



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
“EVOLUCIÓN DE LAS NUEVAS
TECNOLOGÍAS EN EL
TRABAJO SOCIAL”**

Autor:

D. Adrián Díaz Cebrián

Tutor:

D. Francisco José Tovar Martínez

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2014 - 2015

FECHA DE ENTREGA: 31 de Mayo de 2015

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. (Breve) Acercamiento a la tecnología	7
2.1. Introducción: tecnología e informática.	7
2.2. Historia y evolución.	8
2.3. Tecnologías de la información y la comunicación.	12
3. Relación entre Trabajo Social y Nuevas Tecnologías	17
3.1. Trabajo Social: Concepto y contexto.	17
3.2. Nuevas Tecnologías en la Intervención Social.	20
3.3. Tipos de Nuevas Tecnologías en Trabajo Social.	21
3.4. El ejemplo del SAUSS	23
4. Metodología.....	26
4.1. Enfoque, objetivos e hipótesis.	26
4.2. Estrategia metodológica.	28
4.3. Técnicas de investigación.	29
4.3.1. <i>Análisis documental.</i>	29
4.3.2. <i>Entrevistas.</i>	30
5. Análisis de la evolución de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.....	31
5.1. Introducción.	31
5.2. Herramientas de Nuevas Tecnologías que se utilizan en Trabajo Social.	33
5.2.1. <i>Elementos centrales.</i>	33
5.2.2. <i>Elementos periféricos.</i>	33
5.2.3. <i>Elementos de software.</i>	34
5.2.4. <i>Equipos de comunicación.</i>	35
5.2.5. <i>Otros elementos.</i>	36
5.3. Proceso de evolución de las Nuevas Tecnologías en Trabajo Social.	37
5.4. Adaptación de los profesionales a las Nuevas Tecnologías.	40
5.5. Implementación de las TIC en el Trabajo Social.	41
5.6. Aspectos positivos de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.	43
5.7. Aspectos negativos de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.	45
6. Conclusiones	47
7. Bibliografía	49

Resumen

No podemos negar que las Nuevas Tecnologías se han convertido en la actualidad en uno de los aspectos más importantes para la sociedad. Los ámbitos de la tecnología y la informática han empezado a acceder a diversas disciplinas, modernizando su concepto y actividad. Nuestra profesión, el Trabajo Social, parte de la premisa de que hace unos treinta años desarrollaba su actividad mediante una herramienta muy básica: el bolígrafo. Sin embargo, es evidente que el ejercicio de nuestra profesión se ha visto involucrada en un cambio progresivo marcado por la inclusión de estas nuevas tecnologías. Este trabajo, basado en un análisis documental y entrevistas en profundidad, pretende poner de manifiesto los puntos en común de estas dos disciplinas. Para ello, se atiende a la descripción de cada una de ellas para entender el posterior estudio conjunto en el que, a través de la opinión de trabajadores sociales de diferentes ámbitos, aportamos luz a cómo las nuevas tecnologías se usan, evolucionan y favorecen la inclusión entre otros muchos factores.

Palabras clave:

Trabajo Social; Nuevas tecnologías; Informática; Digitalización; Software; TIC.

Relación de siglas:

- CPU: Central Processing Unit.
- FTP: File Transfer Protocol.
- IRC: Internet Relay Chat.
- SAUSS: Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales.
- TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.
- WWW: World Wide Web.

1. Introducción

“Si soñáramos todas las noches una misma cosa, ésta nos impresionaría probablemente tanto como aquellos objetos que vemos a diario.”

En la Francia del siglo XVII, Blaise Pascal se pronunciaba de esta forma sobre aquello que está presente en el día a día, en la forma en que dejamos de ver lo que más vemos, y no deja de ser curioso que, a día de hoy, aún podamos aplicar esta misiva en nuestras vidas. Lo cotidiano, aquello que por estar tan expuesto, a veces pasamos por alto; incluso cuando cambia.

Mucho ha cambiado la tecnología desde aquel entonces. Mucho más ha variado la sociedad. De hecho, casi dos siglos tuvieron que pasar hasta que Mary Richmond revolucionara el ámbito de lo social con su “Social diagnosis” (1917), abriendo las puertas a lo que hoy se conoce, tras un extenso proceso de evolución, como Trabajo Social. Aun así, y pese a que casi se cumple un siglo desde aquel revelador manuscrito, el trabajo social como profesión es relativamente joven, más aún en nuestro país. Ahora bien, eso no quiere decir que a nivel de medios y herramientas no exista una evolución, o al menos eso es lo que pretende demostrar este trabajo, poniendo el principal enfoque sobre las nuevas tecnologías.

Quizá porque lo tenemos delante de nuestros ojos día tras día, quizá porque nos hemos acostumbrado al continuo avance de las tecnologías o, simplemente, porque nuestra acción está más allá de unas herramientas, al otro lado de la mesa o detrás de una pantalla, es por lo que no nos paramos a pensar en la evolución de nuestros medios, de nuestros instrumentos. Y es ahí donde reside el objetivo de este trabajo, en detenerse a conocer qué ha cambiado desde aquel bolígrafo hasta estas pantallas, cómo se ha vivido y en qué nos ha influenciado, desde el prisma con el que observan los profesionales del trabajo social.

Porque en esta era donde resulta tan sencillo obtener información es innegable que las nuevas tecnologías han jugado un papel fundamental, incluso en aquellas disciplinas como la nuestra, en las que las relaciones personales, la interacción o el trabajo de

contacto son tan importantes. Y no sólo hablamos de obtener información, sino de recogerla, procesarla e, incluso, difundirla.

Si atendemos a la revisión histórica del Trabajo Social en España que hace Sanz (2001), podemos marcar como punto de eclosión de las políticas sociales y, por consiguiente, de nuestra profesión la década de los años 80, que será tomada para este trabajo como punto de partida de la evolución de las nuevas tecnologías en el Trabajo Social. Y es en aquella época donde situamos un Trabajo Social con dos herramientas primordiales: papel y bolígrafo. La sencillez comparada con la cantidad de herramientas que se nos presentan hoy en día, desde un simple *pendrive* hasta programas de inclusión basados en actividades con *Tablet*.

Es en esta afirmación donde situamos la hipótesis de partida que, en base a una revisión bibliográfica y entrevistas con profesionales de nuestro ámbito, se pretende refutar dicha idea, dando así validez a un escrito que busca hacer hincapié en aquellos medios y herramientas que han permitido el “avance” de esta disciplina.

Y entrecomillo *avance* porque en ello reside uno de los objetivos de este trabajo, en conocer no sólo la evolución a nivel teórico de las nuevas tecnologías en trabajo social, sino cómo ha sido vista desde el enfoque de los profesionales, ya que aunque se puede tomar como un progreso de cara al manejo de información, también pueden aparecer críticas que, si esta introducción no se torna desacertada, den vueltas en torno al tan reincidente tema de la “burocratización” del Trabajo Social.

Así pues, a modo de esquema de lo escrito hasta ahora, podemos diferenciar dos objetivos clave que persigue esta investigación, a saber:

- Generar conocimiento sobre las nuevas tecnologías y su evolución dentro del Trabajo Social.
- Conocer la visión de trabajadores sociales sobre su adaptación y opinión de estas nuevas tecnologías y su uso en la profesión.

“El Trabajo Social de hace treinta años se hacía con papel y bolígrafo”. Esta es la hipótesis de partida, ahora queremos conocer qué nuevas herramientas se han ido incorporando, cómo ha sido el proceso, cómo lo han ido viviendo los trabajadores sociales y si los nuevos medios se han antepuesto a las herramientas anteriores.

¿Y por qué nos interesa conocer esto? El Trabajo Social debe avanzar conforme evoluciona la sociedad y no se puede negar que hoy en día uno de los avances principales del mundo es el de la tecnología y la informática. En esta regla de tres, el Trabajo Social debe ir incorporando las herramientas de nuevas tecnologías a su labor diaria para estar a la orden del día y efectuar una actividad más ágil y con las facilidades que (en principio) éstas nos brindan. Nuestra profesión no puede girar la cabeza ante los cambios que hay en la sociedad y, dentro de ésta, la tecnología se ha vuelto algo cotidiano, casi tanto como una visión de futuro. Esta cotidianidad afecta también al Trabajo Social y muchas veces los procesos que hacemos de forma repetida se tornan en rutina, pasando finalmente desapercibidos. Todos los cambios y la inclusión de herramientas que está suponiendo la evolución de esta profesión no pueden pasar desapercibidos, porque entender cómo evolucionamos es saber hacia dónde se dirige la sociedad y hacia dónde, por consecuente, debemos encaminarnos nosotros, los profesionales y futuros profesionales del Trabajo Social.

Hay quien dice que “lo urgente siempre quita tiempo a lo importante” y, bajo mi punto de vista, basándome en lo expuesto hasta ahora, considero fundamental conocer con qué herramientas desarrollamos nuestro trabajo para poder hacerlo de manera eficiente y eficaz, logrando que tanto la intervención como los procesos que nos llevan a ella sean los adecuados.

Bien es sabido que la evolución del mundo tecnológico está en constante expansión, por lo que las herramientas que de éste se derivan cada vez son más numerosas. Con afán de cerrar la introducción, considero que es importante delimitar ante tanta amplitud el objeto de estudio para observar y analizar en base a un eje bien definido.

De este modo, el presente estudio diferencia dos tipos de herramientas de Nuevas Tecnologías que afectan a la intervención y al Trabajo Social:

- En primer lugar, situamos las herramientas pertenecientes a las nuevas tecnologías enfocadas a facilitar la labor del trabajador social y que se consideran como complementos cotidianos de la actividad diaria, es decir, herramientas que tienen un objetivo específico dentro del proceso de actividad de los profesionales del Trabajo Social, siendo utilizadas como medio y no como fin.
- En segundo lugar, nos encontramos con aquellas herramientas enmarcadas en las nuevas tecnologías cuya función está relacionada directamente con la intervención, proceso en el cual sirve directamente a la persona usuaria, convirtiéndose en el instrumento principal en que se basa la intervención, es decir, una actividad o programa que gira en torno a un elemento clasificado dentro del ámbito de las nuevas tecnologías mediante el cual se espera la consecución de unos objetivos en relación directa con el usuario.

Aunque ambas podrían ser consideradas como objeto de estudio, este trabajo se centra principalmente en las herramientas que abarca la primera clasificación, pasando a ser el centro de nuestra investigación y posterior análisis, mientras que de la segunda categoría se hará una pequeña aproximación que se recoge en el apartado 3.2 (Nuevas Tecnologías en la Intervención Social).

Con el fin de alcanzar dichos objetivos, se ha considerado que la estructura óptima del trabajo debe responder al siguiente orden: introducción, tanto al trabajo en sí mismo como al mundo de la tecnología y del Trabajo Social, de modo que podamos asentar unas bases de cara al objeto, para el cual se utilizará una metodología expuesta en el apartado posterior, basada principalmente en una búsqueda bibliográfica y técnica de la entrevista. A continuación, y en base a lo anterior, se procederá a registrar el análisis del tema que nos incumbe. Por último, se plantean unas conclusiones que nos permiten cerrar el trabajo sabiendo si hemos llegado a los objetivos planteados.

A continuación, se expone una aproximación a los dos ámbitos que incumben a esta investigación: Tecnología e informática y Trabajo Social, con el fin de conocer los aspectos más importantes de ambas y la relación que guardan de cara al estudio conjunto al que hacemos frente en el proceso de análisis.

2. (Breve) Acercamiento a la tecnología.

2.1. Introducción: tecnología e informática.

Antes de entrar en materia, se estima conveniente conocer en cierto modo algunos aspectos de la tecnología que nos ayuden a comprender cuándo, cómo y por qué acaba uniéndose a la práctica cotidiana del Trabajo Social y en qué aspectos o forma lo hace.

Para empezar, cabe destacar que el origen etimológico de la palabra “tecnología” se remonta a la palabra griega *techne*, entendida como arte, técnica u oficio, y de *logos*, referido al estudio, discurso o tratado; y de esta unión podemos extraer que hace referencia a la técnica o manera de hacer cosas, construir objetos mediante unos conocimientos ordenados.

Por su parte, la Real Academia de la Lengua Española la define como el “Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”. Quizá este concepto, al igual que el análisis etimológico, se aleja un poco del sentido con el que se trabaja en este documento, pues no es hasta la cuarta acepción del término donde aparece la definición que más se acerca a nuestro objeto de estudio, precisando que se trata del “Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”.

Cabe destacar que para nuestro cometido será necesario acercarnos a bibliografía específica, por lo que según Heidgger (1956) y Rudiger (2003), citados en Passos y Silva (2013), podemos afirmar que desde el siglo veinte el concepto de tecnología se confunde con los mecanismos que materializa, pasando a adquirir nuevos significados relacionados con las maquinarias y los equipos. Lo que deja entrever una evidencia significativa: la tecnología sirve para optimizar la producción. Y esta máxima podemos aplicarla hoy en día a muchos ámbitos, inclusive el social.

Sin embargo, la tecnología hace referencia a una ciencia muy amplia como para tratarla de una manera genérica en su relación con el Trabajo Social, y aunque sí que será objeto de estudio en ciertos elementos de nuestra actividad diaria, vamos a centrarnos mayormente en una de las ramas de la tecnología moderna: la informática.

Tal y como hemos hecho con el concepto anterior, recurriremos al estudio etimológico para entender a qué nos referimos. Así pues, en este caso, hablamos de informática como una palabra de origen francés (informatique) generada por la contracción de las palabras INFORmación y autoMÁTICA, que queda definida por la RAE como: “Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores”. En definitiva, la Informática puede considerarse como la ciencia y tecnología aplicada a la automatización del razonamiento y tratamiento de la información (Prieto, Lloris & Torres, 2006).

Por último, y como concepto relevante dado que es una de las herramientas sobre las que más pondremos nuestro enfoque, entendemos por ordenador aquella máquina capaz de aceptar unos datos de entrada con los que efectúa operaciones lógicas y aritméticas para proporcionar datos resultantes a través del medio de salida, todo ello sin la intervención de un operador humano y bajo el control de un programa de instrucciones almacenado en el ordenador.

2.2. Historia y evolución.

De los dos primeros conceptos definidos en el apartado anterior, tecnología e informática, se pueden establecer sendas evoluciones de acorde a su desarrollo, donde primeramente se produce la de la tecnología y, al ser una rama de este ámbito, la informática data su aparición y proceso de evolución en una época posterior. De este modo, centrándonos ya en la evolución de la tecnología, nos valemos de la diferenciación en tres etapas que propone Radovan Richta (1972), en la cual podemos atender a tres grandes hitos que, aunque sirven para diferenciar, llegan a solaparse en el tiempo y no supone que las últimas etapas hayan hecho desaparecer las tecnologías de las primeras, ni siquiera a día de hoy.

La primera etapa y, por consiguiente, la considerada como la aparición de la tecnología, guarda relación con el desarrollo de facultades racionales y viene marcado por el primer hito de la misma: la aparición de la herramienta. Ésta aporta una ventaja mecánica en el desempeño de una labor física mediante la aplicación de energía humana o animal. Ya en el paleolítico se desarrollan herramientas enfocadas a la consecución de alimento, como son el canto tallado o el bifaz y sus consecuentes

evoluciones hacia la lanza, la flecha o el martillo. Posteriormente, en el neolítico se empieza a hacer uso de arados o carros mediante la fuerza animal, logrando un incremento considerable de la productividad. Como indicábamos antes, la tecnología que engloba esta primera etapa es continuada en el tiempo y pasa desde la sencillez de una lente hasta la complejidad de un microscopio. Nos permite la manipulación, ya sea de elementos poco pesados con cestas o cubos como de objetos pesados mediante sistemas de poleas simples o complejas grúas. Cumple otras funciones como el transporte, procesamiento y almacenamiento de materiales y fluidos.

La segunda etapa tecnológica supone el cambio en el motor de acción de la herramienta, es decir, viene marcada por la aparición de las máquinas, refiriéndose el concepto a herramientas alimentadas por energía no humana ni animal que sustituye estos elementos que aportaban esfuerzos físicos por un operador cuya función se basa en el control de la máquina. En cuanto a la etapa histórica, ya se puede hablar de máquinas como molinos de viento o barcos, aunque su manifestación principal data de la Revolución Industrial. Dentro de esta categoría abarcamos desde el ferrocarril, el alumbrado y el automóvil hasta el ordenador, del que ya hemos hablado anteriormente, puesto que será un punto clave de este estudio. Cabe añadir que la mecanización de las actividades económicas generan una expansión diez veces superior a la tecnología empleada en la etapa anterior.

La tercera y, a día de hoy, última etapa dentro de la evolución de la tecnología tiene como elemento focal el automatismo, es decir, máquinas que suprimen la necesidad del control humano mediante algoritmos automáticos. Dentro de esta categoría se pueden incluir los relojes digitales, conmutadores telefónicos, marcapasos y software para ordenador, siendo este último otro de los puntos a tener muy en cuenta de cara a su vinculación con el Trabajo Social mediante programas específicos que, como veremos, permiten a cada entidad social centrarse de algún modo en el ámbito en que desarrolla su labor.

Tal y como se comentaba anteriormente, la informática tiene un desarrollo histórico propio que se encuentra intrínsecamente relacionado con el de la tecnología, sobre todo en la segunda y tercera etapa, teniendo como factor clave el ordenador y el

software que automatiza las funciones. En base a esta evolución histórica, Prieto, Lloris y Torres (2006) establecen una división en cinco etapas que abarcan desde 1940 hasta nuestros días y que se caracterizan por la complejidad a la hora de establecer límites rígidos a medida que aumenta la capacidad de los ordenadores y máquinas que se enmarcan en el ámbito de la informática, cuyo objetivo inicial busca el desarrollo de métodos, herramientas y máquinas enfocadas a la facilitación en tareas de cálculo.

De este modo, podemos tener en cuenta que la informática surge del número, por lo que si tuviésemos que atender a sus antecedentes, previos a las etapas de evolución de la informática como tal, tendríamos que hacer mención al ábaco, a la máquina analítica de Pascal o a la máquina calculadora de Leibniz, datando las dos últimas del siglo XVII. No menos importantes, y ya dentro del siglo XIX, se deben tener en cuenta la máquina diferencial de Babbage, la tabuladora junto a las tarjetas perforadas concebidas por Herman Hollerith, la ASCC (Automatic Sequence Controlled Calculator) de Howard Aiken e IBM y, por último, el ENIAC (Electronic Numerical Integrator and Calculator), considerado el primer computador electrónico digital, que daba el primer paso para la posterior comercialización de ordenadores (Asensi, 1993).

De este modo, y atendiendo a Prieto *et al* (2006), es en el siglo XX cuando se inicia la considerada como Primera generación de computadores, que se extiende desde 1946 hasta 1954. Esta primera generación basa su funcionamiento en tubos de vacío, cuyo exponente más sencillo es el diodo o válvula termoiónica, dando lugar a computadores como el considerado primer dispositivo de cálculo totalmente electrónico, Colossus, construido por Alan Turing, Tommy Flowers y M. H. Newman (1944), cuyo objetivo era descifrar los mensajes militares del ejército alemán, codificados con la máquina Enigma. No obstante, el primer computador electrónico de uso general es el ENIAC (1946), ya mencionado anteriormente. Otros ejemplo de esta etapa son la UNIVAC, el IBM 701 y el IBM 704, equipos de gran tamaño que requerían de mucho espacio y refrigeración, pues se calentaban mucho y esto, añadido a la poca vida útil de las válvulas y a su elevado coste, les hacía poco fiables. Además, no contaban con Sistema Operativo, sino que eran programados en *lenguaje máquina*.

La segunda generación se debe a la aparición de computadores que basan su tecnología en el transistor de unión, poniendo fin a los problemas que generaban los diodos y triodos. Esta época, enmarcada entre 1955 y 1963, se caracteriza también por el uso de núcleos de ferrita, que constituían los componentes básicos de la memoria principal. El primer computador totalmente transistorizado fue el TRADIC y supone una generación que aumenta la fiabilidad, disminuye el tamaño de los equipos y se hace más asequible, por lo que empiezan a aparecer más empresas fabricantes y se produce un aumento de la demanda. El software empieza a basarse en lenguajes de alto nivel de programación, siendo FOTRAN de IBM el primero en aparecer. Estos lenguajes permiten la aparición de la cola de trabajos y de los primeros sistemas operativos.

La tercera generación de computadores (1964-1970) se debe a la aparición de los *circuitos sólidos*, que más adelante pasan a llamarse circuitos integrados, fruto del éxito de la tecnología plantar propuesta por Noyce y Moore. Esto reduce en gran medida el costo tanto de los transistores como de las máquinas en sí, además de la gran miniaturización de los componentes y la reducción del consumo de energía. En esta generación el computador considerado más significativo es el IBM 360 y los minicomputadores como el PDP-5 y el PDP-8, además se puede hablar de la aparición en 1967 de los discos flexibles, ideados por IBM como dispositivos de memoria externa. En cuanto a software, con la aparición del famoso lenguaje *Basic*, cada constructor de hardware distribuía su propio sistema operativo, que ya utilizaban técnicas como multiprogramación, multiprocesamiento, secuencias múltiples, etc.

La cuarta generación de computadores, y última etapa que consideran Prieto et al. (2006), parte del año 1971 y se extiende hasta nuestros días. A nivel tecnológico, se caracteriza por el uso de circuitos integrados LSI y VLSI y el desarrollo de microprocesadores y microcontroladores, además de la comercialización por parte de Intel de las primeras memorias RAM dinámicas (DRAM). Cabe destacar que esta etapa se caracteriza más por el desarrollo del software, pues se empieza a extender el uso de sistemas operativos abiertos desarrollados por terceros, como pueden ser los desarrollados por Windows, además existe una gran evolución en cuanto a lenguajes de programación, donde destacan *PROLOG*, *SmallTalk* y *C*.

Hoy en día, ya se habla de una quinta generación con la aparición de los ordenadores inteligentes, es decir, equipos informáticos dotados de inteligencia artificial, aunque cabe decir que aún son un proyecto en desarrollo, a pesar de haber sido ideados en los años 90. Por lo visto, la tecnología avanza, pero aún tiene mucho camino por recorrer.

A continuación, se expone una tabla extraída de Prieto et al. (2006, p. 740) que recoge los datos más relevantes de las cuatro generaciones de computadores:

	Generaciones de computadores			
	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta
Años	1946-54	1955-63	1964-70	1971-
Tecnología	Tubos de vacío Memorias de líneas de retardo	Transistores Memorias de núcleos de ferritas	C.I. (SSI y MSI) Memorias de C.I.	C.I. (LSI y VLSI) Memorias DRAM
Arquitectura y Estructura	Aritmética de punto fijo	Aritmética exponencial. Registros índices.	Microprogramación Memorias cachés Memoria Virtual	Microprocesadores Arquitecturas RISC y paralelas
Sistemas Operativos	Sin S.O.	Monitores "batch"	Multiprogramación Multiprocesamiento	S.O. en red S.O. distribuidos
Computadores	ENIAC UNIVAC 1 IBM 702	IBM 1401 UNIVA 1004 PDP-1	IBM 360 PDP-8 UNIVAC 1100	Cray-1 IBM-PC HP 9000/750

Fuente: Prieto et al. (2006)

2.3. Tecnologías de la información y la comunicación.

El ordenador, como hito fundamental de la segunda etapa en la historia de la tecnología y ya más enfocado a las últimas generaciones de la informática, ha supuesto la posibilidad del desarrollo de nuevas tecnologías que actúan en relación con esta máquina. No sólo haciendo referencia a los automatismos de la tercera etapa de la tecnología entre los que se encuentran los *softwares*, sino también con la importancia que supone la aparición de elementos periféricos y, por supuesto, de Internet y las TIC, cuyos precedentes podrían ser la radio y la televisión, pero que han acabado imponiéndose a través de medios informáticos.

Por tanto, concretando el concepto, Cabero (1998) define las TIC como:

Instrumentos técnicos que giran en torno a la información y a los nuevos descubrimientos que sobre las mismas se vayan originando, [...] en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva y interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (pp. 1-2).

Según el propio Cabero (1998), citado en Belloch (2012), documento donde se añaden ciertos matices, las características de las TIC son las siguientes:

- Inmaterialidad. Las TIC realizan la creación, el proceso y la comunicación de la información, que debido a su inmaterialidad puede ser transportada fácilmente.
- Interactividad. Permiten el intercambio de información entre sujeto y ordenador, lo que supone la posibilidad de adaptar los recursos a las necesidades y particularidades del usuario.
- Interconexión. Posibilita la unión de tecnologías, como telemática e informática.
- Instantaneidad. Traslado de información a cualquier lugar en tiempo mínimo.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. Se trata de una de las prioridades con el avance de las tecnologías, para que el proceso de digitalización tenga mejores resultados.
- Digitalización. Todo tipo de información en un mismo medio.
- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos.
- Penetración en todos los sectores. Se extiende al conjunto de sociedades y, del mismo modo, abarca todos los ámbitos, por eso hablamos de “globalización”

- Innovación. En este ámbito existe un cambio constante que no siempre está reñido con los medios anteriores. La evolución no hace desaparecer otras tecnologías o métodos que existían antes de las innovaciones.
- Tendencia hacia la automatización. En parte derivado por la complejidad de los procesos se tiende a herramientas que permiten procesos automáticos.
- Diversidad. El uso de estas herramientas puede ser muy variado, desde la comunicación con alguien a la creación de información global.

Dentro del universo de las aplicaciones informáticas nos encontramos con las principales redes de comunicación: los recursos telemáticos. Tal y como comenta Belloch (2012), estas herramientas se pueden clasificar en tres grupos de acorde al tipo de comunicación que con ellas se efectúa, de este modo encontramos las tres siguientes finalidades y sus respectivas herramientas:

- Acceso a recursos, además de la obtención y la utilización de los mismos.
 - La *WWW* mediante la red *Internet* nos proporciona desde la capacidad para comunicarnos por diferentes medios hasta la consecución y manejo de información. Requiere de un software que nos permita acceder tanto a la globalidad de las páginas web como a una de las herramientas más poderosas que poseen: los buscadores web.
 - *FTP* se trata de un modo de intercambio de archivos entre usuario y servidor, que permite la carga y descarga de documentos y herramientas a redes de Internet.
 - *Telnet* nos permite usar recursos de un ordenador remoto desde nuestro propio ordenador mediante la utilización de programas de emulación que nos convierten en una terminal del ordenador central remoto, desde el cual podemos recibir y transmitir información. Si bien cabe añadir, que para las últimas generaciones de ordenadores este proceso es de dudosa seguridad.

- Comunicación asíncrona, es decir, aquella que no se establece en tiempo real.
 - Correo electrónico. Una de las herramientas más conocidas y usadas en el ámbito de comunicación informática. Nos permite el intercambio de información con gran velocidad, de forma cómoda y con la posibilidad de añadir archivos adjuntos, además de resultar sencillo de obtener y usar a través del suministro de los múltiples proveedores que existen.
 - Lista de distribución. En base a unos intereses comunes, nos permite la creación de comunidades o grupos virtuales que se comunican proporcionando información a la dirección electrónica de la lista. Se basa en servicios de correo electrónico, de modo que un correo enviado a esta lista se redirecciona a todos los participantes de la misma.
 - Grupos de noticias, también conocidos como Foros de debate. Se trata de una especie de tablón virtual donde se puede plasmar comentarios que leen todos los usuarios del mismo.
- Comunicación síncrona, es decir, comunicación en tiempo real.
 - Charlas (IRC). Herramientas que nos permiten una comunicación inmediata de modo virtual, que pueden incluso incluir símbolos que tengan especial significado para las personas que interactúan de modo que se agilice aún más el intercambio de información.
 - Audioconferencia-Videoconferencia. Charlas de audio o vídeo que nos permiten conferencias a distancia y que acercan aún más las relaciones casi presenciales. Facilitan situaciones en que un ponente en una conferencia pueda plantear su intervención desde cualquier parte del mundo si tiene acceso a Internet y un ordenador con micrófono o cámara.

Llegados al año 2015, la tecnología y la informática no paran de desarrollarse y quizá uno de los últimas grandes evoluciones hacen referencia a los *Smartphone*, o teléfonos inteligentes, y las más recientes *Tablet*, dispositivos que trasladan las características de un ordenador de mediana potencia a herramientas de manejo táctil y de mucho menor

tamaño que nos permiten la instalación de *Apps* (software específico) brindándonos aún más facilidades para acceder a las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, ya sea con las herramientas expuestas anteriormente (generalmente, correo electrónico y videoconferencia) o las más nuevas, como puede ser la recuperación de información de diversas aplicaciones de servicio de noticias o la comunicación síncrona que nos ofrece *WhatsApp*.

Ahora bien, no quiere decir que los ordenadores se hayan quedado atrás, ni mucho menos, pues tanto los dispositivos móviles como los ordenadores nos permiten acceder mediante conexión a Internet a medios que han logrado reunir los tres tipos de herramientas de la clasificación anterior, como pueden ser las redes sociales (*Facebook, Twitter...*) donde podemos acceder a información de otros usuarios y publicar la nuestra propia mediante los anteriormente comentados grupos de noticias, además del uso de mensajería, tanto asíncrona como síncrona. Y aunque en gran medida estas redes se usan de forma ociosa o personal, también puede ser utilizado para acercar entidades a personas, visualizar la imagen de una organización y ampliar la visión de una profesión o sus herramientas. Además, muy relacionado con ello, podemos encontrar redes más especializadas en determinados aspectos, como son las redes de empleo (*LinkedIn*), donde no sólo facilitas tu información laboral, también puedes ponerte en contacto con otros profesionales para resolver dudas o trabajar en conjunto.

3. Relación entre Trabajo Social y Nuevas Tecnologías

3.1. Trabajo Social: Concepto y contexto.

Una vez realizada una breve aproximación al contexto de la tecnología y la informática, es recomendable recordar que el presente trabajo pretende poner en relación dos ámbitos, por lo que resulta muy conveniente hacer lo propio con el objeto en que situamos la base de nuestra investigación: el Trabajo Social.

De tal manera, lo primero será conceptualizar el Trabajo Social, y no hay mejor manera que centrándonos en el significado que le atribuye la definición global aprobada por la Asamblea General Ordinaria del Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social que se recoge en nuestro Código Deontológico en el artículo 5 donde, citado textualmente, se define el Trabajo Social como:

Disciplina científico-profesional que “promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno”.

(Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 7).

Por otro lado y a modo de contraste de información, Manuel Moix (2004) define nuestra profesión de la siguiente manera:

El Trabajo Social es la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externo, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social.

(p. 131).

Con afán de cerrar la conceptualización del Trabajo Social, algunos de los objetivos que expone Barranco (2004, p. 82) perseguidos por nuestra profesión hacen referencia a “contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía”, sin dejar de tener en cuenta la importancia que tiene el enfoque o modelo que pongamos en marcha en nuestra intervención.

La Comisión Mixta del Perfil Profesional (2003, citado en Barranco, 2004, p. 85) divide en siete las áreas en que el Trabajo Social centra su intervención profesional, sin que resulte necesario que cada una de ellas se refiera a un ámbito, pues un mismo servicio puede contemplar varias áreas de esta clasificación, donde se estipula también el tipo de intervención que se desarrolla en cada una:

- Área de atención. Acción con personas y colectivos en situación de riesgo o exclusión buscando el desarrollo y la autonomía mediante el empoderamiento.
- Área de prevención. Buscar causas de marginación, exclusión y problemas sociales, con el fin de evitar que se den en un futuro.
- Área de promoción y educación. Procurar la participación y la organización para fomentar el conocimiento y las habilidades sociales.
- Área de mediación y arbitraje. Intenta mediar en la resolución de conflictos que afecta a las relaciones de las personas y su entorno social.
- Áreas de planificación y evaluación. Desarrollo de diseño en la planificación de intervenciones sociales mediante planes, programas y proyectos.
- Área de gerencia y administración. Realización de procesos de organización, coordinación y dirección hacia unos objetivos y procesos de calidad.
- Área de investigación y docencia. Mediante la investigación se profundiza en el conocimiento que se pone a disposición de profesionales y estudiantes.

Respecto a la evolución histórica de nuestro ámbito, tanto la Acción Social, marco donde situamos nuestra profesión, como el propio Trabajo Social han desarrollado su evolución y cambio a partir de la transición democrática, lo que le ha llevado a

reflexionar sobre su posición actual de disciplina cada vez más burocratizada que busca ser el impulso transformador de la sociedad. Muy atrás ha quedado ya el sistema de beneficencia pública de la época franquista y, hoy día, nos enfrentamos a nuevos retos como el desarrollo de planes integrales, suponiendo éstos el “intento más desarrollado de abordar el problema de la pobreza de forma integral y global y permite incluir las dos iniciativas anteriores: la iniciativa social y las rentas de inserción” (Sanz, 2001), o la incorporación de las Nuevas Tecnologías y las TIC, tanto en la intervención como en el plan de estudios, dado que están significando “cambios sustanciales en todos los ámbitos sociales, políticos, culturales y económicos de la sociedad contemporánea” (Arias y Daza, 2011) y el Trabajo Social como motor del cambio de la sociedad debe tener en cuenta para no quedarse atrás en su intervención.

Tal y como se apuntaba en la introducción del presente documento, para el mejor entendimiento y desarrollo del trabajo se establece una división de las herramientas del Trabajo Social según tengan utilidad en el desarrollo de las actividades de los profesionales o directamente en la intervención, es decir, si sirven de ayuda al trabajador social para desempeñar sus funciones de una manera más fácil y rápida, o si, por el contrario, son la clave de un proyecto y se utilizan con una finalidad concreta.

3.2. Nuevas Tecnologías en la Intervención Social.

Este apartado hace alusión a las segundas herramientas tecnológicas mencionadas en la división anterior, división a la que se hace alusión en el apartado de introducción como aquellas herramientas enmarcadas en las nuevas tecnologías cuya función está relacionada directamente con la intervención, proceso en el cual sirve directamente a la persona usuaria, convirtiéndose en el instrumento principal en que se basa la intervención, es decir, una actividad o programa que gira en torno a un elemento clasificado dentro del ámbito de las nuevas tecnologías mediante el cual se espera la consecución de unos objetivos en relación directa con el usuario.

Dado que este no es el objeto de estudio de la presente investigación y bien podría abarcarse desde un estudio propio cuyo eje se centre en este tipo de herramientas, simplemente se realizará un acercamiento teórico donde se evidencia la incorporación de las nuevas tecnologías a la intervención social.

Posiblemente, la teoría se entiende mejor desde ejemplos prácticos y, sin duda, en primer lugar, podemos hablar del modelo más extendido sobre nuevas tecnologías aplicadas al bienestar social (y sanitario) de las personas: la Teleasistencia. Un servicio que queda definido por el Grupo de Trabajo 10 de la Comisión Multisectorial del Hogar Digital de ASIMELEC (2006, citado en Bermejo, Sánchez y Valero, 2007, p. 19) como un “sistema de ayuda dentro y fuera del hogar que cubre las necesidades de aquellas personas que pueden requerir de atención constante ó puntual y asistencia rápida en casos de urgencia las 24 horas”. Esta herramienta consiste en un dispositivo conectado a la línea telefónica que, como afirman Bermejo et al. (2007), tiene unos inicios “íntimamente ligados a los orígenes de la telecomunicación en la medida en que estas tecnologías han servido de apoyo para la prestación de ayuda a distancia en situaciones principalmente de urgencia” (p. 10).

Como segundo ejemplo, y vinculado a los avances en el ámbito tecnológico y el social, podemos hablar de la incorporación de la robótica a las personas con discapacidad, tal y como recoge Alicia Casals (1999) en un estudio en que apunta que el robot “constituye hoy en día una nueva ayuda técnica para personas discapacitadas” y establece una división en la que primero comenta los “elementos prostéticos y ortéticos”, sus características y problemas, y en segundo lugar clasifica los “robots asistenciales”, donde encontramos “robots orientados a una aplicación”, como pueden ser los brazos articulados para la ayuda en el proceso de alimentación, “robots montados sobre sillas de ruedas”, permitiendo al usuario cierta “capacidad para manipular objetos de su entorno”, “robots instalados junto al usuario” y “robots sobre guías o sobre base móvil”. Es decir, elementos robóticos que siguen en evolución para poner la tecnología al servicio de las personas en su bienestar social y de salud.

Si hablamos de tecnología al servicio de las personas no podemos pasar por alto, y como tercer ejemplo, los programas de alfabetización digital como medio de inclusión social. Planella y Travieso (2008) comentan que aunque la inclusión digital no signifique inclusión social, sí parece que la alfabetización digital puede facilitarla si se cumplen requisitos de acompañamiento y posibilidades de incorporación al mercado laboral o a la actividad comunitaria. Esto también lo vemos en los programas de Envejecimiento Activo, en que las nuevas tecnologías cobran una especial importancia.

3.3. Tipos de Nuevas Tecnologías en Trabajo Social.

Antes de entrar a definir cada una de las herramientas que sirven de soporte a los trabajadores sociales en su labor diaria, se considera necesario establecer una división según el tipo de utilidad y concepción con que han sido diseñados los medios con que nos encontraremos en el análisis.

Dado que la informática, como ya hemos visto, gira fundamentalmente alrededor del entorno que nos facilita el ordenador, pondremos también como punto fundamental de nuestra clasificación esta máquina, que queda complementada por diferentes elementos que permiten el correcto funcionamiento tanto del mismo como de las actividades que se llevan a cabo en nuestra profesión. De este modo, la clasificación que basaremos el análisis se establece en los siguientes cinco tipos de elementos:

- Elementos centrales: Se trata de aquellas herramientas en torno a las que gira principalmente el soporte de nuestra actividad y que sirven de conexión para el resto de elementos. Se puede decir que son parte de esta división aquellos medios cuya función es la de registrar información, elementos que se han vuelto básicos en la mayoría de campos de acción de los profesionales de Trabajo Social, dado que aportan facilidades más allá del “bolígrafo y papel” que se comentaba en la introducción, siendo considerado el primer elemento central.
- Elementos periféricos: Se encasilla en este apartado a aquellas herramientas que permiten el correcto funcionamiento de los elementos centrales, desarrollando funciones específicas encaminadas a facilitar la labor y ampliar el espectro de posibilidades que nos ofrecen los primeros elementos. Cabe señalar que en este apartado nos referimos a elementos de *hardware*, es decir, aquellos componentes físicos que complementan al ordenador de manera externa a la CPU.
- Elementos de software: Al igual que los elementos anteriores, complementan el funcionamiento del ordenador, sin embargo, éstos no existen de forma física. Se caracterizan por ser las directrices que hacen funcionar al ordenador y pueden ser clasificados en Sistemas Operativos, como gestores de recursos y fuente principal

de comunicación entre máquina y usuario, y Aplicaciones o Programas, cuya función resulta más específica de acorde a las necesidades del beneficiario.

- Equipo de comunicación: En esta categoría se abarcan todos aquellos elementos que sirvan al trabajador social de cara a tareas de comunicación, sea cual sea el medio utilizado. Como veremos posteriormente en la diferenciación de herramientas, este es uno de los aspectos que más ha evolucionado en la trayectoria de los profesionales, propiciando que en la actualidad, y al igual que el resto de la sociedad, estemos conectados en casi cualquier momento y lugar.
- Otros elementos: Todas aquellas herramientas que no se puedan englobar en las categorías anteriores, bien porque su finalidad no se aproxime a las definiciones ya expuestas o bien porque no sean ni estandarizados ni muy utilizados los diferentes ámbitos, se enmarcan en esta categoría donde, sin duda, se abarcan elementos muy diversos y que dentro de unos años, gracias a un mejor desarrollo y una mayor utilización, pueden acabar incluyéndose en alguno de los anteriores grupos.

3.4. El ejemplo del SAUSS.

Como hemos podido observar hasta este momento, el ordenador no sólo es la base de la informática, también se ha convertido en el elemento central de muchos campos y, por supuesto, en el ámbito social no se ha quedado atrás. Aunque no podemos decir que sea el centro de nuestra intervención, dado que no se debe olvidar que nuestra profesión se dedica al trabajo para, por y con las personas, sí podemos apuntar que se sitúa como la herramienta más utilizada dentro de nuestra actividad, con permiso del conocido “bolígrafo y papel”.

Aun así, a la hora de relacionar nuevas tecnologías con Trabajo Social no resulta sencillo encontrar información que nos haga suponer la importancia que está adquiriendo el ordenador en nuestra profesión. Sin embargo, poniendo el foco en el territorio castellano-leonés, sí existe una herramienta relacionada con la informática que se deja visualizar en mayor medida, ya sea en publicaciones de nuestro ámbito o

en la docencia que se transmite desde las Universidades. Nos referimos al Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales, generalmente conocido como SAUSS, que según la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León se define así:

El SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León) es la herramienta informática que ayuda a los gestores a tener información mucho mas amplia, precisa y al momento; a los técnicos de la administración a verificar y tramitar con eficacia; a los profesionales de servicios sociales, de distintos niveles y servicios, a organizar la información y a tener soportes para la valoración, para la intervención social, para la tramitación y la coordinación de prestaciones. En definitiva, SAUSS hará posible una comunicación rápida entre todos ellos y servirá para que los ciudadanos puedan consultar con facilidad la situación de su expediente.

Esta herramienta pretende ser un acceso único o puerta de entrada a los Servicios Sociales mediante la figura del coordinador de caso o del trabajador social del CEAS, procurando una coordinación entre las administraciones según el modelo de Gestión por Procesos al que atiende. Sus diferentes campos son responsabilidad de los distintos profesionales que tienen acceso y las tareas que a cada uno le corresponden, además cuenta con una normativa incluida dentro de la propia aplicación. De este modo se pretende una gestión automatizada dentro de una base de datos única que fomente la documentación electrónica y la transparencia en el ámbito administrativo. Por supuesto, aunque esta herramienta funciona a nivel comunitario en Castilla y León, un dato fundamental a señalar es su origen: El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales, el cual “recoge variables homologadas procedentes de encuestas del INE, Plan Estadístico de Acción Social y las definiciones de las prestaciones básicas acordadas por el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales” y se postuló como la primera gran herramienta informática propia del Trabajo Social en la Administración española. Es por tanto que, aunque el SIUSS sigue estando presente en

nuestra actividad, el SAUSS en Castilla y León supone una ampliación de esta herramienta predecesora (Pérez Gil, 2013).

¿Qué supone entonces la herramienta SAUSS para nuestra investigación? En definitiva, sugiere dos ideas clave que permiten confiar en la utilidad de las Nuevas Tecnologías en nuestra profesión. En primer lugar, ya hemos comentado la gran cantidad de ámbitos en los que se enfoca el Trabajo Social, sin embargo el hecho de que desde la Administración, desde las entidades públicas se promueva la implementación de herramientas tecnológicas hace pensar que el camino de nuestra profesión debe enfocarse hacia ese objetivo, no como un fin sino como un medio hacia una mejor intervención. Ni mucho menos quiere decir esto que los servicios públicos hagan una labor mayor que las entidades de carácter privado o concertado, pero bien es cierto que la interrelación que existe entre todos los ámbitos pasa por el sector público, por la Gerencia de Servicios Sociales y por la legislación que desde los gobiernos se promueven.

En segundo lugar, tal y como recoge el estudio de Pérez Gil (2013) el SAUSS ha supuesto una mejora en la capacidad de respuesta de los Servicios Sociales, situación que se visibiliza en el “aumento de prestaciones, de valoraciones, del número de personas usuarias atendidas” (p. 59) desde la implementación de esta herramienta que fomenta “un avance hacia la universalización de los Servicios Sociales y hacia la superación del carácter residual y asistencialista, que ha estigmatizado siempre el sistema”. Esto, trasladado a nuestra investigación, sugiere que la incorporación de nuevas tecnologías en el desarrollo de nuestras labores supone una mejora tanto para el propio profesional como para las personas que acuden a los servicios.

Ciertamente, nada está exento de aspectos negativos, de hecho la propia autora comenta que uno de los factores que acusa el Trabajo Social en la época actual es el exceso de burocratización y, como es evidente, esta condición parece volverse cada vez más inherente a las características definitorias del funcionamiento de las administraciones que, mediante sistemas de gestión, estandarizan procesos en base a un mecanismo burocrático que mantiene el funcionamiento (Pérez Gil, 2013, p. 13).

Tras acercarnos a la definición, las funciones y algunos aspectos que validan la utilidad, así como la existencia de valores negativos, de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social resulta positivo considerar que un estudio de una sola muestra no puede arrojar resultados generales. Por ello, este apartado se trata como un ejemplo de lo que, tras el proceso de entrevistas cuya metodología se expone en el apartado siguiente, pueden aportar, tanto para bien como para mal, estas herramientas que evolucionan de acorde a la profesión y de acorde a la sociedad en general.

4. Metodología

4.1. Enfoque, objetivos e hipótesis.

Una vez señalados los antecedentes e información fundamental de cara al análisis de la evolución de las nuevas tecnologías en Trabajo Social podemos pasar a indicar la forma de trabajo con la que se ha realizado el presente documento.

Previo a este análisis es interesante retomar qué objetivos, ya expuestos en el apartado de Introducción, son los que persigue este estudio. Asimismo, se considera oportuno plantear la hipótesis de la que partimos para conocer qué nos lleva a centrarnos en este tema.

El primer objetivo se centra en la creación de conocimiento sobre las nuevas tecnologías y su evolución dentro del Trabajo Social. Si bien es un objetivo muy recurrente, dado que al fin y al cabo la mayoría de estudios tienen esta máxima como meta, en este texto que acopla dos disciplinas como son las tecnologías y el Trabajo Social cobra cierta importancia, dado que no es tarea sencilla recopilar información que abarque ambos, pues o bien es un tema que se trata de manera muy específica para ciertos ámbitos, técnicas y herramientas o bien se da por hecho el conocimiento sobre ello y se trata como un apartado introductorio.

Este conocimiento que se espera generar pretende poner el foco sobre un tema que, a día de hoy y tras un largo proceso de evolución, se ha convertido en algo cotidiano para la actividad de cualquier trabajador social, una herramienta básica y esencial en gran mayoría de los aspectos que abarcan las tareas de nuestra profesión. No obstante, y aunque nos centraremos en la evolución y los aspectos positivos, también se procurará exponer aquellos puntos débiles que presentan las nuevas tecnologías dentro de la labor diaria del trabajador social.

El segundo objetivo, y como consecuencia de la escasa bibliografía que acoge este tema en su conjunto, pone el punto de vista sobre la visión de los trabajadores sociales sobre sus vivencias, el desarrollo de la actividad laboral y su opinión sobre las nuevas tecnologías en cuanto a nuestro ámbito se refiere. Al fin y al cabo, y a pesar del factor

causante, no podemos querer conocer sin saber qué opinan las personas que viven diariamente con ello, que se dedican a la práctica y que conocen de primera mano la información que pretendemos recopilar.

El Trabajo Social, como profesión basada en la práctica y como disciplina académica, apunta en su Código Deontológico (Consejo General del Trabajo Social, 2012), más concretamente en el artículo 7, que el tercero de los principios generales de la profesión es la “superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados”. Sin embargo, como en la mayoría de estudios con carácter cualitativo, partimos de una idea preconcebida que tomaremos como la hipótesis que nos lleva a estudiar este tema. Ahora bien, adaptándonos al cumplimiento de este principio, el objetivo será superar el esquema prefijado logrando mayor conocimiento del que partimos, de hecho en todo momento prevalecerá el valor de los testimonios y palabras de los trabajadores sociales por encima de nuestras propias ideas.

Sin embargo, como ya decíamos, la idea que lleva al desarrollo del trabajo parte de una frase clara y concisa que se derivará en diversas preguntas a las que se pretende dar respuesta a lo largo de nuestro análisis. “El Trabajo Social de hace treinta años se hacía con papel y bolígrafo”. Clara en el sentido en que se entiende, es sencilla, y concisa porque nos sitúa en la profesión, en el punto de partida, las intenciones de temporalidad y en el ámbito de las herramientas o recursos. Es a raíz de esta frase de donde surge la idea de estudiar cómo ha cambiado aquello que rodea al trabajador social en su actividad diaria: desde ese bolígrafo hasta los medios actuales más tecnológicos que se puede permitir nuestra profesión.

Queremos conocer lo cotidiano y responder a cuestiones que de ello se derivan. No obstante, en base al tema que se expone surge una pregunta retórica que, a pesar de saber de antemano que existe una amplia evolución en nuestro campo en relación con las herramientas que utilizamos, pretende buscar respuesta en la opinión de los trabajadores sociales: “¿Se sigue usando el boli como símbolo de un Trabajo Social lento, burocrático y poco eficaz y eficiente?”

4.2. Estrategia metodológica.

Son muchas las preguntas que se propone responder el presente estudio, para ello es fundamental basar la actuación de la investigación en un modelo. De acorde a las necesidades que presenta nuestro tema, la metodología en que se enmarca será la propia de la investigación cualitativa, es decir, aquella investigación que, como expresan Kirk y Miller, citados en Valles (1997, p. 21), se considera “un fenómeno empírico, localizado socialmente, definido por su propia historia, no simplemente una bolsa residual conteniendo todas las cosas que son no cuantitativas”.

Este modelo de investigación cualitativa nos va a llevar, por supuesto, a gran cantidad de datos objetivos extraídos de bibliografía como ya se ha podido observar de lo expuesto hasta este apartado. Sin embargo, la dificultad a la hora de encontrar documentación que trate ambos temas a los que aquí se trabajan (tecnología y trabajo social) desde un solo punto de vista, nos lleva a la necesidad de buscar respuestas en entrevistas a profesionales con experiencia en nuestro ámbito y, casi por inercia, en el ámbito de las tecnologías enfocadas a nuestra actividad e intervención. La necesidad de datos empíricos para construir una investigación es evidente, no obstante también será fundamental recurrir a la información subjetiva que estos nos puedan ofrecer, dado que al fin y al cabo nuestra profesión, joven y en evolución constante, conlleva un proceso que se vive desde dentro y cuya vivencia depende de la visión de cada persona, esto es, un punto de vista único y diferente en cada entrevista.

Atendiendo a los rasgos comunes que proponen en la *teoría crítica* Guba y Lincoln (1994, citado en Valles, 1997, pp. 56-57) se tendrán en cuenta tres componentes:

- Componente ontológico o “realismo histórico”, es decir, atender a la realidad de acorde a los valores que presenta la sociedad, ya sean de corte político, cultural, económico, étnico, social o de género, fijando el punto de mira a los hechos de un contexto concreto.
- Componente epistemológico, donde se valora que la investigación atiende a “los valores de un sujeto investigador y un objeto investigado que interactúan” (p. 57).

- Paradigmas alternativos donde se tienen en cuenta “la meta de la indagación”, “la generación y acumulación de conocimiento” y “los criterios evaluativos de la calidad de la investigación”.

Por tanto, cerrando el apartado de la estrategia metodológica, se pretende abarcar aspectos de la investigación tanto objetivos, mediante un análisis documental y datos científicos de las entrevistas, como subjetivos y críticos, de acorde a las opiniones que transmitan los trabajadores sociales según sus vivencias y punto de vista.

4.3. Técnicas de investigación.

Para obtener información adecuada al tema que concierne a esta investigación, se han empleado dos técnicas de obtención de datos: el análisis documental y las entrevistas en profundidad

4.3.1. Análisis documental.

La búsqueda de documentos que contuvieran información de tecnologías e informática, trabajo social y ambas disciplinas unidas se postuló en un primer momento como la base de la investigación en cuanto a fuentes de información. En un primer momento se partió de la búsqueda desde bases de datos de libros y documentos escritos en formato físico, siendo de especial utilidad de cara a encontrar datos sobre la historia y evolución de la tecnología y la informática. Sin embargo, respecto a cuestiones de Trabajo Social ha sido necesaria una búsqueda más exhaustiva centrándose sobre todo en documentos digitales o digitalizados, llegando a obtener bastante información. El principal problema llega a la hora de buscar información sobre la conexión entre los dos campos, donde descubrimos la falta de bibliografía que nos ayude en este apartado tan fundamental para el análisis. Para suplir esta carencia de información, se decide establecer una segunda fase en el proceso donde la información se obtendrá mediante entrevistas con profesionales de nuestro campo.

4.3.2. Entrevista en profundidad.

Uno de los elementos fundamentales de las investigaciones cualitativas en que entrevistador y entrevistado tienen un papel definido, donde el primero anima al segundo a que hable procurando organizar y mantener la conversación. Para esta investigación, nos basamos en un tipo de “entrevista estandarizada abierta” donde todas las preguntas son ordenadas e iguales para todos los entrevistados pero la respuesta es libre, estas preguntas son de tipo semiestructuradas de Tipo B (estructurada y libre) si nos basamos en la clasificación de Merton y Kendall (1946, citado en Valles, 1997, p. 186).

Tras elaborar un guion de entrevista, se establece una lista de posibles entrevistados teniendo en cuenta: en primer lugar, abarcar la variedad de ámbitos en que actúa el Trabajo Social y en segundo lugar, que los profesionales lleven trabajando un mínimo de 10 años para poder constatar una evolución en el objeto de estudio.

A lo largo de los apartados siguientes se hará un uso principal de las ideas de los profesionales recogidas en las cinco entrevistas realizadas con el fin de exponer la materia en que se centra el presente trabajo. Dada la diferencia que existe entre los diferentes trabajadores sociales entrevistados, se ha considerado oportuno establecer un código numerado a la hora de citar sus palabras, de modo que se respete la confidencialidad no sólo del profesional, sino del trabajo que se realiza en la entidad para la que trabajan. De tal manera, según el orden en que se sucedieron las entrevistas, la identificación de cada uno de ellos se presentará como E (entrevistado) acompañado de un número referido al orden en que fueron entrevistados, y se expone en la siguiente tabla:

CATÁLOGO DE ENTREVISTADOS					
Identificación	Sexo	Edad	Tipo de entidad	Sector	Experiencia profesional
E1	Hombre	30-35	Privada	Personas mayores	> 10 años
E2	Hombre	50-55	Privada	Psicogeriatría	> 25 años
E3	Mujer	30-35	Pública	Atención Social Primaria	> 10 años
E4	Hombre	50-55	Privada	Discapacidad intelectual	> 25 años
E5	Mujer	50-55	Pública	Sociosanitario	> 10 años

5. Análisis de la evolución de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.

5.1. Introducción.

El mundo se mueve. Es una evidencia, pero en este caso no hablamos de un concepto geológico o astronómico. El mundo se mueve en el sentido en que la sociedad avanza, la historia evoluciona y los motores que hacen esto posible cambian con ello. Nos referimos a impulsores como la política, la economía y, hoy día y cada vez más, la tecnología. Nos adentramos en la era digital hace unas décadas y el desarrollo de las herramientas tecnológicas ha sido, sin duda alguna, promotor de un gran salto.

Por otro lado, si bien es cierto que necesitamos de la salud, dado que somos organismos biológicos; la ciencia, porque somos entes racionales; y la política, la educación y el derecho, porque somos organizadores de la evolución, ¿por qué tenemos tan poco en cuenta las disciplinas que atienden a la sociedad? Si nos definimos, casi en primera instancia, como seres sociales.

El Trabajo Social está aún buscando cómo hacerse un hueco en la conciencia de la gente, cómo evolucionar de acorde al mundo, de acorde a las necesidades de la sociedad. Para ello, hasta ahora nos hemos nutrido del conocimiento de otras disciplinas y, ahora, empezamos a crear teoría propia, generadores de conocimiento a través de diversas metodologías, escritores de nuestra propia historia a través de libros, artículos, ponencias y, por supuesto, educación y docencia.

Porque escribir hace que no nos olvidemos de nuestro camino y ayuda a reflexionar sobre el Trabajo Social que queremos construir. Desde luego que no podemos olvidar cual es nuestro objetivo, por qué trabajamos y con quién lo hacemos, pero tampoco se puede obviar aquello que nos ayuda a lograr esas metas. Metodologías, técnicas y herramientas a disposición de los trabajadores sociales para facilitar la tarea y agilizar la intervención. Al igual que el mundo, necesitamos motores de cambio, de evolución y si para ello es preciso aunar fuerzas con otras disciplinas, no debe haber la más mínima duda si ello conlleva a mejorar el bienestar social.

“Hace treinta años el Trabajo Social se hacía con papel y bolígrafo”, ahora la tecnología nos abre nuevas puertas, no sólo en la intervención, como ya hemos visto, sino a lo largo del proceso de nuestras tareas cotidianas. Este análisis pretende clasificar aquellas herramientas consideradas Nuevas Tecnologías que han incidido en nuestra profesión y son utilizadas a diario por los trabajadores sociales, atendiendo a su concepto, su función, su adaptación, su evolución y sus aspectos positivos y negativos en base a información de primera mano, el testimonio de nuestros profesionales.

Ya es una evidencia que la tecnología se ha incorporado a nuestra profesión, como hemos ido viendo a través de la exposición teórica basada en bibliografía de los apartados previos. Y aunque aún no nos hemos adentrado en las herramientas objeto de estudio, esta misma bibliografía nos brinda la oportunidad de conocer alguno de los usos que se le está dando a Internet dentro de la investigación y la intervención.

De tal forma, Santás (2013) nos revela el uso del correo electrónico para comunicarse con el ciudadano, así como a través de Twitter o Blog, donde se expande la información del profesional de la intervención social (comunicación sobre la planificación de cursos y objetivos de los mismos, exposición de calendarios, descarga de documentos...), además de servir para que “las personas usuarias conozcan la esfera de los profesionales que les defienden” (p. 8), e incluso de la utilización de la *Tablet* en las visitas domiciliarias como medio para registrar información y consultar de forma rápida expedientes o datos que nos interesen en un momento determinado de la visita a domicilio. Además, como apunta el propio autor, las oportunidades que nos ofrecen estas herramientas giran en torno a la “universalización del Sistema de Servicios Sociales”, al uso en pro de la inclusión y al valor estratégico que suponen las TIC en la nueva gestión (más precaria) de los Servicios Sociales.

Desde luego, esto es sólo un ejemplo de lo que ya se está haciendo con estos medios y es a partir de este apartado donde empezaremos a conocer la opinión y visión de los trabajadores sociales sobre el asunto que aquí tratamos, empezando por una clasificación de las herramientas que la gran mayoría de trabajadores sociales se han ido encontrando a lo largo de sus carreras hasta hoy día cuando entran a su despacho o lugar de actividad.

5.2. Herramientas de Nuevas Tecnologías que se utilizan en Trabajo Social.

Para trabajar este apartado nos basaremos en la clasificación mencionada en el apartado 3.3, pretendiendo abarcar las herramientas de forma organizada para su descripción individual.

5.2.1. Elementos centrales.

Herramientas en torno a las que gira principalmente el soporte de nuestra actividad y que sirven de conexión para el resto de elementos, como hemos mencionado anteriormente esta podría ser la categoría que abarca a nuestra primera herramienta, el *papel y bolígrafo*, dada su utilidad, aunque en un contexto más moderno no podemos dejar de mencionar los siguientes dos elementos:

- **Máquina de escribir:** Elemento para registrar información directamente sobre papel, primeramente se introdujeron las manuales y después accedimos a las eléctricas, que se asemejaban más a las formas de un ordenador en cuanto a que permitían formatos y características que las manuales no. Algunos trabajadores sociales aún conservan esta herramienta en la actualidad, aunque no para realizar su trabajo diario.
- **Ordenador:** Tal y como venimos comentando a lo largo del trabajo, el ordenador se ha postulado como la herramienta principal de Nuevas Tecnologías en nuestra profesión. Se trata de la herramienta por excelencia que, aunque no acaba de suplir al bolígrafo, se ha convertido en un gestor de procesos básico para nuestra profesión a la hora de realizar muchas de nuestras actividades: registro, investigación, difusión, etc. por medio de todas las herramientas que pueden incluirse dentro de un mismo elemento que cada día cuenta con mayores posibilidades y una mayor especialización de acorde a las necesidades que se van generando en nuestra profesión.

5.2.2. Elementos periféricos.

Hace referencia a las herramientas enmarcadas en la categoría de *hardware* que permiten el correcto funcionamiento de los elementos centrales, desarrollando

funciones específicas. Como veremos, son casi indispensables para el desarrollo de nuestra actividad y han supuesto un gran paso en la gestión de documentos:

- Básicos: Instrumentos cuya función es manejar la interfaz que nos muestra un ordenador. En esta categoría encontramos las pantallas, el teclado y el ratón.
- Dispositivos de almacenamiento: Al igual que la informática, lo que empezó con un diskette y su evolución propia de tamaño y espacio, nos ha llevado al uso del CD y los más actuales *pendrives*. Elementos que nos permiten transportar la información que generamos en un ordenador a otros dispositivos compatibles.
- Impresora: Herramienta mediante la cual se puede convertir un documento digital en uno en formato papel. Es muy utilizado, ya que generalmente la administración requiere este formato para la entrega de documentos.
- Escáner: Se ha considerado una de las herramientas fundamentales debido a que nos permite invertir el proceso del instrumento anterior, de modo que “facilita la digitalización de documentos” (E1).

5.2.3. Elementos de software.

Al igual que las herramientas anteriores, complementan el funcionamiento del ordenador, sin embargo éstos no existen de forma física. Incluimos en esta categoría los Sistemas Operativos, motor de la interfaz que ve el usuario en un ordenador, siendo en todos los casos que hemos visto en las entrevistas, alguna de las diferentes versiones de Windows. Por otro lado, nos encontramos con las Aplicaciones o Programas, cuya función resulta más específica de acorde a las necesidades del usuario. En este apartado podemos recopilar los diferentes programas que utiliza cada entidad para realizar diversas labores, entre ellos encontramos:

- Navegadores Web: Programas informáticos que facilitan el acceso a Internet.
- Programas generales: *Software* extendido en la mayoría de las organizaciones que presenta unas finalidades concretas. El más conocido es Microsoft Office, en todas sus versiones, ya que abarca muchas herramientas para diferentes fines: registro

de información (Word), organización de datos (Excel), bases de datos (Access) y difusión de información (PowerPoint).

- Programas específicos: Hace referencia al *software* que cada entidad desarrolla (aunque sea por medio de terceros), de cara a las necesidades que presenta. En esta categoría encontramos el anteriormente citado SAUSS.

5.2.4. Equipo de comunicación.

Seguramente, nos encontramos ante la categoría que más ha evolucionado, no sólo en nuestro trabajo sino en la sociedad en general, incluye aquellos elementos cuya función se centra en las tareas de comunicación. De tal modo, encontramos:

- Teléfono: El invento de Graham Bell ha sufrido una evolución muy considerable, cuestión que se ha notado tanto en la sociedad en general como en profesiones en que el contacto con las personas es fundamental. Lo que ha permitido no sólo la comunicación entre dos personas a largas distancias, sino también el desarrollo de multiconferencias telefónicas.
- FAX: derivado del teléfono que en su día nos permitió suplir las necesidades que ahora cubre el correo electrónico, tales como enviar documentos a distancia. Actualmente su uso ha descendido y apenas se encuentra en el despacho del trabajador social.
- Correo electrónico: Tal y como hemos comentado en el apartado 2.3 se trata de una herramienta de comunicación asíncrona que ha supuesto una evolución notable gracias a su inmediatez y posibilidad de incluir archivos adjuntos, lo que le ha convertido en uno de los medios más utilizados en nuestra profesión. En definitiva, “te puedes comunicar de manera inmediata, casi antes que con el teléfono y no sólo se fomenta en el uso entre profesionales, sino en el contacto con las familias” (E2).
- *Webcam*: Dispositivo audiovisual que captura imagen en formato video y que se empieza a utilizar en nuestra profesión de cara a exposiciones en congresos y reuniones tanto interdisciplinares como entre organizaciones.

- Servidores en red: Permite tener un registro de la información de varios ordenadores de una misma organización, que facilita el hecho de compartir datos entre varios profesionales.
- Teléfono móvil: En un primer momento entendido como el dispositivo que añadió la característica al teléfono de ser inalámbrico permitiéndole su uso en cualquier lugar donde se tuviese cobertura móvil. Hoy en día, han evolucionado hacia los *smartphones*, que traslada muchas de las funciones de un ordenador a esta herramienta que se empieza a implementar en nuestra profesión. Se posiciona como uno de los elementos fundamentales de cara a la agilización de la comunicación.

5.2.5. Otros elementos.

Aunque aquí se recopilan las herramientas que no se puedan englobar en las categorías anteriores no quiere decir que no sean importantes para nuestra labor. De hecho, se abarcan aquí debido a que o bien su finalidad no se aproxima a las definiciones ya expuestas o bien no están ni estandarizados ni son muy utilizados en los diferentes ámbitos. Las herramientas de esta categoría no se encuentran aquí de forma indefinida, pues otro de los motivos de clasificarlos así es porque aún están buscando un hueco dentro de las funciones del Trabajo Social.

- “Proyector de transparencias o de opacos” (E4): Herramienta utilizada para hacer presentaciones donde una luz proyecta sobre una superficie plana las láminas que se situaban sobre la máquina. Este método ha ido quedando obsoleto en detrimento de la aparición del PowerPoint y los proyectores digitales.
- *Tablet*: Al igual que el teléfono móvil, aúna muchas de las funciones de un ordenador en un dispositivo táctil de menor tamaño. “De momento, su función se encamina más a la intervención con usuarios mediante programas de inserción gracias a su versatilidad” (E1).
- Destrucción de documentos: Las Nuevas Tecnologías, aunque sí se están imponiendo en nuestras labores, “no desbancan el soporte papel” (E2), lo que

supone que muchas veces se necesita eliminar documentos, para lo cual ya existen diferentes métodos: desde contenedores que ponen a nuestro servicio empresas de destrucción de documentos hasta trituradoras de diversos tamaños.

- Bolígrafo digital: Hace referencia a la renovación del concepto de bolígrafo, digitalizando la información en el mismo momento en que se escribe. Se está comenzando a utilizar en el proceso de cumplimentación de la herramienta BVD.

5.3. Proceso de evolución de las Nuevas Tecnologías en Trabajo Social.

Comenzábamos la investigación situando el inicio del estudio en los años 80, la eclosión del Trabajo Social, el comienzo de la introducción de las Nuevas Tecnologías. “La primera y la principal herramienta ha sido el bolígrafo, la máquina de escribir y el papel calcante. [...] Eran otros momentos, te daba más tiempo quizás a reflexionar, los ritmos eran diferentes” (E4). Hoy día nos paramos a estudiar los tiempos anteriores y una de las primeras conclusiones que se puede señalar es, en base a la historia que nos cuenta cada entrevista, que no podemos establecer una línea de tiempo común a los profesionales de cada ámbito en que se mueve el Trabajo Social, ni mucho menos comparar la temporalidad entre sector privado y público. Sin embargo, sí que parece que existe un patrón en la incorporación de ciertas tecnologías que permiten delimitar un orden que afecta antes o después a casi todos los trabajadores sociales.

Si bien la primera herramienta que nos encontramos en nuestra profesión fue el bolígrafo, hay otro elemento que ha estado ahí desde los inicios: el teléfono. Ha supuesto una gran evolución, partiendo de contar con sólo uno o dos en la organización, a uno por despacho y, ahora, a los teléfonos fijos portátiles, muy útiles para grandes centros.

Las máquinas de escribir manuales se empiezan a utilizar a posteriori y, más adelante, ya entrados los años 90, se accede a la máquina de escribir eléctrica, que se fue incorporando a los despachos de los trabajadores sociales cuando se cambiaba la de los Administrativos, al fin y al cabo “el trabajador social no era tan importante como para tener una máquina de escribir eléctrica” (E4). Esta afirmación nos acerca a suponer que la entrada de nuestra profesión en el contexto de la tecnología ha sido

lenta y muy posterior a la incorporación de otras profesiones, como puede ser la medicina donde, más allá de la tecnología empleada en tratamientos y diagnósticos, los ordenadores hicieron su aparición en los despachos con gran anterioridad con la finalidad de llevar un registro del paciente que permitiera archivar la histórica clínica de forma digital.

Los ordenadores fueron apareciendo en zonas comunes, equipos compartidos que podían utilizar todos los profesionales de la entidad cuyas funciones pudiesen requerir del uso de esta máquina que recién entraba en nuestro ámbito, más o menos en los años previos al cambio de siglo. “Íbamos con nuestro diskette, lo metíamos ahí y ahí trabajábamos. Compartías tu trabajo” (E4). Queda claro que los inicios no son sencillos, de hecho nada puede ser perfecto desde el principio y es evidente que en esta época era complicado mantener una protección de datos como la que puede existir ahora.

El ordenador personal, uno de los objetos principales de la investigación, no entra a los despachos de los trabajadores sociales hasta cerca del año 2000, aunque bastante más tarde en entidades públicas del medio rural. En un principio, las herramientas eran muy básicas y es, junto con el teléfono, el medio que más ha evolucionado a lo largo de la carrera de los profesionales. Por supuesto, los elementos periféricos como la impresora o el escáner se hicieron esperar mucho más, “siendo en la actualidad necesarios en algunas tareas que no se han llegado a digitalizar por la incompatibilidad de formatos o la falta de plantillas informatizadas” (E3).

La integración de un software propio de la organización no se hizo esperar mucho en entidades del sector privado, donde los propios trabajadores sociales advierten la capacidad que proporciona especializar el funcionamiento del ordenador a su ámbito. Esto supone un largo proceso de digitalización de documentos que, a pesar del gran esfuerzo, facilita las tareas al tener todo en un mismo medio. Generalmente, hablamos de bases de datos que integran datos requeridos por los trabajadores sociales, aunque nos lleva a establecer una diferenciación clara: en entidades públicas, los programas tienen poco en cuenta las necesidades de los profesionales de Trabajo Social y, por otro lado, en las entidades privadas los programas, aunque desarrollados por

profesionales informáticos, se adaptan en mayor medida a las necesidades de nuestra profesión, contando con la opinión de los trabajadores sociales y el ámbito en que se desarrolla su labor. En temas de software, lo que empieza por bases de datos desarrolladas con Access y Excel ha pasado a programas autónomos y específicos en los que cada entidad invierte un dinero en favor de un trabajo más eficaz.

“Internet, como herramienta global, para nuestra profesión es búsqueda de recursos” (E2), y se ha ido incorporando en la mayoría de organizaciones, tanto públicas como privadas, aunque en algunas todavía se mantiene con un acceso restringido que permite el acceso a un listado exclusivo de páginas web. Más allá de la búsqueda de información y recursos, nos permite acceder a muchas de las herramientas consideradas TIC, que trataremos en el apartado 5.5.

Una de las herramientas más modernas es el teléfono móvil, que se ha ido incorporando bastante recientemente con la aparición de los *Smartphone*, dado que se ha demostrado que puede convertirse en una herramienta fundamental en pocos años. Aun así, de momento existe una inclusión muy diferente en las distintas organizaciones: el sector público aún no ha proporcionado esta herramienta a nuestros profesionales y en el sector privado no se puede establecer una generalización al respecto, dado que nos encontramos con evoluciones muy diferentes entre distintas entidades. Aun así, los profesionales del sector privado que ya cuentan con este dispositivo proporcionado por la entidad, lo utiliza principalmente por la inmediatez con que trabajan aplicaciones como WhatsApp en cuanto a las comunicaciones, mucho más rápido incluso que el correo electrónico.

Como ya hemos dicho, resulta muy complicado generalizar una fecha para la incorporación de cada herramienta por la variedad de sectores que abarca nuestra profesión y parece que esta tendencia se seguirá manteniendo en el tiempo. El Tercer Sector no se caracteriza por contar con abundantes inversiones económicas y cada entidad avanza como puede, de hecho en el Trabajo Social “siempre vas a estar un poco por detrás, básicamente porque hay muchas herramientas que cuando empiezan son muy caras, no se puede acceder a ellas y cuando ya puedes acceder a ellas hay otra mejor” (E2) y unas organizaciones accederán antes que otras.

5.4. Adaptación de los profesionales a las Nuevas Tecnologías.

“Cuando entro al despacho lo primero que hago es darle al botón de encender el ordenador” (E2). Con esta frase se pone en evidencia la inclusión que han tenido las nuevas tecnologías en nuestra profesión, sin embargo, como ya se ha expuesto anteriormente, la intencionalidad de este trabajo va más allá de analizar un listado de herramientas y la temporalidad en que se han ido implementando en nuestra profesión. De este modo, consideramos sumamente importante la visión subjetiva de cómo lo han visto los trabajadores sociales y cómo se han adaptado a estos cambios.

Aunque a priori podría parecer difícil establecer un patrón, nos encontramos ante una versión muy similar que comparten todos los entrevistados respecto al manejo y adaptación a estas herramientas: “Te ha ido obligando la necesidad de ir aprendiendo, uno tiene la sensación de que tiene que estar aprendiendo día a día” (E4).

Respecto al proceso de aprendizaje de las mismas, los trabajadores sociales coinciden en que “se han hecho cursos, pero cursos muy básicos” (E4), dado que se entiende como “un proceso de autoformación, donde se han ido enseñando unos a otros” (E3) o “un proceso de ensayo y error” (E4), en el que la adaptación “depende mucho de la persona, del gusto por la tecnología” (E2). Aunque cabe destacar que el proceso no depende únicamente de los trabajadores sociales, pues “no tenemos todas las herramientas que nos gustaría a nosotros” (E3).

En definitiva, si analizamos estos testimonios nos damos cuenta rápido de que la tecnología está muy presente en nuestra profesión en el apartado práctico, no tanto en el teórico, a pesar de que los medios puestos a nuestra disposición en cuestiones de adaptación y aprendizaje no hayan sido muchos por parte de las entidades, donde sí que es cierto que existe formación en herramientas más específicas, como pueden ser los cursos de SAUSS, lo que seguramente deba ser un aspecto a tener en cuenta cuando nos planteemos mejorar no sólo las herramientas sino la profesión en sí. Claro está que no es importante sólo la formación, hay que reconocer que la implicación del profesional poniendo a su disposición su interés y tiempo es fundamental, situación que, bajo mi opinión, debe ser tenida en cuenta por los trabajadores sociales como una oportunidad de crecer profesionalmente que nos permitirá ofrecer una mejor

intervención, entendiéndose como una cuestión de buenas prácticas y de profesionales competentes. Como vemos, el proceso de adaptación depende mucho del propio profesional que con mayor o menor esfuerzo ha logrado trabajar con estas herramientas gracias al trabajo colaborativo, pero no debemos olvidar seguir transmitiendo nuestras necesidades a las entidades si queremos evolucionar más acorde al mundo de la tecnología.

5.5. Implementación de las TIC en el Trabajo Social.

Más allá de todas las herramientas ya comentadas, una de las categorías que se postula como preferente en su integración al Trabajo Social son las TIC, ya descritas en el apartado 2.3 de este documento. Tal y como señala Pérez-Lagares (2012), estas herramientas “servirán, entre otros, para realizar mejores evaluaciones de la intervención, al haber compilado en un reducido espacio físico (pen drive, disco duro, archivo Word,...) una cantidad ingente de texto, audio, video e imágenes” (p. 58).

El propio Pérez-Lagares señala la importancia que empiezan a adquirir en cuanto “la celebración de reuniones interdisciplinares a través de videoconferencias; la formación a distancia [...]; la gestión avanzada de expedientes; y la aplicación informática SIUSS (ficha social individualizada), que se utiliza en la actualidad con éxito” (2012, p. 58).

Por supuesto, se debe tener en cuenta las posibilidades que abren las TIC en el ámbito de la educación virtual, donde “se hace pertinente reflexionar sobre las implicaciones y retos que una verdadera incorporación y articulación de ellas requeriría para renovar y fortalecer los procesos de formación y el quehacer profesional de los estudiantes de Trabajo Social” (Arias y Daza, 2011, p. 9). De hecho, en cuanto a esta función socioeducativa, Martínez (2004) recoge los siguientes usos y posibilidades:

- Facilitan el acceso a la educación y la mejora del aprendizaje.
- Promocionan la participación y la comunicación.
- Amplían las posibilidades de acceso a la información.
- Promocionan el trabajo colaborativo.

- Sirven de apoyo en la elaboración y difusión de convocatorias e iniciativas sociales.
- Contribuyen a la inserción social.

Algunas de las herramientas que se enmarcan dentro de este ámbito y que se utilizan en el Trabajo Social quedan recogidas en el trabajo de Arriazu y Fernández-Pacheco (2013), donde se diferencian las siguientes cuatro herramientas:

- Lista de correo/Mailing list: Se definen como “un elenco donde se encuentran registradas una serie de personas que comparten o tienen una afinidad o un interés común” (p. 151). Estas herramientas han sido definidas ya en el apartado 2.3 bajo el nombre de “Listas de distribución”.
- Foro de discusión: Se trata de “un espacio virtual al cual accede un determinado número de personas en Internet, con el fin de conocer, producir e intercambiar conocimientos, colaborar y aportar puntos de vistas individuales sobre una temática interesada y comúnmente compartida” (p. 152).
- Sistemas *microblogging*: Integrados las conocidas como plataformas web 2.0 y se trata de sistemas de comunicación asíncrona donde “la información que da a conocer cada uno de los usuarios se hace visible de manera directa para el resto de personas vinculadas, agregadas, o seguidoras, generándose así diferentes tipos de interacciones” (p. 153).
- Chat y sistemas *Voice IP*: “Esta herramienta está basada en la comunicación en tiempo real a través del texto, donde dos o más personas pueden intercomunicarse a través de un canal común alojado en una página web”, según expresa De Miguel (2006, citado en Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013, p. 153).

En esta categoría también se abarcan las *Redes Sociales* que se localizan en Internet. Como ya sabemos, el trabajador social muchas veces se ha dedicado a hacer labores que no entraban en un principio dentro de nuestra definición, pero que ha acabado en nuestro repertorio de actividad. En el contexto del *social network* nos estamos ocupando de la labor que hoy día realizaría lo que conocemos como *Community Manager* (CM), personas encargadas de ser la imagen de la organización en los medios

informáticos. Respecto a Facebook y Twitter, “uno sabe lo básico para lanzar a través de esas redes las informaciones básicas de la organización” (E4). Y aunque otros profesionales no consideran útil el uso de redes como estas, sí que tendrían en cuenta otras como LinkedIn, “una red social profesional para consultar cosas con otros profesionales” (E2).

Más allá de la difusión, en el terreno de la investigación ya se está haciendo uso de redes sociales como Twitter “con el objetivo de amplificar nuestra cognición sobre el mundo externo que son internet y sus social media” (Fresno, 2014) mediante la obtención de datos que conectan interacciones entre los usuarios. Por otro lado, el mismo autor nos presenta estudios en que basa el desarrollo del trabajo social en la “netnografía” (método de investigación que utiliza internet como fuente principal de información) para plantear su investigación sobre medicamentos genéricos (Fresno, 2013), de modo que crea un cuadro de innovación en el estudio de redes de apoyo.

Desde luego no acaba ahí, la infinidad de posibilidades que nos abren estas herramientas ha llegado incluso al ámbito de la mediación, donde Rodríguez (2013) nos acerca al conocimiento de una técnica llamada Resolución electrónica de Conflictos cuya experimentación se inició en los años 90 utilizada principalmente por oficinas privadas o de la administración para resolver reclamaciones y quejas. Esta metodología se basa en el desarrollo de “aplicaciones que superan en alcance y extensión a los medios on line propiamente dichos, ya que utiliza herramientas que incrementan la potencialidad de los recursos comunicaciones tales como video conferencia, chats, trabajo en tiempo real con documentos...” (p. 2).

5.6. Aspectos positivos de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.

En cuanto al análisis final de la utilidad y conveniencia de estas herramientas en nuestra profesión, consideramos útil extraer aquellos aspectos positivos de las Nuevas Tecnologías en relación con el Trabajo Social. Para ello, en un primer momento, recurriremos a la bibliografía, más concretamente a aquellos factores señalados por Arriazu y Fernández-Pacheco (2013, p. 157), de los que extraemos los siguientes:

- En cuanto al trabajo del profesional, aporta facilidades y agiliza el proceso de registro de información obtenido en diferentes fases de la intervención.
- Permiten mayor flexibilidad y facilidad en las relaciones entre el profesional y el usuario, mediante modelos de intervención claros y reflexivos.
- Permiten un anonimato o una confidencialidad mayor al usuario, característica de utilidad de cara a afrontar uno de los mayores inconvenientes que supone acudir a los Servicios Sociales: el estigma social que se ha generado alrededor de nuestra actividad profesional.

Como venimos diciendo a lo largo del trabajo, resulta de gran importancia la opinión de los profesionales, de modo que se pueda contrastar la documentación manejada con las ideas de los mismos. Respecto a los aspectos positivos de las nuevas tecnologías, los profesionales exponen las siguientes opiniones:

- Con las Nuevas Tecnologías “la comunicación es más fácil, estás siempre localizable” (E4), es decir, uno de los procesos más importantes dentro de nuestra profesión, la interrelación personal, se ve facilitado por estas herramientas, así como la facilidad con que pueden ser localizados por los propios usuarios.
- “Tener toda la documentación a golpe de un clic” (E4). En base a esta afirmación, se pone de manifiesto el primer apartado señalado en los aspectos recogidos en la bibliografía: las nuevas tecnologías aportan agilidad y herramientas mediante las cuáles tenemos información organizada que encontramos en un mismo lugar.
- “Me parece muy interesante el enlace de las historias de los pacientes en todos los profesionales” (E2). Si bien ya comentábamos las facilidades que aportan a la comunicación con usuarios y familias, las nuevas tecnologías empiezan a ser de utilidad de cara al trabajo en equipo multidisciplinar, permitiendo el acceso a información que pueden utilizar profesionales de distintos ámbitos implicados en un mismo proceso.
- “Si el sistema de seguridad está bien planteado, facilita ajustarse a la Ley de protección de datos más que el formato papel” (E2). Uno de los aspectos más

importantes del trabajo con las personas es el relacionado con la confidencialidad y la protección de datos, cuestión que los trabajadores sociales valoran positivamente en estas herramientas de nuevas tecnologías, pues aunque inicialmente era una de las tareas pendientes, con la implantación de ordenadores personales (generalmente cifrados) este cometido se cumple con creces.

Es evidente que las herramientas tecnológicas se han vuelto un apoyo fundamental en la intervención del Trabajo Social, sin duda los aspectos positivos tanto de bibliografía como de las vivencias de los profesionales así lo abalan. Personalmente, no puedo estar más que de acuerdo con los factores expuestos, sin embargo, creo que pueden ser incluidas dos cuestiones más en esta categoría:

- Facilitan la adaptación a la sociedad actual donde impera el uso de las tecnologías y sirven de medio de inclusión para sectores menos favorecidos.
- Permite el trabajo en contextos muy diferentes al nuestro, lo que facilita la ampliación de conocimientos y mayores campos de investigación.

En definitiva, las nuevas tecnologías no sólo abren la puerta a una intervención social más rápida y personalizada, sino con más facilidades para el profesional y más abierta tanto a los usuarios como a otras profesiones que trabajan mano a mano con nosotros, además de más segura siempre y cuando se sepan salvar aquellos aspectos negativos de los que, por supuesto, no están exentas, tal y como se recoge en el siguiente apartado.

5.7. Aspectos negativos de las Nuevas Tecnologías en el Trabajo Social.

Si bien la tecnología nos brinda fortalezas y oportunidades, no podemos pasar por alto aquellos aspectos que podemos considerar debilidades y amenazas. Al igual que en el apartado anterior, recurriremos en primera instancia a conocer qué es lo que cuenta la teoría acerca de estos aspectos. De tal forma, del texto de Arriazu y Fernández-Pacheco (2013, p. 157) se pueden extraer los siguientes aspectos negativos:

- No permiten establecer una relación de empatía que facilite profundizar en los problemas latentes.

- Se pierde la comunicación no verbal y dificulta la comprensión.
- Necesidad de formación para parte de los profesionales.

Por otra parte, desde el ámbito de la práctica, se extraen de las entrevistas con los profesionales los siguientes aspectos:

- “Pueden llegar a generar dependencia y no podemos olvidar que nuestro trabajo es con las personas, las tecnologías son sólo una herramienta” (E4).
- “Supone la necesidad de motivación de los profesionales y, ante todo, una inversión de tiempo que muchas veces no es posible” (E5).
- “Nos esclavizan mucho en la silla del despacho, fomentan la burocratización”. (E2).
- “Pueden llevar a eliminar el tiempo personal del trabajador social, tener un teléfono móvil de empresa te hace localizable en cualquier momento y lugar, por lo que nos lleva a perder ese horario cerrado que había antes” (E4).
- “Aún existe una incompatibilidad de formatos digitales por falta de estandarización” (E4).
- Aunque también puede ser un pro, “un mal diseño de las Nuevas Tecnologías puede llevar a una mala gestión de la protección de datos” (E3).

Como vemos, existen muchos aspectos a tener en cuenta con los que hay que mediar de cara a mejorar su desarrollo y a evitarlos cuando son fruto de la responsabilidad del profesional. Además, la evolución de nuestra profesión en conjunción con estas herramientas debería pasar por la estandarización de ciertos formatos en nuestro ámbito, así como seguir apostando por entornos seguros en cuestiones de protección de datos. En total acuerdo con los profesionales, es necesario considerar que no podemos olvidar que se trata de herramientas y que, aunque supone tiempo y esfuerzo del profesional adaptarse a ellas, en ningún momento pueden pasar a un primer plano por delante de las personas.

6. Conclusiones.

Hoy en día, ya no podemos entender el mundo como una división online/offline, sino que debe entenderse como un continuum (E3). La presencia de las tecnologías es tan amplia y está tan extendida que no hay más opción que adaptarse a ellas desde cualquier disciplina, incluso aquellas en que el contacto con las personas es básico.

Hemos llegado a un punto en que “es impensable no utilizar herramientas informáticas” (E4) y en nuestra profesión hoy en día ya se considera que “son fundamentales”, “se han vuelto imprescindibles completamente” (E2). ¿Pero hemos conseguido suplir la importancia del bolígrafo en detrimento de las Nuevas Tecnologías? Supongo que aún tenemos que decir que no, el Trabajo Social sigue haciendo uso del formato papel para muchas actividades y no parece que sea un método que vaya a desaparecer en los próximos años. La necesidad de establecer un sistema estandarizado promovido desde la Administración será fundamental si queremos avanzar hacia una profesión más ágil en cuanto a temas de documentación.

¿Quiere decir esto que el Trabajo Social seguirá siendo lento y excesivamente burocrático? Respecto a la agilidad del proceso se plantea una dualidad de ideas: con la aparición de las tecnologías se puede llegar a imprimir más velocidad en procesos de recopilación y uso de información, pero no podemos olvidar que trabajamos para, por y con las personas, adaptándonos a su ritmo y al proceso que necesitan seguir para solucionar sus problemas. Por tanto, aunque quisiéramos ser más rápidos, no sé hasta qué punto las tecnologías nos lo van a permitir en el proceso de intervención más allá de todo lo que depende única y exclusivamente de nosotros. En cuanto a la burocratización, resultaría muy ingenuo partir de una idea que establezca que la informática y la tecnología van a alejarnos de ello, pues es más bien un efecto contrario. A pesar de poder agilizar nuestras tareas de registro de datos y comunicación no dejan de ser herramientas que nos exigen estar en continuo delante de una pantalla dedicándonos a la información, a los datos y, en definitiva, al “papeleo” que tanto pretende evitar los nuevos retos que se plantea el Trabajo Social.

De hecho, ya de por sí está siendo lento el proceso de adaptación a estas herramientas, quizá provocado porque “se van ajustando las tecnologías al trabajo y no al contrario, que sería lo ideal” (E5) como para pensar que ello desencadenará una profesión totalmente diferente, más rápida y menos burocratizada.

Lo que está claro es que eso no depende de las tecnologías, depende de nosotros, los trabajadores sociales, empezar a construir nuevos modelos que acaben por mejorar los aspectos negativos que presenta el modelo actual. Acompañados por las tecnologías, está claro, pero que es una responsabilidad nuestra, también. Porque “somos una profesión quejosa, pero en plan productivo” (E3) creo que es posible saber aprovechar lo mejor de cada disciplina para evolucionar nuestra profesión.

Ahora bien, desde luego que hoy día la tecnología en nuestra actividad laboral “es imprescindible, pero más imprescindible es el trabajo directo con las personas, no se nos debe de olvidar”. Por ello quiero cerrar señalando que las Nuevas Tecnologías sólo pueden considerarse compañeras en nuestro camino, porque “hay una cosa que no tiene el ordenador, que es la empatía” (E4) y eso nos compete a nosotros.

7. Bibliografía

Arias, Y.A. y Daza, F.E. (2011). Uso de las TIC en trabajo social: retos y reflexiones. Bogotá: Universidad de la Salle.

Arriazu, R. y Fernández-Pacheco, J. L. (2013). Internet en el ámbito del trabajo social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (1), pp. 149-158.

Asensi, V. (1993). Evolución histórica de las tecnologías de la información y su aplicación en el proceso documental. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (2), pp. 131-141.

Barranco, C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, pp. 79-102.

Belloch, C. (2012). *Las tecnologías de la información y comunicación*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

Bermejo, A.B., Sánchez, J.Á. y Valero, M.A. (2007). *Servicios y tecnologías de teleasistencia: tendencias y retos en el hogar digital*. Madrid: CITIC.

Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas, en Lorenzo, M. y otros (coords.). *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales*. (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.

Casals, A. (1999). Robótica y personas con discapacidad. *Zerbitzuan*, 37, pp. 60-63.

Consejo General del Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social.

Fresno del, M. y López, A. (2013). Social work and netnography: the case of Spain and generic drugs. *Qualitative Social Work*. [On Line], 12 (6). Disponible en: <http://qsw.sagepub.com/content/13/1/85.refs> (27 de junio de 2015).

Fresno del, M. (2014). Haciendo visible lo invisible: visualización de la estructura de las relaciones en red en twitter por medio del análisis de redes sociales. *El profesional de la información*, 23, pp. 246-252.

Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León (s.f.). *Acceso unificado a los servicios sociales de Castilla y León*. Disponible en:

http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fadministracionelectronica.gob.es%2Fpae_Home%2Fdms%2Fpae_Home%2Fdocumentos%2FEstrategias%2Fpae_Tecnimap%2Fpae_TECNIMAP_2007%2Fpae_TECNIMAP_2007_COM_BIBLIOTECA_2.4%2FComunicacion_TCO-178-2007BB.pdf&ei=zt2NVbLRG4HRsgHqhYCgDg&usg=AFQjCNEGdfZXxR-mGbnTQfYccwLLiwRiw&sig2=DDv2IQsR7rDcAUmhj8Zakw (27 de junio de 2015).

Martínez, A. (2004). La enseñanza y el aprendizaje de las tecnologías de la información y la comunicación en la intervención socioeducativa. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, pp. 237-253.

Moix, M. (2004). El trabajo social y los servicios sociales: su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, pp. 131-141.

Passos, J. y Silva, T. (2013). La evolución tecnológica y su impacto en el diseño de la interfaz. Disponible en: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/passos-silva-2013-la-evolucion-tecnologica-impacto.pdf> (27 de junio de 2015).

Planella, J. y Travieso, J.L. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uocpapers*. [On Line], 6. Disponible en: http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.html (27 de junio 2015).

Pérez Gil, E. (2013). *Del SIUSS al SAUSS: impacto en los servicios sociales y en el trabajo social del sistema de acceso unificado*. Universidad Internacional de La Rioja, ES.

Pérez-Lagares, M., Sarasola-Sánchez, J.L. y Balboa-Carmona, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia*, 12, pp. 57-60.

Prieto, A., Lloris, A. y Torres, J.C. (2006). *Evolución histórica y desarrollo de la informática*. En Prieto, A., Lloris, A. y Torres, J.C. (2006). *Introducción a la informática*. Madrid: MacGraw-Hill.

Richa, Radovan. (1972). *La civilización en la encrucijada*. Madrid: Editorial Artiach.

Rodríguez, C. (2013). La mediación on line en España: vía de futuro para la mediación. En *La intervención social en tiempo de malestares*. XII Congreso Estatal del Trabajo Social, 14-16 de Noviembre de 2013.

Santás, J.I. (2013). Una experiencia. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para la intervención social en servicios sociales. En *La intervención social en tiempo de malestares*. XII Congreso Estatal del Trabajo Social, 14-16 de Noviembre de 2013.

Sanz, Á. (2001). Acción social y trabajo social en España: una revisión histórica. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, pp. 5-42.

Valles, M.S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.