



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Trabajo Social y las Tecnologías de la Información y la
Comunicación (TIC): *WhatsApp* como herramienta de
intervención en Cruz Roja Zaragoza

Social Work and Technology of Information and
Communication (TIC): *WhatsApp* as a tool for intervention in
Cruz Roja Zaragoza

Autores

Ana Carrasco Bretos

Beatriz Ferrer Peiró

Director

M^a José Gómez Poyato

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2019

RESUMEN

El presente trabajo recoge la evolución del Trabajo Social y las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Así como, el análisis de las diferentes perspectivas obtenidas a través de las entrevistas y encuestas, realizadas a profesionales de Cruz Roja Zaragoza sobre el uso de las TIC en su entorno laboral y la posibilidad de incorporar la aplicación de *WhatsApp* como herramienta de intervención mediante un Manual de Buenas Prácticas que sirva como guía de las actuaciones a realizar con los usuarios, voluntarios y otros trabajadores.

Esta investigación finaliza con la propuesta de dicho Manual y la conveniencia de llevarlo a la praxis.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), Trabajo Social, Cruz Roja Española en Zaragoza, Manual de Buenas Prácticas, intervención.

ABSTRACT

The actual work collects the evolution of social work and the Technology of Information and Communication. As well as, an analysis of different perspectives obtained through the interviews and polls, made to the professionals from Cruz Roja about the use of TIC in their working environment and the possibility of incorporation with *WhatsApp* as a tool of intervention through a Good Manual Practice which serve as a guide of actions to realize with the users, volunteers and other workers.

This investigation is finished with a proposal of Manual said and the relevance to take it to the practice.

Key Words: Technology of Information and Communication (TIC), Social Work, Cruz Roja Española in Zaragoza, Good Manual Practice, intervention.

AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría agradecer a aquellas personas que han sido imprescindibles en la creación de nuestro Trabajo de Fin de Grado, sin las cuales habría sido mucho más complicada su elaboración.

En primer lugar, agradecer a nuestra tutora que nos ha guiado y asesorado desde el primer momento, tanto en la elección del tema, como en el desarrollo del trabajo. Además de mostrar interés y preocupación por cada paso que dábamos y problema que encontrábamos, poniendo soluciones y buscando la mejor forma de avanzar hacia nuestros objetivos.

También agradecer a los profesionales de Cruz Roja Zaragoza por su participación y disponibilidad a la hora de realizarles los cuestionarios y entrevistas. Y por ayudarnos a la realización de la investigación, ya que ellos mismos nos han hecho conocer cuales son las necesidades reales en relación a nuestro objeto de estudio, facilitándonos la creación de nuestra herramienta vinculada al Trabajo Social y las tecnologías.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
1. INTRODUCCIÓN	7
2. DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. Objetivos.....	8
2.2. Metodología	8
3. MARCO LEGISLATIVO Y TEÓRICO.....	10
3.1. Marco legislativo	10
3.2. Marco teórico	13
3.2.1. Nacimiento y evolución del Trabajo Social: Gran Bretaña, Estados Unidos y España.	13
3.2.2. Evolución de las tecnologías.....	15
3.2.3. <i>WhatsApp</i>	16
3.2.4. El Trabajo Social y las TIC.....	17
3.2.5. Cruz Roja	18
4. ANÁLISIS DEL CONTENIDO.....	22
4.1. Análisis cuantitativo.....	22
4.2. Análisis cualitativo	25
5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE LA APLICACIÓN DE <i>WHATSAPP</i>	30
5.1. Herramientas <i>WhatsApp</i>	30
5.2. Manual para los profesionales.	32
5.2.1. Teléfono de empresa.....	32
5.2.2. Limitar los horarios de uso.	32
5.2.3. Contenido de los mensajes de <i>WhatsApp</i>	33
5.2.4. Uso de los grupos de <i>WhatsApp</i>	34
5.2.5. Recomendaciones.....	34
5.2.5.1. Perfil de <i>WhatsApp</i> del trabajador social.....	34
5.3. Pautas dirigidas a los usuarios.....	35
6. CONCLUSIONES Y VALORACIÓN	36
BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXOS.....	I
Anexo I: Cuestionario a profesionales de Cruz Roja.....	I
Anexo II. Entrevista a trabajadores sociales Cruz Roja.....	III
Anexo III. Consentimiento informado	IV

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Capacidad de uso de aparatos electrónicos.....	22
Ilustración 2. Capacidad de uso de Smartphones	22
Ilustración 3. Inicio del uso de las TIC.....	23
Ilustración 4. Importancia del uso de las TIC.....	23
Ilustración 5. Avance tecnológico de la entidad.....	23
Ilustración 6. Las TIC como herramienta de intervención.....	24
Ilustración 7. Trabajo Social electrónico.....	24
Ilustración 8. DAFO.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadoras Sociales	25
Tabla 2. Voluntarios.....	26
Tabla 3. Personal Administrativo.....	26
Tabla 4. Profesionales de la acción social.....	27

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad se ha visto inmersa en un periodo de cambios continuos, económicos, sociales y tecnológicos que la han configurado tal y como la conocemos actualmente. El cambio tecnológico ha producido una transformación en la forma de pensar, actuar y comunicar a nivel laboral, ya que las tecnologías se han incorporado como un elemento fundamental en profesiones en las que en un principio su uso no era esencial para su desarrollo.

El Trabajo Social se ha relacionado siempre con la interacción cara a cara, compartiendo el mismo espacio físico con el usuario. La necesidad de esta investigación surge de la idea de cambiar esa concepción, introduciendo las tecnologías como una herramienta complementaria, que ayuden a agilizar el trabajo, mejorar la comunicación con otros profesionales y crear una red de apoyo usuario/trabajador social, a través de la cual el usuario se sienta acompañado por el profesional sin la necesidad de que esté presente.

Se pretende conocer la necesidad y predisposición de los profesionales de Cruz Roja Zaragoza para incorporar el uso del *WhatsApp* como herramienta de trabajo diario, facilitando su intervención a través de la aplicación del Manual de Buenas Prácticas como guía y normativa de su actividad laboral.

El documento constará de una primera parte en la que se mencionará la legislación relacionada con el uso de las tecnologías, tanto a nivel internacional como nacional, así como la evolución del Trabajo Social y las tecnologías basada en fuentes secundarias.

Una segunda parte, en la que se obtendrá información a través de fuentes primarias, realizando diversas entrevistas y cuestionarios para conocer las diferentes perspectivas de trabajadores sociales, personal administrativo, profesionales de la acción social y voluntarios de Cruz Roja Zaragoza, para su posterior análisis cuantitativo, a través de una representación gráfica y, cualitativo mediante la elaboración de tablas descriptivas y comparativas de los datos e información proporcionados por los participantes de la entidad. También se realizará un DAFO en el que se mostrarán las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que reflejan los profesionales respecto al uso de las TIC en el desarrollo de su trabajo.

La tercera parte, consistirá en la creación de un Manual de Buenas Prácticas sobre el uso del *WhatsApp* como herramienta de trabajo para los profesionales de Cruz Roja Zaragoza, basándose en una serie de pautas que guíen la práctica de estos profesionales a la hora de intervenir con los usuarios, asegurando un uso correcto de esta herramienta. Estará dividido en dos secciones, la primera que servirá al profesional de preparación para el uso del *WhatsApp* respecto a las funciones que ofrece. Y la segunda, en la que se marcarán las pautas básicas para que el profesional se comunique y actúe de forma adecuada con los usuarios, profesionales y voluntarios con los que interacciona.

2. DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivos

Objetivo general:

Conocer cómo los profesionales utilizan la tecnología en Cruz Roja en Zaragoza para su praxis y cómo mejorar su uso.

Objetivos específicos:

1. Conocer el uso de las tecnologías en el trabajo desempeñado por los trabajadores sociales de Cruz Roja Zaragoza.
2. Proponer el uso de la aplicación *WhatsApp* para mejorar la eficiencia y eficacia en el seguimiento de los usuarios a través de la realización de un Manual de Buenas Prácticas.

2.2. Metodología

La metodología 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. En las Ciencias Sociales, se pueden llevar a cabo dos tipos de investigación a nivel metodológico, la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa. (Corbetta, 2007)

La investigación cuantitativa parte de conceptos y teorías ya existentes, a partir de las cuales se establecerán una serie de hipótesis que se refutarán o verificarán tras haber contrastado los datos analizados con la realidad. Se trata de un enfoque estructurado y objetivo en el que el contacto entre el investigador y el sujeto a estudiar es nulo, y se tiene una visión estática de la realidad social. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Mientras que la investigación cualitativa, por su parte, produce datos descriptivos a través de la conducta observable y de las propias palabras de los investigados. (López y Sandoval, 2016) Por lo que, permite la participación de las personas en la investigación como sujetos activos, y no pasivos como ocurre en la investigación cuantitativa. (Boeije, 2010)

Para la investigación se ha creído conveniente aplicar la combinación metodológica. Esta consiste en el uso de un método, en este caso cuantitativo, como precedente a la realización de un método cualitativo, de forma que uno se integra dentro del otro. (Okuda y Gómez-Restrepo, 2005)

Como técnica de recopilación de datos cuantitativos, se utilizó la encuesta, técnica que tiene como objetivo la compilación de información a través del cuestionario, instrumento dotado de preguntas y respuestas cerradas y estandarizadas a las que los sujetos de estudio deberán responder. El cuestionario realizado en esta investigación está constituido por tres bloques con un total de 18 preguntas estructuradas y semiestructuradas dirigidos al conocimiento sobre las TIC, el uso de las TIC en el entorno laboral y el uso de las TIC en la intervención social. Este cuestionario ha sido elaborado únicamente por trabajadores sociales de Cruz Roja Zaragoza. Mientras que, como técnica cualitativa se usó la entrevista semiestructurada. La entrevista se puede definir como un encuentro cara a cara entre el investigador y los sujetos seleccionados,

con la finalidad de obtener información relevante y comprender las perspectivas de los informantes sobre su propia vida y experiencias. En esta investigación se utilizó una entrevista semiestructurada con un total de 14 preguntas acerca del uso de la aplicación de *WhatsApp* en su vida diaria y entorno laboral, y la predisposición a incorporar en su trabajo un Manual de Buenas Prácticas sobre la aplicación de *WhatsApp*. Esta entrevista fue realizada por diferentes profesionales de Cruz Roja Zaragoza. (Corbetta, 2007) (Consultar Anexo I y II)

3. MARCO LEGISLATIVO Y TEÓRICO

3.1. Marco legislativo

La protección de datos es un elemento fundamental en la transmisión de información, por ello se considera esencial para el uso de la aplicación *WhatsApp* como herramienta de difusión y comunicación, tener presente aquellas leyes internacionales y nacionales, que regulan y guían los procesos de propagación, almacenamiento y uso de los datos personales.

Constitución Española

La Constitución Española, en su artículo 20 defiende la libertad de expresión a través de la palabra, el escrito u otro medio, así como el comunicar o recibir libremente información veraz a través de cualquier medio de comunicación.

Determina que la ley regulará la organización y el control de los medios de comunicación que dependan del Estado o de cualquier otro medio público. Todas estas libertades respetarán el derecho al honor, la intimidad, la imagen y la protección de la juventud y la infancia.

Y en su artículo 44 establece que los poderes públicos velarán por el acceso a la cultura y promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica. (Constitución Española 1978)

Ley de protección de datos europea y española.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) establecen las normas relacionadas con la protección de datos de las personas y el uso de sus datos personales y su circulación.

Ambas normativas regulan el uso y tratamiento total o parcial de los datos de aquellas personas que forman parte de la Unión Europea (UE) y/o que residen en ella, independientemente de que el tratamiento de los datos se lleve a cabo en la UE. Se excluyen de estas leyes, los datos de personas fallecidas, los sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas y aquellos a los que no se les pueda aplicar el Reglamento UE 2016/679 los cuales se regirán por lo establecido en su legislación específica.

Todos estos datos serán tratados de manera legal, leal y transparente, y serán recogidos con unos fines determinados y nunca en contra de los mismos. Deberán ser exactos y si fuera necesario actualizados. Se mantendrán únicamente el tiempo necesario para identificar a los interesados y así conseguir los fines determinados. Y se utilizarán las medidas técnicas necesarias para su protección contra el tratamiento no autorizado y contra su pérdida, destrucción o daño.

Para el tratamiento y uso de estos datos, en uno o varios ámbitos, es necesaria la autorización y consentimiento del afectado, a través de una declaración o una acción afirmativa. No se podrán usar esos datos para finalidades que no consten en esa declaración.

En relación a los menores de edad, su consentimiento se tomará como válido a partir de los 14 años, en edades menores deberán ser sus tutores los que den el consentimiento.

Existen una categoría de datos cuyo tratamiento debe ser especial con el fin de evitar situaciones discriminatorias, quedando prohibido el tratamiento de datos personales que reflejen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las ideas religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical. Tampoco se podrá tratar información en relación a datos genéticos o biométricos que puedan identificar a una persona física, o datos relativos a la salud, vida sexual u orientación sexual.

El interesado debe conocer en todo momento cuáles son sus derechos, por ello es obligatorio informar al afectado sobre ellos. El interesado tiene derecho de:

- Acceso: derecho a conocer cuáles son los fines del tratamiento, el tipo de datos que se tratan, los destinatarios a los que se los comunican, el plazo en el que se van a conservar esos datos, el derecho a poder rectificar, limitar u oponerse a ese tratamiento y a presentar una reclamación.
- Rectificación: tendrá derecho a rectificar aquellos datos que no sean exactos y a completar los que estén incompletos
- Supresión: tendrá derecho a suprimir los datos cuando ya no sean necesarios para los fines recogidos, cuando el interesado retire su consentimiento, cuando se oponga al tratamiento de los datos, cuando estos hayan sido usados ilícitamente, cuando deban suprimirse por ley o cuando estos datos provengan de menores de 16 años en el caso de que sus padres no hayan aprobado ese tratamiento de datos.
- Limitación del tratamiento: se limitarán en el caso de que el interesado objete la exactitud de sus datos durante el plazo donde el responsable puede modificarlos y en el caso donde el responsable ya no necesita los datos, pero sí el afectado para formular, ejercer o defender reclamaciones. Y de oposición cuando se usen datos personales para el interés público, para la satisfacción de los intereses de un tercero, siempre que sobre esos intereses no prevalezcan los del interesado y en particular, cuando se trata de menores o se produzcan efectos jurídicos en él.

El encargado del tratamiento de los datos podrá limitar las obligaciones y derechos establecidos previamente siempre y cuando estos respeten los derechos y libertades fundamentales y salvaguarden la seguridad del estado y la pública, la defensa, el interés público y general de la UE o de un estado miembro, los procedimientos judiciales o la protección del interesado entre otros. Deben determinar las medidas técnicas y organizativas de los mismos, siempre teniendo en cuenta los riesgos que acarrea su uso en relación a la protección de los derechos de estos usuarios. Cada responsable deberá llevar un registro de las actividades de tratamiento que ha ido efectuando.

La Agencia Española de Protección de Datos es una autoridad administrativa independiente de ámbito estatal, con personalidad jurídica y plena capacidad pública y privada, que actúa con independencia de los poderes públicos en el ejercicio de sus funciones. Ejercerá como representante de las autoridades de protección de datos del Reino de España en el Comité Europeo de Protección de Datos. Corresponde a esta supervisar la aplicación de esta ley orgánica y del Reglamento (UE) 2016/679: promover la sensibilización y comprensión de los riesgos, normas, garantías y derechos en relación con el tratamiento; asesorar, al Parlamento nacional, al Gobierno y a otras instituciones y organismos sobre las medidas legislativas y administrativas relativas a la protección de los derechos y libertades de las personas físicas; llevar a cabo

investigaciones sobre la aplicación del presente Reglamento, basándose en información recibida de otras autoridades de control u otras autoridades públicas; hacer un seguimiento de cambios relacionados con la protección de datos personales; llevar registros internos de las infracciones del presente Reglamento y de las medidas adoptadas. Así como las potestades previstas: llevar a cabo investigaciones en forma de auditorías de protección de datos; realizar una revisión de las certificaciones expedidas; notificar de las presuntas infracciones; obtener del responsable y del encargado del tratamiento el acceso a todos los datos personales y a toda la información necesaria para el ejercicio de sus funciones, etc.

Se establece que los usuarios tienen derecho a la neutralidad de Internet, es decir, todas las personas tienen derecho a acceder a 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. En caso de los menores de edad, serán los padres, madres o tutores, los encargados de asegurar que los menores hagan un uso adecuado de los dispositivos digitales. En caso de que no sea así, intervendrá el Ministerio Fiscal.

Los trabajadores y los empleados públicos tienen derecho a la intimidad y al uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral. El empleador podrá acceder a esos contenidos para controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales de los trabajadores, además establecerán los criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando su intimidad de acuerdo con sus derechos. Tendrán derecho también a la desconexión digital para garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad.

Ley 14/2011, de 1 de junio, de la ciencia, la tecnología y la innovación (modificación del 7 de octubre de 2017).

España avanza en el desarrollo de competencias en el ámbito de la tecnología, necesarias para crear una sociedad donde la innovación, la ciencia y la tecnología actúen de forma cohesionada.

Existen 5 situaciones que distinguen el actual contexto del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación, del anterior creado en 1986:

- El desarrollo de las competencias de las Comunidades Autónomas en materia de investigación científica, técnica e innovación.
- Existencia de mecanismo de coordinación entre las Administraciones Públicas del estado, para facilitar que España colabore en la construcción del Espacio Europeo de Investigación y de conocimiento.
- Conseguir que la Agencia Estatal de Investigación sea más eficiente y flexible, pero igual de transparente, incorporando las mejores prácticas en materia de fomento y evaluación de la investigación científica y técnica.
- La comunidad científica española es mucho mayor que en 1986, aunque debe de incorporar criterios de apertura y movilidad en el ámbito científico internacional.

- Es necesario impulsar un cambio apostando por la investigación y la innovación para poder conseguir una economía que permita garantizar un crecimiento más equilibrado, sostenible y diversificado.

Busca conseguir que se fomente la investigación técnica y científica en todos los ámbitos para crear una sociedad competente, basada en el conocimiento y que potencie la colaboración de los agentes del Sistema Español de Ciencia, Tecnología e Innovación, y la cultura científica, tecnológica e innovadora. Para la consecución de estos objetivos se crea una serie de organismos como el Consejo de Política Científica, tecnológica y de innovación, el Consejo Asesor de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Sistema de Información sobre Ciencia, tecnología e Innovación.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Nacimiento y evolución del Trabajo Social: Gran Bretaña, Estados Unidos y España.

La práctica del Trabajo Social a lo largo de los siglos ha experimentado grandes cambios que han ido configurándolo como hoy lo conocemos.

Comienza en Inglaterra, país marcado por una fuerte industrialización generadora de condiciones insalubres, pobreza, miseria y enfermedad para una clase trabajadora que se encontraba hacinada en barrios obreros. Hacia el año 1802, se establecieron normas que regulaban las condiciones de trabajo, se mejoró la higiene pública con el nacimiento de la enfermería y de las *Lady Almoners*¹, y se mejoraron las viviendas a través del movimiento de los *Settlement houses*. Son los primeros antecedentes al Trabajo Social que, comenzó como un sistema de asistencia a los pobres por parte de voluntarios que, crearon poco a poco, una estructura que guiaba sus prácticas, consolidándose como un esquema a seguir. En 1832, la ideología política cambió, con la finalidad de lograr el bienestar del mayor número de individuos dentro de la sociedad². El papel de las mujeres fue fundamental ya que establecieron los primeros peldaños hacia profesiones como la enfermería o el Trabajo Social. Cabe destacar que, a finales del siglo XIX, más de 20.000 mujeres asalariadas y medio millón de voluntarias trabajaban a favor de los desarraigados, en principio con un espíritu voluntario, pero a finales de siglo con un espíritu profesional, de organización y disciplina empresarial. (Miranda, 2010)

En Estados Unidos (cuna del Trabajo Social moderno), destacamos dos figuras fundamentales para el Trabajo social: Mary Ellen Richmond y Laura Jane Adams. (Miranda, 2010)

Como consecuencia de los grandes cambios sociales, se crearon las Sociedades de la Caridad (COS), la primera fundada en 1877, en Buffalo, Nueva York, que se fueron extendiendo rápidamente por todo el país. En estas sociedades es donde se empieza a desarrollar el Trabajo Social moderno a través de las “visitadoras amistosas”. Entre ellas, destacó Mary Richmond que estableció diferencias respecto al concepto de pobreza que tenían las COS, proponiendo nuevas metodologías y enfoques a la hora de actuar, que marcarían la diferencia entre los voluntarios del momento y los profesionales de la nueva profesión. (Barahona, 2016)

¹ Las *Lady Almoners* eran mujeres encargadas del cuidado de las personas pobres en los hospitales en el siglo XIX. (Miranda, 2010)

² Se crearon más de 2500 obras caritativas religiosas que aplicaban las reglas de lo que ahora es el Trabajo Social Individualizado. Se agrupaban alrededor de las *Sociétés d'organisation de la Charité*. (Miranda, 2010)

Otro de los antecedentes imprescindibles para entender el nacimiento del Trabajo Social son los *Settlement Houses*. Casas donde los jóvenes universitarios de clase alta convivían con gente desfavorecida con el fin de experimentar la dureza de la pobreza, mejorar la vida de las personas indigentes y, educar y enseñar a estas personas los valores sociales. Se pretendía despertar el interés sobre los problemas sociales que afectaban a estos colectivos. (Zastrow, 2008) El *Settlement House* más famoso fue el *Hull House* de Chicago, fundado por Jane Addams y Ellen Gates en 1889, cuyo éxito sirvió para que se fundaran en distintas ciudades de Estados Unidos. Esto le valió a Jane Adams la concesión al premio Nobel de la Paz en 1931 por su gran labor social. (Barahona, 2016)

Estas primeras generaciones de trabajadoras sociales lucharon contra el racismo, apoyaron la acogida de emigrantes, el sufragio, el feminismo y la lucha por la paz, pero no de una manera benéfica, sino desde una perspectiva científica. Hacia los años 1905-1910, el psicoanálisis se estableció como base teórica del Trabajo Social, que unido a la creación de la escuela *Smith College*, dieron al Trabajo Social sanitario y sobre todo al psiquiátrico un papel muy importante durante los años 30. Sin embargo, en los años 40 con el modelo centrado en la tarea de Helen Perlman y Charlotte Towle, siguió la línea del Trabajo Social con grupos en contraposición a la tendencia que se estaba llevando a cabo. (Miranda, 2010)

En la actualidad se encuentra la *National Association of Social Workers* (NAWS) creada en 1955 en EE. UU. Esta Asociación cuenta con más de 120.000 miembros, siendo la organización más grande de trabajadores sociales en el mundo. Actúa con el fin de mejorar la profesión, unir a los profesionales y crear políticas sociales duraderas. (*National Association of Social Workers*, 2019)

En España se destaca que el Trabajo Social, surge como en el resto de los países europeos, a través de la religión y la caridad. No obstante, a diferencia del resto de países, tardó más en asentarse y pasar de la beneficencia a la profesión. Es en el año 1932 cuando se funda la primera “Escuela de Asistencia Social para la mujer” con el fin de intervenir y mejorar la sociedad española. Sin embargo, con la llegada del franquismo esta idea y perspectiva cambia, creándose la segunda escuela en 1939, llamada “Escuela de Formación familiar y social” dirigida a las mujeres con el fin, no solo de formarse para la asistencia social, sino también, para ser buenas madres y esposas. En estos primeros años de dictadura, la acción social quedó en manos de la Iglesia católica y de la Falange Española, por ello, la profesión y las profesionales quedaron reducidas a damas de la caridad, volviendo a las actuaciones del siglo anterior (Cintora, 2001).

En los años 60, España comienza a abrirse y a modernizarse. La llegada del movimiento reconceptualizador desde Latinoamérica, provocó un cambio en la forma de ver y tratar las cuestiones sociales por parte de las profesionales del Trabajo Social, ya que es la sociedad la que se adapta al individuo y no al contrario. Este movimiento promovió que el Trabajo Social en España se volviera más transgresor, considerando a la profesión como agente transformador de la sociedad. (Matos-Silveira, 2013)

Con la llegada de la democracia, el Trabajo Social deja atrás la acción social paternalista y benéfica creando un nuevo sistema de Servicios Sociales basados en la igualdad, la universalidad, la integración y la participación, con el fin de estar en igualdad de condiciones al resto de Sistemas Públicos de Bienestar Social. A principios de los 90, finaliza el desarrollo de los Servicios Sociales, consolidándose así la figura del trabajador social, basada en la distribución de prestaciones y servicios a la comunidad, anteponiendo la función de “control social”, ante las funciones de apoyo, educación, promoción, etc. (Paniagua, Lázaro y Rubio, 2010)

En la actualidad, el Trabajo Social ha evolucionado hacia una visión mucho más abierta, motivada por los nuevos cambios que se han producido debido a la migración y multiculturalidad social. La crisis de 2008 y la continua globalización tecnológica y económica cada vez influye más en todas las áreas y sectores sociales. Por ello, podemos concluir que el Trabajo Social ha experimentado fuertes cambios a lo largo de la historia, para situarse actualmente como un dilema entre el sistema proteccionista y el movimiento de transformación de la sociedad. (Cintora, 2001)

3.2.2. Evolución de las tecnologías

A lo largo de la historia, se han dado numerosos cambios económicos, sociales y tecnológicos, que han configurado la sociedad tal y como la conocemos actualmente.

Para conocer esta evolución tecnológica, Alvin Toffler, habla de diferentes periodos de transformación a lo largo de la historia. Dividió este periodo de transformaciones del siguiente modo:

La Primera Ola, transcurre de la edad más temprana del hombre hasta el Siglo XVII, surgió con la Revolución Agrícola. Se comienza a transformar el entorno en lugar de adaptarse a él, y como consecuencia se produjo un gran crecimiento demográfico, teniendo lugar la navegación, el comercio y la edificación. En este caso se vivía de lo que se producía, teniendo lugar el autoconsumo. (Toffler, 1992). En este periodo cabe destacar la invención de la imprenta en el siglo XV, ésta supuso una revolución de los medios de difusión y de las comunicaciones, ya que permitió incrementar la producción de libros, realizando gran cantidad de copias sin esfuerzo, trabajo que antes era realizado manualmente. (Piscitelli, 2005)

La Segunda Ola, aparece con la Revolución Industrial en el Siglo XIX, dio lugar a nuevas formas de trabajo, como la producción en cadena que, junto con la invención de la máquina de vapor, en el siglo XVIII, permitió aumentar la producción. (Tortolero, 1995) Los cambios en la mecanización del trabajo, como la mecanización de la agricultura, provocó la reducción del trabajo en el sector primario, ganando cada vez más importancia el sector secundario. (Rifkin, 2003)

La Tercera Ola, transcurre hasta la actualidad. Se producen cambios como la descentralización, la desmasificación y la personalización³. En esta “era de la información” surgen diferentes formas de comunicación: nuevos sistemas cibernéticos, programas informáticos, Internet, etc. (Toffler, 1992)

En España, Internet fue introducido en los años 80 por FUNDESCO⁴ y Rediris, principalmente en los centros de investigación del ámbito académico. Los únicos que tenían acceso a éste eran los organismos científicos, gubernamentales y educativos. En los años 90 este panorama cambia y se facilita el acceso a toda la población. (Torres y Polo, 2001)

A pesar de ello, el uso de las tecnologías se encuentra limitado debido a lo que se conoce como “brecha digital”, la cual está relacionada con las limitaciones en el acceso y aplicación de las TIC. (Serrano y Martínez, 2003)

³ Estos conceptos hacen referencia al cambio económico y social. Se produce menos cantidad de un mismo producto, ya que estos se adaptan a las necesidades concretas de la población.

⁴ Fundación para el Desarrollo de la Función Social (Torres y Polo, 2001).

De acuerdo con Kemly Camacho (2005), el concepto de “brecha digital” incorpora los siguientes enfoques:

- El enfoque hacia la infraestructura: hace referencia a la posibilidad o dificultad de disponer de sistemas operativos conectados a la red, como ordenadores, teléfonos móviles, etc.
- El enfoque hacia la capacitación: es decir, la capacidad o dificultad de usar estas tecnologías, vinculado a las habilidades para utilizar adecuadamente la tecnología.
- El enfoque hacia el uso de los recursos: se refiere a la capacidad o no que tienen las personas para utilizar los recursos disponibles en la red, a la posibilidad de utilizar la tecnología para acceder a una nueva forma de educación o para aprovechar las “nuevas oportunidades” como por ejemplo el teletrabajo.

El fenómeno de la brecha digital no se crea solamente por el uso de las TIC, sino por características sociales como los desajustes a nivel educativo de la sociedad. (Rodríguez, 2006)

3.2.3. *WhatsApp*

A lo largo de la historia han existido diferentes formas de comunicación, como el código Morse en el siglo XIX, aparato eléctrico que servía para enviar y recibir información codificada, o la invención del teléfono por Graham Bell que permitía escuchar la voz del receptor a distancia.

El avance ha sido imparable desde esos tímidos principios y ya en la década de los 70 del siglo XX, todo lo anterior se fusiona, dando lugar al teléfono móvil y la mensajería escrita. (Lorente, 2002) Además de permitir realizar llamadas telefónicas, aparece una nueva forma de comunicación, los *Short Message Service (SMS)*, se trata de un mecanismo de entrega de mensajes cortos de un teléfono móvil a otro, por un costo menor al de una llamada. En caso de que el receptor no esté disponible en ese momento, el mensaje es guardado y enviado más tarde, recibiendo una confirmación de entrega. Sin embargo, los SMS tienen un tamaño límite de 160 caracteres para cada mensaje. (Mint, 2013) Debido a la gran relevancia que tuvo esta mensajería instantánea, diferentes sitios web se dedicaron a ofrecer este servicio, como *Windows Live Messenger* o *Yahoo Messenger*, a los que se puede acceder desde un ordenador sin necesidad de descargar ninguna aplicación. (Fundación Telefónica, 2008)

Actualmente, una de las aplicaciones para teléfono móvil más conocida y a la que tiene acceso un número muy elevado de población es *WhatsApp*⁵. Creada en 2009 por Jan Koum y Brian Acton, ofrece un servicio gratuito de mensajería y llamadas e incluso en los últimos años de video llamadas. Además, la opción *WhatsApp Web* permite conectarse desde el ordenador, sin necesidad de coger el móvil para contestar a los mensajes. También existe *WhatsApp Business*, es igualmente una aplicación gratuita dirigida principalmente a pequeñas empresas, que permite interactuar con sus clientes de una forma sencilla, utilizando herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes, a las ofertas y demandas de ambas partes. En 2017, según los datos de la página oficial de *WhatsApp*, contaba con 1.3 billones de usuarios. En este último caso, más de cinco millones de empresas y negocios ya estaban usando este servicio. (WhatsApp, 2019)

⁵ *WhatsApp* procede de la combinación *What's up* que significa “Qué hay”, y *App* que hace referencia a la palabra aplicación.

Estas cifras demuestran la gran importancia de las tecnologías en la actualidad, ya que como aseguró Jan Koum en una entrevista, al principio pocos usuarios utilizaban la aplicación, la idea surgió al comprar su primer iPhone, ya que se dio cuenta de que algo estaba cambiando y quisieron crear una nueva forma de comunicarse con familiares y amigos, distinta a los tradicionales SMS. (Mobile World Capital, 2014)

Esto también puede extrapolarse al trabajo diario de los trabajadores sociales, ya que podría servir como medio de comunicación entre usuarios y profesionales, funcionando como una herramienta complementaria de su trabajo, que facilitara el desarrollo del mismo y permita crear una comunicación horizontal, proporcionando los medios necesarios para el empoderamiento de los usuarios, evitando así la labor asistencial con la que siempre se ha relacionado esta profesión. A través de las tecnologías, se impulsa el desarrollo y el avance del Trabajo Social adaptándose a las necesidades y demandas de la nueva sociedad.

3.2.4. El Trabajo Social y las TIC

En los comienzos del Trabajo Social, Mary Richmond recomendaba realizar un trabajo de persona a persona, directamente con el usuario. Pero con las transformaciones que se han ido produciendo, la labor profesional del trabajador social se ha ido vinculando cada vez más a la informática y las nuevas tecnologías. (Vélez, 2003)

De forma que, el papel del trabajador social se ha transformado a lo largo del tiempo debido a los cambios en distintos factores como, los requerimientos formativos que se le exigen, las características y el origen social de los usuarios. Por lo que, se le sitúa ante un nuevo escenario en el que los objetivos de su profesión se ven modificados. (Pérez, Saralosa y Balbona, 2012)

Por ello, actualmente las TIC juegan un papel muy importante en el trabajo que desempeñan los trabajadores sociales, tanto es así que a los estudiantes de Grado de Trabajo Social se les imparte la asignatura de Tecnologías aplicadas a la gestión de la información en el contexto de las ciencias sociales. A través de esta, se pretende que el alumno adquiera las habilidades necesarias para desenvolverse correctamente en el uso de las tecnologías en su futuro profesional.

Sin embargo, la informática no puede sustituir el trabajo de un profesional. Pero un uso correcto de las tecnologías permite acceder rápidamente a datos y variables, a su almacenamiento y difusión, y facilitar la labor de los trabajadores sociales, para que su tarea sea más rápida y eficaz. Además, otras acciones 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, como las redes sociales, páginas web, blogs, y varias aplicaciones más. Hay que utilizarlas de manera eficaz, no sólo aprovechando al máximo sus recursos, sino implementando sus capacidades, y adaptando las herramientas del mercado. (Perez et al. 2012)

Por todo ello, debido a la gran importancia de las TIC en el Trabajo Social, es importante que los profesionales se adapten progresivamente a los nuevos cambios tecnológicos para optimizar su trabajo.

3.2.5. Cruz Roja

3.2.5.1. Historia de Cruz Roja

En el año 1859, durante el enfrentamiento entre el ejército Austriaco, el francés y el piemontés, Henry Durant se dio cuenta de que muchos de los heridos en la batalla fallecían por falta de atención médica, por ello junto a las mujeres de la zona comenzaron a auxiliar a los heridos de la lucha. Este hecho fue reflejado en el libro *Recuerdo de Solferino*, en el cual se plasma la idea de crear sociedades de socorro que ayuden a cuidar heridos por medio de voluntarios cualificados para el trabajo. La idea fue recogida por cuatro ciudadanos suizos que, junto a Durant, crearon el Comité de los Cinco. Este Comité fue el que dio origen al Comité Internacional de la Cruz Roja en 1863. (Cruz Roja, 2019)

Con el apoyo del Gobierno suizo se organizó una conferencia en la que se consiguió la firma de doce Estados, entre ellos España, del primer Convenio de Ginebra para proteger a los militares a través de las siguientes iniciativas:

- Proteger a los militares heridos en campaña
- Proteger al personal sanitario, así como los hospitales militares
- Establecer una Cruz Roja sobre un fondo blanco como un símbolo protector
- Establecer un comité permanente llamado Comité internacional de la Cruz Roja.
- Promocionar las sociedades de socorro. (Cruz Roja 2019)

En una primera época, Cruz Roja fue fiel a sus orígenes interviniendo en conflictos bélicos como la guerra franco-prusiana (1870), conflictos en África (1918) o durante la Guerra Civil Española (1936-1939). Gracias a la experiencia aprendida, comenzaron a intervenir en desastres como incendios, inundaciones, accidentes etc. En los años 70, la institución completó la red de Presupuestos de Primeros Auxilios en las carreteras españolas debido al incremento de los accidentes de tráfico por el mayor uso de los vehículos. También iniciaron tareas de salvamento de náufragos en el mar. Pero es a partir del año 85 cuando se produce un importante crecimiento de la institución debido a su democratización, a la mayor participación de voluntarios y a la apertura hacia nuevos campos de actuación. Los 90 son fundamentales ya que la institución crece, se consolida la intervención con colectivos en situación de vulnerabilidad (personas mayores, refugiados e inmigrantes, personas con discapacidad, mujeres...), y aumentan los programas internacionales. Todo esto se acompaña por la modernización interna que ha culminado en la aprobación de los Estatutos (1997) y el Reglamento General Orgánico (1998). (Cruz Roja, 2019)

Los principios fundamentales de Cruz Roja, que guían sus actuaciones han ido variando a lo largo de la historia hasta consolidarse en: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad. Todos ellos con el objetivo de lograr la cohesión y mantener un compromiso con esta entidad. (Cruz Roja, 2019)

En la actualidad, Cruz Roja se centra en un nuevo Marco de Atención a las Personas (a partir de ahora M.A.P.), donde el usuario y su entorno son el eje central de la organización y las actuaciones de los profesionales. Se

ve a la persona como un individuo capaz de tomar sus propias decisiones basadas en sus valores, ideas y deseos por lo que el profesional debe respetarlas. Es fundamental para el éxito de esta nueva perspectiva la creación de Planes Personalizados de Intervención (a partir de ahora PPI) que se adapten a las necesidades de los usuarios. Este plan comienza y finaliza con una evaluación sobre su eficacia y el grado de satisfacción de la persona atendida para conocer si realmente se han alcanzado los objetivos propuestos. A través de este modelo, Cruz Roja se centra en los colectivos más vulnerables, para que estos puedan disfrutar de sus derechos. Proporcionar una red de apoyo para aquellos que lo necesiten, familias con escasos recursos económicos, mujeres víctimas de violencia de género o en situación de gran vulnerabilidad, personas mayores, inmigrantes y refugiados, jóvenes, etc. para que puedan desarrollarse y fortalecer su autonomía.

En relación al ámbito internacional, la prioridad es ofrecer ayuda a aquellos países más vulnerables a través de la ayuda humanitaria de emergencia, la mitigación del efecto de los desastres y la cooperación para el desarrollo, la asistencia técnica, y la potenciación de los centros especializados. (Cruz Roja, 2019) Más de 5 millones de personas han sido atendidas, distribuidas en distintos países de Asia y Oceanía, África, América y en menor medida de Europa y Oriente Medio. (Cruz Roja Memoria, 2017)

En 2017 solo en España, Cruz Roja atendió a 3.747.318 personas, de las cuales la mayoría eran beneficiarias del Plan de Ayuda Alimentaria, otras se encontraban en situación de extrema vulnerabilidad o se trataba de personas mayores, dependientes. (Cruz Roja Memoria, 2017)

3.2.4.2. Proyectos y servicios de Cruz Roja vinculados a las TIC

Debido a la crisis de 2008, las entidades del Tercer Sector de Acción Social han tenido que reinventarse convirtiendo en un instrumento fundamental a las Tecnologías de la Comunicación y la Información (a partir de ahora TIC). Cruz Roja es una de las entidades que utiliza las TIC como elemento principal en su trabajo con los diferentes colectivos. Actualmente Cruz Roja utiliza los medios de comunicación y las redes sociales para la difusión de su trabajo para darse a conocer, Cruz Roja publica noticias en distintos medios de comunicación, Internet, televisión, radio y prensa, predominando internet con 157.36 noticias y la prensa con 28.365. También utiliza las redes sociales como *Twitter*, donde tienen más de 100 mil seguidores, *Facebook* con casi 275 mil seguidores, *Instagram*, vídeos en *Youtube* y la página web de cruzroja.tv. (Cruz Roja Memoria, 2017)

A través de ellas, dentro del campo del Trabajo Social, se ha creado lo que se conoce como el *e-Social Work*, una nueva forma de trabajar utilizando las tecnologías para las intervenciones sociales. (Eito, Gómez y Marcuello, 2018)

Uno de los proyectos más importantes que se han desarrollado en Cruz Roja es Orientatech, realizado en colaboración con la Fundación de Tecnologías Sociales y Fundación Vodafone. Es la primera plataforma digital dirigida a ayudar al usuario a satisfacer sus necesidades sociales a través de las tecnologías. Busca reducir la brecha en el uso de las TIC y su promoción para superar la exclusión, mejorar las oportunidades de empleo, la calidad de vida, la autonomía, la participación y la cohesión social. (Cruz Roja Española, 2017) Surge debido al interés de muchos usuarios en conseguir información sobre los productos de tecnología social, fue entonces cuando se realizó un portal web para concentrar toda esa información que se les solicitaba, llevando a cabo un análisis de productos para posteriormente darlos a conocer. En este análisis intervienen tanto

ingenieros especializados en tecnologías sociales como usuarios o voluntarios de Cruz Roja, que prueban los productos y opinan sobre cuáles son los que mejor se adaptan a sus necesidades. (Fundación Tecsos, 2017)

En esta entidad también se ha desarrollado un software para la explotación de datos recogidos durante las entrevistas con usuarios, la gestión de información y comunicación con usuarios y otras entidades, la prevención, el diagnóstico, tratamiento y seguimiento. (Eito, Gómez y Marcuello, 2018)

En cuanto a los servicios que ofrece Cruz Roja, vinculados a las tecnologías, destaca como elemento estrella la Teleasistencia, servicio que se proporciona los 365 días del año, permite que los usuarios desde sus casas mantengan el contacto con los profesionales a través de un terminal y del teléfono. (Memoria Cruz Roja, 2017)

Las tecnologías también juegan un papel importante en las personas con trastornos cognitivos como el Alzheimer. El localizador de personas LoPe, permite conocer la ubicación de los usuarios en todo momento, lo que proporciona seguridad a las familias. También, el servicio ATENPRO, Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género, ofrece atención los 365 días del año y telelocalización para que puedan estar en contacto con el centro en cualquier momento, realizando el seguimiento de cada uno de los casos. (Cruz Roja Española, 2016)

Otra forma de que los centros de coordinación de Cruz Roja estén en contacto con los usuarios, es mediante videoconferencia, a través de la cual realizan actividades, se les proporciona información sobre hábitos saludables, etc. Este servicio está incluido dentro de los “Centro de Contacto”, se trata de una herramienta transversal de comunicación a todos los proyectos para recibir y aceptar un gran número de llamadas a través del teléfono y el ordenador, utilizando el programa *Altitude Agent*, el cual actualmente, se centra en:

- Agendas de proximidad. Dirigidas únicamente a los usuarios de Cruz Roja, consiste en un seguimiento y activación de servicios a los mismos.
- Atención provincial. Consiste en la gestión y atención de llamadas procedentes de la población en general, para consultas relacionadas con Cruz Roja o de información de otras necesidades.
- Estrategia de proximidad local. Está basada en la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo que se realiza con las personas mayores.
- Campañas dirigidas a cubrir diferentes necesidades, como por ejemplo en casos de olas de frío, o de calor, vacunaciones contra la gripe, etc.
- Agendas de actuación. Destinadas a realizar distintas actuaciones con los usuarios de los proyectos, como campañas específicas de salud, empleo, itinerarios formativos y de empleo.
- Video-atención. Tiene como objetivo mantener las capacidades físicas, cognitivas y relacionales de las personas mayores, así como promover su autonomía personal, y todo ello con el apoyo de las nuevas tecnologías. (Eito, Gómez y Marcuello, 2018)

Las TIC han llegado para quedarse y para facilitar la profesión, pero no solo han influido en el ámbito laboral, sino que ya forman parte de nuestra vida diaria. No obstante, uno de los principales problemas que se

observan es que muchos profesionales tienen un uso limitado de estas, por eso es fundamental que la profesión evolucione al mismo ritmo que lo hace la sociedad donde la mayoría de los usuarios están conectados a las nuevas tecnologías.

4. ANÁLISIS DEL CONTENIDO

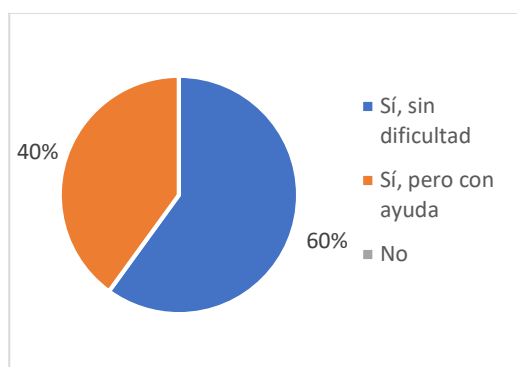
Una vez realizada la investigación y las pertinentes entrevistas y cuestionarios, se analizan los datos obtenidos con el fin de conocer la necesidad real de crear el Manual de Buenas Prácticas para los trabajadores de Cruz Roja Zaragoza, y otros aspectos relacionados con el objeto de estudio.

4.1. Análisis cuantitativo

Se ha realizado una representación gráfica de las respuestas obtenidas a través del cuestionario llevado a cabo a los trabajadores sociales de Cruz Roja Zaragoza, cuya edad está comprendida entre 35 y 50 años, predominando el sexo femenino. Con este cuestionario se busca conocer su percepción acerca de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en relación a 3 bloques, destacando los siguientes datos de las preguntas seleccionadas. (Consultar Anexo I)

BLOQUE 1: CONOCIMIENTO SOBRE LAS TIC:

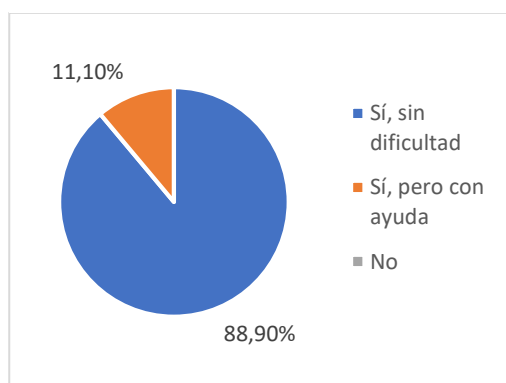
Ilustración 1. Capacidad de uso de aparatos electrónicos.



De todos los profesionales encuestados, el 60% son capaces de utilizar todo tipo de aparatos tecnológicos vinculados a la información y la comunicación, sin dificultad, mientras que el 40% de ellos necesitan ayuda para su uso.

Fuente: elaboración propia [Gráfico]

Ilustración 2. Capacidad de uso de Smartphones

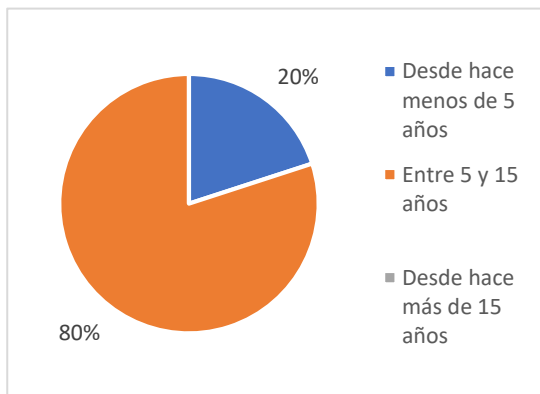


El 88.9% conoce y es capaz de comunicarse a través de los Smartphones utilizando todas las funciones que este ofrece (poner las llamadas en espera, silenciar, hacer video conferencias, enviar e-mails etc.), mientras que el 11.10% necesita ayuda para realizarlas.

Fuente: elaboración propia [Gráfico]

BLOQUE II: EL USO DE LAS TIC EN EL ENTORNO LABORAL.

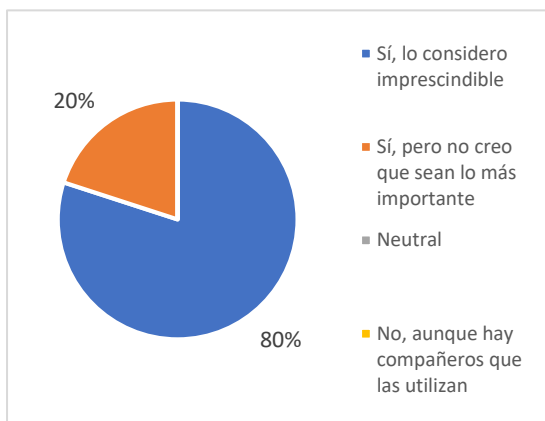
Ilustración 3. Inicio del uso de las TIC



Fuente: elaboración propia [Gráfico]

El 80% de los encuestados comenzó a utilizar las tecnologías en el entorno laboral hace menos de 15 años y más de 5 años, mientras que el 20% las usa desde hace menos de 5 años.

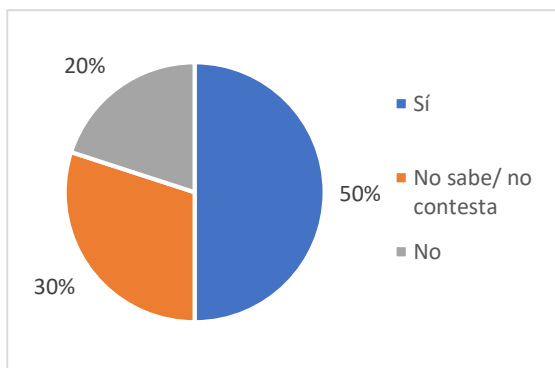
Ilustración 4. Importancia del uso de las TIC



Fuente: elaboración propia [Gráfico]

En cuanto a la importancia del uso de las TIC en el entorno laboral, el 80% las considera imprescindibles frente a un 20% que cree que son importantes, pero no les da tanta relevancia.

Ilustración 5. Avance tecnológico de la entidad

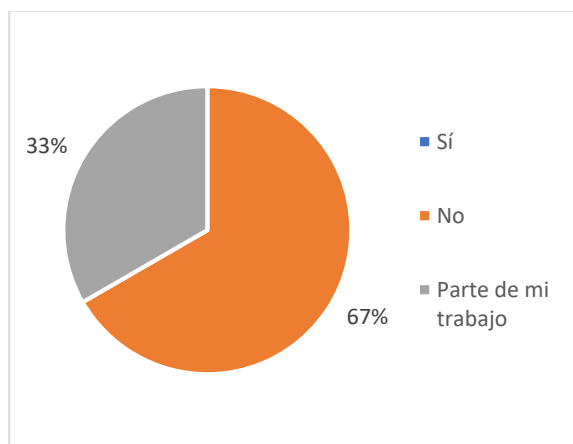


Fuente: elaboración propia [Gráfico]

Por último, el 20% de los profesionales cree que Cruz Roja no es una entidad avanzada respecto a las TIC, frente a un 50% que si lo considera y un 30% que se abstiene de contestar.

BLOQUE 3: USO DE LAS TIC EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

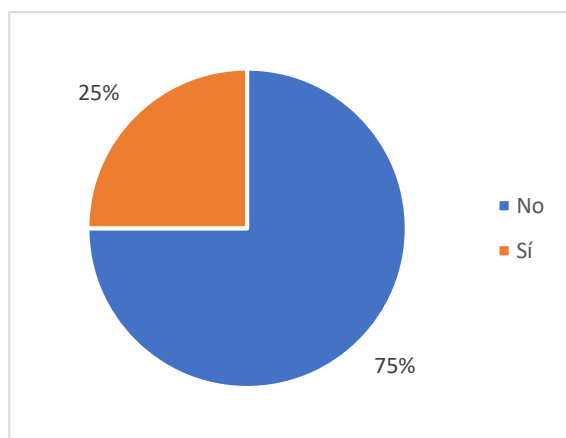
Ilustración 6. Las TIC como herramienta de intervención



Fuente: elaboración propia [Gráfico]

Un 60% de los profesionales considera que su trabajo no se puede desarrollar únicamente a través de las TIC y por tanto lo realizaría desde su centro laboral, mientras que un 40% defiende que una parte del mismo sí que se podría elaborar a través de las TIC fuera del entorno laboral.

Ilustración 7. Trabajo Social electrónico



Fuente: elaboración propia [Gráfico]

Del total de los encuestados, solo el 25% conoce el significado del Trabajo Social electrónico, frente a un 75% que nunca lo había escuchado.

4.2. Análisis cualitativo

Tras la realización de las entrevistas a diversos profesionales de Cruz Roja (trabajadores sociales, personal administrativo, otros profesionales de la acción social y voluntarios) se han realizado tablas comparativas según las diferentes respuestas dadas por los profesionales, y siguiendo los cuatro criterios plasmados en las tablas, con el fin de conocer la percepción de los diferentes sectores profesionales acerca del uso del *WhatsApp* como herramienta para el desarrollo de su trabajo y la creación de un Manual que marque una serie de pautas para su correcto uso. (Consultar Anexo II)

Tabla 1. Trabajadoras Sociales

TRABAJADORAS SOCIALES	
Conocimientos sobre el <i>WhatsApp</i>	El 100% de ellas utilizan la aplicación en su vida diaria de forma correcta, no obstante, tan solo el 50% conoce las diferentes variantes de uso que ofrece <i>WhatsApp</i> .
Uso del <i>WhatsApp</i> en el Trabajo	El 100% de ellas no utiliza la aplicación ya que no disponen de un móvil de empresa que permita su instalación, pero sí que les gustaría ponerse en contacto con los usuarios y otros profesionales a través de esta.
Conocimientos de las TIC en Cruz Roja	Presentan diversas opiniones en cuanto a la implantación de las tecnologías en Cruz Roja, ya que un 50% opina que ha sido muy fuerte, muy de golpe, mientras que el otro 50% matiza que ha sido paulatino. El 25% de ellas conoce más aplicaciones que ofrece Cruz Roja a parte de las que usan para elaborar su trabajo diario.
Manual de Buenas Prácticas sobre <i>WhatsApp</i>	El 100% está de acuerdo en que sería muy útil su desarrollo e implantación para el ejercicio diario de sus acciones con los usuarios, ya que creen que es necesario macar unas pautas para el buen desarrollo de esta dinámica.

Fuente: elaboración propia [Tabla]

Tabla 2. Voluntarios

VOLUNTARIOS	
Conocimientos sobre el <i>WhatsApp</i>	El 100% conoce la aplicación <i>WhatsApp</i> y la utiliza en su vida diaria, no obstante, únicamente a través del teléfono móvil.
Uso del <i>WhatsApp</i> en el Trabajo	El 100% de ellos utiliza el <i>WhatsApp</i> en el trabajo para comunicarse con otros voluntarios y profesionales con su móvil personal, pero no muestra interés en ampliar su uso, ya están acostumbrados a las llamadas telefónicas.
Conocimientos de las TIC en Cruz Roja	El 100% conoce únicamente las herramientas que ellos utilizan.
Manual de Buenas Prácticas sobre <i>WhatsApp</i>	A pesar de que el 50% de ellos no lo creen necesario para el desempeño de su trabajo, sí que piensan que sería útil para otros profesionales.

Fuente. Elaboración propia [Tabla]

Tabla 3. Personal Administrativo

PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Conocimientos sobre el <i>WhatsApp</i>	El 100% lo utiliza para su comunicación diaria con su círculo cercano y únicamente a través del teléfono móvil, no conocen otros formatos.
Uso del <i>WhatsApp</i> en el Trabajo	El 75% de ellas no usa la aplicación en su trabajo y piensa que no sería una herramienta útil, ya que ven suficiente el correo electrónico y las llamadas como medio de comunicación.

PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Conocimientos de las TIC en Cruz Roja	El 100% considera que el proceso de introducción de las Tic en Cruz Roja ha sido lento y que no es una entidad avanzada en este aspecto. El 25% conoce más aplicaciones de las que usa en su trabajo diario.
Manual de Buenas Prácticas sobre <i>WhatsApp</i>	Encontramos opiniones dispares ya que al 75% le parece buena idea su desarrollo y uso, mientras que el otro 25% se niega a utilizarlo rotundamente.

Fuente. Elaboración propia [Tabla]

Tabla 4. Profesionales de la acción social

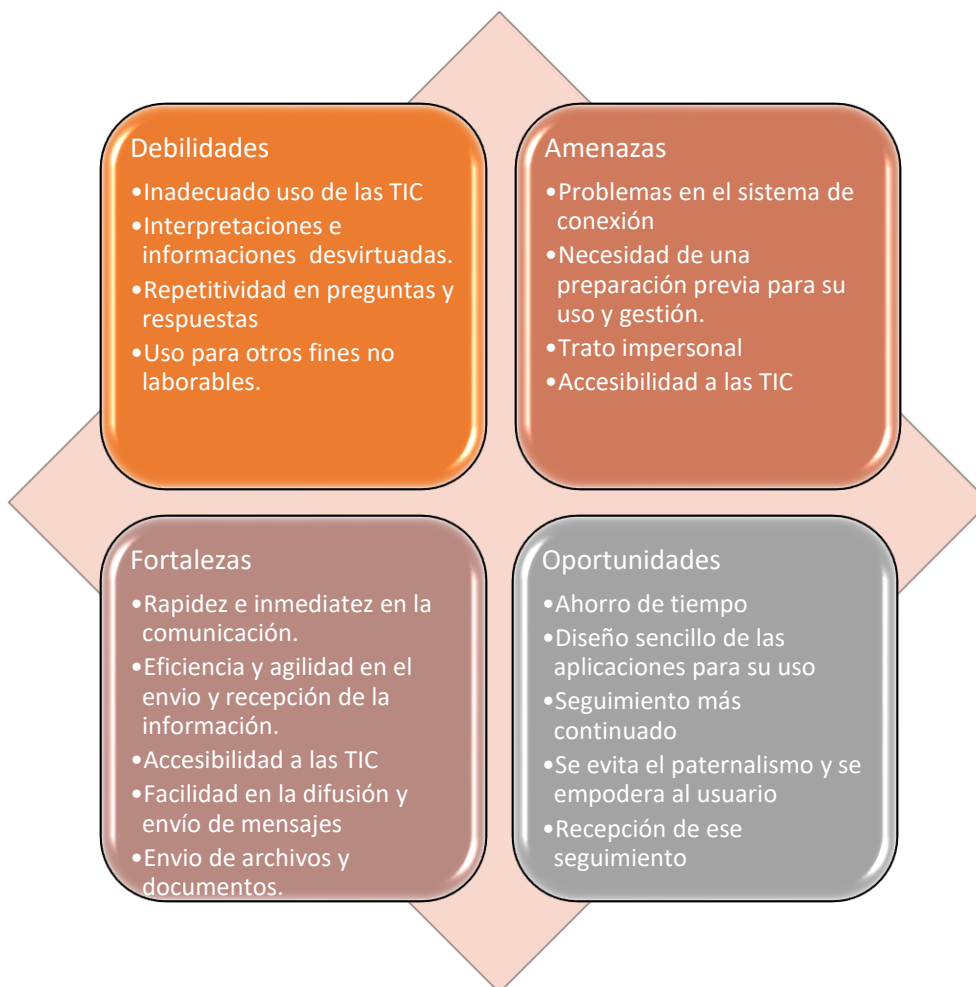
PROFESIONALES DE LA ACCIÓN SOCIAL	
Conocimientos sobre el <i>WhatsApp</i>	El 75% conoce los diferentes formatos de <i>WhatsApp</i> para contactar con su círculo más cercano, pero solo el 32,5% los utiliza.
Uso del <i>WhatsApp</i> en el Trabajo	El 100% no lo utiliza ya que no tiene un móvil de empresa que se lo permita, no obstante, sí que les gustaría usarlo para contactar con los usuarios de forma diaria.
Conocimientos de las TIC en Cruz Roja	El 50% cree que la introducción de las TIC ha sido lenta, sin embargo, opina que progresa ofreciendo nuevas aplicaciones. El 100% conoce únicamente las aplicaciones que usan para desempeñar su trabajo.
Manual de Buenas Prácticas sobre <i>WhatsApp</i>	El 100% está a favor de su uso ya que creen que sería muy beneficioso para su labor diaria.

Fuente. Elaboración propia [Tabla]

4.2.1. DAFO

A partir de las ventajas y desventajas obtenidas a través de los cuestionarios y entrevistas, por parte de los diferentes profesionales sobre las TIC, se ha elaborado la siguiente matriz mostrando las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que ofrecen.

Ilustración 8. DAFO



Fuente: Elaboración propia [Imagen]

Las TIC aportan al ejercicio del Trabajo Social una serie de beneficios como son, un mayor ahorro en el tiempo de trabajo, un seguimiento continuado del usuario proporcionándole las herramientas necesarias para su empoderamiento y evitando el rol paternalista, y facilitan el seguimiento adecuándose a los diferentes perfiles de los usuarios, a través de un diseño sencillo. También permiten una comunicación mucho más rápida e inmediata, siendo más eficiente el envío y recepción de la información. Además, la mayoría de las personas y entidades tienen acceso a estas tecnologías, lo que facilita la difusión y el envío de mensajes y archivos.

No obstante, pueden presentar perjuicios que dificulten su uso, como pueden ser los problemas de conexión, el hecho de que es la entidad la responsable de proporcionar una preparación previa a los profesionales para

el correcto uso de estas tecnologías o que se pueda dar un trato más impersonal con los usuarios. También, se puede dar la situación de que el profesional utilice las TIC para aspectos personales y no laborales, que se produzcan interpretaciones que no correspondan con la información que se quiere transmitir o que se dé una repetición en las preguntas y dudas de los diferentes usuarios dentro de un grupo.

5. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL USO DE LA APLICACIÓN DE *WHATSAPP*

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han irrumpido en nuestra vida diaria de una manera atronadora, haciendo que su uso sea imprescindible en la sociedad actual. Aprender sobre las mismas es un reto que atañe a toda la ciudadanía.

Su uso se ha vuelto fundamental también en el desarrollo de profesiones que no siempre han estado vinculadas directamente con la tecnología, como es el caso de Trabajo Social. Por esta razón, presentamos el Manual de Buenas Prácticas sobre el uso de *WhatsApp* con el fin de mostrar que las TIC no están relacionadas únicamente con el uso de Internet, sino que se han ido creando otras herramientas vinculadas a la información y la comunicación como es el *WhatsApp*. Se pretende que este Manual sea un instrumento que sirva de soporte a cualquier profesional, incluidos los profesionales del Trabajo Social a la hora de interactuar con los usuarios.

Extrapolándolo a la profesión la aplicación *WhatsApp* permite el contacto del profesional con los usuarios de una manera rápida, sencilla y eficaz a través de las nuevas tecnologías. El uso de esta herramienta facilita el intercambio de información trabajador social/usuario en las diferentes fases de intervención con el usuario, sin la necesidad de que estos se desplacen al centro. Sin embargo, no supone una sustitución de las entrevistas, sino que es una forma de poder contactar con ellos para informarles de temas como la hora de la próxima cita, para poder resolver dudas que les surjan de una forma más rápida o para poder enviar documentación.

Al haber un intercambio continuo de datos personales, es necesario que exista confidencialidad de estos, ya que es un derecho de los usuarios que hace referencia al acceso a su información privada o a la revelación de dicha información a terceras personas. Es fundamental la elaboración de un contrato de confidencialidad trabajador social/usuario, que permita al profesional el uso de sus datos 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. (Consultar Anexo III)

A continuación, se detallan las herramientas que ofrece *WhatsApp* para su manejo en el ámbito laboral y las pautas para su uso.

5.1. Herramientas *WhatsApp*

WhatsApp permite estar en contacto con otras personas a través de mensajes, audios, llamadas telefónicas, videollamadas, etc.

Todo ello se puede hacer de forma individual o grupal:

- En conversaciones individuales, contacto únicamente con una persona, que es la única destinataria los mensajes, nadie más los puede recibir. Se pueden realizar diferentes acciones en relación a esta persona:
 - Mensajes. Permite enviar textos con un número de palabras ilimitadas. Estas pueden ponerse en cursiva (al escribir la palabra entre guiones bajos: *_*) o en negrita (al escribir la palabra entre asteriscos: *****).

- Eliminar mensajes y audios. Para que una persona no reciba un mensaje o audio que se ha enviado previamente, se debe clicar sobre éste de forma continuada y al símbolo de la papelera: se puede borrar el texto únicamente para la persona que lo ha enviado o para ambos.
- Envío de audios. Pulsar el botón del micrófono y hablar para grabar el mensaje. Ofrece la posibilidad de grabar manteniendo pulsado el botón o dejándolo fijo.
- Llamadas. Pulsar el botón del teléfono (en la parte superior derecha, dentro del perfil de la persona).
- Videollamada. Pulsar el botón de la cámara (en la parte superior derecha, dentro del perfil de la persona).
- Silenciar las notificaciones. Con el objetivo de que únicamente los mensajes de esa persona no suenen al recibirlos. Para ello, acceder al perfil del mismo y clicar “silenciar notificaciones”.
- Bloquear al usuario. Para ello se debe acceder al perfil del mismo, deslizar la pantalla hacia la parte inferior y clicar “bloquear”.
- Reportar al usuario. Acceder al perfil del usuario y deslizar la pantalla hacia la parte inferior y clicar “reportar contacto”.
- Para contactar con más personas al mismo tiempo, se utiliza la opción de crear un grupo, el cual puede estar formado por hasta 256 personas. (WhatsApp, 2019)
 - Crear grupos. Selección de aquellos contactos que se quiere que formen parte del mismo, pulsando el botón con “tres puntos” (ubicado en la parte superior derecha) y clicar “nuevo grupo”.
 - Introducir a un nuevo miembro en el grupo. Acceder al grupo y clicar sobre el icono de un “muñeco +” (zona superior derecha).
 - Eliminar a un miembro del grupo cuando no cumpla las normas establecidas. Acceder al grupo y clicar sobre el contacto que se quiere que abandone el grupo.
 - Envío de audios. Pulsar el botón del micrófono y hablar para grabar el mensaje. Se puede dejar el botón fijo y hablar o mantenerlo pulsado.
 - Eliminar mensajes y audios. Para que el grupo no reciba un mensaje o audio que se ha enviado previamente, se debe clicar sobre éste de forma continuada y al símbolo de la papelera: se puede borrar el texto únicamente para la persona que lo ha enviado o para ambos.
 - Silenciar el grupo. Para que los mensajes no suenen al recibirlos, acceder al perfil del grupo y clicar “silenciar notificaciones”.

Otras de las opciones que nos permite utilizar *WhatsApp* son:

- Compartir documentos. Se puede hacer tanto a nivel individual, como grupal. Para ello, acceder al perfil del grupo o del individuo al que se quiere mandar el documento y clicar en el símbolo del clip. Se pueden enviar documentos, fotografías, ubicaciones, contactos o audios, que previamente estén guardados en el teléfono.
- Corroborar que los mensajes y audios han sido enviados, recibidos y leídos. Un solo *tic* significa que el mensaje se ha enviado, en caso negativo se representa con un reloj. Con dos *tics* la persona lo ha recibido y con doble *tic* en color azul, la persona lo ha leído.

- *WhatsApp Web*. Permite trasladar las conversaciones y archivos de *WhatsApp*, del móvil al ordenador. Primero, acceder a la web de *WhatsApp* (www.WhatsApp.com), clicar en la pestaña *WhatsApp Web* y seguir las instrucciones que se marcan.

Por último, se destaca la seguridad automática que ofrece *WhatsApp*, de forma que las conversaciones queden protegidas a través del cifrado de extremo a extremo, para que solo las personas con las que se comuniquen puedan leerlos o escucharlos. Y ni siquiera *WhatsApp* lo pueda hacer. (WhatsApp, 2019)

5.2. Manual para los profesionales.

Para el correcto uso de esta aplicación en el medio laboral, es necesario marcar unas pautas que sirvan de base para el profesional a la hora de comunicarse y actuar con los usuarios, profesionales, voluntarios etc. Y que, a través de este los profesionales puedan transmitir esta información a las otras partes.

Para poder desarrollar correctamente esta herramienta, es necesario que exista un consentimiento entre ambas partes, por el que se comprometen a cumplir las líneas establecidas previamente para el adecuado uso del *WhatsApp* como medio de comunicación e intercambio de información. (Consultar Anexo III)

A continuación, se presentan las diferentes pautas a seguir:

5.2.1. Teléfono de empresa

La aplicación se deberá descargar exclusivamente en el móvil de la empresa que esta proporcionará a cada uno de sus trabajadores. Esta medida se establece con el propósito de no tener ningún dato personal de los usuarios en el teléfono móvil propio y que, por lo tanto, no pueda existir riesgo de transmisión de datos a personas ajenas al trabajo.

También, se favorece la “desconexión” del profesional durante su jornada no laboral, evitando el efecto *Burn out*⁶ que tanto afecta a algunos sectores profesionales.

5.2.2. Limitar los horarios de uso.

Relacionado con la idea de evitar el *Burn out* del apartado anterior, es necesario limitar el horario del uso del *WhatsApp* de empresa 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 y no obtuvieran respuesta. El profesional deberá apagar su teléfono móvil de empresa en el momento en el que finalice su jornada laboral y no volver a encenderlo hasta el comienzo de la misma.

⁶ 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)

5.2.3. Contenido de los mensajes de *WhatsApp*

Como hemos especificado anteriormente, su uso es estrictamente profesional y sirve para mantener un contacto cercano con los usuarios, voluntarios y otros profesionales, por ello es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

5.2.3.1. No utilizar *gifs*, *memes* o mandar *fake news*.

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. No se debe mandar ningún tipo de ilustración que no sea estrictamente necesaria a los usuarios, quedando prohibido el uso de *gifs*⁷ y *memes*⁸.

Así mismo, esta norma debe ser acatada por los usuarios, debe quedar claro a ambas partes que el uso de esta herramienta es estrictamente profesional.

También es importante que el profesional no mande noticias alarmistas que no hayan sido contrastadas previamente, las famosas *fake news*⁹, que puedan preocupar a los usuarios. Así como comprobar aquellas que le sean enviadas por los usuarios y que les afecten directamente.

5.2.3.2. Uso correcto del lenguaje.

En cuanto al lenguaje utilizado en los mensajes, debe ser correcto ortográficamente (prescindiendo de acortaciones de palabras, uso de la letra “k” en lugar de “que”, al igual que otras como “pq” en lugar de “porque” etc.).

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.

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 (que estamos gritando al usuario o estamos enfadados), y este puede ofenderse. Por lo que se propone utilizar la opción que proporciona *WhatsApp* de poner las palabras en negrita en caso de que se quiera resaltarlas para que el usuario pueda ver a simple vista lo que es más importante del mensaje.

También, el profesional debe utilizar un lenguaje inclusivo, de forma que los usuarios no se sientan discriminados.

⁷ Su nombre significa *Graphics Interchange Format* y hace referencia a imágenes estáticas y en movimiento utilizadas sobre todo en las redes sociales. (Segovia y Mondragón, 2019)

⁸ “Imagen o texto, a menudo de contenido humorístico, que se comparte viralmente en las redes sociales durante un periodo breve”. (Fundèu BBVA, 2013)

⁹ Información falsa o trucada: “toda aquella información fabricada y publicada deliberadamente para engañar e inducir a terceros a creer falsedades o poner en duda hechos verificables”. (UNESCO, 2019)

5.2.3.3. Uso de audios en la conversación.

Una de las herramientas que ofrece *WhatsApp* para la comunicación es el audio, este consiste en una grabación de voz que sustituye al texto convencional.

Su uso con los usuarios sería recomendable únicamente si el mensaje es corto y es más eficiente grabarlo que escribirlo. En el caso de que el mensaje sea excesivamente largo, será más conveniente ponerse en contacto con el usuario a través de llamada telefónica o citarlo en el despacho.

5.2.4. Uso de los grupos de *WhatsApp*

El uso de los grupos de *WhatsApp* es un instrumento que permite poner en contacto a un número determinado de personas a la vez, pudiendo transmitir un mismo mensaje a todas ellas.

5.2.4.1. Miembros del grupo

Antes de la creación del grupo, se pedirá a los usuarios su consentimiento para formar parte de él. En caso de ser negativo se insistirá al principio mostrando los beneficios del mismo. Si su negativa continua, se desistirá.

5.2.4.2. Nombre e icono.

Ambos deben guardar relación con la actividad y/o entidad a la que pertenezcan el profesional y el usuario, no se deben poner fotografías propias ni títulos que se alejen del propósito del grupo y es recomendable que el título contenga la hora y fecha a la que se va a llevar a cabo la actividad, para que los usuarios no pierdan tiempo buscando esa información dentro del grupo, siendo mucho más visual. Esto se va actualizando conforme van surgiendo otras actividades.

5.2.4.3. Temas a tratar.

El contenido de la conversación debe ir siempre vinculado a la finalidad de creación del grupo. Por ello, solo se podrán tratar temas y comunicar aspectos que afecten a todos los miembros del mismo.

Si en algún momento surge algún conflicto dentro del grupo, el trabajador social será una figura mediadora entre las dos partes e intentará ser imparcial, procurando a su vez que estos temas se queden al margen del resto del grupo. Si es necesario el profesional hablará con cada uno de los miembros que han entrado en conflicto.

5.2.5. Recomendaciones

5.2.5.1. Perfil de *WhatsApp* del trabajador social

La fotografía de perfil debe estar relacionada con la entidad a la que pertenece el profesional, evitando poner fotografías de la vida personal. Como por ejemplo colocar el icono principal de la entidad, esto ayudará al nuevo usuario a vincular ese teléfono con la trabajadora social del centro.

5.2.5.2. Mensajes.

Se debe contestar a los mensajes y no dejarlos nunca en visto (doble *tic* azul), en el caso de no poder continuar con la conversación por otros asuntos, se comunicará al usuario. Se debe despedir al finalizar la conversación, ya que es símbolo de respeto.

Por otro lado, es importante tener silenciado el *WhatsApp* durante las entrevistas, reuniones, etc. Y por supuesto, no tenerlo encima de la mesa ni mirarlo ya que es una falta de respeto hacia las personas presentes.

5.2.5.3. Conversación.

Es fundamental mantener una conversación horizontal con los usuarios y no adquirir un rol paternalista y es recomendable, borrar las conversaciones de los usuarios y de los grupos pasado un tiempo, para que, en caso de extravío o robo del móvil, se proporcione una mayor seguridad de esa información privada.

5.2.5.4. Fin del uso de la aplicación.

Si en algún momento el profesional decide prescindir del uso de la aplicación, deberá desinstalarla, dándose también de baja de la cuenta y avisando a los usuarios de que a través de ese canal ya no van a poder seguir comunicándose.

5.3. Pautas dirigidas a los usuarios.

En primer lugar, comunicar al usuario el uso de la aplicación para poder comunicarse con el trabajador social y las pautas que deberá cumplir. Por ello, tendrá que firmar un consentimiento, acreditando que seguirá las normas establecidas a continuación y en caso negativo se dejará de usar este canal de comunicación con él.

- En el caso de que el usuario no obtenga contestación por parte del trabajador social dentro del horario establecido para el uso del *WhatsApp*, deberá esperar un tiempo prudencial para volver a mandarle un mensaje, ya que este puede estar ocupado y no contestar. Nunca se deben mandar mensajes de forma insistente exigiendo una rápida contestación.
- El usuario no debe mandar fotografías, vídeos, *memes* u otros elementos de carácter no profesional al trabajador social a través del *WhatsApp*.
- El usuario y el trabajador social deberán concretar en qué casos van a utilizar esta herramienta para comunicarse y así evitar mal entendidos.

6. CONCLUSIONES Y VALORACIÓN

Las tecnologías están muy presentes en todos los sectores laborales, por ello las entidades de la acción social deben digitalizarse, al igual que lo han hecho otros sectores, para adaptarse a las necesidades que demanda la sociedad. Aunque esta digitalización es imprescindible, se debe mantener la atención directa con los usuarios, ya que es fundamental en toda intervención social.

Con esta investigación se pretende conocer el uso de las TIC en el entorno laboral y personal de los profesionales de Cruz Roja Zaragoza, así como el papel que juegan realmente en su labor diaria. Y proponer una nueva forma de llevar a cabo su trabajo introduciendo la aplicación *WhatsApp* como un instrumento más que sea complementario a su intervención diaria, el cual será guiado a través de unas pautas recogidas en el Manual de Buenas Prácticas.

Para ello, se ha llevado a cabo el análisis de las perspectivas de los diferentes profesionales de Cruz Roja Zaragoza, concluyendo que un alto porcentaje de ellos consideran que las tecnologías son una herramienta necesaria para llevar a cabo su intervención. En contraposición, otros reniegan del uso de las TIC y se aferran a las antiguas formas de intervención. Esta situación se hace latente en los profesionales administrativos y voluntarios, que son los más reticentes a utilizar nuevas tecnologías ya que consideran que el uso de las TIC entorpecería su tarea diaria, que los usuarios incumplirían las normas que se establezcan y que se usarían para otros fines no laborales.

La mayor parte de los profesionales que han participado piensan que Cruz Roja progresa lentamente, aunque creen que no es una entidad excesivamente avanzada en términos tecnológicos. Esta concepción viene dada porque invierten demasiados recursos en desarrollar nuevas aplicaciones exclusivas de Cruz Roja, las cuales ya han sido creadas previamente, y por ello los usuarios y demás profesionales ya están familiarizados con su uso, como es el caso de *WhatsApp*. Respecto a esta herramienta, todos ellos la utilizan de manera diaria y conocen su funcionamiento, por ello la mayoría están a favor de introducirla como un instrumento de intervención complementario que dinamice la intervención con los usuarios y facilite el contacto con los demás profesionales.

En cuanto a la iniciativa de crear un Manual de Buenas Prácticas que establezca las pautas necesarias para el uso de la aplicación *WhatsApp* en el entorno laboral, de una manera responsable y profesional, todas las trabajadoras sociales y los profesionales de la acción social han estado a favor, insistiendo en la formalización de unas pautas que guíen las líneas de actuación que deben seguir tanto los profesionales como los usuarios. Ya que consideran que a través de la aplicación agilizarían su trabajo y optimizarían el tiempo que dedican a las intervenciones individuales, dándose una mayor facilidad a la hora de difundir y enviar mensajes, archivos y documentación personal a los usuarios. Acciones que serían recíprocas ya que los usuarios podrían mandar esa misma información a los profesionales.

Se ha detectado también, que los profesionales con una edad más avanzada han sido los más reacios a la propuesta de introducir el *WhatsApp* como una nueva herramienta de trabajo, y por lo tanto el Manual, ya que se han tenido que adaptar de forma forzosa a esta nueva forma de trabajo, de hecho, algunos de ellos todavía se están adaptando.

Todos los profesionales a través de sus respuestas han proporcionado la información necesaria para la creación del Manual, ya que han transmitido sus principales necesidades y demandas en la utilización de las TIC como herramienta de intervención. Recalcan la necesidad de que exista un sistema informático que asegure una buena conexión a internet, así como la disposición de un teléfono móvil de empresa que les permita el uso de esta aplicación para poder ponerse en contacto con los usuarios y profesionales con los que trabajan, sin la necesidad de proporcionar su número de teléfono personal. Esto supondría una reducción del estrés a aquellos profesionales que dan su contacto personal, ya que eso implica estar en contacto directo las 24 horas del día con otros profesionales y usuarios, no permitiendo un buen descanso laboral.

Tras la investigación, hemos comprobado que, a pesar de que el Manual de Buenas Prácticas había sido diseñado en un principio únicamente para los trabajadores sociales de Cruz Roja Zaragoza, otros profesionales se han interesado en el uso de *WhatsApp* como herramienta para la intervención social, considerando que es extrapolable a sus profesiones y trabajo diario.

Por todo ello, damos por cumplimentados los objetivos planteados en nuestra investigación, creyendo conveniente la aplicación del Manual de Buenas Prácticas y el uso de la aplicación *WhatsApp* como una herramienta complementaria, que sirva de apoyo a los profesionales de Cruz Roja Zaragoza, en el desempeño de su trabajo con los usuarios, voluntarios y otros profesionales de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Barahona, MJ (2016). *El Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-09-27-Lecci%C3%B3n%20Inaugural%202016-2017%20FINAL.pdf>

Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. Londres: SAGE Publications Ltd.

Camacho, K. (2005). La brecha digital. Extraído el 1 de marzo de 2019 desde: <https://analfatecnicos.net/archivos/96.LaBrechaDigital-PalabrasEnJuego-KenlyCamacho.pdf>

Castillo, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal Costa Rica vol.17 n.2*. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004

Cintora, A (2001). Acción Social y Trabajo Social en España. Una revisión histórica. *Acciones e investigaciones sociales* (nº 13), 5-42. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170281>

Corbetta, P (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (1ª ed). McGRAW-HILL.

Cruz Roja Española (2019). *Historia*. Recuperado de: <http://www.cruzroja.es/principal/es/web/cruz-roja/nuestra-historia>

Cruz Roja Española (2019). *Nuestros compromisos*. Recuperado de: <http://www.cruzroja.es/principal/web/nuestros-compromisos/nuestros-compromisos>

Cruz Roja Española (2017). *Memoria 2017*. Extraído el 10 de marzo de 2019 desde: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13538838/Memoria+2017+resumida.pdf/b9674a13-88cb-bccc-b7af-368829a94a8c?t=1556123957015>

Cruz Roja Española. [Fundaciontecsos] (2 de junio de 2016) Cruz Roja y las tecnologías a favor de las personas. [Archivo de vídeo]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=B2ZIDJDs49c>

Cruz Roja Española. [Cruz Roja Española] (19 de mayo de 2017) Orientatech: la primera plataforma digital de tecnología social [Archivo de vídeo]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=VzwBCwbg9cs>

Cruz Roja Española (2019). *Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género ATEMPRO*. Recuperado de: http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=564,50220800,564_50220809&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

Eito, A, Gómez, MJ y Marcuello, C (2018): *E-social work in practice: a case study*, *European Journal of Social Work*, v (21), 1-12. DOI: 10.1080/13691457.2018.1423552

Fundèu BBVA (2013). *Meme, neologismo válido*. Recuperado de: <https://www.fundeu.es/recomendacion/meme-termino-valido/>

Fundación Tecsos (2019). *Orientatech*. Recuperado de: <https://www.fundaciontecsos.es/es/proyectos/proyecto-en-curso/orientatech>

Fundación Telefónica (2008). *La sociedad de la información en España*. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mGPfCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA152&dq=Telef%C3%B3nica,+F.+\(2008\)](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mGPfCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA152&dq=Telef%C3%B3nica,+F.+(2008))

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2003). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Iprofesional (2014). *¿Por qué le pusieron de nombre WhatsApp sus jóvenes creadores?* Recuperado de: https://www.iprofesional.com/notas/180957-aplicaciones-whatsapp-mensajeria-instantanea-Por-que-le-pusieron-de-nombre-WhatsApp-sus-jovenes-creadores?page_y=0

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (2018). *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 6 de diciembre de 2018, núm 294, pp. 119788 – 119857.

Ley 14/2011, de 1 de junio, de la ciencia, la tecnología y la innovación (modificación del 7 de octubre de 2017). *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de junio de 2011, núm 131.

López, L (2015). *Constitución española*. (20ª ed.) Madrid: Editorial Tecnos.

López, N y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/Métodos%20y%20técnicas%20de%20investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Lorente, S. (2002). Juventud y teléfonos móviles: algo más que una moda. *Revista de estudios de juventud*. (nº 57/02), 9-197. Recuperado de: <http://www.injuve.es/sites/default/files/numero57completo.pdf>

Matos-Silveira. R (2013). Trabajo Social en España: contextos históricos, singularidades y desafíos actuales. *Revista Katálysis*, vol.16 (nº Extra-1). 101-109. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4482502>

Mint, D. (2013). *Servicio de Mensajes Cortos (sms) el Mercado Telefónico de España*. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=A9ReIN1CHZsC&oi=fnd&pg=PA1989&dq=Mint,+D.+\(2013\)](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=A9ReIN1CHZsC&oi=fnd&pg=PA1989&dq=Mint,+D.+(2013))

Miranda. M (2010). *De la caridad a la ciencia I: Trabajo Social, la construcción de una disciplina científica*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

Mobile World Capital (2014). *Martin Varsavsky entrevista a JAn Koum, cofundador de WhatsApp*. Recuperado de: <https://mobileworldcapital.com/es/2014/02/25/418/>

National Association of Social Workers (2019). *About us*. Recuperado de: <https://www.socialworkers.org/About>

Okuda, M, y Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*. Vol 34 (nº 1), 118-124. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/806/80628403009/>

Paniagua, R, Lázaro, S y Rubio, E (2010). Cambios y evolución del Trabajo Social en el final del siglo XXI. *Miscelánea Comillas*, Vol. 68 (nº 132), 161-184. Recuperado de: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/viewFile/832/702>

Pérez, M, Saralosa, JM y Balbona, M (2012). Trabajo Social y nuevas tecnologías. *Portularea*, Vol. 12, (nº Extra), 57-60. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>

Piscitelli, A. (2005). *Internet, la imprenta del siglo XXI*. Recuperado de: <http://santamaria.edu.uy/JPM/wp-content/uploads/2011/03/6PISCITELLI-Alejandro-Ecologia-de-la-Red.pdf>

Red Abogacía. (2010, enero) *Abogacía Española*. Extraído el 10 de abril de 2019 desde: <http://www.reicaz.org/reicaz-e/emailbp.pdf>

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). *Diario Oficial de la Unión Europea*. Bruselas, 27 de abril de 2016.

Rifkin, J. (2003). El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era. *Revista Chilena de Derecho Informático*, (nº 2), Recuperado de: <https://revistas.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/view/10654>

Rodríguez, A. (2006). *La brecha digital y sus determinantes*. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2k1neys5RjsC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Gallardo,+A.+R.+\(2006\).+La+brecha+digital+y+sus+determinantes.+Unam.](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2k1neys5RjsC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Gallardo,+A.+R.+(2006).+La+brecha+digital+y+sus+determinantes.+Unam.)

Segovia, C y Mondragón, P (2019). GIF: contracultura de masas (y marcas). La emoción compartida en entornos digitales. *Revista Poli (Papers)*. (nº 7), 18-27. Recuperado de: <https://polipapers.upv.es/index.php/eme/article/view/11909>

Serrano, A. y Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nw8PLfm4Ma4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=Santoyo>

Toffler, A (1992) *La Tercera ola*. Barcelona: Plaza & Janés.

Torres, D y Polo, JM (2001). *Manual de Internet para trabajadores sociales*. Zaragoza: Mira Editores.

Tortolero, A. (1995). *De la coa a la máquina de vapor: actividad agrícola e innovación tecnológica en las haciendas mexicanas, 1880-1914*. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Mq0VV1fi0KIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Tortolero>

UNESCO (2019). *Información falsa: la opinión de los periodistas*. Recuperado de: <https://es.unesco.org/courier/july-september-2017/informacion-falsa-opinion-periodistas>

Velez, L. (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas*. Recuperado de: <https://www.siiis.net/documentos/Digitalizados/Reconfigurando%20el%20trabajo%20social.pdf>

WhatsApp (2019). *Conectando mil millones de usuarios todos los días*. Recuperado de: <https://blog.whatsapp.com/?page=2>

WhatsApp (2019). *WhatsApp Business*. Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/?l=es>

WhatsApp (2019). *Aplicación WhatsApp Business*. Recuperado de: <https://www.whatsapp.com/business/>

Zastrow. C (2008). *Trabajo social con grupos*. (6ª ed.). Madrid: Paraninfo.



ANEXOS

Anexo I: Cuestionario a profesionales de Cruz Roja

EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Nos dirigimos a usted para invitarle a participar en una investigación para el Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, con el fin de conocer el papel que juegan las TIC en el desarrollo de las tareas de los profesionales de Cruz Roja. Su realización es voluntaria, no obstante, su participación es fundamental para el desarrollo de este trabajo.

Muchas gracias por su colaboración.

BLOQUE 1. CONOCIMIENTO SOBRE LAS TIC

1.- ¿Conoce el significado del acrónimo TIC? ¿Sabría definirlo?

2.- ¿Cuándo fue la primera vez que utilizó una herramienta vinculada a las TIC?

- Hace menos de 5 años
- Entre 5 y 15 años
- Hace más de 15 años

3.- ¿Es capaz de utilizar sin dificultad todo tipo de aparatos tecnológicos vinculados a la información y la comunicación (ordenadores, tabletas, móviles)?

- Sí, sin dificultad
- Sí, pero con ayuda
- No

4.- ¿Conoce el funcionamiento de los Smartphone y es capaz de comunicarse a través de ellos: poner las llamadas en espera, silenciar, hacer videoconferencias, enviar e-mails etc.?

- Sí, sin dificultad
- Sí, pero con ayuda
- No

BLOQUE 2. EL USO DE LAS TIC EN SU ENTORNO LABORAL

1.- ¿Desde cuándo utiliza las TIC en su trabajo?

- Desde hace menos 5 años
- Entre 5 y 15 años
- Desde hace más de 15 años

2.- ¿Cuántos dispositivos TIC usa en su entorno laboral?

3.- ¿Considera que el uso de las TIC juega un papel importante en el desempeño de su trabajo?

- Sí, lo considero imprescindible



- Sí, pero no creo que sean lo más importante.
- Neutral
- No, aunque hay compañeros que las utilizan
- No, en ningún caso.

4.- ¿Es capaz de utilizar eficientemente todas las herramientas que ofrece Office para desarrollar su trabajo correctamente: *Word, Power Point, Excel*?

- Sí, sin ninguna dificultad
- Sí, pero con ayuda
- No

5.- ¿Ha realizado algún curso de informática? ¿impartido por la empresa o a nivel usuario?

6.- ¿Cree que es importante que se impartan cursos de informática a los trabajadores de la Cruz Roja?
¿Asistiría?

7.- Ventajas e inconvenientes de las TIC en su entorno laboral

8.- ¿Cree que Cruz Roja es una entidad avanzada en el uso de las TIC?

- Sí
- No sabe/No contesta
- No

9.- ¿Cree que la nueva forma de acogida podría ser el contacto digital? ¿por qué?

BLOQUE 3. USO DE LAS TIC EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

1.- ¿Cómo ha evolucionado su trabajo desde sus inicios en Cruz Roja hasta la actualidad en relación a las tecnologías?

2.- ¿Cómo cree que se realizará la intervención social dentro de unos años?

3.- ¿Cree usted que el uso de las TIC mejora la intervención o la entorpece? ¿por qué?

4.- ¿Está a favor de realizar su trabajo únicamente a través de las TIC, sin necesidad de acudir a su centro de trabajo? ¿Cree que esto agilizaría el trabajo que desarrolla?

5.- ¿Conoce el término Trabajo Social electrónico? ¿sabría definirlo?



Anexo II. Entrevista a trabajadores sociales Cruz Roja

ENTREVISTA CRUZ ROJA ZARAGOZA 2019

Formación

Puesto de trabajo y años que lleva en él

Explique brevemente en que consiste su puesto de trabajo

¿Ha trabajado en otras entidades vinculadas a la acción social a parte de Cruz Roja?

- ¿Conoce la aplicación de teléfono móvil *WhatsApp*? ¿Y *WhatsApp* Business?
- ¿Qué usos le da al *WhatsApp* en su vida diaria?
- ¿Sabe utilizar la aplicación de *WhatsApp* desde el ordenador?
- ¿Utiliza el *WhatsApp* en su trabajo? En caso afirmativo, ¿qué usos le da? En caso negativo, ¿cree que es útil? ¿le gustaría utilizarlo?
- ¿Considera que su organización admitiría el uso del *WhatsApp* como elemento práctico para la intervención con usuarios? ¿Cree que su uso sería positivo para la intervención con los usuarios?
- ¿Tiene constancia de que hay usuarios que no tienen acceso a las TIC/*WhatsApp*? En caso afirmativo ¿cómo actúa/interviene?
- ¿Cree que la creación del grupo en el uso del *WhatsApp* mejoraría el servicio? ¿O pondría distanciamiento?
- ¿Cuáles cree que son las principales ventajas y desventajas del uso de *WhatsApp* en su trabajo?
- ¿Cómo ha sido la introducción de las TIC en Cruz Roja?
- ¿Cuántas aplicaciones tiene Cruz Roja relacionadas con las TIC?
- ¿Cómo cree que puede evolucionar la App *WhatsApp* en un futuro?
- ¿El *WhatsApp* podría ser el futuro en relación al teletrabajo?
- ¿Cree que es posible realizar el TS solamente a través de las tecnologías?
- Por tanto, usted cree que sería útil la creación de un Manual que sirva de ayuda y de soporte a la hora de contactar con otros usuarios o profesionales a través del *WhatsApp*.

Anexo III. Consentimiento informado

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

D/D^a _____ con DNI _____

me comprometo al cumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Buenas Prácticas:

- Establecer un horario de comunicación con el profesional en el que se contestará a sus mensajes.
- Espera de un tiempo prudencial para volver a enviar un mensaje en caso de que el profesional no conteste en ese horario
- 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 el uso de la aplicación *WhatsApp* como herramienta de comunicación con el profesional.

En caso de incumplimiento de la normativa se cesará el uso de esta herramienta para su comunicación e intervención.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma D/D^o

Firma Profesional