

# El papel de las competencias digitales en el Trabajo Social: un análisis de las líneas de investigación

Regina Castellano-Díaz<sup>\*a</sup>, Juan Carlos Martín Quintana<sup>a</sup>, Pedro Francisco Alemán Ramos<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Dept. de Educación, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, C/ Santa Juana de Arco, 1, 35004, Las Palmas de Gran Canaria, España; <sup>b</sup>Dept. de Psicología, Sociología y Trabajo Social, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, C/ Santa Juana de Arco, 1, 35004, Las Palmas de Gran Canaria, España

## RESUMEN

Los trabajadores sociales se han visto forzados a incorporar la tecnología digital en su labor cotidiana, potenciado por la pandemia por COVID-19. Como consecuencia, se han identificado carencias profesionales en el ámbito de las competencias digitales y se han producido cambios en la práctica del Trabajo Social y en el vínculo profesional. El objetivo del presente estudio es analizar la producción científica sobre el papel de las competencias digitales en el Trabajo Social. Se seleccionaron las publicaciones existentes (1994-2022) utilizando las categorías Trabajo Social y Digital, en inglés, obteniendo 105 fuentes de la Colección Principal de Web Of Science. Se empleó el paquete Bibliometrix para analizar las características de la producción y la estructura conceptual, mediante la frecuencia de distribución bibliométrica, el mapeo científico, el análisis de redes y la tendencia temática. Los resultados confirman que la fuente más productiva es British Journal of Social Work; la institución más productiva es la Universidad de Toronto, aunque Estados Unidos es el país con más publicaciones; y los autores más relevantes son Faye Mishna, Marion Bogo y Chitai Chan. Por su parte, el análisis bibliométrico reveló 8 líneas de investigación, destacando los estudios sobre la formación y la intervención digital desde el Trabajo Social durante la pandemia; el ámbito sanitario y el apoyo digital para la atención social a distancia; y el impacto de las TIC en el Trabajo Social. En definitiva, el presente trabajo aporta las bases para comprender el papel de las competencias digitales desde el Trabajo Social.

**Palabras clave:** Trabajo Social, competencias digitales, líneas de investigación, bibliometría

## 1. INTRODUCCIÓN

La sociedad moderna se caracteriza por el uso de herramientas tecnológicas para llevar a cabo los procesos de comunicación e información. Su acelerada implantación, potenciada por la pandemia por COVID-19, ha generado transformaciones en todas las esferas (social, cultural, económica, política, etcétera), produciendo a su vez cambios en la concepción de las relaciones humanas<sup>1-3</sup>.

Este impacto también lo han experimentado las distintas disciplinas, incluido el Trabajo Social (en adelante TS), teniendo que adaptar la práctica profesional e incorporar nuevas metodologías, enfoques teóricos y herramientas que respondan a las nuevas realidades sociales<sup>1,4,5</sup> y a las nuevas características del vínculo profesional tras los cambios en los procesos de comunicación e interacción con los usuarios<sup>6-8</sup>.

Ahora bien, a pesar de la predisposición de los profesionales por incorporar la tecnología digital en la práctica diaria, ha habido resistencias motivadas por el escaso apoyo institucional, la falta de habilidades y competencias digitales, la falta de tiempo y el desconocimiento de los beneficios e implicaciones éticas y legales del uso de la tecnología en las intervenciones<sup>4,6,9,10</sup>. De ahí, que los autores sugieran, por un lado, promover la formación en competencias digitales y, por otro lado, aumentar las investigaciones sobre el TS digital<sup>11,12</sup>. Siguiendo esta línea, el presente estudio contribuye con el análisis de las características de la producción científica sobre el papel de las competencias digitales en el TS, para aportar un marco de referencia sobre las principales tendencias de investigación y facilitar el diseño de iniciativas de formación.

---

\* reginadefatima.castellano@ulpgc.es

## 2. MÉTODO

Para alcanzar el objetivo propuesto, se realizó un análisis bibliométrico de la producción científica. La bibliometría es un método de análisis de datos cuantitativos. Permite el análisis descriptivo de los datos bibliográficos de manera visual y ofrece información sobre los temas más relevantes en un campo de estudio, la evolución de la producción científica sobre un ámbito determinado<sup>13</sup> y evalúa las tendencias actuales y futuras de las investigaciones científicas<sup>14,15</sup>.

### 2.1 Fuentes de información

Se seleccionó la producción científica recogida en las fuentes de impacto Science Citation Index Expanded (SCIE) y Social Sciences Citation Index (SSCI) de la Colección Principal de la Web Of Science (Clarivate Analytics) (fuentes, autoría, afiliación, palabras clave del autor (en adelante PCA), año de publicación y tendencias temáticas), al ser la plataforma de referencia para la comunidad científica e incluir publicaciones de calidad y revistas de alto impacto<sup>16</sup>. En total, se obtuvo un corpus de 229 manuscritos (artículos (n=203), revisiones (n=13), material editorial (n=8), reseña del libro (n=3), corrección (n=1) y resumen de la reunión (n=1)).

### 2.2 Criterios de inclusión/exclusión

Se incluyó la producción científica (artículos, revisiones, material editorial, reseña del libro, corrección y resumen de la reunión) cuyos metadatos estuvieran completos, con especial atención a las PCA.

### 2.3 Estrategia de búsqueda de la información

Para establecer el corpus de las investigaciones se incluyeron los descriptores "Social Work\*" AND Digital' en el topic o tema (título, resumen o palabras clave). Se determinó que las competencias digitales pueden describirse de forma explícita o implícita, de ahí que se considerara la necesidad de incluir el campo semántico de lo digital para establecer, posteriormente en el análisis, el papel de las competencias.

### 2.4 Procedimiento

Los metadatos de la producción científica fueron extraídos el 23/09/2022. Se realizó una depuración de la base de datos (completa información, eliminación de duplicados, corrección textual y gramatical) por dos investigadores. Finalmente, se obtuvo el corpus de las investigaciones para el análisis.

### 2.5 Análisis de la producción científica

El análisis se llevó a cabo con el programa Bibliometrix 4.0.1. Permite el análisis de la información bibliográfica de la producción científica y la visualización de los resultados a través del mapeo científico y la frecuencia de distribución bibliométrica<sup>17</sup>. Fue seleccionado por ser una de las herramientas recomendadas para realizar estudios bibliométricos<sup>18</sup>.

Así, por un lado, se describieron las características de la producción científica (año de publicación, autoría, fuente y afiliación) y, por otro lado, se establecieron las líneas de investigación. En concreto, se analizaron las PCA, su evolución temporal y la red de co-palabra o co-ocurrencia de PCA, que permite analizar las tendencias de investigación en un campo. Se establece así la estructura de conocimiento en el ámbito de investigación mediante la red conformada<sup>15</sup>.

## 3. RESULTADOS

### 3.1 Características de la producción científica

La producción científica sobre las competencias digitales en el TS se concentra en 105 fuentes, con 679 autores. La tasa de producción científica anual (13.76%) evidencia un notable crecimiento, distinguiéndose tres fases: desde 1994 a 2000 (n=1; 0.48 %); desde 2001 a 2019 (n=105; 50.72%); y desde 2020 a 2022 (n=101; 48.79%) (ver figura 1). Atendiendo al número de artículos, las fuentes más productivas son British Journal of Social Work (n=26) y European Journal of Social Work (n=14), aglutinando el 17.47% de la producción. Los autores más relevantes por número de producciones son Faye Mishna (Universidad de Toronto, Canadá, n= 10), Marion Bogo (Universidad de Toronto, Canadá, n= 6) y Chitlat Chan (Universidad de Hong kong, Hong kong n= 6). Con respecto a la afiliación, sobresalen la Universidad de Toronto y la Universidad de Griffith, siendo Estados Unidos y Canadá los países de referencia.

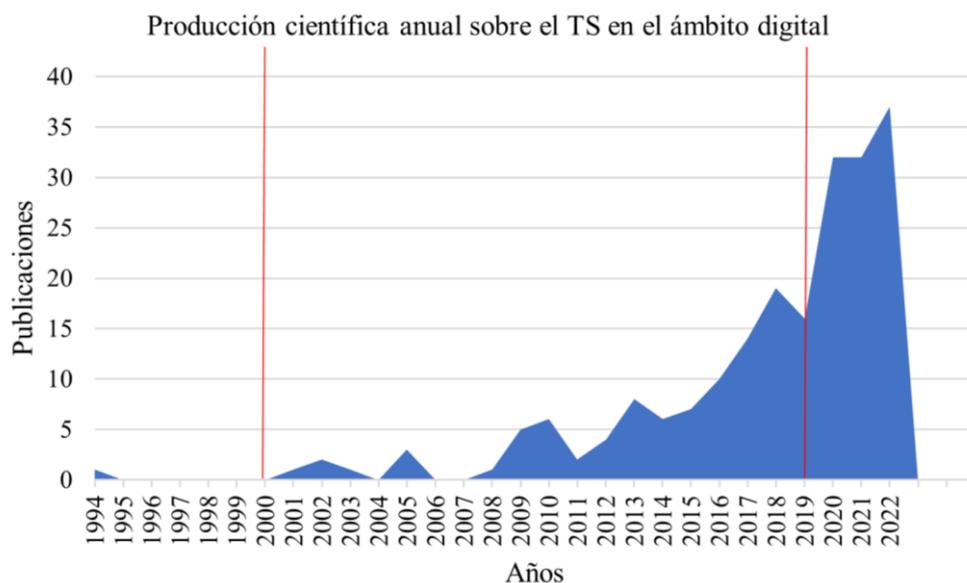


Figura 1. Producción científica anual sobre el TS en el ámbito digital

### 3.2 Líneas de investigación

Para describir las características de las líneas de investigación se atendió a las PCA. En el corpus de análisis se identificaron 786 PCA, siendo las más relevantes TS (Social Work, n=34), tecnología (technology, n=26) y Covid-19 (n=20) (ver tabla 1). Con respecto a las competencias digitales, se incluyen las palabras competencias digitales (digital competences, n=3), habilidades digitales (digital skills, n=2), habilidades digitales en Facebook (digital skills on Facebook, n=1) y habilidades en Internet (Internet skills, n=1).

Tabla 1. Principales PCA en investigaciones sobre TS y ámbito digital

Posición	Palabras Clave del Autor (PCA)	Frecuencia de aparición (n)	Porcentaje (%)
1	TS	34	3,03
2	Tecnología	26	2,32
3	Covid-19	20	1,78
4	Éticas	11	0,98
5	Medios de comunicación	10	0,89
6	Social	9	0,80
7	TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación, en adelante TIC)	8	0,71
8	Educación en TS	8	0,71
9	Brecha digital	7	0,62
10	Narración digital	7	0,62
39	Competencias digitales	3	0,27
73	Habilidades digitales	2	0,18
299	Habilidades digitales en Facebook	1	0,09
429	Habilidades en Internet	1	0,09

Con respecto a la tendencia temática (trending topic) de las investigaciones según la evolución temporal, durante los años 2011-2015 la atención se dirige hacia la dimensión educativa del TS. Seguidamente, en 2016 y 2017, se centra en la brecha digital y la práctica del TS. Posteriormente, en 2018 y 2019, prevalecen los estudios sobre la tecnología y los medios de comunicación social. Y, a partir del 2020, destacan la protección infantil, la digitalización del TS, el COVID-19 y la salud (ver figura 2).

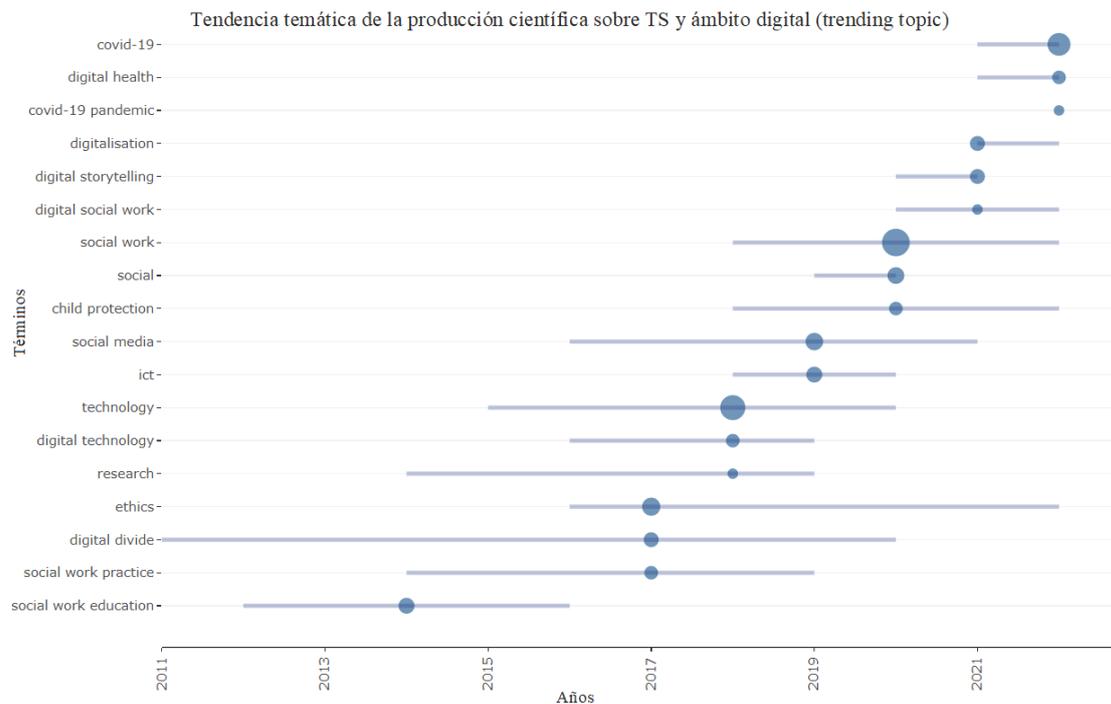


Figura 2. Tendencia temática de la producción científica sobre TS y ámbito digital (trending topic)

En cuanto a las tendencias en el campo de estudio, la red de co-ocurrencia de PCA muestra 8 líneas de investigación (ver figura 3).

Primer clúster – Estudios sobre la formación, la brecha digital, la inclusión social y digital, y los cambios en la práctica profesional ante las dificultades durante la pandemia (color violeta). El término central es TS y está vinculado a los conceptos Educación, Protección Infantil, TIC, Brecha Digital y Salud<sup>19-22</sup>.

Segundo clúster – Estudios centrados en el ámbito sanitario y en la importancia del apoyo digital para la atención a distancia de los usuarios durante y después de la pandemia (color verde). El término central es COVID-19 y está asociado a Telemedicina, Salud Digital, Salud Mental y Entrenamiento<sup>23-26</sup>.

Tercer clúster – Estudios que analizan el uso y utilidad de las TIC en la práctica profesional del TS, así como los desafíos éticos derivados de su aplicación (privacidad, confidencialidad, consentimiento del usuario, límites profesionales, registros y documentación) (color rojo). Los términos más relevantes son Tecnología y Ética, relacionados con Narrativa Digital, Medios de Comunicación, Narrativa, Tecnología Digital y Práctica de TS<sup>4,6,7,9,27</sup>.

Cuarto clúster – Estudios sobre el proceso de incorporación de la tecnología digital en la práctica del TS debido a la pandemia por COVID-19 y el impacto en la relación de ayuda (color azul). Incluye los términos Digital, Pandemia Covid-19 y TS Digital<sup>1,10,28,29</sup>.

Quinto clúster – Estudios centrados en la metodología de investigación cualitativa, para conocer la realidad de los usuarios en relación al TS (color naranja). Comprende los términos Investigación y Cualitativo<sup>30-33</sup>.

Sexto clúster – Estudios sobre los procesos de digitalización de la práctica profesional y los efectos de la transformación digital en la relación entre el trabajador social y el usuario (color marrón). Está conformado por los conceptos Social y Digitalización<sup>11,27,34,35</sup>.



manifiesto las brechas en el manejo de las TIC<sup>45</sup>. Por este motivo, se estima necesario desarrollar un perfil profesional de TS digital de cara a su implementación tanto en el ámbito académico como en el laboral<sup>46,47</sup>.

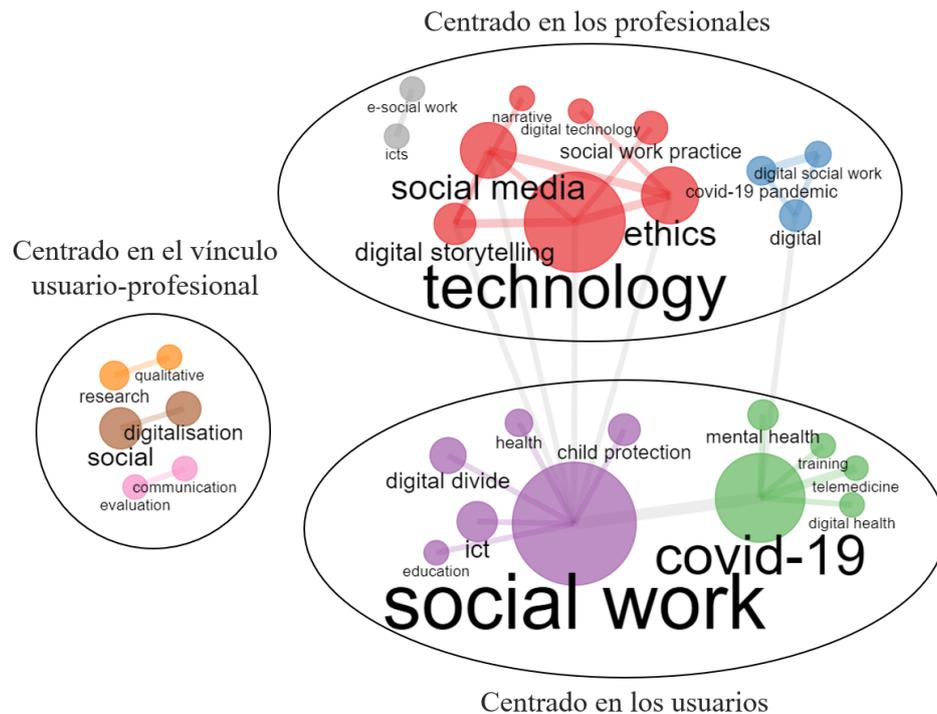


Figura 4. Triple perspectiva de la producción científica sobre el TS y el ámbito digital.

## 5. CONCLUSIONES

En definitiva, este trabajo proporciona un marco referencial para conocer las tendencias de los estudios sobre las competencias digitales en el TS y facilitar así el diseño de iniciativas de formación. Se propone indagar en profundidad esta temática, así como desarrollar contenidos en el ámbito de las competencias digitales de cara a la formación académica del estudiantado y a la formación continua de los actuales profesionales. Del mismo modo, se plantea la creación de un marco de competencias digitales del TS, al igual que el marco de competencias digitales para la ciudadanía<sup>48</sup>, con la finalidad de mejorar el desarrollo y empleabilidad de los trabajadores sociales. Por último, para futuros análisis bibliométricos se recomienda la inclusión de otras bases de datos, tales como Scopus o Sociological Abstract, y añadir otros descriptores como por ejemplo Digital Literacy.

## REFERENCIAS

- [1] Pink, S., Ferguson, H. y Kelly, L., "Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice," *Qualitative Social Work* 21(2), 413-430 (2022).
- [2] Chroust, G., [The impact of Information and Communication Technology on society's paradigms], Verlag Trauner, Linz, 263-284 (2005).
- [3] Guryanova, A., Astafeva, N., Filatova, N., Khafiyatullina, E. y Guryanov, N., "Philosophical problems of information and communication technology in the process of modern socio-economic development," *Perspectives on the use of New Information and Communication Technology (ICT) in the Modern Economy* 726, 1033-1040 (2017).
- [4] Mishna, F., Sanders, J., Fantus, S., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M. y Milne, B., "# socialwork: Informal use of information and communication technology in social work," *Clinical Social Work Journal* 49(1), 85-99 (2021).

- [5] Reamer, F. G., "Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges," *Clinical Social Work Journal* 43(2), 120-132 (2015).
- [6] Boddy, J. y Dominelli, L., "Social media and social work: The challenges of a new ethical space," *Australian Social Work* 70(2), 172-184 (2017).
- [7] Fantus, S. y Mishna, F., "The ethical and clinical implications of utilizing cybercommunication in face-to-face therapy," *Smith College Studies in Social Work* 83(4), 466-480 (2013).
- [8] Cleary, M., Walter, G. y Jackson, D., "'Not always smooth sailing': mental health issues associated with the transition from high school to college," *Issues in mental health nursing* 32(4), 250-254 (2011).
- [9] Tsang, W. H. W., Mo, K. Y. H., Cheung, J. C. S. y Wong, E. Y. W., "Social Workers' Acceptance of Information and Communication Technology (ICT) in Practice during COVID-19: Search for Embracing Ethical Considerations in Hong Kong," *Journal of Social Service Research*, 1-14 (2022).
- [10] Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S. y Tiitinen, L., "Towards digitally mediated social work—the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work," *Qualitative Social Work*, 1-17 (2022).
- [11] Steiner, O., "Social work in the digital era: Theoretical, ethical and practical considerations," *The British Journal of Social Work* 51(8), 3358-3374 (2021).
- [12] García-Castilla, F. J., De-Juanas Oliva, Á., Vírseda-Sanz, E. y Páez Gallego, J., "Educational potential of e-social work: social work training in Spain," *European Journal of Social Work* 22(6), 897-907 (2019).
- [13] Aria, M. y Cuccurullo, C., "Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping análisis," *Journal of informetrics* 11(4), 959-975 (2017).
- [14] Jin, L., Sun, X., Ren, H. y Huang, H., "Hotspots and trends of biological water treatment based on bibliometric review and patents análisis," *Journal of Environmental Sciences* 125, 774-785 (2023).
- [15] Cobo, M. J., López-Herrera, A. G., Herrera-Viedma, E. y Herrera, F., "An approach for detecting, quantifying, and visualizing the evolution of a research field: A practical application to the Fuzzy Sets Theory field," *Journal of informetrics* 5(1), 146-166 (2011).
- [16] Sobrino, M. Á. O., Acedo, S. O. y Carmona, R. M., "Calidad televisiva pública. Análisis descriptivo documental de las publicaciones más citadas en la Web of Science," *Prisma Social: revista de investigación social* (27), 104-124 (2019).
- [17] Xie, H., Zhang, Y., Wu, Z. y Lv, T., "A bibliometric analysis on land degradation: Current status, development, and future directions," *Land* 9(1), 1-37 (2020).
- [18] Moral-Muñoz, J. A., Herrera-Viedma, E., Santisteban-Espejo, A. y Cobo, M. J., "Software tools for conducting bibliometric analysis in science: An up-to-date review," *Profesional de La Información* 29(1), e290103 (2020).
- [19] Chiner, E., Gómez-Puerta, M. y Villegas, E., "Education and social work students' perceptions of Internet use by people with and without intellectual disability," *International Journal of Developmental Disabilities* 68(3), 365-373 (2022).
- [20] Conrad, J. B. y Magsamen-Conrad, K., "Understanding the impact of the coronavirus pandemic on families involved in the child welfare system: Technological capital and pandemic practice," *Child & Family Social Work* 27(1), 11-21 (2022).
- [21] Kalenda, S. y Kowaliková, I., "The Digital Exclusion of Vulnerable Children: Challenge for Sustainability Issues in Czech Social Work Practice," *Sustainability* 12(23), 9961 (2020).
- [22] Karrera, I. y Garmendia, M., "ICT use and digital inclusion among Roma/Gitano adolescents," *Media and Communication* 7(1), 22-31 (2019).
- [23] Romea, A. C., Valero, D., Elboj, C. y Melgar, P., "Mental Health and Access to Information in Times of COVID-19: The Role of Social Work," *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(8), 4483 (2022).
- [24] Stulock, R., Montgomery, J., Parker, M., Soric, A. y Zeleznikar, E., "Pharmacist involvement in a comprehensive remote monitoring and telemanagement program," *American Journal of Health-System Pharmacy* 79(11), 888-895 (2022).
- [25] Fortuna, K. L., Myers, A. L., Walsh, D., Walker, R., Mois, G. y Brooks, J. M., "Strategies to increase peer support specialists' capacity to use digital technology in the era of COVID-19: Pre-post study," *JMIR mental health* 7(7), e20429 (2020).
- [26] Turner, K., Babilonia, M. B., Naso, C., Nguyen, O., Gonzalez, B. D., Oswald, L. B., Robinson, E., Elston, J., Ferguson, R. J., Tabriz, A. A., Patel, k., Hallanger-Johnson, J., Aldawoodi, N., Hong, Y. R., Jim, H. S. L. y Spiess, P. E., "Health Care Providers' and Professionals' Experiences With Telehealth Oncology

- Implementation During the COVID-19 Pandemic: A Qualitative Study,” *Journal of Medical Internet Research* 24(1), e29635 (2022).
- [27] Collins-Pisano, C., Johnson, M., Mois, G., Brooks, J., Myers, A., Muralidharan, A., Storm, M., Wright, M., Berger, N., Kasper, A., Fox, A., MacDonald, S., Schultze, S. y Fortuna, K., “Introduction to Core Competencies for Digital Peer Support: Efforts to Promote Consistency and Standardization of Best Practices,” *JMIR Mental Health* 8(12), e30221 (2021).
- [28] López Peláez, A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J. y Almaguer Kalixto, P., “The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19,” *International Social Work* 63(6), 746-752 (2020).
- [29] Ferguson, H., Kelly, L. y Pink, S., “Social work and child protection for a post-pandemic world: the re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it,” *Journal of Social Work Practice* 36(1), 5-24 (2022).
- [30] Peek, S. T. M., Wouters, E. J., Luijkx, K. G. y Vrijhoef, H. J., “What it takes to successfully implement technology for aging in place: focus groups with stakeholders,” *Journal of medical Internet research* 18(5), e5253 (2016).
- [31] Thunberg, S. y Arnell, L., “Pioneering the use of technologies in qualitative research—A research review of the use of digital interviews,” *International Journal of Social Research Methodology*, 1-12 (2021).
- [32] Ofreneo, M. A., Canoy, N., Martinez, L. M., Fortin, P., Mendoza, M., Yusingco, M. P. y Aquino, M. G., “Remembering love: Memory work of orphaned children in the Philippine drug war,” *Journal of Social Work* 22(1), 46-67 (2022).
- [33] Hughes, M., “Unitary Appreciative Inquiry (UAI): A new approach for researching social work education and practice,” *British Journal of Social Work* 42(7), 1388-1405 (2012).
- [34] Andersson, C., Hallin, A. y Ivory, C., “Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government,” *Government Information Quarterly* 39(1), 101662 (2022).
- [35] Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. y Ulmestig, R., “The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review,” *European Journal of Social Work* 25(2), 303-315 (2022).
- [36] Andreetta, S. y Borrelli, L. M., “Digital Practices of Negotiation: Social Workers at the Intersection of Migration and Social Policies in Switzerland and Belgium,” *Journal of Social Policy*, 1-19 (2022).
- [37] Blaschke, C. M., Freddolino, P. P. y Mullen, E. E., “Ageing and technology: A review of the research literatura,” *British Journal of Social Work* 39(4), 641-656 (2009).
- [38] Chan, C., “ICT-supported social work interventions with youth: A critical review,” *Journal of Social Work* 18(4), 468-488 (2018).
- [39] Bakx, A. W., Sijtsma, K., Van der Sanden, J. M. y Taconis, R., “Development and evaluation of a student-centred multimedia self-assessment instrument for social-communicative competence,” *Instructional Science* 30(5), 335-359 (2002).
- [40] Eito Mateo, A., Gómez Poyato, M. J. y Marcuello Servós, C., “E-social work in practice: A case study,” *European Journal of Social Work* 21(6), 930-941 (2018).
- [41] Aguilar-Idañez, M. J., Caparrós-Civera, N. y Anaut-Bravo, S., “E-social work: an empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy,” *European Journal of Social Work* 23(1), 80-92 (2020).
- [42] Riquelme, S. F., “Conocer, integrar y divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo Social,” *Trabajo social hoy* (88), 43-68 (2019).
- [43] Domínguez, P. M. y de Mesa, J. C., [Trabajo social digital frente a la Covid-19], *ARANZADI/CIVITAS*, Navarra, 1-352 (2021).
- [44] Pastor-Seller, E., “Compromisos, dilemas y desafíos del Trabajo Social con dimensión colectiva en tiempos de pandemia,” *Prospectiva* (32), 1-14 (2021).
- [45] Vivero, L., Binimelis, H. y Guarda, D., “Uso de TIC en Trabajo Social: Análisis de experiencias del ejercicio profesional,” *Sophia Austral* 28, 1-17 (2022).
- [46] Ríos, D. C. T. y García, D. A. C., “Bibliometric analysis on the scientific production of digital social work with Scopus and bibliometrix,” *Sinergias educativas* 6(1), 82-102 (2021).
- [47] Pérez-Lagares, M., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L. y Balboa-Carmona, M., “Trabajo Social y nuevas tecnologías,” *Portularia* XII, 57-60 (2012).
- [48] Carretero, S., Vuorikari, R. y Punie, Y., “The digital competence framework for citizens,” *Publications Office of the European Union*, 1-48 (2017).