

**INCLU
SIONE DI
DIGITAL**

Investigación, estrategias y respuestas desde la acción, la educación y las políticas públicas.

Manuel Hernández-Pedreño
(coordinación)



**INCLUSIÓN DIGITAL: INVESTIGACIÓN, ESTRATEGIAS Y RESPUESTAS
DESDE LA ACCIÓN, LA EDUCACIÓN Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

MANUEL HERNÁNDEZ PEDREÑO (COORDINADOR)

2025

Este libro ha sido sometido a evaluación por parte de nuestro Consejo Editorial
Para mayor información, véase www.dykinson.com/quienes_somos



Este libro se encuentra registrado bajo licencia Creative Commons.
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)
Para más información, consulte la web:
<https://creativecommons.org/share-your-work/cclicenses/>

© Copyright by
Los autores
Madrid, 2025

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69
e-mail: info@dykinson.com
<http://www.dykinson.es>
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 979-13-7006-748-9
DOI: <https://doi.org/10.14679/4509>

Preimpresión por:
Besing Servicios Gráficos S.L.
e-mail: besingsg@gmail.com

CAPÍTULO E8. COMPETENCIAS DIGITALES EN EL TRABAJO SOCIAL: RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN EL CONTEXTO EUROPEO

PABLO ÁLVAREZ-PÉREZ

Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

1. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

La Unión Europea considera el desarrollo de las competencias digitales como una prioridad estratégica, tanto en su Agenda Digital como en iniciativas vinculadas al Pilar Europeo de Derechos Sociales y a la Agenda de Competencias (Eurofound, 2020). Estas políticas apuntan a que los ciudadanos alcancen altos niveles de alfabetización digital (p. ej., la UE establece como meta que el 80% de los adultos posea competencias digitales básicas para 2030 (European Commission, 2025). En este contexto, el Trabajo Social debe incorporar críticamente las tecnologías de información y comunicación en su labor. Castillo de Mesa (2019) señala que la transformación digital está provocando nuevos fenómenos sociales (gentrificación, segregación, soledad, etc.) y advierte que “el Trabajo Social debe acercarse a estos nuevos medios de socialización online con naturalidad y criterio”, aprovechando sus herramientas para estrategias de inclusión (2019, p.1). Asimismo, la pandemia de COVID-19 obligó a la práctica social europea a dar un “salto digital” repentino (Fiorentino et al., 2022), evidenciando importantes brechas formativas en competencias digitales entre los/as profesionales (Castellano et al. 2022).

Este análisis se estructura en tres niveles de la práctica profesional: micro (atención individual), meso (organizaciones) y macro (político/normativo). En cada caso se examinan las necesidades formativas y las estrategias de desarrollo digital, relacionándolas con las competencias centrales del Trabajo Social —teóricas, instrumentales y prácticas— que configuran la capacidad de adaptación profesional.

2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO

El presente estudio se fundamenta en una revisión bibliográfica exhaustiva y sistemática. Dicho análisis se ha centrado en la identificación, síntesis y evaluación de la literatura académica y profesional más relevante en torno a las competencias digitales en el ámbito del Trabajo Social, con especial énfasis en el contexto europeo. Se ha procedido a una exploración detallada de bases de datos académicas de reconocido prestigio, repositorios institucionales y publicaciones especializadas, con el fin de mapear las tendencias actuales, los marcos teóricos predominantes y las principales aportaciones empíricas sobre la materia. Este enfoque metodológico ha permitido articular un marco conceptual que distingue la práctica profesional en tres niveles interrelacionados (micro, meso y macro), facilitando así una comprensión holística de los retos y oportunidades que la digitalización plantea para la profesión.

3. RESULTADOS: PRINCIPALES APORTACIONES, RESULTADOS Y CONCLUSIONES

3.1. Dimensiones de competencias digitales y su cruzamiento con las competencias centrales del Trabajo Social

Antes de entrar en el análisis de las competencias por niveles, es necesario hacer un repaso por las investigaciones que han sistematizado estas competencias por áreas clave que nos permita hacer el cruzamiento con la práctica del Trabajo Social. Estas se podrían resumir de la siguiente manera:

TABLA 1. *Competencias Digitales para la Intervención Profesional*

Dimensión de la Competencia Digital	Definición	Ejemplos de aplicación	Referencias
Manejo de TIC	Uso de herramientas digitales para la intervención y gestión profesional	Correo electrónico, bases de datos, redes sociales, mensajería y plataformas digitales para la gestión de casos, la intervención y la colaboración profesional	Liiv (2020); Gómez-Poyato et al. (2022); Goldingay & Boddy (2017); Taylor-Beswick (2022).
Alfabetización y seguridad digital	Evaluación crítica de información y protección de datos	cómo buscar, evaluar y gestionar información digital, así como proteger la privacidad y los datos personales de los usuarios	Žemaitaitytė et al. (2023); Taylor (2017); Taylor-Beswick (2022).
Comunicación digital	Interacción efectiva y ética en entornos digitales	establecer y mantener relaciones efectivas con usuarios y colegas a través de medios digitales, adaptando su comunicación a diferentes plataformas y contextos	Liiv (2020); López-Peláez et al. (2020); Goldingay & Boddy (2017).
Apoyo a la inclusión digital	Enseñanza y acompañamiento en el uso de tecnologías a usuarios	identificar y reducir la brecha digital, ayudando a sus usuarios a acceder y utilizar recursos digitales, y enseñando competencias básicas a quienes lo necesiten	Nikitskaya (2023); Kupriyanova & Valeeva (2024)

Fuente: Elaboración propia

3.2. Articulación multinivel de las competencias digitales en Trabajo Social

En Trabajo Social, la práctica profesional se podría estructurar en tres niveles interrelacionados: micro, meso y macro. Esta división no es meramente analítica, sino que refleja distintas dimensiones de la intervención: desde el trabajo directo con personas, familias y grupos (nivel micro), pasando por la actuación en contextos organizacionales e institucionales (nivel meso), hasta la participación en procesos de formulación de políticas y estructuras normativas

(nivel macro). Esta arquitectura multinivel permite una mirada holística de la profesión, reconociendo la complejidad de los problemas sociales y la necesidad de respuestas articuladas.

Partiendo de esta lógica estructural, resulta pertinente pensar también las competencias profesionales del Trabajo Social —incluidas las digitales— en función de esos tres niveles. Si bien ciertas competencias pueden ser compartidas, otras responden a exigencias específicas de cada nivel de intervención. Así, en el nivel micro se priorizan las competencias que permiten una relación directa y eficaz con personas usuarias mediante herramientas digitales; en el nivel meso se exigen capacidades organizativas y de gestión digital; y en el nivel macro, competencias vinculadas al análisis crítico, la formulación de políticas y la promoción de marcos éticos en entornos digitales. Esta diferenciación no sólo permite mapear necesidades formativas diversas, sino también diseñar estrategias de desarrollo profesional adaptadas a los desafíos reales de cada contexto de actuación.

En este sentido, proponemos la Tabla 2 como preámbulo conceptual y operativo para guiar la reflexión sobre las competencias digitales en el Trabajo Social. En ella se recogen las competencias fundamentales de cada nivel, clasificadas en tres dimensiones complementarias: teóricas (conocimientos y marcos conceptuales), instrumentales (manejo de herramientas y tecnologías) y prácticas (aplicaciones en contextos reales de intervención). Este enfoque pretende aportar claridad y operatividad a un campo en expansión, donde la incorporación crítica de las tecnologías digitales no puede desvincularse de los valores éticos, la justicia social y la especificidad relacional del Trabajo Social.

TABLA 2. *Articulación de competencias teóricas, instrumentales y prácticas en los niveles macro, meso y micro del Trabajo Social*

Competencia Nivel	Competencias teóricas <i>saber</i>	Competencias prácticas <i>Saber ser</i>	Competencias ins- trumentales <i>Saber hacer</i>
Macro	Análisis crítico de los marcos normativos y éticos en la digitalización del Trabajo Social	Influencia en el diseño de estrategias digitales inclusivas a gran escala	Diseño e implementación de soluciones digitales a nivel de políticas públicas
Meso	Interpretación de las políticas institucionales en materia de transformación digital	Promoción de prácticas profesionales colaborativas mediadas por tecnología	Uso de herramientas digitales para la gestión organizacional y de equipos
Micro	Conocimiento de los impactos sociales de la tecnología en los usuarios y comunidades	Adaptación de la intervención profesional al entorno digital y mediado tecnológicamente	Utilización de tecnologías digitales para la intervención directa con personas usuarias

Fuente: Elaboración propia a partir de FITS-AIETS (2020); Payne (1991); ANECA (2005)

El análisis revela que los retos para la práctica profesional del Trabajo Social en Europa son múltiples: a nivel micro, es urgente subsanar las brechas de formación digital (profundizando en la competencia instrumental y fortaleciendo la dimensión teórica sobre tecnología y sociedad). A nivel meso, las organizaciones deben liderar su propia transformación digital –no solo tecnológica sino cultural– integrando modelos de aprendizaje mixtos y guías éticas claras para la intervención digital. A nivel macro, el desafío consiste en desarrollar políticas públicas que reconozcan y estandaricen la competencia digital en Trabajo Social, vinculando marcos europeos como DigComp con la formación y regulación profesional.

Entre las oportunidades destacan el potencial de innovación en la atención (ej. mayor accesibilidad mediante servicios online, uso de análisis de datos para planificación social) y el refuerzo de la inclu-

sión digital de los grupos vulnerables. Para aprovecharlas, es necesario integrar las competencias digitales al servicio de las competencias centrales del Trabajo Social: teóricas (reflexión crítica sobre la tecnología en la sociedad), instrumentales (uso de herramientas digitales en la intervención) y prácticas (aplicación ética de las TIC en el trabajo con personas).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (2005). Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social. <http://www.aneca.es>

Castellano Díaz, R. D. F., Martín Quintana, J. C., & Alemán Ramos, P. F. (2022). El papel de las competencias digitales en el Trabajo Social: un análisis de las líneas de investigación. In Libro de Actas de las IX Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el ámbito de las TIC y las TAC (pp. 91-98). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

Castillo de Mesa, J. (2019). El Trabajo Social en la era digital. Aranzadi Thompson Reuters.

Eurofound (2020), Impact of digitalisation on social services, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

European Commission. (2025, May 6). Digital skills initiatives. Shaping Europe's Digital Future. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-skills-initiatives>

Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S., & Tiitinen, L. (2022). Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*, 22, 448 - 464. <https://doi.org/10.1177/14733250221075603>

FITS-AIETS. (2020). Estándares Globales Para la Educación y Capacitación en Trabajo Social. FITS-AIETS.

Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning.

- Australian Social Work, 70(2), 209–220.
<https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1257036>
- Gómez-Poyato, M., Eito-Mateo, A., Mira-Tamayo, D., & Matías-Solana, A. (2022). Digital skills, ICTs and students' needs: A case study in social work degree, University of Zaragoza (Aragón-Spain). *Education Sciences*, 12(7), 443.
<https://doi.org/10.3390/educsci12070443>
- Kupriyanova, N., & Valeeva, N. (2024). Features of training social work specialists in the age of digital transformation of society. *Vestnik of Samara University. History, Pedagogics, Philology*, 30(2), 62–68. <https://doi.org/10.18287/2542-0445-2024-30-2-62-68>
- Liiv, I. (2020). Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities. *European Journal of Social Work*, 24(1), 175–176.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1767943>
- López-Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Ciriano, E. (2020). Young people, social workers and social work education: The role of digital skills. *Social Work Education*, 39(7), 825–842.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- Nikitskaya, E. (2023). The use of digital technologies in the professional socialisation of future social workers in higher education. *Siberian Pedagogical Journal*, 2302, 75–85.
<https://doi.org/10.15293/1813-4718.2302.06>
- Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theory: A critical introduction*. Macmillan Education Ltd. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-21161-6>
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869–879.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>
- Taylor-Beswick, A. (2022). Digitalizing social work education: Preparing students to engage with twenty-first century practice

need. Social Work Education, 42(1), 44–64.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2049225>

Žemaitaitytė, I., Bardauskiene, R., Pivorienė, J., & Katkonienė, A.
(2023). Digital competences of future social workers: the art of
education in uncertain times. Social Work Education, 43, 1078
- 1091. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2164269>