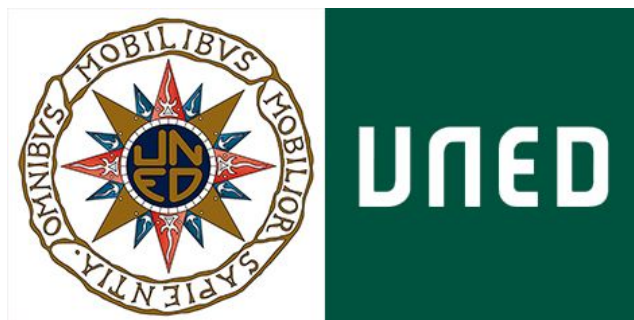


**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**



**GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**Trabajo social online en la intervención con personas  
cuidadoras en los Servicios Sociales Básicos de Barcelona**

Línea de investigación: Intervención profesional en el sistema de dependencia

Autora: Nuria Hernández Casado

Tutor: Alfredo Hidalgo Lavié

Curso académico 2018/2019

Junio de 2019

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer su ayuda a todas las personas que han contribuido a que este trabajo haya llegado a buen término, especialmente a mi tutor por su exigencia y compromiso, a las profesionales del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona por su tiempo al colaborar en este estudio, a Cristina por su amistad , su lectura crítica y sus consejos, a Quique por su apoyo continuado e incondicional, a Fidel y Clàudia por su paciencia y por los ánimos que me han dado en todo momento y a mi madre por estar siempre ahí, comprensiva y orgullosa. Finalmente, doy las gracias a todas las fuerzas que se han movido a mi alrededor para ayudarme a alcanzar mi reto.

## **RESUMEN**

El trabajo social online ofrece muchas posibilidades que se han explorado y potenciado de forma muy limitada. En este ámbito se avanza lentamente y el presente trabajo se centra en estudiar los motivos, acercándose a las profesionales de servicios sociales para conocer el uso que hacen de las nuevas tecnologías y de las redes sociales online en su vida personal y en la atención a las personas cuidadoras. Este estudio recoge su opinión sobre el trabajo social online (interés, ventajas e inconvenientes, dificultades, posibilidades, funcionalidades, propuestas y necesidad de formación) y tiene en cuenta la brecha digital generacional existente en profesionales y cuidadoras.

**PALABRAS CLAVE:** Trabajo social online, TIC, redes sociales online, personas cuidadoras, servicios, intervención, formación, brecha digital generacional.

## **ABSTRACT**

Online social work offers many possibilities that have been explored and enhanced in a very limited way. In this area progress is made slowly and the present paper focuses on studying the reasons for this, approaching the social service professionals in order to know the use that they make of new technologies and online social networks in their personal lives and in the assistance of carers. This paper gathers their opinion about online social work -how interesting it is, its advantages and disadvantages, difficulties, possibilities, functionalities, proposals and need of training- and takes into account the digital generation gap existing in professionals and caregivers.

**KEYWORDS:** Online social work, ICT, online social networks, carers, services, intervention, training, digital generation gap.

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>5. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS</b>	<b>30</b>
<b>6. METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
<b>7. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>51</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>
<b>10. ANEXO</b>	<b>61</b>
Enlace a cuestionario	61

# 1. PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación es un estudio sobre el uso de las redes sociales online en los Servicios Sociales Básicos de la ciudad Barcelona como soporte en la ayuda a las personas cuidadoras informales y las posibilidades que ofrecen estas nuevas herramientas al trabajo social en este ámbito.

Se intentará encontrar respuesta a los motivos del escaso uso de estas herramientas preguntando a trabajadoras y trabajadores sociales por su conocimiento de las redes sociales y el uso que hacen de ellas en su vida personal o laboral; si conocen el soporte que pueden suponer para las personas cuidadoras informales; si promueven su uso entre las personas cuidadoras; cuáles creen que son los motivos de la reducida utilización de las mismas; qué necesitarían para incorporarlas; si imaginan posibles intervenciones sirviéndose de ellas, y si creen que, en estos momentos, se necesita formación en trabajo social online.

En la confección del marco teórico se ha realizado una investigación bibliográfica que nos acerca a la realidad de las personas con dependencia, a quienes las cuidan y al contexto de los servicios sociales de atención primaria en Barcelona, que cuentan con herramientas tecnológicas que permitirían introducir las redes sociales online en su metodología de intervención, como complemento a la intervención presencial. También se ha buscado información sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC), ventajas e inconvenientes de su uso en servicios sociales, experiencias prácticas y sus posibilidades en la atención a las personas cuidadoras.

Para el trabajo de campo se ha escogido como universo a las 45 trabajadoras y trabajadores sociales de los seis centros de servicios sociales (en adelante CSS) del distrito del *Eixample*, donde se atienden aproximadamente el 20% de los casos de personas con dependencia en la ciudad. Se ha realizado un grupo de trabajo y entrevistas en profundidad, como vía exploratoria y para preparar un cuestionario que ha sido enviado por correo electrónico a todas las profesionales de estos centros.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La motivación para abordar este objeto de estudio surge de la propia experiencia como trabajadora social desde el año 1991 y posteriormente como directora de un centro de servicios sociales del distrito del *Eixample* entre los años 2007 y 2015. Observé que los servicios sociales públicos no contemplaban el uso de las herramientas online como complemento a su metodología de intervención y que, si las utilizaban, era de forma muy excepcional, dependiendo de cada profesional. La intervención se planteaba siempre como presencial y, en todo caso, utilizando webs como soporte informativo o de gestión. Personalmente, el tema me motiva mucho dado que soy usuaria de redes sociales y considero que ofrecen posibilidades interesantes para la actuación de los servicios sociales.

Desde el punto de vista académico, el trabajo social online es un campo de estudio muy novedoso, sobre el que se encuentra poca bibliografía en España. Es una materia muy transversal y me parecía muy interesante tratarla en relación al sistema de la dependencia, poniendo el foco en las profesionales y en su relación con las personas cuidadoras, ya que los servicios detectan una necesidad de atención considerable y estimo que con la tecnología de la que se dispone actualmente, combinando la atención presencial y la virtual, se les puede ofrecer una respuesta más completa,.

## 3. INTRODUCCIÓN

La población de Barcelona es de 1.620.809 personas. La ciudad se divide en 10 distritos y el del *Eixample* es el más poblado, el más céntrico y el más densamente poblado. Tiene 267.184 habitantes, lo que supone el 16,5% de toda la ciudad. 58.958 tienen más de 65 años, lo que representa un 22,1%, porcentaje ligeramente superior a la media de Barcelona, que es de un 21,6%<sup>1</sup>. Estos datos nos dan medida de la importancia de la problemática de la dependencia en este territorio, por su gran relación con el envejecimiento. La renta familiar

---

<sup>1</sup> Lectura del Padrón Municipal de habitantes a 1 de enero de 2017. El *Eixample* cuenta con una superficie de 7,47 km<sup>2</sup> y su densidad, de 35.767 hab./km<sup>2</sup> es más del doble que la media de la ciudad.

per cápita disponible en 2017 en el *Eixample* era de 26.811€ lo que le sitúa como el tercer distrito con más poder adquisitivo de la ciudad. En cuanto a niveles de formación, el 41,4% de las personas tienen estudios universitarios o ciclos formativos de grados superiores, 10 puntos porcentuales por encima de la media de la ciudad<sup>2</sup>.

En España existe una buena penetración de Internet. En enero del 2019, el 93% de personas son usuarias de Internet y el 86% acceden a través del móvil. El 60% de la población está activa en las redes sociales y el 52% lo están desde su *smartphone*, lo que sitúa a nuestro país el número 13 del ranking mundial<sup>3</sup>. En el año 2018, en la ciudad de Barcelona, de los hogares donde residen al menos 1 miembro entre 16 y 74 años, tienen acceso a internet un 88%, un 86% de hogares tienen ordenador, un 99% teléfono móvil y un 62,4% tablet. En 2013, en el grupo de edad de 40 a 64 años, utilizaban internet el 78% de las personas<sup>4</sup>. Teniendo en cuenta que, según el estudio de EUROFAME (Garcés, Carretero y Ródenas 2013), la media de edad en el colectivo de personas cuidadoras es de 55 años, podemos afirmar que un buen número de ellas estarán dotadas de estas herramientas.

La gestión de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* (a partir de ahora LAPAD), se inició el año 2007. Desde entonces, se han valorado 686.320 personas en Cataluña (157.587 en Barcelona). Actualmente hay 171.722 personas beneficiarias. La ayuda de cuidador no profesional, contemplada en un inicio como excepcional, es percibida en el 52,1% de los casos, con un total de 89.527 personas en Cataluña<sup>5</sup>.

La implementación de la LAPAD ha supuesto un gran impacto en los servicios sociales municipales, por dos motivos. El primero es el gran incremento de personas que se han incorporado en el sistema en los últimos años, ya que antes se atendía sólo al colectivo

---

<sup>2</sup> Departamento de estadística del Ayuntamiento de Barcelona.

<sup>3</sup> *Informe del estado mundial del ámbito digital*, elaborado anualmente por las empresas Hootsuite y We are social para mostrar las estadísticas, análisis y principales tendencias acerca del número de usuarios de internet, el uso de la tecnología móvil, las redes sociales y el *eCommerce* a nivel global.

<sup>4</sup> Encuesta del INE sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares de Barcelona.

<sup>5</sup> Según la web de la Generalitat (datos a 31/12/18). El 74% tienen más de 65 años, un 65% son mujeres y un 35% hombres. Grados reconocidos: 31% grado I (dependencia moderada), 43% grado II (dependencia severa) y 26% restante grado III (gran dependencia).

que presentaba más vulnerabilidad socioeconómica y a partir de la LAPAD se incorporan en el sistema público todo un núcleo de población de sustrato socioeconómico medio y alto, lo que ha disparado la demanda. Y el segundo es que ha aumentado la exigencia, por las características de la nueva población atendida, que se encuentra más empoderada y que espera ver satisfechos unos derechos subjetivos garantizados por ley. En los CSS del *Eixample* se contabilizan 4.257 PIA de personas que están en su domicilio<sup>6</sup>, lo que nos aproxima al número de casos atendidos y de personas cuidadoras relacionadas.

## 4 . MARCO TEÓRICO

Nos encontramos ante una sociedad que envejece progresivamente, hecho que viene determinado por cuatro factores: *“una alta esperanza de vida, mejores condiciones de salud, tasas de fertilidad bajas y el efecto de la llegada a la vejez de la generación del baby boom”* (Garcés, Carretero y Ródenas 2013:186). Los números de personas con dependencia son elevados, crecen exponencialmente y hacen que se necesite una cantidad de recursos importante para dar respuestas adecuadas a este gran colectivo. La Administración proporciona recursos pero éstos son insuficientes y la gran responsabilidad recae en las familias, que tienen poca formación sobre los cuidados que requieren las personas dependientes, el autocuidado que ellas mismas necesitan para ejercer esta atención, los recursos existentes y los procedimientos para acceder a ellos. Los servicios sociales se encuentran muy desbordados atendiendo a familias de personas dependientes quienes, a menudo, se encuentran muy solas, desorientadas y desbordadas en su rol de cuidadoras. Las personas usuarias necesitan información, orientación, formación y soporte para asumir la nueva situación, y cada vez demandan más servicios y una atención más rápida y cercana (Lozano 2011).

Es importante situar el trabajo social en nuestra investigación y para ello utilizaremos la siguiente definición: *“Profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la*

---

<sup>6</sup> Datos facilitados por el *Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona* (IMSSB).



*liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social...El trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”.*<sup>7</sup>

Las nuevas tecnologías están permitiendo que la gestión sea más ágil y eficaz pero cada trámite o recurso requiere una dedicación profesional. Las administraciones van innovando para mejorar los procesos pero desde el trabajo social es imprescindible seguir una metodología de atención y ésta necesita un tiempo y una adaptación al ritmo de cada persona usuaria y al de su entorno (Díaz 2015). El avance al respecto en los servicios sociales de Barcelona ha sido muy importante en los últimos 20 años y ahora nos encontramos en un momento donde la tecnología está avanzando a pasos agigantados pero el trabajo social online se ha desarrollado muy tímidamente si lo comparamos con el uso de las nuevas tecnologías que se hace en otros ámbitos profesionales como el educativo o el sanitario, con ejemplos como la formación online, las teleconferencias, la teleconsulta o el telediagnóstico y con el uso de las mismas que hace la propia población en su vida cotidiana (Santás 2014).

Son muchos los autores que mencionan la lenta incorporación del trabajo social online, como (Arias y Daza 2011; Caravaca 2014; Navarro 2018; Pérez, Sarasola y Balboa 2012; López-Peláez, Pérez y Aguilar-Tablada 2018; Vaquero, Ius, Milani y Balsells 2016; Díaz 2015; Arias y Segado 2017; Hidalgo y Fernández Lima 2018). *“Debería ser ya usual hablar del Trabajo Social 2.0 (e incluso 3.0) como tradicionalmente lo hemos ido haciendo de trabajo social individual, grupal, o comunitario: evidentemente, esta metodología no puede sustituir, pero sí complementar las tradicionales dimensiones del trabajo social como herramienta fundamental en la intervención social”* (Santás 2014:24).

Castells afirma que las TICs tienen una relevancia histórica aún mayor de lo que supuso el descubrimiento de la imprenta, en términos de consecuencias en todos los ámbitos de la sociedad, por su *“creciente y automultiplicada capacidad de procesamiento tanto en*

---

<sup>7</sup> Definición aprobada por unanimidad el 13 de diciembre de 2014 por la Asamblea General Ordinaria del Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social y recogida en el Código Deontológico de nuestra profesión en su artículo 5.

*términos de volumen como de complejidad y de velocidad, su capacidad de recombinación y su flexibilidad en la distribución”* (Castells 2013:11). Las TIC se han democratizado tanto que ya no acceden a ellas únicamente las élites económicas, sociales, educativas o profesionales sino que han llegado a toda la sociedad y tienen la capacidad de movilizar y transformarla a grandes velocidades, por lo que el trabajo social ha de aprovecharlas para mejorar su capacidad y calidad de respuesta. Otro motivo que empuja a ello es que cada vez se demandan más servicios en línea (Arias y Segado 2017; López Peláez, Pérez y Aguilar-Tablada 2018; Hidalgo y Fernández Lima 2018).

En los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona se utilizan las TIC continuamente, en todo el proceso de intervención, como herramienta de gestión, registro de información, tramitación de recursos, coordinación profesional, atención en los domicilios y evaluación. A continuación se relacionan todas ellas:

- DATC<sup>8</sup>: donde se atienden todas las llamadas de la ciudadanía a los centros de servicios sociales, gestionando citas y derivando a los centros, en función de la demanda, mediante el propio teléfono o a través de correos electrónicos.
- Gestor de citas digital (quiosco): se encuentra en las recepciones de los Centros de Servicios Sociales y sirve para ordenar las esperas en la UGA (Unidad de Gestión Administrativa) así como para dar aviso y paso a las citas concertadas.
- Portal del profesional: plataforma web interna donde se alojan todos los programas de gestión de la información y tramitaciones de servicios sociales<sup>9</sup>. A través de este portal se accede al correo electrónico, a un repositorio de noticias, a la unidad de red de cada centro donde se almacenan documentos comunes, a soporte técnico, recursos humanos, enlaces de interés, informes oficiales, y a diferentes protocolos de gestión

---

<sup>8</sup> El DATC és el Dispositivo de Atención Telefónica Centralizado de los centros de servicios sociales.

<sup>9</sup> El principal es el SIAS (Sistema de información y atención social), donde se recoge toda la información de las personas usuarias y en el que se van volcando datos de los recursos municipales que se gestionan desde otros programas: la agenda, el Servicio de atención domiciliaria, el Servicio de atención telefónica, las Ayudas económicas y los Comedores sociales, entre otros, y los portales de la Generalitat como la Ley de Dependencia o la Renta Mínima de Inserción).

interna. Todas las herramientas en un mismo repositorio y conectadas, permitiendo la explotación de datos inmediata.<sup>10</sup>

- Servicio de Teleasistencia domiciliaria (TAD).
- Correo electrónico: su uso es continuo por parte de los equipos profesionales, agilizando la coordinación entre profesionales y la gestión de documentación.
- Internet: al margen de los programas internos, para realizar búsquedas de información y gestiones con otras entidades o servicios externos.
- Mensajería SMS desde servicio centralizado de recordatorio de citas, para reducir la inasistencia a las visitas programadas.
- Teléfono móvil: aunque su uso es muy limitado en los centros y, a nivel general, no dispone de datos móviles. Se utiliza para enviar SMS y para hacer llamadas cuando no se obtiene respuesta desde el teléfono fijo y también para desplazamientos a domicilios. Según Díaz (2015:39), en los servicios sociales del sector público aún no se proporciona suficientemente esta herramienta fundamental y los profesionales del sector privado a quien se lo facilita su entidad, valoran, por ejemplo, lo inmediato de la comunicación a través de WhatsApp, mucho más rápida que con el correo electrónico.
- Otras herramientas: escáner y proyectores y fax -ésta cada es vez menos utilizada-.
- *Tablets*: reciente implementación del proyecto *VinclesBCN*<sup>11</sup>.

En palabras de (Pérez, Balboa y Sarasola, 2011:59), *“la utilidad de las TIC dentro del ámbito profesional del Trabajo Social es indudable. Ahora es necesario, por una parte, formar expertos del Trabajo Social capaces de utilizarlas de manera eficaz, no sólo aprovechando al máximo sus recursos, sino implementando sus capacidades”*. Son diversos los autores que inciden en la importancia de la formación de los profesionales (Daza y Arias 2011; Arriazu y Fernández-Pacheco 2013; Santás 2014).

---

<sup>10</sup> Todos los aplicativos son diseñados conjuntamente por el IMSSB y el Instituto Municipal de Informática (IMI).

<sup>11</sup> Vincles: consiste en proporcionar tabletas y capacitar para su uso a personas mayores con el fin de reducir su sentimiento de soledad y contactarlas en red con sus familiares, amistades, otras personas usuarias de estas tabletas y, en una previsión futura, con sus referentes profesionales de salud y servicios sociales.

Según Vaquero *et al.* (2016:1920), “*generalmente entre los profesionales del ámbito de la intervención sociofamiliar existe la percepción que poca utilidad pueden tener las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en su práctica profesional.*” Pero a pesar de esta apreciación, se están usando continuamente las TIC, sin apenas ser conscientes de ello, en el ámbito de la gestión de datos y de recursos y en la coordinación entre profesionales y servicios. Por otra parte, “*cada vez más profesionales y familias están empezando a buscar y encontrar con el uso positivo de la tecnología a su alcance, nuevas formas “no presenciales” y “semi-presenciales” de ofrecer y proveerse de soporte social y parental que no excluyen las anteriores, sino que las complementan*” (Vaquero *et al.* 2016:1923).

Para Santás (2014) el uso de las TIC, aunque en desarrollo, continúa siendo una asignatura pendiente en el Trabajo Social. Caravaca (2014:14) va más allá y afirma que “*el Trabajo Social como profesión debe replantear una modernización de su actuación e incorporar parte de su práctica profesional al marco virtual, cada vez más poblado*”. Porque las TIC, hoy en día, van más allá de estos programas de gestión ya que, en palabras de López Peláez *et al.* (2018:804), las nuevas tecnologías han transformado la esencia y la praxis del trabajo social. “*Una gama de nuevos procedimientos digitales ha abierto una dimensión más amplia en materia de investigación, terapias, intervenciones y redes sociales sobre el terreno*”. En un estudio del autor, donde analiza 70 artículos donde se habla del trabajo social online, identifica que la mayoría de los estudios sobre las TIC y el trabajo social se centran en el impacto y los usos potenciales y específicos de éstas en la profesión, las cuestiones éticas y la necesaria formación de los trabajadores sociales. Identifica algunas recomendaciones clave para ayudar a los trabajadores sociales a adoptar y aplicar con éxito las TIC en su práctica diaria:

- Hay que formar a los trabajadores sociales en el uso de las TIC y el trabajo social online y también a los futuros profesionales, a través de los estudios universitarios y la formación permanente.
- Han de participar en su diseño, desarrollo e implementación para que respondan a sus necesidades y mejorar su accesibilidad y eficacia de uso.

- Se debe debatir éticamente sobre las nuevas tecnologías y el trabajo social al respecto de la confidencialidad, el acceso de los y las profesionales, su dedicación a las redes sociales y su tiempo libre, para evitar una invasión de su vida privada y sus horas de ocio. (López Peláez *et al.* 2018:819). La reflexión y los cuidados éticos son un punto clave también para otros autores (Arias y Segado 2017; Hidalgo y Fernández Lima 2018).

Se ha acuñado un nuevo término, el de *analfabeto digital*, sobrenombre para aquellas personas no vinculadas al uso de las TIC o que no tienen acceso a ellas (Ortoll 2007; Prensky 2001). Se denomina así a quienes tienen dificultades para aprender y usar los nuevos medios digitales, lenguajes audiovisuales y documentos hipermedia (Caravaca 2014:5) o a quienes no tienen competencia digital, es decir, “*capacidad para usar las TIC eficazmente, en los ámbitos laboral, educativo, ocio y de la participación ciudadana*” (Ferrari, 2013; INTEF 2014) en (Cañón, Grande y Cantón 2016:120).

Aquí es donde se abre lo que se llama brecha digital, que vendría determinada, entre otras, por la tecnología disponible en cuanto a recursos económicos, la apropiación social de las TIC por otorgarle una utilidad o valor social, y las capacidades de las personas para beneficiarse de ellas. (Rodríguez, 2006) (Daza y Arias 2011:17). En esta brecha influyen diferentes factores. Uno sería el generacional, con la distinción entre *nativos digitales* -o los que han nacido en un entorno tecnológico digital e interactuado y desarrollado conocimientos, competencias y habilidades con las TIC de forma natural- e *inmigrantes digitales* -que han nacido antes de la generalización de las TIC y tienen dificultades a la hora de asimilarlas y capacitarse para su uso- (Prensky 2001) (Garrido-Lora, Busquets y Munté-Ramos 2016). Otro sería el de género, ya que hay estudios que observan que las mujeres parecen ser menos competentes, en general en las TIC, y también al acceder y usar Internet (Erdogan y Sahin, 2010; Toig, Mengual y Quinto, 2015)(Cañón, Grande y Cantón 2016:125). Esto nos indicaría un doble riesgo de brecha digital por encontrarnos ante un sector, el de servicios sociales, muy feminizado, al igual que el de las personas cuidadoras, y con una media de edad que las sitúa a la gran mayoría como inmigrantes digitales.

Existe constancia de alguna experiencia sobre el uso de las TIC para la intervención social en servicios sociales, como la que relata Santás en el Ayuntamiento de Madrid. Este trabajador social explica que se han usado diferentes herramientas digitales, incluso *tablets* con acceso a las bases de datos para gestionar consultas y recursos en las visitas a domicilio. Para reducir la brecha digital se han ofrecido talleres de alfabetización digital a las personas usuarias de servicios sociales, aprovechando las infraestructuras informáticas de los centros para mayores. Éstas han accedido a un blog que elabora el trabajador social y a correo electrónico y cuenta de Twitter, con unos resultados de reducción considerable de la lista de espera en visitas y una valoración muy satisfactoria del 92% de las personas participantes, valorando poder acceder a prestaciones, empleos, servicios y conocer a personas. Apenas un 8% manifiesta que los riesgos (confidencialidad principalmente) son superiores a los beneficios que podrían tener. Algunas personas expresan su dificultad por la falta de equipos en sus domicilios y por no disponer de apoyo profesional. Los profesionales consideran que reducen el tiempo dedicado a la gestión, favoreciendo el trabajo planificado y mayor dedicación a la intervención intensiva así como al trabajo grupal y comunitario. En procesos vinculados a demandas en relación a la dependencia, (Santás 2018:35) propone establecer procesos sistematizados como grupos informativos de acceso, sesiones periódicas públicas o campañas en redes sociales, con envíos masivos de avisos a la población. Respecto al colectivo que nos ocupa, los cuidadores de más edad se encontrarían mayores dificultades pero habría una relativa facilidad de apropiación para hijos/as de personas dependientes. En el distrito del *Eixample* hay equipamientos municipales con aulas informáticas en los que ya se imparten talleres de alfabetización digital y donde se podrían programar formaciones específicas para este colectivo. También sería necesario capacitar a los y las trabajadoras sociales en el uso de redes sociales, ya que no han recibido formación específica en sus grados de trabajo social ni en los programas de formación permanente municipales.

Hidalgo y Fernández Lima realizaron un estudio internacional con el objetivo de analizar el grado de entrenamiento, el uso y la práctica de las nuevas tecnologías entre los profesionales del trabajo social en su entorno de trabajo y conocer su resistencia principal o

reservas a un uso más intensivo de las TIC en el desempeño de sus tareas<sup>12</sup>. La mitad de los países del estudio, entre ellos España, tienen un índice de desarrollo medio de las TIC, que va en fuerte correlación con la renta nacional per cápita. Casi todos los participantes consideraban que el uso de las TIC mejorará a largo plazo la eficiencia de los profesionales aunque un 14% las valoraba como completamente innecesarias. El 90% de los profesionales muestra alguna reserva hacia el uso de estas herramientas, entre otras por la incertidumbre respecto a la seguridad en el tratamiento de los datos personales, poca confianza en el modelo de comunicación no presencial con el usuario, convencimiento de que supondrá más dedicación y, como consecuencia, el aumento del estrés profesional. Los autores concluían que el éxito futuro dependerá de adecuar las TIC a la condición específica del trabajador social en su área de intervención. (Hidalgo y Fernández Lima 2018:834).

La protección de datos es uno de los aspectos que más preocupa al colectivo de profesionales. Este es un tema muy importante que se ha legislado en España, en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*, que será preciso estudiar con especial atención en la aplicación del trabajo social online dado que la confidencialidad es un valor ético ineludible. En el preámbulo de dicha Ley se recoge que uno de los objetos de la misma es garantizar los derechos digitales de la ciudadanía, al amparo de la Constitución, y que los poderes públicos deben promover la igualdad de los ciudadanos y los grupos para que ejerzan sus derechos fundamentales en la Internet porque *“la transformación digital de nuestra sociedad es ya una realidad en nuestro desarrollo presente y futuro tanto a nivel social como económico”* (BOE 294/2018).

Según Del Fresno (2010:1) *“una red social online es un conjunto de nodos interconectados formando una estructura social de individuos o instituciones organizada culturalmente con un propósito común, que puede ser solidario o no...El hecho diferencial de las redes sociales online sobre las redes sociales en el contexto offline es que pueden tener lugar en cualquier momento, desde cualquier lugar físico de forma síncrona o asíncrona y desde dispositivos fijos o móviles”*. En su libro *Netnografía*, explica que la motivación de las

---

<sup>12</sup> A través de un cuestionario a los 37 presidentes de los Consejos de Trabajo Social y las Asociaciones de los Estados Miembros de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales Europa (FITS Europa), las organizaciones profesionales.

personas para usar las redes sociales es estar en contacto con amistades, familia, conocer personas, adquirir conocimientos, compartir contenidos, comunicarse o hablar con gente que vive lejos. Distingue entre *comunidades migradas on line*, que han nacido en el espacio offline y amplían su relación en el online, y las *nativas on line* que nacen y evolucionan directamente en el contexto online. El autor desmitifica que la relación online es virtual, como si no fuese plenamente real o auténtica ya que las comunidades online comparten interacción social y crean lazos relevantes por lo que no son virtuales sino reales. También nos habla de que no siempre es “útil, auténtica o altruista” la relación online, como tampoco lo es la de la vida cotidiana sin mediación de Internet pero que, si existe, es porque responde satisfactoriamente a las demandas de apoyo (Del Fresno 2011:39, 46, 50, 87). Un ejemplo de comunidad migrada on line podría ser un grupo de cuidadores que se ha conocido y vinculado presencialmente y que se constituye luego en un grupo de WhatsApp o Facebook o Twitter, o los habituales grupos de WhatsApp de profesionales. Las comunidades nativas on line serían grupos o comunidades ya existentes en la red y a las que las personas se añaden para interactuar y/o recibir contenidos. La motivación es poderosa y en un momento donde hay poco tiempo para estar con nuestra gente y donde se genera una gran movilidad geográfica, la situación está llevando a personas mayores, de capas sociales y culturales muy amplias, a apropiarse de las redes y a desenvolverse en ellas con relativa facilidad, para estar más cerca de su familia y amistades. Así mismo, esta relación online acaba propiciando muchos encuentros que no hubiesen sido posibles sin estas herramientas, que facilitan una comunicación continuada y eficaz.

Cuando se utilizan las redes sociales online, se puede observar que pueden ser una buena herramienta para compartir experiencias y generar vínculos, empatía, autoestima y reconocimiento entre las personas que tienen un nexo común, en este caso la acción de cuidar. Existen diversas páginas, enlazadas la mayoría a diferentes redes sociales, con contenidos de calidad, que pueden resultar muy útiles como soporte a las personas cuidadoras, como las de fundaciones y entidades especializadas entre las que destacaría el portal multicanal de Cruz Roja, Ser CuidadorA. Navarro afirma que, tanto profesionales como instituciones, deben perder el miedo a usar las redes sociales y a encontrarse “*de tú a tú*” con las personas usuarias, escogiendo muy bien qué redes, con qué objetivo y cómo aprovecharlas



(Navarro 2018:48). Incluso en el caso de que las personas acudan a los servicios y reciban atención individual y/o grupal, los contenidos online pueden ser un buen complemento, porque siempre estarán disponibles, y permiten inmediatez en el contacto entre personas a través de las redes. En todos los casos serviría para reforzar lo que se esté recibiendo, aprendiendo o compartiendo en las atenciones presenciales en servicios o entidades. Todos los autores estudiados inciden en la importancia de este uso, siempre complementando la atención presencial.

Debemos diferenciar entre herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas. La sincronía viene determinada por la confluencia en el espacio y tiempo de los interlocutores, independientemente de su contexto geográfico. Ejemplo de ello son los chats o las videoconferencias. Las asincrónicas son aquellas en las que los interlocutores no comparten ni espacio ni tiempo y se da por hecho la espera en el tiempo de respuesta. En este caso nos referimos a las listas de correo, los foros de discusión o los sistemas *microbloggin* como Facebook, Academia, Twitter, Tuenti, Eskup, LinkedIn o Google+ (Yus, 2001) (Arriazu, Fernández-Pacheco 2013:151).

Las herramientas clásicas online son la página web o ciberpágina, que es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces o imágenes, a la que se puede acceder mediante un navegador web. La información es bastante estática y no necesita ser editada constantemente. También existen los blogs o bitácoras, que son sitios web que incluyen, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, que suelen actualizarse frecuentemente y reciben comentarios de lectores.

A continuación, se presenta un listado de herramientas útiles en los procesos de dinamización y participación social, según (Arriazu, Fernández-Pacheco 2013:151-153):

1. Lista de correo/mailling list: Grupo donde se encuentran registradas personas que comparten o tienen una afinidad o interés común. Cuando alguien envía un mensaje a la lista, le llega una copia al resto de personas suscritas (Barrueco *et al*, 1996). Este envío puede

quedarse en una transferencia de información o evolucionar a un debate, donde los miembros intercambian puntos de vista.

2. Foro de discusión: Espacio virtual al cual accede un determinado número de personas en Internet, para conocer, producir e intercambiar conocimientos, colaborar y aportar puntos de vista sobre una temática interesada y compartida. Cuenta con la figura de un moderador o gestor. Se accede mediante nombre y contraseña (Arriazu, 2007). El Portal del Profesional dispone de esta herramienta.

3. Sistema *microbloggin*: El contenido de la información que se desea compartir con el resto de personas se encuentra constreñida, y en algunos casos limitada por un determinado número de caracteres textuales, que se puede superar insertando enlaces a información más extensa. La interacción radica en la inmediatez y en lo efímero del momento. Estos sistemas se encuentran dentro de los servicios que ofrecen las plataformas web 2.0 (O'Reilly 2004), y especialmente, las populares redes sociales como Facebook, Twitter, etc. Se debe estar dado de alta con un perfil en la cada aplicación y se va vinculando a los perfiles de otros usuarios. La información que da a conocer cada usuario se hace visible de manera directa para el resto de personas vinculadas, agregadas, o seguidoras y se generan distintos tipos de interacciones. En el ámbito del Trabajo Social existe un significativo número de grupos afines a la profesión, visibles en todas las redes sociales citadas.

4. Chat y sistemas *Voice IP*: Un chat es una comunicación en tiempo real a través del texto, donde dos o más personas pueden comunicarse a través de un canal común alojado en una página web (De Miguel, 2006). Ha ido incorporando mejoras que incluyen sistemas de videoconferencia donde se integran la imagen, la voz y el texto. Skype, Messenger o WhatsApp son algunos ejemplos de aplicaciones que las incorporan. Estas resultan especialmente útiles a personas que no pueden desplazarse o que en ocasiones tienen dificultades para acudir al servicio presencialmente. Puntualmente podrían sustituir llamadas telefónicas o correos electrónicos, porque le aportan comunicación no verbal. También posibilitarían reuniones o coordinaciones profesionales, ahorrando tiempo de desplazamiento.

Las empresas tecnológicas promotoras de redes sociales avanzan muy rápidamente; la mayoría de éstas disponen tanto de sistema de *microblogging* como de chat y sistemas de voz IP y las diferentes aplicaciones han ido incorporando funciones complementarias para hacerlas más completas y ofrecer a las personas usuarias todo lo que puedan necesitar, comunicativamente hablando. Sus funcionalidades no dejan de ampliarse. Y aunque se se hubieran concebido para ser usadas desde un PC, portátil, tablet o teléfono inteligente (*smartphone*), actualmente se puede acceder a todas desde cualquier dispositivo con acceso a internet, lo que las hace muy accesibles en todo momento. También hay que destacar que para hacer un uso básico de las mismas no se necesitan grandes conocimientos ya que son bastante intuitivas y disponen de guías en la propia aplicación. Por otra parte, en Youtube existen innumerables vídeos tutoriales que explican cómo ejecutar cualquier función. Unas redes retroalimentan a las otras.

En los últimos tiempos están proliferando algunas aplicaciones o *Apps*, que se pueden instalar en los dispositivos, sobre cualquier temática imaginable. En los buscadores del móvil se pueden encontrar algunas relacionadas con los cuidados a personas con dependencia, tan interesantes como la ya mencionada Dependencia (creada por el IMSERSO), SerCuidadorA (de Cruz Roja Española) o YoTeCuido (impulsada por la Asociación Familiares Enfermos Alzheimer A Coruña). También encontramos algunas *Apps* de iniciativas privadas donde, por ejemplo, se ofrecen y demandan servicios privados de atención a domicilio.

A continuación se describen, brevemente, las características de las 5 redes sociales más activas en España según el informe de Hootsuite y We are social (2019), ordenadas en base al porcentaje de usuarios que las utilizan: Youtube (89%), WhatsApp (87%), Facebook (82%), Instagram (54%) y Twitter (49%). Todas estas aplicaciones, que son gratuitas, podrían utilizarse en la intervención social online, valorando cuál o cuáles pueden ser pertinentes para cada uno de los objetivos que se planteen. Su uso podría darse a tres niveles: proponer acceder a perfiles, grupos y contenidos controlados por profesionales; recomendar perfiles de interés según valoración profesional y, por último, fomentar la exploración y búsqueda autónoma de

perfiles y espacios que puedan satisfacer las necesidades de cada persona, desde el punto de vista de la salud física, mental, emocional y social.

**YouTube** es un sitio web dedicado a compartir vídeos de cualquier temática y duración. Presenta una variedad de clips de películas, programas de televisión, vídeos musicales y comerciales y contenidos amateur. Las personas que crean contenidos para ella son conocidas como *youtubers*. Es un medio utilizado también para retransmitir (*streaming*), permitiendo asistir desde cualquier lugar a eventos sociales, culturales o políticos. En trabajo social es muy útil porque existen infinidad de vídeos para abordar cualquier temática y pueden servir de soporte informativo, formativo, lúdico o terapéutico, tanto para profesionales como para personas cuidadoras.

**WhatsApp Messenger** es un servicio gratuito de mensajería a través de Internet, que permite el envío de mensajes de texto, llamadas de voz, videollamadas, imágenes, enlaces, documentos y ubicación, comunicándose individualmente o formando grupos. Se ejecuta desde un teléfono móvil con Internet, asociado a un número de línea, pero también es accesible desde computadoras. En trabajo social permite un contacto muy rápido ya que esta aplicación se suele consultar continuamente y los mensajes se reciben, procesan y responden de forma bastante inmediata. Especialmente útil para grupos de trabajo y comunicados, compartir información de interés y hacer recordatorios o peticiones de soporte que requieran una respuesta rápida.

**Facebook** permite crear un perfil personalizado con muchos datos biográficos. La persona puede agregar a otras como «amigos», intercambiar mensajes, publicar actualizaciones de estado, compartir fotos, vídeos, documentos y enlaces, usar varias aplicaciones de software (*apps*), recibir notificaciones de la actividad de otros usuarios y compartir las publicaciones de otras personas. Pueden unirse a grupos de interés común que pueden ser cerrados. Compartir información con grupos con nexo común significa que todas las personas que participan en ese grupo la recibirán, tiene mayor alcance entre quienes les puede interesar, ofrece interacción y puede indicar cierta tendencia a la cooperación (Castillo

2018:206). Esta aplicación podría ser especialmente interesante en el trabajo social con grupos y, en general, para compartir contenidos entre profesionales y hacia la ciudadanía: noticias o cualquier enlace de interés relacionados con el servicio o con el ámbito de la dependencia, que permitiría participar a diferentes niveles, desde los más pasivos o receptivos hasta los más activos e interactivos. Castillo investigó en uno de los pocos estudios netnográficos<sup>13</sup> en este campo, cómo usan las redes sociales virtuales profesionales del trabajo social para compartir información en el ámbito de la intervención social. Analizó a un colectivo de 235 agentes de 52 organizaciones de Málaga con cuenta de Facebook, comprobando que se compartía gran cantidad de conocimientos y que se iba difundiendo innovación a partir de la información y la influencia que iban ejerciendo los distintos agentes (Castillo 2018).

**Instagram** es una mezcla de fotografía y red social. Tiene como función principal subir fotos y vídeos y posteriormente se pueden compartir las fotografías en otras redes, dando lugar a comentarios de otros usuarios. Las fotografías, en muchas ocasiones, son pequeños textos o mensajes, capturas de publicaciones de otras redes y todo lo que permitan la imaginación y la creatividad. Igual que en Facebook, existen los *stories*, que son publicaciones que sólo duran 24 h y generan interés por no perderse nada de quien se sigue, lo que conlleva consultarla frecuentemente si se desea estar al día y cultivar el vínculo. Igual que en Facebook, se puede configurar la privacidad del perfil y de las publicaciones. Esta red se puede utilizar para publicar mensajes cortos de motivación, recordar eventos o publicar fotografías de actos.

**Twitter** es un servicio de *microblogging* que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud, con un máximo de 280 caracteres (originalmente 140), llamados tuits o *tweets*, que se muestran en la página principal del usuario. Éstos pueden suscribirse a los tuits de otros; a los usuarios abonados se les llama seguidores o *followers* (este término se usa también para Facebook, Instagram o Youtube). La información que se sube a esta aplicación tiene una alta y rápida capacidad de expansión en base a los retuits, que consiste en compartir

---

<sup>13</sup> La Netnografía es una nueva disciplina que incorpora conocimientos y métodos provenientes de la antropología, la sociología, la comunicación o la psicología que estudia la realidad social que se produce en el ciberespacio (Del Fresno, 2014:59).

las publicaciones de otro usuario. A través de Twitter se genera opinión y una de sus consecuencias es la movilización social. A este respecto, en trabajo social es interesante su uso para estar al día de noticias de cualquier índole y procedencia, así como para crear o dar soporte a causas de interés personal o profesional.

Para finalizar este apartado de trabajo social online es necesario mencionar que existen las tecnoadicciones, incluidas como nuevos trastornos mentales en los manuales de psiquiatría, y se relacionan con el uso abusivo de las TIC y con la falta de control en su manejo por las personas, lo que puede afectar a su conducta por aislamiento e impedir el desarrollo normalizado de la persona. Por lo tanto, antes de empezar a fomentar el uso de estas herramientas, es fundamental una buena alfabetización digital, adquirir buenos hábitos en la red, concienciar ante los peligros de un uso inadecuado y potenciar herramientas para su prevención (Área, Gutiérrez y Vidal, 2012) (Caravaca 2016:192).

Una vez revisada la teoría sobre las TIC y las redes sociales, nos centraremos en lo relativo a la intervención social en el sistema de la LAPAD, para estudiar las necesidades que tienen las personas con dependencia y quienes las cuidan y también conoceremos algunas experiencias en las que se han incorporado las redes sociales online.

La exposición de motivos de la LAPAD comienza dando relevancia al reto de los países desarrollados de *“atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía”* (BOE 299:44142). En su artículo 2, la LAPAD define la dependencia como el *“estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal”*.

La base de la atención a la dependencia son los cuidados informales ya que la responsabilidad del cuidado recae, en su mayoría, en las familias y el entorno. Garcés *et al.* (2013:171) definen los cuidados informales como “*Cuidados proporcionados principalmente por la familia, parientes cercanos, amigos o vecinos*” y de los cuidadores y cuidadoras afirma que “*no son profesionales ni están formados para proporcionar cuidados, aunque en ocasiones pueden beneficiarse de recibir formación especial; no tienen un contrato que recoja las responsabilidades del cuidado; no se les paga, aunque cada vez es más común que obtengan retribuciones económicas; desempeñan una amplia gama de tareas (también desempeñadas por las y los cuidadores formales) incluyendo asistencia y apoyo emocional; dedican un tiempo ilimitado a los cuidados, casi nunca (o nunca) están “fuera de servicio” y por lo general no tienen derecho a prestaciones sociales*”.

Esta atención se hace, en general, con falta de formación adecuada sobre los cuidados y poca preparación para prevenir la sobrecarga de las personas cuidadoras. Gómez Soto (2014:4) dice que las personas cuidadoras viven una situación de estrés, asumiendo tareas complejas, sin formación y casi sin apoyos, con dudas e incertidumbre continuadas acerca de si lo están haciendo bien y si la persona está bien atendida. La autora apunta que las intervenciones dirigidas a los cuidadores deben de incluir los siguientes puntos:

- Disminuir la sobrecarga que sufren la gran mayoría, ofreciéndoles apoyos para evitar que fracasen en su tarea.
- Aportar información, conocimientos, recursos y todo lo que necesiten para cuidar en las mejores condiciones posibles (Gómez Soto 2014:19).

A este respecto, el Libro Blanco del IMSERSO (2004:199) afirmaba que preparar para el autocuidado “*cuidar al cuidador/a*” es muy recomendable, con evidencia científica de que reporta una mejor calidad de vida tanto de las personas con dependencias como de sus cuidadores/as y “*contribuye a evitar la claudicación familiar*”.

Garcés *et al.* le dan importancia a lo que llaman *apoyos específicos en especie para los cuidados informales* y los clasifican del siguiente modo:

- Información sobre disponibilidad y accesibilidad de los servicios, una de las mayores demandas de las y los cuidadores.
- Consejo/asesoramiento para ayudar a elegir las mejores opciones disponibles, así como para apoyar psicológicamente en la tarea.
- Formación práctica y teórica desde organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro.
- Autoayuda y grupos de apoyo que, si funciona bien, supone un gran beneficio para las y los cuidadores.
- Grupos de apoyo y asociaciones de cuidadores informales, con un papel importante de presión política y en la toma de decisiones en relación a las y los cuidadores informales. (Garcés *et al.* 2013:211)

Por su parte, Lozano afirma que es muy importante que las personas estén bien informadas sobre los recursos (servicios y prestaciones) a que tienen derecho, los trámites a realizar, los procedimientos y plazos, los conceptos, el significado de los documentos y los recursos que se pueden interponer a las resoluciones. Los servicios se encuentran muy colapsados y no siempre pueden dedicar el tiempo necesario para ello con la prontitud y exhaustividad que las personas necesitan (Lozano 2011). En este aspecto, los recursos en línea pueden complementar la labor de los servicios presenciales. Por otra parte, Navarro, en su decálogo *Diez razones para abrazar las TICS desde el trabajo social*, concluye que las asociaciones y los grupos informales pueden ejercer una presión importante y las redes sociales online están demostrando su eficacia de organización y movilización social para conseguir mejorar la calidad de vida de las personas e incidir en la transformación social que persigue el trabajo social. Destaca el papel que pueden tener las TIC “*como herramienta de emancipación y empoderamiento de personas, grupos y comunidades*” (Navarro 2018:49).

Las intervenciones online en casos de dependencia se aplicarían en determinados casos, según Arriazu y Fernández-Pacheco (2013:156):

- Cuando existan inconvenientes en el proceso comunicativo (discapacidad auditiva o barreras lingüísticas), que se podrían resolver a través de la escritura.



- Como tratamiento terapéutico de pacientes con problemas de movilidad o trastornos o fobias que les impidan desplazarse con normalidad.
- Como tratamiento terapéutico con problemática geo-temporal que impide realizar reuniones presenciales en un espacio-tiempo. Perfectamente apropiado con las personas cuidadoras, que no pueden dejar sola a la persona que atienden o a las que no pueden ausentarse de otras obligaciones familiares o laborales.

Continuando con estos autores, mencionaremos las ventajas e inconvenientes que se derivan de la intervención online.

Ventajas:

- Flexibilidad, accesibilidad y fluidez en la relación entre profesional y usuario.
- Se logra un análisis más exhaustivo del componente verbal.
- Facilidad registro y sistematización de la información obtenida durante la intervención social.
- Permite un modelo de intervención claro y reflexivo, con más margen para explicar el problema y diagnosticarlo.
- Favorece el anonimato y la confidencialidad del usuario a través de Internet.
- En las últimas fases de la intervención puede ayudar a deshabituarse la relación buscando la autonomía de la persona.

Inconvenientes:

- Problemas de acceso y cobertura técnica por alguna de las partes.
- Dificultad para empatizar y profundizar en los problemas latentes.
- Pérdida de la comunicación no verbal que dificulte una comprensión global de los problemas del usuario.
- Necesidad de formación especializada en el uso de estas herramientas (Arriazu y Fernández-Pacheco 2013:157).

La LAPAD, en su artículo 18 dice que *“el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia promoverá acciones de apoyo a los cuidadores no profesionales que incorporarán programas de formación, información y medidas para*

*atender los periodos de descanso*”. En nuestro entorno encontramos ejemplos en la formación online que ofrece la Generalitat de Catalunya a las personas que perciben la prestación de cuidador no profesional. En su web relaciona las entidades acreditadas para ofrecerla y en las recomendaciones generales para organizarlas, plantea que se pueden impartir en modalidad presencial, semipresencial o virtual. El IMSERSO ha desarrollado la App de Dependencia, que incluye testimonios, vídeos con consejos técnicos, información sobre servicios, prestaciones y procesos de tramitación.

Con objeto de cumplir la LAPAD, los servicios municipales han ampliado considerablemente los equipos profesionales y los presupuestos en prestaciones y servicios para poder informar, orientar, elaborar los PIA<sup>14</sup>, gestionar los recursos acordados en cada caso y hacer el seguimiento de cada situación. El Catálogo de Servicios del Ayuntamiento de Barcelona ofrece los siguientes servicios: información, orientación y soporte individual/familiar, servicio de atención domiciliaria (SAD), servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD), sistema de alertas para la localización de personas con deterioro cognitivo (LOPE: localizador personal), comidas a domicilio, ayudas técnicas para adaptación en el hogar y un servicio de urgencias a través del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona, en funcionamiento 24 h 365 días al año. También se gestionan servicios de Centros de Día y Residencias, incluido el SAUV (Servicio de Atención y Urgencias a la Vejez), el servicio *Respir* de la Diputación de Barcelona, para estancias temporales en residencia de la Diputación, y el año 2018 se creó un nuevo programa de ayudas económicas municipal llamado *Respir Plus*<sup>15</sup>, para ayudar a financiar estancias de hasta 45 días en residencias privadas<sup>16</sup>. El pasado mes de abril ha abierto un nuevo servicio municipal: *Barcelona Cuida*<sup>17</sup>, que puede aportar refuerzo técnico e innovación a los servicios de toda la ciudad por su misión especializada en cuidados. El centro cuenta con una web, que

---

<sup>14</sup> PIA: Programa Individual de Atención (en LAPAD)

<sup>15</sup> Número de personas atendidas en 2018 en el *Eixample* en los siguientes servicios: TAD (16.045), SAUV (199), Ingresos en SAUV (84), Respir (105), Respir Plus (45). Datos facilitados por el Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSSB).

<sup>16</sup> La ayuda Respir Plus se gestiona directamente en la Oficina de Prestaciones Sociales del IMSSB, creada por el Ayuntamiento en el año 2017, como punto de ventanilla única, con el fin de integrar y agilizar la atención, reduciendo considerablemente la gestión que hasta ahora realizaban los Centros de Servicios Sociales.

<sup>17</sup> espacio de información y orientación, como espacio de referencia para facilitar a la ciudadanía información sobre todos los servicios y recursos del territorio, fomentar el intercambio y el trabajo en red de los dispositivos, ser punto de encuentro y relación de todas las personas protagonistas de los cuidados en la ciudad y centro de difusión y sensibilización en materia de cuidados a la ciudadanía.

complementa la información de los servicios sociales municipales, del Consorcio de Servicios Sociales, del departamento de Trabajo y Asuntos Sociales de la Generalitat de Catalunya, y del IMSERSO.

Los 40 Centros de Servicios Sociales de la ciudad se estructuran en tres unidades coordinadas: la UGA, formada por personal administrativo, la UPA, compuesta por trabajadoras y trabajadores sociales y la USTAC<sup>18</sup>, la más voluminosa, en la que realizan su labor profesionales del trabajo social, la educación social, la psicología y el derecho. En esta última, los y las trabajadoras sociales realizan los PIA y el seguimiento de los casos, ofreciendo y gestionando los diferentes recursos existentes, mediante atención individual/familiar, grupal o comunitaria.

La mayoría de los centros ofrecen grupos de soporte a personas cuidadoras, generalmente en colaboración con los ambulatorios del territorio, liderados por trabajadoras y trabajadores sociales, con la participación de otros profesionales de los equipos. Todos los centros del *Eixample* los programan y una de las experiencias queda recogida en el artículo *Cuidadores de la Nova Esquerra de l'Eixample*. El grupo de cuidadores se implementa durante un año natural y consiste en una sesión semanal de 90 minutos, conducida por dos trabajadoras sociales de los ámbitos de salud y de servicios sociales. Los beneficios del trabajo grupal han quedado más que demostrados desde hace décadas y aquí constatan que *“el espacio grupal permite trabajar determinados aspectos que difícilmente se podrían abordar en una entrevista individual...La capacidad que tienen los cuidadores de poder adquirir nuevas estrategias de sus compañeros, reforzando positivamente y empoderándose para seguir atendiendo a la persona dependiente con mejor salud”* (Gil, Carpallo y Pérez 2014:82). El impacto de la intervención, en este caso, ha continuado una vez finalizado el grupo ya que muchos de sus componentes mostraron interés en seguirse encontrando y se constituyeron como grupo de ayuda mutua. Estos proyectos podrían complementarse con trabajo social online o el uso de las redes sociales como soporte.

---

<sup>18</sup> UGA: Unidad de Gestión Administrativa, UPA: Unidad de Primera Atención y USTAC: Unidad de Seguimiento, Tratamiento y Atención Colectiva.

En otra experiencia, donde intervinieron conjuntamente la Asociación de Familiares de Alzheimer de Barcelona, áreas básicas de salud y centros de servicios sociales del *Eixample*, surgió *La Colla Cuidadora*, colectivo del que forman parte personas cuidadoras que han asistido a grupos organizados por estos servicios. Con el soporte de profesionales, continúa encontrándose periódicamente, se ha integrado en la red comunitaria, participa en proyectos del barrio, y publica un blog<sup>19</sup>. Este sería un ejemplo de uso de las redes sociales online en trabajo social, que ha servido para empoderar a las personas cuidadoras y darles la oportunidad de seguir en contacto y ayudarse fuera de sus encuentros presenciales.

La continuidad es muy importante porque *“la atención al cuidador debería extenderse a lo largo de todo el proceso de cuidado, ofreciendo un asesoramiento continuado y personalizado, que no se trataría por tanto, de ofrecer un simple curso de formación”* (Berjano 2015; Casado, Ruíz y Solano 2012) en (Guerra-Zambrano, 2013:213). La oferta de trabajo grupal para personas cuidadoras cada vez prolifera más. A pesar de ello, ésta resulta insuficiente y no siempre es la mejor indicada, por diferentes motivos: falta de tiempo para desplazarse y asistir a las sesiones con el compromiso requerido, falta de oferta de atención grupal cercana al hogar, imposibilidad horaria, heterogeneidad de patologías que provocan dependencia por las que es imposible crear grupos especializados en cada una de ellas, falta de motivación para asistir y/o expresarse en un grupo. Así, para eliminar la barrera de la presencialidad de las sesiones, Guerra y Zambrano (2013:219) se plantean, como alternativa, el fomento del *“uso de herramientas formativas (foros, chats, correos electrónicos, tuenti, facebook, blog, twitter, Skype, entre otros)”*.

Una definición de lo que es el trabajo social con grupos en entornos virtuales o en línea nos la ofrecen Arias y Barrón (2009) (Segado, del Fresno y López Peláez 2017:113) indicando que es el desarrollo de prácticas a distancia, con los participantes separados físicamente, utilizando distintas TIC, generalmente ordenador pero también con teléfono inteligente o tableta y usando programas informáticos determinados. Cabe destacar que *“Las tipologías clásicas de grupos cara a cara tendrían su equivalente o reflejo virtual: grupos de tratamiento (de tipo terapéutico, de apoyo mutuo, de autoayuda, educativos, de socialización*

---

<sup>19</sup> <http://www.lacollacuidadora.net/> Blog donde personas cuidadoras y ex-cuidadoras comparten experiencias, informaciones, consejos, temas de interés y contenidos relacionados con el ocio.

*y de crecimiento*)” (Segado et al., 2017:114 ). Una opción que nos proporcionan las redes sería, por ejemplo, llevar a cabo grupos de cuidadores o potenciar grupos de ayuda mutua a través de Facebook, mediante conexiones en directo, compartiendo enlaces de interés y promoviendo la intervención online y los encuentros offline de las personas participantes.

En el estudio de Bustillo, Gómez-Gutiérrez y Guillén (2018), se analizaron 33 intervenciones con cuidadores de mayores dependientes y se aprecia que esta intervención online puede ser eficaz. Tan sólo en 7 de los casos estudiados se usó la modalidad a distancia y 4 de ellos obtuvo buenos resultados. Concluían que la modalidad presencial es la más aplicada y resulta más eficaz que la no presencial, pero que la combinación de ambas ofrece resultados prometedores. También mencionan estudios como los de (Godwin *et al.* 2013; Parra *et al.* 2017), con resultados positivos. Por ello, y por la necesidad de terapias psicológicas para las personas cuidadoras, consideran que se debe trabajar para mejorar este tipo de actuaciones como complemento o alternativa dada la dificultad que encuentran las personas cuidadoras informales para asistir a programas de intervención cara a cara (Bustillo *et al.* 2018:98).

En la investigación de García *et al.* sobre la aportación de los teléfonos móviles en la terapia psicosocial, se recogen diferentes estudios como el de Cook y Doyle (2002) que compararon la terapia online y la cara a cara con terapeutas y observaron que la terapia online era efectiva cuando existía una relación muy intensa, habilidades de comunicación y una alta motivación entre el participante y el terapeuta. También se observó preocupación sobre problemas legales-éticos y la ausencia de las señales no verbales en la comunicación online (García *et al.* 2018:225). (Aguilera y Muñoz 2011; Proudfoot *et al.* 2013; Kong G. *et al.* 2014; Reamer 2015; Campbell *et al.* 2015; Aguilera, Scheller y Leykin 2015) han estudiado la efectividad del uso de mensajes de texto y el contacto a través de teléfonos móviles para promover la salud mental, física y orgánica, concluyendo que el uso de mensajes de texto puede aumentar la efectividad de la terapia, mejorar la autoconciencia y ayudar al progreso del paciente así como reducir tratamientos crónicos por depresiones, con la ventaja de que tienen un bajo coste (García *et al.* 2018:226). Es interesante, también, el estudio que mencionan de López (2014a, 2014b) donde éste observa que “*si las personas saben que*

*pueden contactar con otras personas a través de mensajes de texto, imágenes, vídeo o voz se sienten conectadas y es positivo para su salud. Los mensajes de correo electrónico tienen menor efecto que el vídeo o el chat pero todos ellos liberan de ansiedad al receptor” (García et al. 2018:228). Y el de Reamer (2015) que concluía que “se presenta la necesidad de una especialización en la investigación de los teléfonos móviles, los mensajes de texto, la videoconferencia o el correo electrónico y sus utilidades como instrumentos facilitadores de la inclusión y la terapia psicosocial” (García et al. 2018:231). Todos inciden en los desafíos éticos que se abren respecto a la privacidad y la confidencialidad.*

Para finalizar este marco teórico utilizaremos estas palabras de Santás: “El reto del cambio supone asumir riesgos. La innovación, como resultado de procesos de cambio, requiere que los y las profesionales, que son quienes generan las ideas, actúen con valentía y creatividad.”<sup>20</sup>

## **5. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS**

La hipótesis planteada en esta investigación es que la brecha digital que afecta tanto a profesionales como a personas usuarias está dificultando el desarrollo del trabajo social online como soporte en la intervención con las personas cuidadoras atendidas en los servicios sociales.

Los objetivos del estudio han sido los siguientes:

**OBJETIVO GENERAL:** Conocer el uso que hacen las profesionales de las redes sociales online en el trabajo social con personas cuidadoras, su opinión sobre beneficios y riesgos de estas herramientas y sus propuestas de futuro en este ámbito.

---

<sup>20</sup> Conclusiones de la ponencia ¿Es posible innovar en la Administración? Decálogo para un trabajo social innovador en la Administración. Congreso de Trabajo Social 2016, Madrid.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer los siguientes aspectos:

- a. Uso que hacen de las TIC y las redes sociales on line.
- b. Uso que hacen de las TIC y las redes sociales on line para ayudar a las personas cuidadoras.
- c. Opinión sobre el soporte que pueden hacer los recursos on line como complemento a los presenciales.
- d. Ideas o propuestas de trabajo social online que consideren útiles para la intervención.
- e. Interés sobre la formación en nuevas tecnologías y redes sociales online.

## 6. METODOLOGÍA

En la fase inicial del estudio se ha hecho uso de fuentes secundarias (estadísticas) y bibliografía y webgrafía, para construir el marco teórico y conceptual sobre las necesidades de soporte de las personas cuidadoras, producir un acercamiento a las TIC y conocer experiencias de trabajo online en el ámbito de la intervención social que pudiesen servir como referentes. Seguidamente se ha diseñado el trabajo de campo de la investigación, que se detalla a continuación.

En el estudio se han articulado técnicas cualitativas (grupo de discusión y entrevistas con expertas que forman parte del universo) y cuantitativas (cuestionario a todo el universo). El universo de estudio han sido 45 profesionales: las trabajadoras y trabajadores sociales de los 6 CSS del distrito del *Eixample*. El trabajo de campo se llevó a cabo los meses de abril y mayo de 2019.

En primer lugar se informó del trabajo que se estaba preparando y de la metodología prevista a las instancias responsables del Instituto Municipal de Servicios Sociales y se solicitó la colaboración de las profesionales. El permiso se concedió de inmediato y las

direcciones de los centros se implicaron en el trabajo de campo motivando a las profesionales a participar. El grupo de discusión se realizó como vía exploratoria, y para ayudar a preparar un cuestionario. En él participaron cinco trabajadoras sociales de uno de los seis centros de servicios sociales. Se procedió a hacer la transcripción literal y el análisis de la información obtenida. Atendiendo a la disponibilidad de las profesionales, se pudo contar con un grupo que aportó una valiosa información pero que no era suficientemente representativo porque todas las integrantes tenían un perfil de edad similar. Por ello, seguidamente se optó por entrevistar en profundidad a dos más jóvenes, abordando temas surgidos en el grupo de discusión. Estas entrevistas enriquecieron el estudio con otro punto de vista ya que, tal y como se planteaba en la hipótesis, en nuestro objeto de estudio el salto generacional es importante. Por problemas para concertar la entrevista presencial, una de ellas se realizó a través de Skype. En este caso se observó que, aunque se apreciaba una gran motivación en la participante y que técnicamente no hubo ningún problema, el detalle en las respuestas fue inferior y el ritmo de la conversación algo más rápido. Para finalizar se elaboraron la transcripción literal y el análisis de la información obtenida y se modificó el cuestionario en base a lo aportado en el grupo de discusión y las entrevistas.

El cuestionario contenía preguntas cerradas, semiabiertas y abiertas. Las preguntas pretendían conocer datos personales relacionados con el género, edad, formación y experiencia laboral de las encuestadas. Después se consultó sobre sus hábitos y uso de las TIC, de Internet y de las cinco redes sociales más utilizadas en España, tanto en su vida personal como en su faceta profesional con cuidadoras. Por último se les pidió su opinión acerca de los posibles beneficios y riesgos de su uso para las personas cuidadoras y también si veían un posible encaje del trabajo social online en el trabajo social actual y futuro así como el interés que tenían por la formación al respecto para su aplicación en la atención social. Se realizó a través de un formulario de Google, lo que facilitó mucho su elaboración, envío, recepción y análisis de las respuestas. Se hizo un pretest con las profesionales que participaron en el grupo de discusión, con objeto de detectar los errores de mala redacción, comprensión o medición, y se mejoró en aquellos aspectos donde se detectaron deficiencias o aspectos poco desarrollados. En el pretest se calculó que la duración aproximada de respuesta era de unos 10 minutos. La versión definitiva se envió a las 45 trabajadoras sociales a través



de sus direcciones de centro, marcando un plazo de 15 días para enviar respuesta y a mitad del período se envió un recordatorio. Una vez recibidas las respuestas se elaboró el análisis de variables haciendo un cruce de las que se consideraba más significativas.

## **7. ANÁLISIS DE RESULTADOS<sup>21</sup>**

La muestra que habíamos considerado representativa eran 20 cuestionarios contestados de los 45 que formaban el universo de estudio. Se obtuvieron 25 respuestas, lo que significa el 55,5% de este universo. Las 5 participantes en el grupo de discusión y las 2 de las entrevistas han sido mujeres, 24 de los cuestionarios han sido respondidos por mujeres y el restante lo ha cumplimentado un hombre. Estas proporciones son muy representativas del universo de estudio, formado por 43 mujeres y 2 hombres. Dada esta falta de representatividad del género masculino no se podrá hacer diferenciación por género en las respuestas y el estudio tendrá una marcada perspectiva de género ya que nos referiremos, en todo momento, a un colectivo feminizado al 95%. Por ello, emplearemos el femenino en el lenguaje, tanto en este análisis como en las conclusiones.

Todas las profesionales tienen entre 30 y 60 años y en el análisis de los cuestionarios haremos referencia a tres subsistemas de grupos de edad, por decenios, ya que en algunas de las respuestas se observa que la variable edad tiene una influencia considerable.

Reflejamos a continuación los datos principales sobre el perfil sociolaboral de las encuestadas:

- Las más jóvenes, de entre 31 y 40 años representan el 48%, entre 41 y 50 años tienen el 36% y las más mayores, de entre 51 y 60 años son el 16%.

---

<sup>21</sup> Se incluirán comentarios del grupo de discusión, distinguiendo quién hizo la afirmación mediante las siglas GD seguidas del número de la participante (GD1, GD2, GD3, GD4 o GD5) y de las entrevistas, diferenciando a las entrevistadas haciendo constar (E1) o (E2).

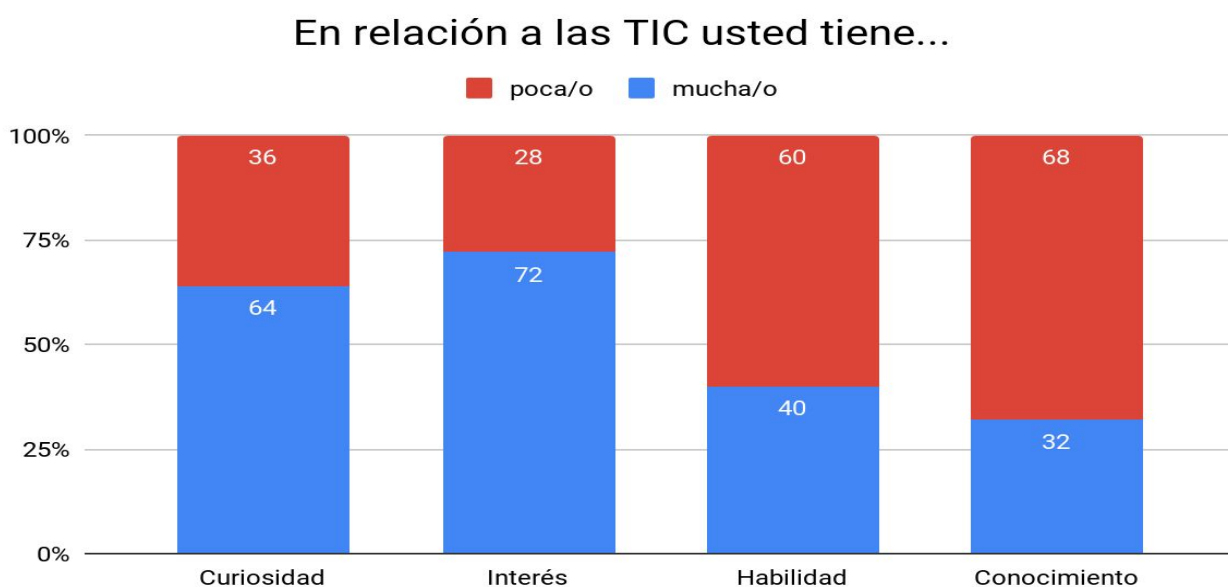
- Un 36% de ellas lleva menos de 10 años ejerciendo en trabajo social, el 44% desempeña su labor desde hace entre 10 y 20 años y el 20% restante tiene una experiencia profesional de más de 20 años.
- Además de los estudios universitarios de trabajo social, un 70% tiene otras formaciones, mayoritariamente posgrados o masters relacionados con resolución de conflictos, trabajo social familiar, género y violencia intrafamiliar, inmigración, religión, inserción laboral, intervención sistémica, y nuevas tecnologías. Algunas han cursado o están cursando estudios superiores en educación social o psicología.
- El 75% trabaja en la USTAC y el 25% en la UPA<sup>22</sup>.
- El 60% no ha participado nunca en proyectos grupales con personas cuidadoras y tan sólo un 8% lo hace en la actualidad.

Todas las profesionales utilizan el correo electrónico en su trabajo ya que “es una herramienta básica para trabajar que te ahorra tiempo, que te facilita, que no estás ligada al teléfono” (GD3). Actualmente, muchas personas usuarias solicitan contactar a través del correo electrónico ya que las demoras en las visitas son considerables y porque el contacto telefónico a través del DATC es complejo. Pero este uso está todavía restringido por las profesionales. A pesar de empatizar con la persona, limitan ese contacto online ya que, pese a comprender que es muy útil y rápido, la expectativa de inmediatez que genera en la persona que lo envía es muy alta y los tiempos de respuesta son otros “las tecnologías pueden ayudar a que muchas cosas sean más ágiles pero hay cosas que necesitan recurso humano y no eres una máquina, necesitas tiempo para gestionar”(GD3). Cuando facilitan una dirección de correo siempre es la del correo genérico del centro, nunca la corporativa nominal con la que las trabajadoras sociales se relacionan con otras profesionales. Afirman que “se tendría que buscar una fórmula más ágil que la llamada telefónica o la cita presencial, ya que el colectivo de personas cuidadoras tiene muchas dificultades de tiempo y de poder desplazarse” (E2), pero las profesionales son prudentes al respecto porque tienen un colapso importante. “Si pudiésemos y tuviésemos tiempo de hacerlo, la disponibilidad estaría. Pero ante la imposibilidad de responder a tanta demanda, utilizamos esta medida para autoprotegernos” (GD2).

---

<sup>22</sup> USTAC: Unidad de Seguimiento, Tratamiento y Atención Colectiva. UPA: Unidad de Primera Atención

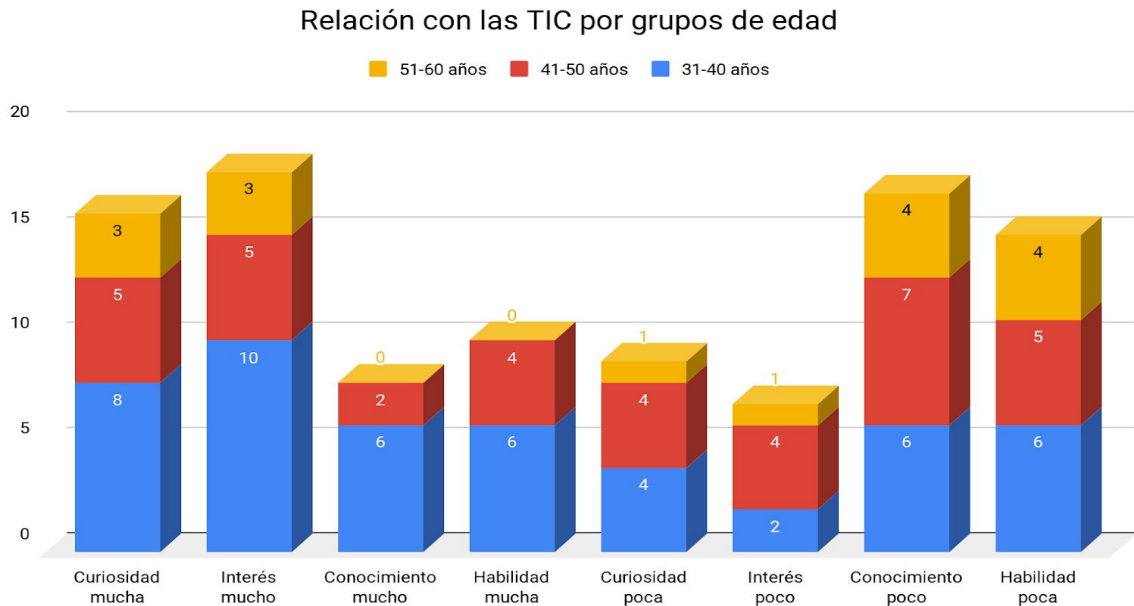
Muchas realizan búsquedas en webs. “Le digo a la persona vamos a San Google que lo sabe todo y hacer la búsqueda con ella me ayuda mucho a visibilizar y a concretar”(GD3), “lo utilizo mucho para que los hijos de las personas dependientes puedan acceder a solicitudes varias” (GD5). Algunas recomiendan páginas donde ampliar información sobre la dependencia u otros temas de su interés: “Cada vez está todo más en las webs y hay menos información en papel” (GD3), “a veces recortar la dirección, imprimirla y decirle, mira, vete buscando, para que se acostumbren a que ahora las cosas son así”(GD5) y otras recomiendan aplicaciones de búsqueda de empleo o de vivienda o el recurso VinclesBCN. Una minoría utiliza el teléfono móvil del centro para comunicarse con las personas usuarias. Por contra, explican que su uso es habitual por parte de los educadores sociales porque se ha considerado una herramienta básica para el trabajo con adolescentes y jóvenes.



Gráfica 1. Fuente: Elaboración propia

En la gráfica número 1 se puede apreciar que las profesionales, mayoritariamente, manifiestan curiosidad (64%) e interés (72%) por las TIC al tiempo que reconocen, en la misma proporción, tener poco conocimiento (68%) de las mismas y poca habilidad (40%) con ellas. En esta variable, la edad muestra algunas diferencias que se recogen en la gráfica número 2. En los grupos más jóvenes expresan diferentes grados de desconocimiento y falta de habilidades, pero todas las trabajadoras sociales de más de 50 años indican que tienen

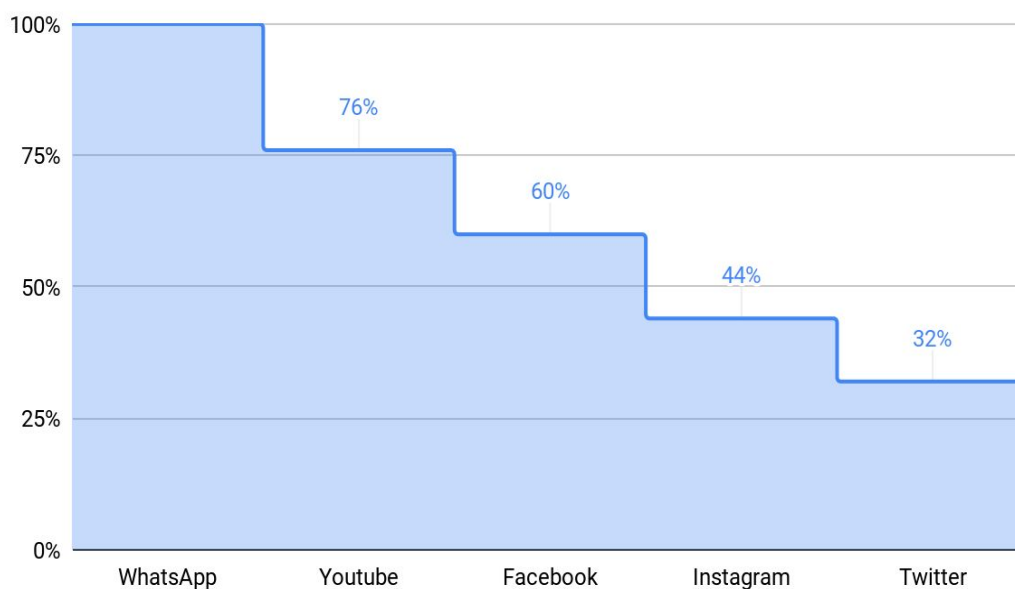
pocos conocimientos y habilidades con las TIC, lo que reafirmaría la brecha digital generacional. “La primera que estoy aprendiendo un poco soy yo. Seguramente las generaciones futuras lo gestionen de otra manera porque ya han nacido tecnológicas” (GD3).



Gráfica 2. Fuente: elaboración propia

A continuación analizaremos el uso de las redes sociales más populares que tienen las profesionales, a título personal (gráfica número 3 y tabla número 1). Todas tienen cuenta de WhatsApp y utilizan diariamente esta aplicación: “La uso muchísimo (GD1), “la consulto al día como un millón de veces”(E1), “cada 5 minutos” (E2). Youtube también es muy utilizado por las profesionales, tanto en el ámbito personal -relacionado con el ocio (música y todo tipo de aficiones) y con consultas profesionales o formación- como en el laboral -para visualizar contenidos técnicos y utilizando vídeos como charlas, tutoriales o contenidos de autocuidado y ocio en trabajo grupal-. “Es recurrente mirar qué nos puede aportar gente que cuelga cosas allí” (GD4). Prácticamente las tres cuartas partes de las profesionales lo conocen y utilizan, y la mitad de las encuestadas lo hacen a diario o semanalmente.

### Tienen cuenta en las redes sociales más populares



Gráfica 3. Fuente: Elaboración propia

Respecto a las tres redes sociales con más funcionalidades tanto sincrónicas como asincrónicas, más de la mitad de las profesionales son usuarias de Facebook (60%), un 44% tiene perfil de Instagram y la que menos utilizan es Twitter, donde sólo una tercera parte de las encuestadas está activa. La frecuencia de uso es dispar entre las que tienen cuentas y observamos que entre las más jóvenes hay una mayor tendencia al uso diario, superando la media en Facebook, Instagram y Twitter y, en el caso de esta última, es el único grupo de edad donde algunas manifiestan estar activas cada día. Instagram es la que tiene una media de uso mayor.

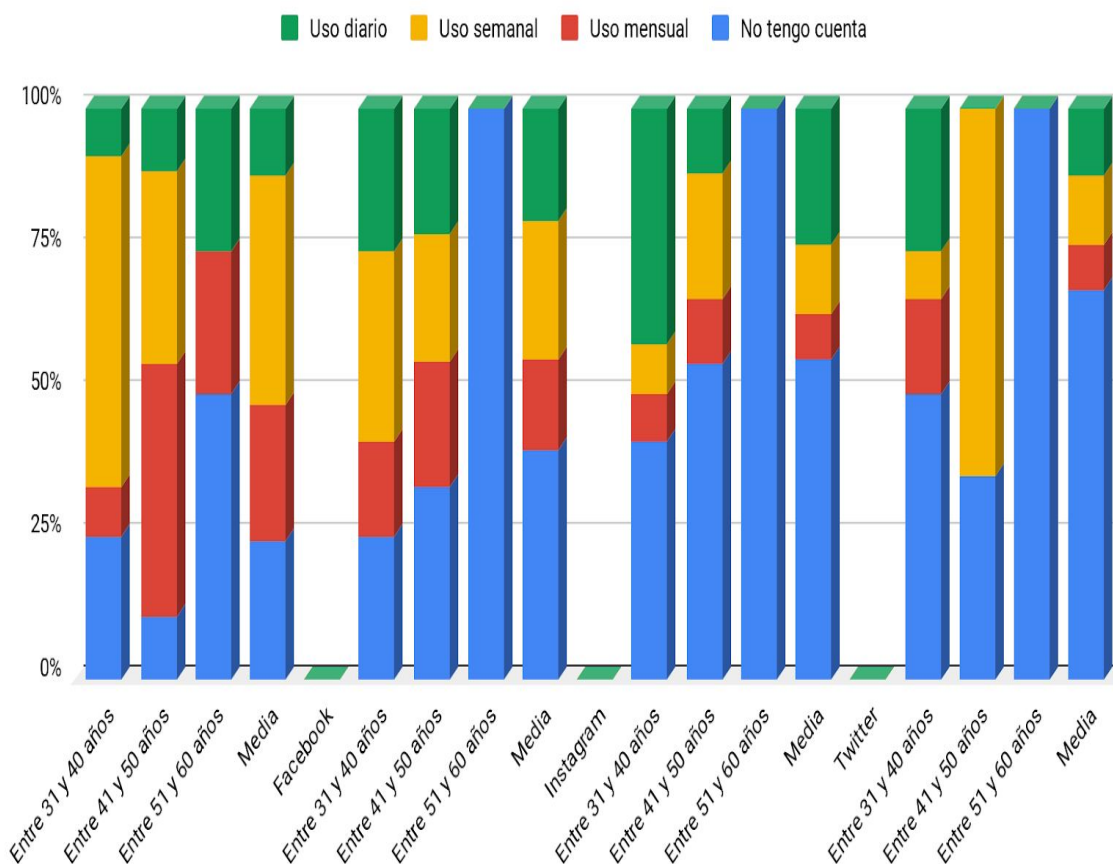
FRECUENCIA DE USO REDES SOCIALES MÁS POPULARES					
<b>WhatsApp</b>	<b>No tengo cuenta</b>	<b>Uso mensual</b>	<b>Uso semanal</b>	<b>Uso diario</b>	<b>Total</b>
31 - 40 años	0	0	0	12	12
41 - 50 años	0	0	0	9	9
51 - 60 años	0	0	0	4	4
Total	0	0	0	25	25
<b>Youtube</b>	<b>No tengo cuenta</b>	<b>Uso mensual</b>	<b>Uso semanal</b>	<b>Uso diario</b>	<b>Total</b>
31 - 40 años	3	1	7	1	12
41 - 50 años	1	4	3	1	9
51 - 60 años	2	1	0	1	4
Total	6	6	10	3	25
<b>Facebook</b>	<b>No tengo cuenta</b>	<b>Uso mensual</b>	<b>Uso semanal</b>	<b>Uso diario</b>	<b>Total</b>
31 - 40 años	3	2	4	3	12
41 - 50 años	3	2	2	2	9
51 - 60 años	4	0	0	0	4
Total	10	4	6	5	25
<b>Instagram</b>	<b>No tengo cuenta</b>	<b>Uso mensual</b>	<b>Uso semanal</b>	<b>Uso diario</b>	<b>Total</b>
31 - 40 años	5	1	1	5	12
41 - 50 años	5	1	2	1	9
51 - 60 años	4	0	0	0	4
Total	14	2	3	6	25
<b>Twitter</b>	<b>No tengo cuenta</b>	<b>Uso mensual</b>	<b>Uso semanal</b>	<b>Uso diario</b>	<b>Total</b>
31 - 40 años	6	2	1	3	12
41 - 50 años	7	0	2	0	9
51 - 60 años	4	0	0	0	4
Total	17	2	3	3	25

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

Llama la atención que ninguna de las trabajadoras sociales de más de 50 años tiene cuenta en Facebook, Instagram ni Twitter. El motivo por el que no utilizan alguna de las redes es, en el 70% de los casos, falta de interés y en un 30% falta de tiempo y reticencias por la privacidad. Hay diferentes puntos de vista en función de si utilizan las redes sociales o no, con expresiones tan contrarias como “estoy absolutamente en desacuerdo de que yo tenga que estar en Twitter para enterarme de lo que dice mi alcaldesa y sentirme marginada”(GD5) o

“sigo la cuenta de Twitter del Ayuntamiento, la cuenta de la PAH<sup>23</sup>, la de la Renda garantida<sup>24</sup> ...y es una forma de estar actualizada”(E2) o “hay un desfase de tiempos absoluto. Hay cosas que corren por las redes que si tú no estás al corriente, te quedas parada porque no sabías nada y te enteras por fuera de lo que lanza la institución” (GD3).

### Frecuencia uso redes sociales profesionales por grupos de edad y media



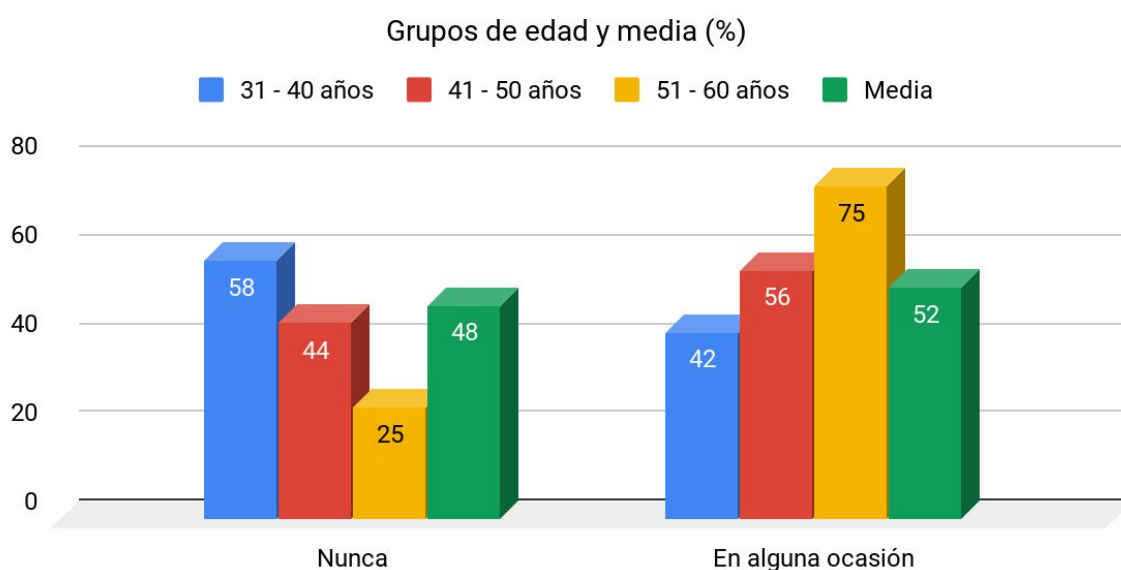
Gráfica 4. Fuente: Elaboración propia

<sup>23</sup> PAH - Plataforma de afectados por la hipoteca. Las profesionales derivan a muchas personas usuarias para que reciban información y soporte en procesos de desahucio.

<sup>24</sup> Renda Garantizada de Ciudadanía de Cataluña para asegurar ingresos mínimos para las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de pobreza.

Tal como se puede apreciar en la gráfica número 5, un 48% no ha utilizado nunca estas cinco redes en el trabajo y un 52% en alguna ocasión. Ninguna lo hace habitualmente. Y prácticamente en esa misma medida recomiendan o promueven su utilización a las personas usuarias. En el grupo de las más jóvenes hay un mayor porcentaje de profesionales que nunca las han utilizado y en el grupo de las más mayores supera la media de uso en alguna ocasión.

## Uso de las redes sociales en la relación con personas usuarias



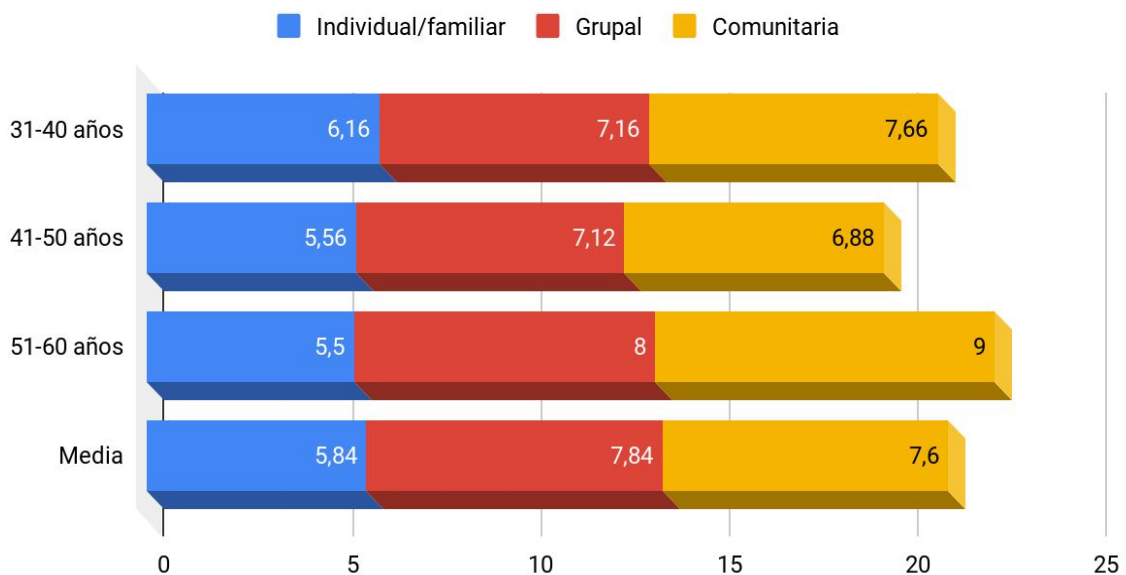
Gráfica 5. Fuente: Elaboración propia

Las que lo utilizan indican que es para ampliar su información de recursos y red de contactos así como para estar al día de noticias o para formarse. “Dependiendo del perfil de la persona he recomendado que utilicen las redes sociales porque hoy en día mucha gente accede a cuentas, utilizan más Internet y Youtube e Instagram que yo. A veces te informan ellos de cosas” (GD1). Los motivos de las que no las emplean en el trabajo es, mayoritariamente, que no lo han necesitado o no lo ven necesario, útil o adecuado. Algunas dicen que no es un hábito o que les faltan conocimientos. “No están instauradas. No son una herramienta con la que se trabaje habitualmente y se descartan” (E1), “no me lo había planteado” (GD2).



El WhatsApp en el trabajo lo manejan a través de un grupo de profesionales del centro, para intercambiar información y contenidos personales o laborales y alguna menciona que la ha utilizado en trabajo social grupal “para recordar convocatorias, salidas...” (GD5), “porque la gente el WhatsApp lo utiliza mucho” (GD1). En algún caso se ha reclamado a la Administración “poder tener móvil con WhatsApp para poder llegar a los grupos, ya que lo vemos muy práctico y las propias personas usuarias lo demandan para mejorar el contacto con las profesionales” (E1). Relatan alguna experiencia anterior de grupos de trabajo social donde se generó una comunidad migrada on line, a partir de conocerse en el grupo, sin participación de profesionales, donde se ha dado un gran soporte entre las personas usuarias en el intervalo entre sesiones presenciales, y ha ayudado a mantener esa red una vez finalizada la intervención grupal. Ejemplos como este demuestran que la relación online aporta una dimensión complementaria de ayuda a las sesiones presenciales y las trabajadoras sociales lo valoran como un mejor vínculo y autoayuda entre las participantes. Destacan que las y los educadores sociales cuenta con acceso a todas las redes y que las utilizan como medio de relación con el colectivo de adolescentes y jóvenes con los que se interviene o se pretende intervenir. “En trabajo social no ha llegado todavía esto” (E2).

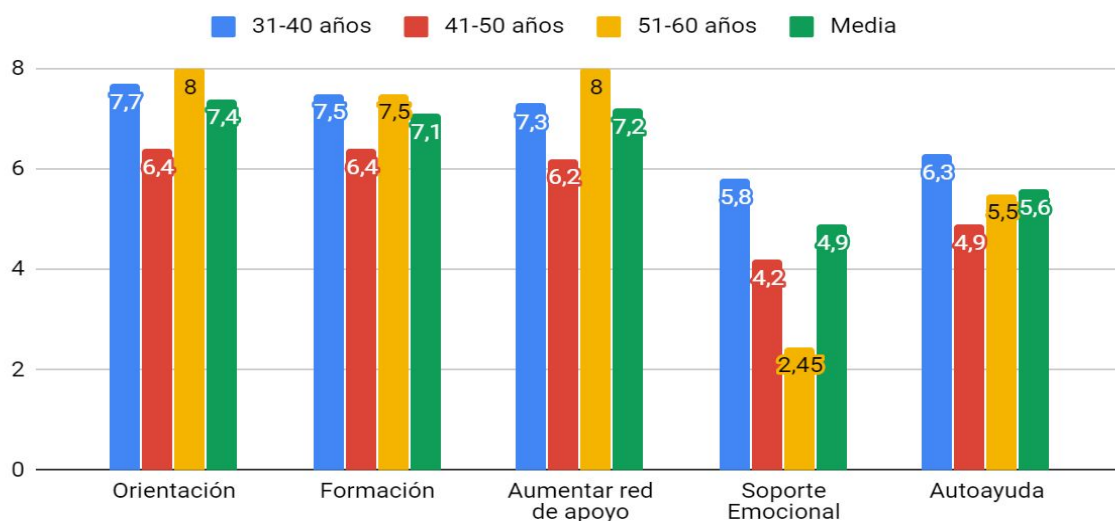
Puntuación utilidad redes sociales online por niveles de intervención



Gráfica 6. Fuente: Elaboración propia

Se pidió a las profesionales que puntuasen del 1 al 10 la utilidad que creían que podían tener las redes sociales online en los diferentes niveles de intervención social (individual/familiar, grupal y comunitaria). Tal como se puede apreciar en la gráfica 6, en todas las intervenciones superarían el aprobado, con la media de las puntuaciones más alta en la intervención grupal (7,8), prácticamente igual que la comunitaria (7,6) y la más baja en la individual/familiar (5,8). Por grupos de edad, el grupo de mediana edad ha puntuado por debajo de la media en los tres niveles de intervención. Las profesionales de mayor edad son las que mejor puntúan tanto en la intervención grupal como en la comunitaria, por encima de la media, lo que indicaría que tienen mayor confianza en estas herramientas de lo que cabría suponer según nuestra hipótesis, y las más jóvenes son las que puntúan por encima de la media en la intervención individual (ver gráfica número 6). “En atención grupal es imprescindible el uso de las redes sociales para poder tener contacto nosotras con los usuarios y después los usuarios entre ellos, para poder quedar, para hacer difusión de propuestas que puedan ser de su interés. Podría usarse WhatsApp, sin duda, Instagram también puede ser una vía y Facebook, a través de los grupos privados y también de perfiles públicos para ofrecer información de nuestro servicio, crear eventos y recibir confirmaciones, mucho más rápido y fácil.” (E1).

Puntuación utilidad redes sociales online según finalidades



Gráfica 7. Fuente: Elaboración propia

En la gráfica número 7 se muestra cómo puntúan la utilidad que pueden tener las redes sociales online para las personas cuidadoras, según las finalidades que se persigan. Se aprecia que las trabajadoras sociales valoran especialmente su uso para recibir y ofrecer orientación e información y también para aumentar su red de apoyo. “Con un grupo que ya ha pasado por un proceso, que se conoce y tiene un bagaje, puede ser interesante y puede darse una ayuda real” (GD4). ”El tema emocional es muy difícil de trabajar y ahí veo complicado que te puedan acompañar, en todas las emociones que se mezclan cuando eres cuidador” (GD3). No tienen suficiente confianza al trabajo en las redes sociales para recibir u ofrecer soporte emocional ni para recibir u ofrecer autoayuda, aunque las más jóvenes puntúan mejor que el resto de compañeras su utilidad en estos casos. Nuevamente podemos apreciar que las puntuaciones más bajas provienen del grupo de mediana edad, que da un valor por debajo de la media total en todas las finalidades.

Las trabajadoras sociales ofrecen numerosos ejemplos de objetivos que se podrían trabajar mediante trabajo social online y algunas acciones que se podrían implementar.

Objetivos:

- Contactar con otros cuidadores.
- Ampliar red de apoyo creando grupos de personas cuidadoras.
- Cohesionar el grupo.
- Ofrecer soporte emocional en paralelo a la atención especializada.
- Informar de novedades de interés para el colectivo.
- Ofrecer recursos visuales o escritos útiles para quienes cuidan.
- Paliar el sentimiento de soledad que en ocasiones tienen en su domicilio.
- Prevenir la claudicación.
- Evitar el aislamiento.

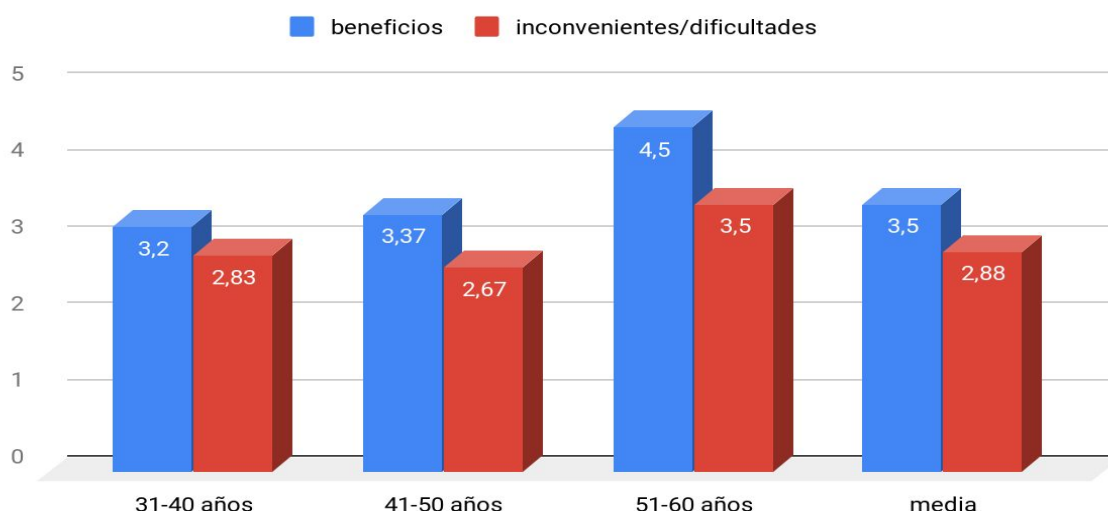
Acciones:

- Post informativos, información sobre recursos y novedades.
- Compartir o debatir temas de interés como si fuera a través de un "campus virtual".
- Enviar vídeos formativos.
- Red de trabajadores privados con referencias.
- Consulta de dudas sanitarias básicas.

- Grupos de ayuda mutua online.
- Grupo WhatsApp de todas las personas participantes en grupos.
- Instagram para las fotos de las actividades grupales.
- Contactos puntuales con personas con dificultades para asistir al servicio.
- Crear perfiles de Twitter para:
  - Conectar con el exterior
  - Conocer más personas o entidades en situación similar
  - Ver los problemas como grupales o sociales y no como individuales
  - Romper estereotipos

Las profesionales insisten en que la atención online siempre sea contemplada como complementaria a espacios grupales y/o comunitarios presenciales, nunca excluyente de aquellos. También advierten de que es preciso que no provoque justamente más aislamiento e individualismo, que las personas no se desconecten, que vivan desde las relaciones cara a cara y que se no pierda lo que algunas llaman “natural” o “auténtico”. “Y en las informaciones debería haber un asterisco similar al de “consulte con su farmacéutico”<sup>25</sup>” (GD5), porque en ocasiones las profesionales “perdemos credibilidad si la información publicada no se corresponde con la que le ofrecemos nosotras...y hay matices o actualizaciones que las webs no las recogen con exactitud”.

### Beneficios e inconvenientes/dificultades de las profesionales



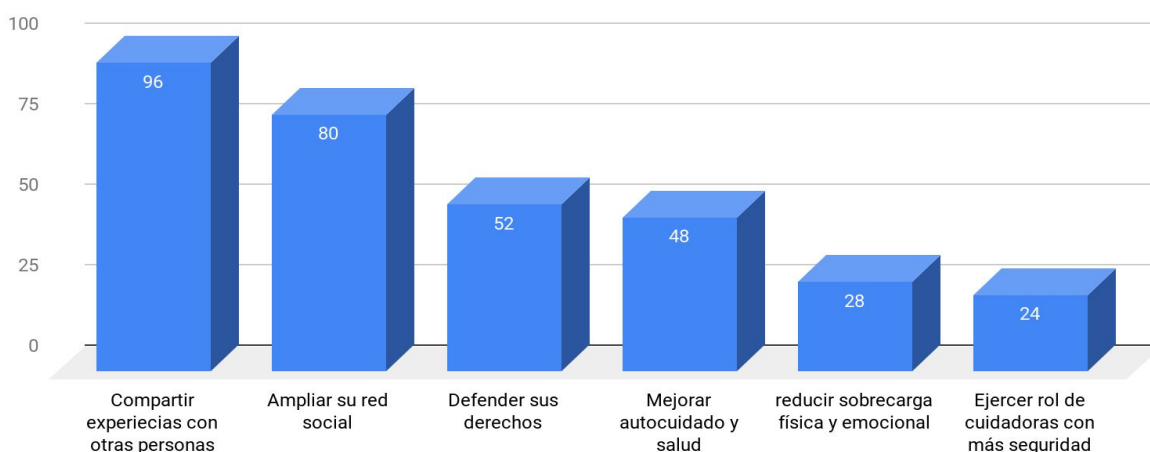
Gráfica 8. Fuente: Elaboración propia

<sup>25</sup> “en caso de duda consulte con su farmacéutico” es un mensaje que se debe incluir en publicidad al anunciar determinados medicamentos que no necesitan receta médica.

Seguidamente conoceremos la opinión de las profesionales sobre los beneficios que podrían obtener las personas cuidadoras utilizando las redes sociales online. Después analizaremos los inconvenientes o dificultades que les producen resistencias de cara a hacer uso de estas herramientas en su atención con las personas cuidadoras. Todas reconocen al menos un beneficio y, de media, cada profesional valora más de 3 beneficios. Por lo que respecta al número de inconvenientes detectados, las profesionales señalan una media inferior a 3 inconvenientes (gráfica número 8). Tan sólo persona una manifiesta que no cree que haya ninguna dificultad si se combinan el trato presencial y el online. Una encuestada comenta que dependerá de la “edad generacional”.

Como se puede apreciar en la gráfica número 8, las profesionales que más beneficios han estimado son las más mayores, aunque también detectan más inconvenientes. Es posible que su falta de uso de las mismas les dificulte situar su potencial. Por este motivo, también puede ocurrir que tengan, al mismo tiempo, expectativas y temores al respecto. ”No tengo argumentos para bien y para mal porque no las utilizo demasiado y no soy capaz” (GD5). “A mí es que el tema del Twitter, me preocupa mucho la privacidad, que todo el mundo pueda clicar y ver lo que has subido” (GD1). También preocupa la inmediatez que suponen las redes sociales “el trabajo social es tiempo, paciencia, calma, seguir ritmos, ir para adelante, ir para atrás, y las redes sociales es inmediatez, es ya, ya, ya, y esa inmediatez me descabalga” (GD3).

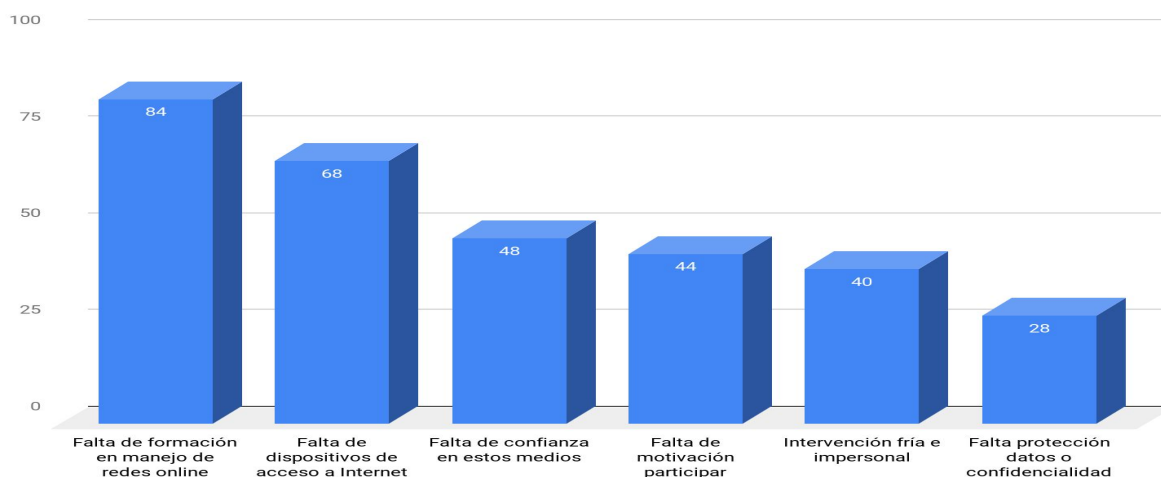
Posibles beneficios de las redes sociales online para las personas cuidadoras (%)



Gráfica 9. Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 9 se observa que el 96% de las encuestadas opina que las personas cuidadoras podrían obtener como beneficio compartir sus experiencias con otras personas, el 80% considera que las ayudaría a ampliar su red social, la mitad piensa que servirían para realizar acciones en defensa de sus derechos y que podrían mejorar su salud y autocuidado, y una cuarta parte estima que pueden reducir su nivel de sobrecarga física y/o emocional y ayudarlas a ejercer su rol de cuidadoras con mayor seguridad.

**Posibles Inconvenientes o dificultades en el uso de las redes sociales online para las personas cuidadoras (%)**



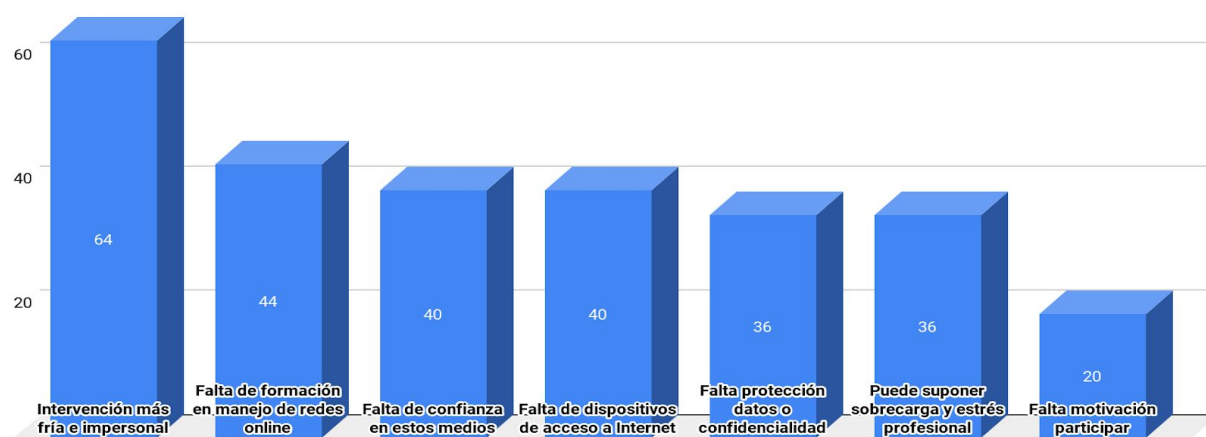
Gráfica 10. Fuente: Elaboración propia

El inconveniente que más se advierte es la falta de formación en el manejo de redes sociales, considerado por el 84% de las encuestadas, seguido de la falta de dispositivos de acceso a internet que valora el 68% (gráfica número 10). La mitad piensa que las personas usuarias tendrán una falta de confianza en estos medios de comunicación y el 40% cree que tendrán falta de motivación para el uso de redes sociales o considerarán que la intervención es más fría e impersonal. Más de una cuarta parte expresa el inconveniente de la falta de protección de datos o confidencialidad. Alguna profesional ha manifestado temor a las adicciones o patologías que se puedan crear.

También hay diferentes visiones al respecto de las posibilidades de las personas cuidadoras para adaptarse al entorno online: “El perfil de cuidadora que conozco no lo veo que utilice tanto esa tecnología, o son prejuicios míos o estereotipos quizás, pero no acabo de

ver que lo usaran” (E2), “Atiendo a personas cuidadoras o dependientes, que utilizan el ordenador, incluso una de 90 años. Querer es poder. Depende del barrio y del perfil de personas pero lo veo viable” (E1). “Primero piensas que no sabrán utilizarlas porque son muy mayores pero después creo que una vez tengan estas herramientas por la mano, quizás con un poco de soporte las podrían usar y les serían bastante útiles” (E2). “Quizás haya gente que no utiliza ciertas redes sociales pero que podrían empezar a usarlas y estar más conectadas porque no tienen tiempo de otra forma por la situación que están viviendo como cuidadoras” (E1). En el caso de hijos e hijas de personas dependientes, de edades más jóvenes, lo ven más factible. El factor generacional está presente, continuamente, en la reflexión de las profesionales, tanto cuando se refieren a ellas como cuando piensan en las personas usuarias.

Inconvenientes o dificultades en el uso de las redes sociales online para las profesionales (%)



Gráfica 11. Fuente: Elaboración propia

El 64% cree que la intervención es más fría e impersonal, casi la mitad estima que le falta formación en el manejo de redes sociales, un 40% pone la dificultad en la falta de dispositivos de acceso a internet, en la falta de confianza en estos medios de comunicación y en la falta de protección de datos o confidencialidad y un 20% reconoce falta de motivación para participar en redes sociales.

Cuando se preguntó a las profesionales sobre la posible influencia en los servicios del uso de las redes sociales online, prácticamente la mitad opina que afectaría positivamente en los mismos, un 16% cree que no afectaría y el 12% piensa que influiría negativamente. Casi una de cada cuatro no sabe qué contestar lo que nos indica que es un tema poco reflexionado y que suscita incertidumbre (gráfica número 12).



Gráfica 12. Fuente: Elaboración propia

A la pregunta abierta de cómo creen que podría afectar a los servicios, consideran los siguientes aspectos, casi todos ellos positivos para el servicio y para las personas usuarias:

- Servicios más operativos, ágiles y resolutivos.
- Podría representar un mayor vínculo aunque este fuera más "artificial".
- Mejora de la accesibilidad al servicio y al profesional.
- Mayor facilidad en la comunicación.
- La rapidez en el contacto puede motivar también que se compartan más dudas y preocupaciones.
- Puede facilitar la información.
- Difusión rápida y ágil que llegue a muchas personas.
- Sentirse más conectadas.
- Evitar su aislamiento.
- Sobrecarga.



La sobrecarga es un factor que preocupa: “la gente piensa en esa inmediatez y no piensa que todo tiene un ritmo; esperan respuestas muy rápidas y no las tienes”(GD1), “el día a día absorbe tanto y hay tantas cosas, que introducir una más requiere un esfuerzo y por eso es difícil y si para esta mejora implica que tengo que dejar de hacer cosas que también son necesarias, hay que pensar cómo hacerlo, de la mejor manera posible ” (E2).

Se ha preguntado también si se considera que ha llegado el momento de reflexionar sobre el tema y empezar a introducir metodologías de trabajo social online, a lo que únicamente un 12% ha contestado que no, un 16% no sabe o no contesta y prácticamente 3 de cada 4 dice que sí, lo que indica que las profesionales son conscientes de los avances tecnológicos y de que “es un reto, nos hemos de adaptar a las nuevas tecnologías, porque hay personas que no las tienen tan incorporadas” (E1), “la realidad se impone, y el progreso” (GD3), “no soy capaz de ver cómo pero lo que sí soy capaz de ver es que no se le pueden poner puertas al campo, y mira que somos resistentes pero...no hay vuelta atrás” (GD5), “es una herramienta que tenemos a nuestro alcance y que tenemos que ir incorporando porque antes trabajábamos con papel y ahora todo es digital y es lo que tenemos” (GD2). “Todo cambio genera resistencias pero supongo que al final en el medio está la virtud y es encontrar el punto intermedio, entre el avance y cosas que no se pueden sustituir, como una interacción de tú a tú” (GD3). Las profesionales piensan que se debe reflexionar muy bien para dar ese paso: “cómo, cuándo, de qué manera, con qué objetivos y con qué contenido. Tener muy claro que el recurso principal es el técnico y que lo otro es un medio, en todo caso, para lograr un fin, sin perdernos en que el medio se pueda convertir en el fin” (GD3). “Primero habría que hacer un estudio donde se vea a qué tipo de poblaciones, con qué objetivos, cómo se quiere llegar...y trabajarlos con los profesionales, que no se viva como algo negativo, al revés, como algo positivo, algo que suma, que ayuda a nuestro trabajo. Todo son recursos para mejorar el nivel de atención a los usuarios” (E1). Completamente comprensible ya que, según Livingstone (2002, 2009) *“siempre que se ha introducido un nuevo medio tecnológico de cierta importancia se ha producido una respuesta temerosa de los posibles efectos nocivos del mismo”* (Garrido-Lora, Busquets y Munté-Ramos 2016:48).

Para finalizar este análisis, recogemos las últimas preguntas que estaban relacionadas con la formación. Cuatro de cada cinco profesionales considera que se debería ofrecer formación en redes sociales online a los equipos, para utilizarlas como una herramienta más en la intervención. El 92% aceptaría la formación si se la ofreciesen. “Si nos hacen llegar móviles y se nos dice que podemos gestionar no sé qué, las que somos de determinada generación no sabemos cómo gestionarlo, no tenemos esa formación” (GD3). “Sin duda necesitamos formación porque si me tengo que poner a hacer un grupo o utilizar Facebook o Twitter, la necesito” (GD2). “No es lo mismo utilizarlo a diario a modo personal que hacerlo en nombre de una institución; hay que cuidar la comunicación, el lenguaje...” (E2). El 76% cree que esta formación se debería ofrecer en los estudios de grado de trabajo social, lo que indica que le dan importancia hasta el punto de considerar que ya se ha de recibir en la universidad, como una nueva metodología de intervención. El apartado de formación nos indica, igual que el resto, que las profesionales están interesadas en este campo de trabajo y que desean acercarse a él con rigurosidad y sin improvisación.

## 8. CONCLUSIONES

Existe una importante limitación de marco teórico sobre trabajo social y uso de las redes sociales online. Podemos encontrar alguna bibliografía sobre uso de las TIC y servicios sociales, incluso investigaciones sobre uso de las mismas en salud mental y psicología clínica, pero prácticamente ninguna que vincule el trabajo social con las redes sociales utilizadas cotidianamente. Sería interesante realizar más estudios con este objeto, y acercarse a las personas usuarias para conocer su visión sobre el tema y las demandas que harían a los servicios sociales para mejorar la atención que reciben.

Las técnicas utilizadas me han permitido conseguir los objetivos del estudio, al poder conocer extensamente el uso que hacen las profesionales de las redes sociales online en el trabajo social con personas cuidadoras, su opinión sobre el posible soporte y los beneficios y riesgos de estas herramientas, sus propuestas de futuro en este ámbito y el interés que tienen sobre la formación en nuevas tecnologías y redes sociales online. Las conclusiones a las que he llegado son las siguientes:

En los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona se utilizan aplicativos muy completos y específicos de gestión de la información, coordinación, evaluación y tramitación de recursos y con posibilidades de contacto con las personas usuarias. También se domina el uso de Internet y del correo electrónico. Las trabajadoras sociales manejan a diario las TIC y afirman, mayoritariamente, que les interesan mucho, pero su percepción es que tienen una baja capacitación respecto a ellas, tanto en conocimientos como en habilidades.

En su relación con las personas usuarias, las profesionales utilizan poco el correo electrónico para evitar una saturación de demandas por esta vía y una expectativa de respuesta inmediata imposible de cubrir con los recursos humanos disponibles. También descartan el uso del teléfono móvil porque no está contemplado, de forma sistematizada, para las trabajadoras sociales. Ambas herramientas son de uso sencillo para las profesionales y se

pueden optimizar mucho más de lo que se hace actualmente, ayudando a una comunicación y una relación más fluida con las personas cuidadoras.

El uso del teléfono móvil con acceso a las redes sociales se está valorando positivamente respecto a los educadores sociales en su relación con adolescentes y jóvenes y esto es extrapolable a las trabajadoras sociales en relación a otros sectores de población. Todas las profesionales utilizan WhatsApp a diario y valoran adecuado el uso de esta aplicación en el trabajo con personas dependientes y sus cuidadoras, para garantizar un contacto más ágil y para facilitar el trabajo y la cohesión grupal, mostrándose abiertas a su utilización de forma inminente.

Respecto al resto de redes sociales, existe un conocimiento y uso desigual por parte de las profesionales, por lo que sería necesaria formación para que se familiaricen y puedan utilizarlas como herramienta de trabajo. Un buen número de ellas conocen y manejan estas aplicaciones de uso cotidiano por lo que, partiendo de una formación básica, podrían socializar sus conocimientos con el resto de las compañeras. Estas aplicaciones son gratuitas, accesibles a toda la población, y permiten adaptar su funcionalidad, tanto en contenidos como en privacidad, para su uso en la intervención social en dependencia, por lo que se podrían iniciar experiencias sin requerir aplicativos informáticos *ad hoc*.

Todas las profesionales opinan que el uso de las redes sociales online como complemento a la atención presencial puede aportar beneficios a las personas cuidadoras, siempre como complemento a espacios grupales y/o comunitarios presenciales. Valoran sobre todo su posible utilidad en la intervención grupal y comunitaria. Muy mayoritariamente consideran beneficioso su uso para recibir y ofrecer orientación e información y también para aumentar su red de apoyo y la mitad de las encuestadas las consideran útiles para compartir experiencias con otras personas, ayudarlas a ampliar su red social y defender sus derechos.

Los inconvenientes o dificultades que detectan las trabajadoras sociales -pensando en las personas cuidadoras- son, principalmente, la falta de formación en el manejo de redes sociales o la falta de dispositivos de acceso a internet. Prácticamente la mitad piensa que las

personas usuarias tendrán una falta de confianza en estos medios de comunicación, que les faltará motivación para el uso de redes sociales o que considerarán que la intervención es más fría e impersonal y algunas creen que recelarán sobre la falta de protección de datos o confidencialidad. Por su parte, las profesionales también tienen resistencias propias en el uso de estas redes por diferentes motivos como ver la intervención más fría e impersonal, no tener formación en el manejo de redes sociales o que falten dispositivos de acceso a internet y también falta de confianza en estos medios de comunicación y en la protección de datos o confidencialidad, y algunas reconocen poca motivación para participar en redes sociales.

Las profesionales consideran que ha llegado el momento de reflexionar sobre el tema y empezar a aplicar herramientas de trabajo social online, planteando la necesidad previa de un debate ético, metodológico y de cargas de trabajo, así como formación -tanto en los equipos como en el grado universitario- para encajar las nuevas herramientas en esta profesión tan poco tecnológica. También se considera que puede afectar positivamente a los servicios, ayudando a que éstos sean más ágiles y operativos, a mejorar la comunicación, la información y la difusión, y a reducir el aislamiento de las personas.

Teniendo en cuenta el amplio perfil de familias que se atiende en el sistema de la dependencia, de nivel socioeconómico superior al que se atendía anteriormente, que el acceso a las nuevas tecnologías va relacionado con el índice de renta y que el territorio cuenta con infraestructuras donde organizar formaciones de capacitación digital, los CSS del *Eixample* son un entorno idóneo para empezar a experimentar estas nuevas TIC con las personas cuidadoras.

A pesar de que el estudio demuestra la creencia de las trabajadoras sociales de que el uso de las redes sociales online puede aportar beneficios, se ha constatado que la brecha digital generacional es un factor que está dificultando el trabajo social online en la atención social a las personas con dependencia, tanto en referencia a las profesionales -todas mayores de 30 años- como en las cuidadoras -con una media de edad de 55 años-, lo que corrobora la hipótesis del estudio. Ni las profesionales ni las cuidadoras son nativas digitales y la apropiación de las TIC será costosa y supondrá un sobreesfuerzo para ambas: las

profesionales deberán integrar una nueva forma de intervención sin dejar de lado sus importantes cargas actuales de trabajo, y las cuidadoras, de igual manera, deberán simultanear estos aprendizajes y prácticas con la enorme y absorbente responsabilidad que suponen los cuidados.

Ahora bien, aunque la utilización de las TIC y las redes sociales online todavía genera resistencias, las profesionales mayoritariamente muestran interés en ellas y las valoran útiles y beneficiosas, son conscientes e identifican las dificultades y los requisitos necesarios para sentar unas buenas bases metodológicas que les permitan optimizarlas, apuntan objetivos que se podrían trabajar con ellas, imaginan y nombran acciones concretas que se podrían implementar y se muestran interesadas en recibir formación para llevarlas a cabo. Por todo ello, puedo afirmar que el colectivo de trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Básicos de Barcelona está preparado, y que dependerá de las instituciones que el trabajo social online sea una realidad en un futuro más o menos próximo.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, M. J. (2001). *Nuevas tecnologías aplicadas a la formación de metodologías de trabajo social*. Universidad de Castilla-La Mancha. <https://bit.ly/314oj4E>

Arias, A., & Segado, S. (2013). Trabajo social con grupos en entornos virtuales o en línea. En S. Segado, M. del Fresno & A. López Peláez (Eds.), *Modelos de trabajo social con grupos: Nuevas perspectivas y nuevos contextos* (2017th ed., pp. 107-128). Madrid: Universitas.

Arriazu Muñoz, R., & 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*, 149-158.

Botella, C., & Bretón-López, J. (2014). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica. *Revista De Psicopatología y Psicología Clínica, 19(3)*, 149-156. doi:<https://doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.3.2014.13897>

Bustillo, M. L., Gómez-Gutiérrez, M., & Guillén, A. I. (2018). Los cuidadores informales de personas mayores dependientes: Una revisión de las intervenciones psicológicas de los últimos diez años. *Clínica y Salud, 29-2*, 89-100.

Cañón Rodríguez, R., Grande de Prado, M., & Cantón Mayo, I. (2016). Brecha digital: Impacto en el desarrollo social y personal. factores asociados. *Tendencias Pedagógicas, 28*, 115-132. doi:<http://dx.doi.org/10.15366/tp2016.28.009>

Caravaca Llamas, C. (2014). Trabajo social on-line. el futuro de la intervención social. *Pensamiento Al Margen, 1*

Caravaca Llamas, C. (2016). Los nuevos ámbitos de intervención desde el ejercicio libre en trabajo social. *La Razón Histórica*, 33 , 181-202. <https://bit.ly/2WGxJ78>

Castells, M. (2003). La interacció entre les tecnologies de la informació i la comunicació i la societat xarxa: un procés de canvi històric. *Coneixement i societat. Revista d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació*, 1, 8-21. <https://bit.ly/2MDWsoX>

Castillo de Mesa, J. (2018). Adopción y difusión de innovación social en las redes sociales virtuales. *Comunitania, Revista Internacional De Trabajo Social y Ciencias Sociales* 2018, 15, 197-217.

Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social (Ed.). (1999). *Código deontológico del trabajo social* (2012th ed.) [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)

Daza Cardona, F. E., & Arias Jiménez, Y. A. (2011). *Uso de las TIC en Trabajo Social: retos y reflexiones*. Universidad de La Salle - Facultad de Ciencias Económicas y Sociales). <https://bit.ly/1de8bTy>

Del Fresno García, M. (2011). *Netnografía. investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona: UOC.

Díaz Cebrián, A. (2015). *Evolución de las nuevas tecnologías en el trabajo social*. Universidad de Valladolid - Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14269/1/TFG-G1208.pdf>

Garcés, J., Carretero, S., & Ródenas, F. (2013). *La sostenibilidad de los cuidados de larga duración en europa. calidad y cuidados informales*. Valencia: Tirant Humanidades.

García Vázquez, Y., Ferrás, C., Aguilera, A., & Rocha, Á. (2018). El presente y el futuro de la terapia psicosocial para personas vulnerables en España. ¿Qué pueden aportar los teléfonos móviles? *Cuadernos De Trabajo Social*, 31(1), 223-233.



Garrido-Lora, M., Munté-Ramos, R., & Busquet Duran, J. (2016) De las TIC a las TRIC. Estudio sobre el uso de las TIC y la brecha digital entre adultos y adolescentes en España. *Anàlisi. Quaderns de Comunicació i Cultura*, 54, 44-57. <https://bit.ly/2IHGwjo>

Gil Viñas, M., Carpallo, M., Pérez, R.M. (2014). Cuidadors de la Nova Esquerra de l'Eixample. *Revista De Treball Social. Col·legi Oficial De Treball Social De Catalunya*, 201, 78-82.

Gómez Soto, M. (2014). *Cuidar al cuidador informal* . Universidad de Cantabria. Escuela Universitaria de Enfermería “Casa de Salud Valdecilla”. <https://bit.ly/2XgWEuZ>

González, A. (2019). El número de usuarios de internet en España crece en 4 millones: El 93% de la población ya está conectada (we are social, 2019). *Marketing 4 Ecommerce*. <https://bit.ly/2SirHag>

Guerra Martín, M. D., & Zambrano Domínguez, E. M. (2013). Relación entre los problemas de salud de los mayores dependientes y la formación de los cuidadores informales. *Enfermería Global*, 12(32), 211-221.

Hidalgo Lavié, A. (Coord.). (2011). *Trabajo social en el ámbito de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*. La Coruña: UNED-Netbiblo.

Hidalgo Lavié, A., & Fernández Lima, A. I. (2018). New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective. *European Journal of Social Work*, 21-6, 824-835.

Hidalgo Lavié, A., & Martín Álvarez, L. P. (2012). *Salud pública, dependencia y trabajo social*. Madrid: Ediciones Académicas.

IMSERSO. (2004). In Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Ed.), *Libro blanco de la atención a las personas en situación de dependencia en España*. Madrid. <http://dependencia.es/wp-content/uploads/2016/10/libroblanco.pdf>

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, («BOE» núm. 299, de 15/12/2006). <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39/con>

Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, «BOE» núm. 294, de 6 de diciembre de 2018), páginas 119788 a 119857. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>

López Peláez, A. (Ed.). (2015). *Teoría del trabajo social con grupos* (segunda edición 2015 ed.). Madrid: Universitas.

López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-social work: Building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21, 804-823.

Lozano, F. (2011). El profesional ante las solicitudes y los dictámenes: Reflexiones y actitudes. En A. Hidalgo Lavié (Ed.), *Trabajo social en el ámbito de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia* (pp. 51-59). La Coruña: UNED-Netbiblo.

Navarro Llobregat, B. (2018). Les xarxes socials com a finestra d'oportunitats per al treball social. *Revista De Treball Social. Col·legi Oficial De Treball Social De Catalunya*, 213, 41-51.

Navarro Ramos, V. (2016). Perfil de los cuidadores informales y ámbito de actuación del trabajo social. *Trabajo Social Hoy*, 77, 63-83. <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2016.0004>

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

Santás García, J. I. (2014). Una experiencia. uso de las tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) para la intervención social en servicios sociales. *Servicios Sociales y Política Social*, (104), 23-30.

<http://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/una-experiencia-uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tic-para-la-intervencion-social-en-servicios-sociales>

Santás García, J. I. (2016). ¿Es posible innovar en la administración? decálogo para un trabajo social innovador en la administración. Paper presented at the Congreso Trabajo Social Madrid. 76-83. Retrieved from <http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=2215>

Santás García, J. I. (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primera del ayuntamiento de madrid. *Cuadernos De Trabajo Social*, *29-2*, 213-223. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51835>

Santás García, J. I. (2018). Gestionar més per intervenir millor en serveis socials d'atenció social primària. *Revista De Treball Social. Col·legi Oficial De Treball Social De Catalunya*, *213*, 25-40.

Vaquero Tió, E., Ius, M., & Milani, P. (2016). Una revisión de la literatura sobre el uso de las TIC en el ámbito de la intervención sociofamiliar. <http://hdl.handle.net/10459.1/59185>

## WEBGRAFÍA

Ajuntament de Barcelona. Catàleg de serveis socials per l'atenció a la dependència. <https://bit.ly/2rK9v96> . Consultado 20/03/19.

Ajuntament de Barcelona. (s.f.). Unitat 4. Circuit d'atenció social bàsica. *Unitats de treball per a la formació dels equips dels CSS. Estratègia d'implantació general del Model de Serveis Socials Bàsics*. <https://bit.ly/2KihSoA> . Consultado 21/03/19.

Ajuntament de barcelona. departament d'estadística. lectura del padró d'habitants a 1 de gener de 2017. (2019). <https://www.barcelona.cat/ca/> . Consultado 10/03/19.

Cruz Roja. Ser cuidador. <http://www.cruzroja.es/principal/web/ser-cuidador> . Consultado 10/02/19.

Del Fresno García, M. (2010) Red social online (una propuesta de definición). <https://bit.ly/2IeylHI> . Consultado 20/03/19

Generalitat de Catalunya. (2019). Institut d'estadística de catalunya. <https://www.idescat.cat/> . Consultado 10/03/19.

Generalitat de Catalunya. (2019). Persones amb dependència. [http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/persones\\_amb\\_dependencia/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/persones_amb_dependencia/) . Consultado 14/03/19.

Hootsuite, & We are social. (2019). Informe del estado mundial del ámbito digital en 2019. <https://hootsuite.com/es/pages/digital-in-2019> . Consultado 30/03/2019.

IMSERSO.App de dependencia. Consultado 14/03/19. [http://www.imserso.es/imserso\\_01/autonomia\\_personal\\_dependencia/saad/app/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/autonomia_personal_dependencia/saad/app/index.htm) .

La colla cuidadora. (2019). La colla cuidadora. avancem compartint experiències. [www.lacollacuidadora.net](http://www.lacollacuidadora.net) . Consultado 10/02/19.

Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores. (s.f.). I vostè com està? El suport a les persones que cuiden familiars malalts i/o dependents.

[http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2015/5/xarxa10\\_ivostecomesta.pdf](http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2015/5/xarxa10_ivostecomesta.pdf) . Consultado

21/03/19.

## **10. ANEXO**

**Enlace a CUESTIONARIO:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf\\_Zd\\_jILbAGxU1LQPiWLN306DX58FzWXZ4nBgXLUDfOB2XWw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf_Zd_jILbAGxU1LQPiWLN306DX58FzWXZ4nBgXLUDfOB2XWw/viewform?usp=sf_link)