lo cual, si yo estoy trabajando con una persona y quiero saber cosas de ellas, lo puedo utilizar siempre, porque ella lo está haciendo público, con lo cual yo soy una persona más que accede a sus datos. (...) Lo que no sería, a ver. Esto, la información. Nosotros a lo largo del trabajo, recopilamos información, que... ósea somos profesionales, lo que no vamos a hacer es aprovecharnos en su contra de esa información. Somos profesionales, por lo que vamos utilizar esa información para ayudar a la persona. (...) Vale, lo que no sería ético sería utilizar esa información para machacarlos, pero para ayudar a esa persona sí.

+ Y... ¿cómo podrías corroborar que es cierto, eso que pone en las redes sociales... y que no está poniendo información falsa sobre ella... o él?

- A ver, porque nosotros cuando trabajamos con una familia, no solo utilizamos un canal de información, utilizamos más. La propia familia, el propio usuario, lo que te dice, el entorno... y eso iba a ser una cosa más, si no coincide con la información. Yo creo que no podemos utilizar eso como palabra, como ley, ni como palabra, pero igual que cuando viene un vecino a darte una información de una familia, lo pones en cuarentena hasta que lo contrastas.

+ Y ¿crees que para ello debería existir un perfil falso? Osea falso, perdón, profesional

- Puede que sí

+ Para poder hacer, osea, estar de amigos en seguidores, para poder investigar un poco más...

- Claro, yo creo que, a lo mejor sí, sí que sería lo..., eso sí que sería lo ético de alguna forma. El acceder a esos datos como un perfil de servicios sociales ¿no? Ya has

accedido a esos datos, lo que pasa que también si eso queda registrado: que los servicios sociales han accedido a tu perfil, también le estas... dando la información a otras personas que a lo mejor no deberías. (...) ¿Por qué? Porque los servicios sociales entran en tu perfil...

+ Un perfil profesional, pero que no sea exactamente el de los servicios sociales, el tuyo, por ejemplo, pero que solamente lo uses en tu horario laboral. Dos perfiles

- Las educadoras, de hecho, las educadoras tienen un perfil para el trabajo, que es a través de lo que hemos investigado. En el Facebook, las educadoras, tienen un perfil que es del trabajo. Crearon un Facebook del trabajo en el que no hay datos de los servicios sociales ni personales, es un Facebook con unos datos inventados, porque claro, así tampoco estas dando pistas a las otras personas de quien entre. Pero al final es un poco el juego al que juega la sociedad hoy en día.

+ Porque además esto sería bueno para las personas que no se atreven a acercarse a los servicios sociales, por miedo a que dirán o que pensarán de esa persona. El mantener contacto con el profesional y su perfil por las redes, sin que nadie sepa...

- Claro, a ver, a eso me refiero con lo de tener un perfil de servicios sociales o que la gente pudiera identificar como servicios sociales, porque a ver nosotros, el que una persona sea usuaria de servicios sociales con determinados problemas... ósea a ver si por ejemplo es una persona dependiente, dependiente es un problema que está bien visto bien visto y bien valorado... ósea no es peyorativo, pero por ejemplo un problema de alcoholismo es... eeee. Esta mal visto en la sociedad y mal considerado. Con lo cual que una persona con alcoholismo, se relacione con servicios sociales, ya es incrementar el rechazo social, o puede ser ¿no? Que incrementes el rechazo social o su propia valoración. Con lo cual no me parecería... a ver... no sé, pero un Facebook que se identificara Servicios Sociales de la Comarca que estuviera viendo mis datos, es extraño. No sé cómo se podría solventarlo.

+ Habría que buscar un perfil que no deje a la vista que son servicios sociales.

- Claro, si que le puedes decir a la persona, 'oye que miraré en el Facebook', pero que deje rastro como que somos los servicios sociales los que estamos mirando en el Facebook de esa persona... no.

+ Vale

- No sé si me entiendes... lo que quiero decir, ósea que si por ejemplo tus amigos están viendo que yo... que servicios sociales esta viendo tu Facebook te van a decir 'oye y tú, los servicios sociales...' me entiendes, o por ejemplo una maltratada o un maltratador.

+ Pues bien, yo creo que ya está todo.

- También es cierto que, que el rastrear las redes sociales de una persona, me imagino que cada vez se hará más por el tipo de sociedad que estamos montando. Pero hoy en día lo veo necesario en contados casos o en determinadas problemáticas. De normal no, una intervención con una persona con dependencia, las redes sociales no tienen

mucho que ver. Pero en esos casos las redes sociales sí que vienen muy bien para la comunicación, como el tema de la soledad, y viene muy bien entre cuidadores por intercambio de apoyos: yo estoy trabajando así, yo de esta manera...

+ Que eso también puede servir entre los trabajadores sociales.

- Sí y eso, a ver igual que miramos en, a ver, yo cuando hay un determinado problema con una persona dependiente, si que miro el Google como 'pijamas para personas con incontinencia' y estoy pensando una consulta que le hice a una señora, y descubrimos una serie de ayudas técnicas para ese problema. Pues vendría muy bien una red en el que 'oye tengo este problema, ¿cómo lo habéis solucionado?'

+ Ósea que verías mas factible el uso de las redes entre profesionales...

- O entre mediadores una plataforma que pudiésemos comentar, poner en contacto gente con la misma problemática que quieran participar.

+ Ves más factible eso que el tener el perfil para investigar

- Es que el perfil para investigar son casos muy concretitos ¿sabes? En el que se está haciendo una intervención familiar, o en el que tu estas sospechando problemas que no te están contando. Son casos muy concretos en los que la intervención es muy concreta, no, no... yo que se, un 5% de los casos seria investigación y un 95% seria información.

+ Entre... sí. Bueno pues ya está, muchas gracias. Has visto que era cortica.

- Muy bien muy bien.