

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capítulo 5. Habilidades y competencias necesarias para el éxito de la puesta en práctica



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Introducción

Como ha revelado el informe nacional U-Digitalize sobre las experiencias de digitalización de las organizaciones del tercer sector asistencial, las competencias digitales de los profesionales y cuidadores son los requisitos más importantes para las organizaciones de asistencia social y sanitaria, junto con los recursos y las infraestructuras.

Para que la digitalización se lleve a cabo con éxito, es fundamental que sus beneficios sean evidentes para todos los implicados: Debe haber voluntad de cambio tanto por parte del personal como de las instituciones para evitar la confusión y la duplicación de la carga de trabajo debido a la digitalización. Las medidas deben orientarse siempre hacia los beneficios para los beneficiarios, ya que la digitalización ofrece oportunidades para fomentar la inclusión de personas con diversidad funcional. Para superar una posible brecha digital y cambiar la actitud del personal y los beneficiarios hacia la digitalización, las organizaciones deben centrarse en las capacidades blandas y duras necesarias y proporcionar herramientas y medidas para mejorarlas.

Las siguientes directrices y recomendaciones se basan en el marco Digcomp (Vuorikari et al., 2022), y se han adaptado a las necesidades de los empleados del tercer sector, según la investigación del proyecto realizada previamente.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Competencias básicas y alfabetización

La transformación digital requiere la denominada alfabetización digital tanto por parte de los profesionales como de los grupos destinatarios, lo que significa conocimientos y competencias a diferentes niveles que permitan el uso y el compromiso crítico con ellas (Klinger et al., 2022).

Hoy en día, las competencias digitales básicas se dan casi por sentadas, pero para garantizar el cumplimiento de estas competencias básicas es necesario ofrecer oportunidades de formación adecuadas para crear estándares para todos los empleados (Becka et al., 2020).

Es necesario asignar recursos financieros y de tiempo y analizar las necesidades y los equipos para el aprendizaje electrónico y los cursos de formación. Es un requisito previo que todos los empleados de todos los niveles de la organización estén equipados con el hardware adecuado en función de sus actividades para poder utilizar adecuadamente las aplicaciones digitales, así como la accesibilidad sin barreras para profesionales y beneficiarios (Klinger et al., 2022).

Para que la digitalización se lleve a cabo con éxito, es fundamental mejorar las competencias digitales básicas de todas las partes interesadas. Un primer paso podría ser identificar el nivel de competencia digital de los profesionales. Para ello se pueden utilizar los marcos de competencias digitales existentes, como el modelo DigComp, y establecer objetivos de formación específicos basados en los resultados (por ejemplo, el modelo DigiComp para Austria: Kompetenzmodell - fit4internet).



Debe prestarse especial atención a competencias básicas como la búsqueda y evaluación de información digital, el almacenamiento y la recuperación de información. Es importante tratar los datos estadísticos y la información online para encontrar oportunidades de apoyo pertinentes, por ejemplo, encontrar trabajo u oportunidades de formación y financiación, búsquedas digitales sobre necesidades sanitarias especiales, tecnologías o métodos de apoyo.

Además de la formación en competencias digitales básicas (paquete Office, herramientas de documentación, etc.), se recomienda el apoyo permanente del departamento de TIC. Una plataforma digital (por ejemplo, Wiki, Ilias, Intranet, MS Teams) es adecuada para el apoyo, donde se puede acceder permanentemente a la información y se dispone de vídeos de formación que muestran instrucciones para las aplicaciones digitales en un lenguaje sencillo (Klinger et al., 2022).

Otro apoyo para los empleados es la creación de un punto central de información y contacto de bajo umbral para las oportunidades de aprendizaje, por ejemplo, mediante el uso de plataformas como Ilias, que apoyan el autoaprendizaje.

También desempeñan un papel importante los denominados usuarios clave, es decir, los empleados con conocimientos digitales que están dispuestos a ayudar a sus compañeros a utilizar las nuevas aplicaciones digitales en su trabajo diario, así como el intercambio entre empleados.

Dado que la digitalización se basa en el principio de la normalización, puede repercutir negativamente en las necesidades individuales de los beneficiarios en distintos ámbitos (por ejemplo, la documentación digitalizada). Por ejemplo, las desviaciones de la norma establecida pueden convertirse en un factor perturbador. En cuanto al diseño centrado en la persona de la relación asistencial, el uso de



herramientas orientadas a la normalización plantea retos especiales. Por ejemplo, la información importante obtenida en el contacto interpersonal puede perderse debido a la imposibilidad de trasladarla a los sistemas digitales. La perspectiva centrada en la persona, que la percibe como un todo, se contrapone aquí a la perspectiva económico-organizativa, que evalúa a la persona en función de los factores de riesgo (Becka et al., 2020).

Es fundamental que los profesionales participen en el desarrollo, la aplicación y la evaluación de las herramientas digitales y los programas informáticos para garantizar que las nuevas aplicaciones se adaptan a sus prácticas laborales cotidianas (Klinger et al., 2022).

La formación continua debe estar vinculada a la práctica laboral concreta de los profesionales y deben facilitarse recursos de tiempo adicionales para que el personal pueda probar y aprender las herramientas digitales de forma independiente (Klinger et al., 2022).

Como buena práctica, puede citarse el proyecto Digibegleiter*innen für Senior*innen - nowa, en el que se enseña el uso de herramientas digitales en la asistencia. En esta serie formativa, los cuidadores pueden cursar módulos sobre diversos temas digitales, como competencia tecnológica y comunicación. El objetivo es aumentar la competencia de los cuidadores en temas digitales cotidianos como teléfonos inteligentes, tabletas, etc.



Aptitudes y actitudes personales

El desarrollo de las competencias necesarias para la aplicación de la digitalización no puede reducirse a la capacidad de utilizar las nuevas tecnologías. Esto supondría ignorar los posibles peligros de distanciamiento del grupo destinatario y la devaluación de las cualificaciones y competencias adquiridas por los profesionales. Por lo tanto, es necesario identificar y formar competencias relevantes para la preservación de la identidad, el uso de competencias relevantes para la profesión y la experiencia de autoeficacia en el contexto laboral digitalizado (Becka et al., 2020).

Las competencias personales más importantes son probablemente la capacidad de adaptación al cambio, la capacidad de trabajar en equipo y la voluntad de desarrollar las competencias personales. La curiosidad y la motivación para el desarrollo personal son cruciales para adquirir competencias digitales para compartir con los beneficiarios y capacitarlos.

Además de la curiosidad y la voluntad de aprender sobre tecnologías digitales, también es importante la creatividad de los profesionales, por ejemplo, en la adaptación y creación de documentos digitalizados para ejercicios cognitivos para los beneficiarios, que deben ser fáciles, divertidos y motivadores.

Hay que sensibilizar a los empleados y beneficiarios sobre la interacción entre las personas y la tecnología, así como concienciarlos de la importancia y los beneficios de la digitalización. Debe quedar claro qué necesidades de los beneficiarios y del personal deben satisfacerse para integrar con éxito la digitalización en sus interacciones cotidianas.



La posible resistencia a la digitalización puede contrarrestarse comunicando los beneficios prácticos y mostrando cómo el uso de herramientas digitales facilita realmente el trabajo (Klinger et al., 2022).

Por parte de los empleados, a menudo existe el temor de sustituir la mano de obra humana. Desde la perspectiva de los profesionales, la introducción de herramientas digitales también puede conducir a la descualificación o la desprofesionalización. Este sería el caso, por ejemplo, si la introducción de software relacionado con los procesos de trabajo contribuye a la estandarización del trabajo. Cuando se prescriben procesos de trabajo e instrucciones detalladas y pasos de trabajo, hay menos cuestionamiento crítico, desarrollo profesional y cambio (Becka et al., 2020).

La tecnología digital debe servir de apoyo en el sector sanitario y asistencial, pero no sustituir a los profesionales y provocar un deterioro de la calidad de vida de los beneficiarios (Jannes & Woopen, 2019). Por lo tanto, los potenciales de la digitalización sólo pueden aprovecharse si los trabajadores cualificados adquieren no solo competencias digitales, sino también competencias útiles para evaluar las implicaciones éticas de la digitalización en su labor profesional. Estas competencias deberían ayudar a reflexionar y dar forma al desarrollo y la introducción de herramientas digitales y al cambio que conlleva en las formas operativas de trabajo y organización (Becka et al., 2020).

El uso de aplicaciones digitales también plantea una serie de cuestiones éticas, en particular la protección de la dignidad y la intimidad. Una relación de interacción de confianza con los beneficiarios puede verse amenazada por el uso de aplicaciones digitales si, por ejemplo, se documenta el contenido de la conversación durante la misma. Esto puede distanciar la situación de la



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

conversación y poner en peligro la confianza al hacer suponer al cliente que la información compartida se pondrá a disposición de otras personas (Becka et al., 2020).

Las competencias éticas en el contexto de la digitalización incluyen competencias de evaluación, competencias reflexivas y competencias de diseño, que son necesarias para que los empleados puedan actuar en todos los niveles de cualificación en el sector asistencial y sanitario (Becka et al., 2020). Especialmente en términos éticos, el proceso de digitalización requiere competencias y medidas de cualificación adicionales. La digitalización reorganiza y subdivide los procesos de trabajo, y existe el peligro de que se pierdan "sobre cualificaciones" al centrarse en la realización de tareas. En el contexto de la utilización y el ensayo de herramientas digitales, apenas se abordan las competencias para el diseño reflexivo del propio entorno de trabajo o para hacer frente al tecnoestrés (Becka et al., 2020).

Un manejo sensible de las herramientas digitales y una documentación cuidadosa son la base de una relación de confianza entre clientes y profesionales. Un reto fundamental de la digitalización es la protección y la seguridad de los datos sensibles recopilados y evaluados y la cuestión de si la autodeterminación de los grupos destinatarios puede verse influida positiva o negativamente (Jannes & Woopen, 2019).

Un reto ético particular en este caso es la protección de la intimidad mediante la recogida y evaluación de una gran cantidad de datos sensibles y, en parte, la supervisión continua con ayuda de sistemas AAL y de supervisión basados en algoritmos. La cuestión aquí es hasta qué punto los beneficiarios, como las personas con diversidad funcional, son conscientes de la invasión de la privacidad



o pueden ser conscientes de ella debido a limitaciones cognitivas, consienten o se niegan, o pueden apagar los dispositivos por sí mismos. También hay que tener en cuenta los riesgos de seguridad por accesos no autorizados. Por lo tanto, los profesionales deben considerar cuándo los beneficios del uso de herramientas digitales superan el impacto en la privacidad y los riesgos de seguridad (Jannes & Woopen, 2019). Por lo tanto, es crucial proporcionar oportunidades de aprendizaje sobre documentación de datos y protección de datos en el contexto del enfoque centrado en la persona.

El uso de aplicaciones digitales ofrece un alto potencial para fortalecer la autodeterminación de los beneficiarios, pero también conlleva el riesgo de limitarla a través de un seguimiento y control exhaustivos y de crear un sentimiento de heteronomía. El consentimiento informado es, por tanto, relevante para la preservación de la autodeterminación, pero esto incluye una comprensión exhaustiva de los efectos del uso de datos personales por parte de los grupos destinatarios. La información a este respecto debe poder comunicarse de forma clara y comprensible, lo que supone un enorme reto para los profesionales y a menudo requiere la participación de familiares o representantes legales (Jannes & Woopen, 2019).

Evitar la exclusión o discriminación de determinados grupos de personas de y en el uso de las tecnologías digitales es también una cuestión de justicia social. Por un lado, las aplicaciones digitales, por ejemplo, del ámbito de la telemedicina o de los sistemas AAL, están asociadas a costes elevados y, por lo tanto, no son igualmente accesibles para todos. Por otro lado, el acceso a las nuevas tecnologías también es difícil debido a la falta de competencias, el miedo y el escepticismo, por lo que es necesaria una educación y formación adecuadas de todas las partes interesadas (grupos destinatarios, familiares y profesionales) (Jannes & Woopen, 2019).



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

El pensamiento crítico también es importante para los profesionales. Deben ser capaces de evaluar tanto los beneficios como las limitaciones de las aplicaciones técnicas para los beneficiarios y la facilitación del trabajo para ellos mismos.

El éxito de la implantación de las tecnologías digitales depende siempre de la aceptación y la disposición de los usuarios a utilizarlas, por lo que el desarrollo de nuevas herramientas debe basarse en el examen de los requisitos específicos de la profesión, de modo que se ofrezcan soluciones que respondan realmente a las necesidades de los usuarios (Güsken et al., 2021).

Habilidades comunicativas y pedagógicas

La formación ofrecida a los profesionales debe incluir medidas que entrenen las habilidades comunicativas y pedagógicas básicas necesarias para la transferencia de conocimientos y la formación de los beneficiarios para capacitarles y apoyarles adecuadamente en materia digital.

Los profesionales deben ser capaces de trabajar con canales de comunicación digitales y saber cuáles son apropiados para los demás. Deben ser capaces de decidir qué canal de comunicación es apropiado para interactuar con los beneficiarios. También deben tener en cuenta la tensión entre los canales de comunicación cara a cara y los digitales.

Para el uso adecuado de las herramientas de comunicación en la asistencia sanitaria y social, es aconsejable seguir a los profesionales en las redes sociales y



consultar revistas digitales y sitios web especializados (por ejemplo, [AAL Competence Network | Your Partner regarding all AAL questions \(aal-competence.com\)](https://www.aal-competence.com) o <https://www.futurehealthlab.at>).

Para fomentar la creación de redes y la disposición a trabajar en red, también resulta útil crear una red de apoyo y un sistema de recopilación de datos para compartir experiencias entre los departamentos de su entidad a través de plataformas comunes de aprendizaje electrónico.

El centro de asesoramiento LIFEtool ([Home - LIFEtool](#)) puede mencionarse como una buena práctica para la formación de habilidades de comunicación digital. El centro de asesoramiento proporciona información sobre ayudas electrónicas y no electrónicas y software especial para personas con discapacidad en el campo de la comunicación aumentativa y alternativa.

Habilidades técnicas avanzadas

Con la creciente cantidad de datos en el contexto de la asistencia y los cuidados, crece también la importancia de la gestión del conocimiento. Ya en la fase previa a la introducción de las nuevas tecnologías, hay que plantearse la importancia de la información recopilada para el trabajo práctico. Debe aclararse cómo la organización quiere y puede tratar los nuevos procesos de trabajo y la gran cantidad de datos personales (Kollewe, 2018). Esto también debe comunicarse claramente a los empleados.

Es importante educar al personal sobre los beneficios de la formación continua en digitalización y el uso de tecnologías de documentación profesional y herramientas



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

para la creación de redes. Ni que decir tiene que es crucial formar a cuidadores y profesionales para facilitar el uso de los servicios de AAL y promover el uso de tecnologías de apoyo y realidad virtual. Se recomiendan las visitas a salas de exposición de tecnologías de asistencia.

Las tecnologías de Vida Activa Asistida (AAL), en particular, tienen un gran potencial para proporcionar apoyo y compañía, especialmente en el cuidado, ya que pueden ayudar a las personas a vivir de forma independiente el mayor tiempo posible (Kollewe, 2018).

Como buena práctica, se puede mencionar la sala de exposiciones en torno a las tecnologías de asistencia SMART AGEING Verein AAL-Zentrum Esther ([Der Leichter Leben Raum || Vielfältige Chancen im AAL-Bereich - Smart-Ageing.at](#)). Se puede visitar y probar in situ tecnologías prácticas mediante estudios de casos concretos.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional