

SOCIAL WORK SERIES ARANZADI

S

# TRABAJO SOCIAL DIGITAL FRENTE A LA COVID-19

PAULA MÉNDEZ DOMÍNGUEZ  
JOAQUÍN CASTILLO DE MESA  
COORDINADORES

THOMSON REUTERS

**ARANZADI**

PAULA MÉNDEZ DOMÍNGUEZ, JOAQUÍN CASTILLO DE MESA  
(Editores)

# Trabajo Social Digital frente a la COVID-19

THOMSON REUTERS  
**ARANZADI**

*Primera edición, 2021*

*El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.*

*La Editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.*

*Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser*

realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

Por tanto, este libro no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos o cualquier otro medio, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo, por escrito, del titular o titulares del copyright.

Thomson Reuters y el logotipo de Thomson Reuters son marcas de Thomson Reuters

Aranzadi es una marca de Thomson Reuters (Legal) Limited

© 2021 [Thomson Reuters (Legal) Limited / Paula Méndez Domínguez, Joaquín Castillo de Mesa (Editores)]

© Portada: Thomson Reuters (Legal) Limited

Editorial Aranzadi, S.A.U.

Camino de Galar, 15

31190 Cizur Menor (Navarra)

ISBN: 978-84-1390-535-8

DL NA 1124-2021

Printed in Spain. Impreso en España

Fotocomposición: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Impresión: Rodona Industria Gráfica, SL

Polígono Agustinos, Calle A, Nave D-11

31013 - Pamplona

# Índice General

## CAPÍTULO INTRODUCTORIO

### **TRABAJO SOCIAL DIGITAL FRENTE A LA COVID-19**

ANTONIO LÓPEZ PELÁEZ, CHAIME MARCUELLO SERVÓS Y JOAQUÍN CASTILLO DE MESA

#### **I. Referencias**

## CAPÍTULO I

### **LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL DESDE LA COVID-19**

PAULA MÉNDEZ DOMÍNGUEZ Y JOAQUÍN CASTILLO DE MESA

#### **I. Introducción**

#### **II. Trabajo Social e innovación digital**

1. *La transición de la intervención presencial a la práctica remota*

1.1. Prácticas digitales durante la COVID-19

#### **III. El papel de las redes sociales online en tiempos de pandemia**

1. *COVID-19: Pandemia e Infodemia*

#### **IV. Desigualdad social y brecha digital**

#### **V. Conclusiones**

#### **VI. Referencias**

## CAPÍTULO II

### **EL TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE CRISIS**

MARÍA TÍSCAR TERUEL CÁRCELES, JUANA PÉREZ VILLAR Y TRINIDAD ORTEGA EXPÓSITO

#### **I. Introducción**

#### **II. El Trabajo Social en situaciones de crisis y emergencias**

1. *Necesidades Emergentes*

2. *Cambios sociales generados por la emergencia*

3. *Modelo de intervención y funciones a desempeñar desde el Trabajo Social*

### **III. Respuesta desde el Trabajo Social en España durante los primeros momentos de la pandemia por COVID-19**

1. *Objetivos*
2. *Metodología*
3. *Resultados*

### **IV. Conclusiones**

### **V. Referencias**

#### **CAPÍTULO III**

### **DESAFÍOS DEL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES EN CONTEXTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

MARÍA ROSA HERRERA-GUTIÉRREZ Y ENRIQUE PASTOR SELLER

#### **I. Introducción**

#### **II. Comunidades, acción colectiva y trabajo social: coordinadas conceptuales**

1. *La dimensión colectiva de la intervención: configurando el campo de la solidaridad y las conexiones local-global*
2. *Cooperar para construir la transformación: algunos dilemas en la gobernanza del proceso*
3. *Las comunidades como sujeto y actor de los procesos de transformación*

#### **III. Prácticas comunitarias: entre la institucionalización y la innovación en las comunidades**

1. *Solidaridad entre vecinos – buena vecindad (redes de autoayuda comunitaria en tiempos de crisis)*
2. *Movimientos ciudadanos en defensa de derechos e incidencia política*
3. *Revitalizando hábitats ante situaciones de deterioro*
4. *Promoción de la solidaridad, voluntariado social y asociacionismo*
5. *Actuaciones comunitarias vinculadas a colectivos o áreas específicas desde una perspectiva integral*
6. *Intervención comunitaria de dinamización intercultural*
7. *Fomento de capacidades y diálogos ciudadanos*

#### **IV. El nuevo contexto: la digitalización como brecha y como oportunidad**

**V. Conclusiones**

**VI. Referencias**

**CAPÍTULO IV**

**SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA O COMUNITARIOS:  
EL BIENESTAR SOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

MARÍA DOLORES RODRÍGUEZ ÁLVAREZ

**I. Introducción**

**II. La prevención de situaciones de riesgo psicosocial**

**III. La atención telemática: apoyo, seguimiento y contacto**

**IV. Apoyar las capacidades de la persona y de la comunidad**

**V. Optimizar las redes informales de apoyo**

**VI. La complementariedad de los servicios sociales y las  
entidades del tercer sector de acción social**

**VII. Conclusiones**

**VIII. Referencias**

**CAPÍTULO V**

**REINVENCIÓN DE LO COMUNITARIO**

MARÍA DOLORES MUÑOZ DE DIOS Y RAFAEL ACEBES VALENTÍN

**I. Introducción**

**II. Digitalización de los servicios sociales: el nuevo reto, la  
nueva realidad**

**III. La práctica comunitaria ante una pandemia**

**IV. Virtualidad para un espacio de convivencia: la  
participación como bien en sí mismo**

**V. Generar comunidad con herramientas del Trabajo Social**

**VI. Conclusiones**

**VII. Referencias**

**CAPÍTULO VI**

**ACELERACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL DIGITAL POR LA COVID-19:  
ESTUDIO DE CASO**

M.<sup>a</sup> JOSÉ GÓMEZ POYATO, ANTONIO EITO MATEO Y ANTONIO MATÍAS SOLANILLA

- I. Una situación imprevista: la COVID-19**
- II. El tercer sector y la intervención social digital antes de la pandemia**
- III. El plan de implantación de respuesta tecnológica durante la pandemia**
- IV. Metodología utilizada**
- V. Resultados**
- VI. Discusión**
- VII. Referencias**

CAPÍTULO VII

## **ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DURANTE LA IRRUPCIÓN DEL COVID-19: LA DIGITALIZACIÓN COMO RECURSO EMERGENTE**

ANA LUCÍA HERNÁNDEZ CORDERO, PATRICIA ALMAGUER-KALIXTO Y JUAN DAVID GÓMEZ QUINTERO

- I. Los servicios sociales ante la pandemia**
- II. Una lectura sistémica de la adaptación al cambio tecnológico**
- III. Claves metodológicas para la observación de las estrategias de los servicios sociales**
- IV. Estrategias de adaptación digital en los servicios sociales de base de Aragón**
- V. Conclusiones**
- VI. Referencias**

CAPÍTULO VIII

## **LA INTERVENCIÓN SOCIAL TELEMÁTICA: RESULTADOS DE SU PUESTA EN PRÁCTICA**

MARÍA CRISTINA LOPES-DOS-SANTOS

- I. Introducción: la intervención social telemática y el contexto COVID-19**
- II. Contexto y fundamentación**

- III. Objetivos**
- IV. Metodología**
- V. Fases**
- VI. Resultados**
- VII. Conclusiones**
- VIII. Referencias**

#### CAPÍTULO IX

### **LÍMITES Y ALCANCES DEL USO DE LAS TIC EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD. UNA PERSPECTIVA DESDE EL TRABAJO SOCIAL EN CONTEXTOS DE PANDEMIA**

GONZALO BOSSETTI

- I. Introducción**
- II. Punto de partida**
- III. Sociedades digitalizadas y Trabajo Social**
- IV. Nuevas tecnologías y su aplicación en la atención primaria de la salud**
  - 1. Experiencias relevantes*
  - 2. Resultados aproximados*
- V. Conclusiones**
- VI. Referencias**

#### CAPÍTULO X

### **SOCIAL WORKERS TELEWORKING IN HEALTHCARE: CONSTRAINTS AND POTENTIALITIES**

SÓNIA GUADALUPE Y INÊS ESPÍRITO SANTO

- I. Introduction**
- II. Methods**
  - 1. Participants*
  - 2. Type of study, sampling and procedure*
- III. Results**
- IV. Discussion**



**V. Conclusions**

**VI. References**

**CAPÍTULO XI**

**SUDDENLY DIGITAL. OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF E-SOCIAL WORK DURING THE COVID-19 CRISIS IN ITALY**

MARA SANFELICI

**I. Introduction**

**II. Method**

**III. Remote working and digital practices: scepticism, disorientation and discoveries**

**IV. “At a screen from you”: e-social work with individuals, groups and communities**

**V. Learning while doing: digital solutions within the organizations**

**VI. Discussion and conclusion**

**VII. References**

**CAPÍTULO XII**

**LAS TIC APLICADAS EN OCIO Y TIEMPO LIBRE EN SALUD MENTAL EN TIEMPOS DE COVID-19**

ANA C. ROMEA Y M.<sup>ª</sup> PILAR GARCÍA FERNÁNDEZ

**I. Introducción y justificación**

**II. Objetivos y metodología**

**III. Contextualización de la práctica**

**IV. Elaboración del discurso descriptivo de la práctica**

**V. Interpretación crítica de la práctica reconstruida**

**VI. Conclusiones y prospectiva**

**VII. Referencias**

**CAPÍTULO XIII**

**IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN UNIVERSITARIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

JAVIER CORTÉS MORENO, EVA MARÍA SOTOMAYOR MORALES, DAVID GONZÁLEZ CASAS Y CARLOTA GARCÍA ROMÁN

- I. Introducción**
- II. Marco del programa inclusivo**
- III. El Programa univerDI**
  - 1. Objetivos*
- IV. El trabajo social con grupos como herramienta para promocionar el bienestar y la inclusión social**
- V. Identificación de los aspectos de intervención grupal**
- VI. Intervenciones de trabajo social con grupos en el Programa univerDI**
- VII. Intervención grupal en tiempos de COVID-19: adaptación digital del Trabajo Social con grupos**
- VIII. Conclusiones**
- IX. Referencias**

CAPÍTULO XIV

**E-SOCIAL WORK EDUCATION: REFLEXIONES DEL ALUMNADO SOBRE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DIGITAL EN UN CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA**

ANTONIA PICORNELL-LUCAS Y CRISTINA HERRERO VILLORIA

- I. Introducción**
- II. Educación en Trabajo Social y espacio social digital**
- III. Método**
- IV. Resultados**
  - 1. Experiencia del alumnado con respecto al impacto de la digitalización del proceso de enseñanza-aprendizaje en su formación y bienestar*
  - 2. Autoeficacia percibida por el alumnado para su desempeño en un entorno digital*
- V. Conclusiones**
- VI. Referencias**

## CAPÍTULO XV

### **LOS GRUPOS DE FACEBOOK DE TRABAJO SOCIAL EN TIEMPOS DE COVID-19: UNA ETNOGRAFÍA VIRTUAL**

M.<sup>a</sup> ÁNGELES MINGUELA RECOVER

#### **I. Introducción**

#### **II. Metodología**

#### **III. Resultados**

1. *Análisis de contenido*
2. *Análisis de posicionamiento: “ser trabajador/a social en tiempos de COVID-19”*

#### **IV. Conclusiones**

#### **V. Referencias**

## CAPÍTULO XVI

### **THE TRANSFORMATIONS OF SOCIAL INTERVENTIONS. CHALLENGES BETWEEN FACE-TO-FACE AND DIGITAL: EXPERIENCES IN ACCOMPANIMENT AND SUPPORT TO PROFESSIONALS IN THE FIELD OF SOCIAL WORK VIA DIGITAL MEDIA IN TIMES OF COVID-19**

CARMINA PUIG-CRUCELLS

#### **I. Introduction**

#### **II. Service structure**

#### **III. Applied research methodology**

#### **IV. Results**

#### **V. Conclusions**

#### **VI. References**

## CAPÍTULO XVII

### **PRÁTICAS E RECONFIGURAÇÃO DA INTERVENÇÃO COM CRIANÇAS EM TEMPOS DE PANDEMIA**

MANUEL MENEZES

#### **I. Impactos da pandemia nos contextos de vida das crianças e suas famílias**

#### **II. Influências do isolamento confinado na sinalização e acompanhamento de crianças em perigo**

**III. Reconfiguração digital do serviço social na proteção à criança**

**IV. Referências**

CAPÍTULO XVIII

**DIGITAL SOCIETY AND THE FIGHT AGAINST POVERTY. NEW SKILLS IN SOCIAL WORK**

LUÍS CAPUCHA

**I. Introduction**

**II. COVID-19 pandemic: revealing and amplifying processes of change**

1. *Social as a determinant “thing”*
2. *State against market*
3. *Pandemic and social inequalities*
4. *Digital Society is today*

**III. Social work in projects to fight against poverty**

**IV. Conclusion**

**V. References**

## **Capítulo Introductorio**

# **Trabajo Social Digital frente a la COVID-19**

**ANTONIO LÓPEZ PELÁEZ**

*Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)*

**CHAIME MARCUELLO SERVÓS**

*Universidad de Zaragoza (España)*

**JOAQUÍN CASTILLO DE MESA**

*Universidad de Málaga (España)*

SUMARIO: [I. REFERENCIAS.](#)

En este tiempo de pandemia, confinamientos e incertidumbre es un honor poder prologar este libro, “Hacia la disrupción digital del Trabajo Social” que, junto con los otros dos libros producidos a partir del *I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital*, (“Desafíos del Trabajo Social Digital en Latinoamérica” y “Trabajo Social Digital frente a la COVID-19”), han sido publicados por la editorial Thomson Reuters Aranzadi, en la colección *Social Work Series*. Como pueden comprobar los lectores, es un resultado directo de nuestra respuesta a la pandemia de la COVID-19. En pleno confinamiento, en marzo de 2020, organizamos un conjunto de seminarios web sobre Trabajo Social Digital, y creamos un canal de YouTube, con el nombre

de Trabajo Social Digital (YouTube, 2020). En septiembre de 2020, continuando con el proyecto sobre Trabajo Social Digital, organizamos el “I Congreso Internacional sobre Trabajo Social Digital”. Las mejores ponencias de dicho congreso se publican en estos tres libros, en un esfuerzo editorial que queremos agradecer a Thomson Reuters Aranzadi.

Uno de los impactos de la pandemia COVID-19 fue y es la aceleración de los procesos de digitalización de las administraciones públicas, del sistema educativo y de las actividades laborales. Desde nuestro punto de vista, tenemos que liderar este proceso de innovación tecnológica, situando al Trabajo Social en la vanguardia. Por eso, desde tres universidades españolas, UNED, Universidad de Zaragoza y Universidad de Málaga, organizamos el “I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital” durante los días 28, 29 y 30 de septiembre de 2020. En este sentido, este congreso supuso la continuación de los seminarios “Respuestas al POST-COVID-19. Diagnósticos, retos e iniciativas desde el Trabajo Social”, celebrados en abril y mayo de 2020, disponibles en el canal de YouTube Trabajo Social Digital (YouTube, 2020).

Lo que denominamos Trabajo Social Digital, o e-Social Work (López Peláez y Marcuello-Servós, 2018; Castillo de Mesa, 2017) ha pasado, de ser una especialización, a convertirse en una parte fundamental de nuestra disciplina y profesión. La digitalización que ya estaba presente en la sociedad se ha generalizado y multiplicado, obligando al Trabajo Social a redefinirse. Tenemos que liderar este proceso de transformación digital, situando al Trabajo Social en la punta de lanza de la innovación. En este sentido, es importante poner de relieve algunos retos que afrontamos como sociedad

en estos tiempos de COVID-19 y que afectan de lleno al Trabajo Social como disciplina científica y como profesión:

En primer lugar, la demanda de información contrastada y rigurosa, en un entorno caracterizado por los bulos, las noticias sesgadas o directamente falsas. Estamos inmersos en un marco comunicacional orientado a la exacerbación de las emociones, la descalificación de la crítica experta y un permanente estado de guerra y deslegitimación (Hochschild, 2019) contra los que no sienten o piensan o se movilizan como nosotros. Un contexto en el que se descalifica al experto y se relativiza el conocimiento científico, con el consiguiente deterioro de nuestra profesión, de nuestra disciplina (López Peláez et al., 2020). Y, sobre todo, se deteriora la capacidad de encontrar en los datos y la realidad un espacio común para deliberar, más allá de los intereses particulares (Davies, 2019). En este entorno, es una prioridad colectiva trabajar con el máximo rigor, la máxima calidad y aportar los resultados de la ciencia del Trabajo Social, también en el ámbito de la comunicación (Castillo de Mesa, 2020; López Peláez y Castillo de Mesa, 2020; López-Peláez y Gómez-Ciriano, 2020).

En segundo lugar, es importante revitalizar la figura de los profesionales expertos, desde los sanitarios hasta los trabajadores sociales, contribuyendo, desde la universidad, desde las asociaciones y organizaciones profesionales, a esa reivindicación del conocimiento riguroso y del papel clave que desempeñan las y los profesionales en el sistema de bienestar. Lo vimos durante el confinamiento provocado por la pandemia, en los aplausos a las ocho de la tarde en nuestras casas: es el conocimiento experto el que salva vidas.

En tercer lugar, ampliar el consenso sobre el papel clave de los servicios sociales y del Trabajo Social, de tal forma que reciban el máximo apoyo y reconocimiento posible por parte de la población, un apoyo como el que hoy en día recibe el personal sanitario. El Trabajo Social tiene que estar presente, difundiendo y haciendo valer lo que se hace todos los días, contribuyendo al bienestar de nuestra sociedad.

En cuarto lugar, rediseñar nuestros servicios sociales, contando con todos y todas. Se trata de incorporar la perspectiva del diseño de servicios, del co-diseño y la co-creación, para poder ser más efectivos, y abordar los problemas reales de nuestros conciudadanos. Las experiencias más exitosas en los servicios sociales, a nivel internacional comparado, señalan la necesidad de incorporar el co-diseño para crear una dinámica más reflexiva, más participativa e inclusiva, desde el primer momento de nuestra intervención profesional (Castillo de Mesa, 2019). Esto nos permitirá tomar en consideración a colectivos que hasta ahora han permanecido relegados en nuestro modelo de bienestar, como los jóvenes (Gómez-Ciriano, López Peláez y García Castilla, 2020), potenciando nuestra capacidad para evaluar, diseñar e intervenir en el ámbito profesional.

En quinto lugar, potenciar el Trabajo Social digital, en las universidades y en las instituciones. Como colectivo profesional, hemos de situarnos en la vanguardia de la innovación tecnológica. Tenemos que incluir la inteligencia artificial en nuestra actividad, tenemos que contribuir al diseño de aplicaciones y 'apps' que nos permitan mejores diagnósticos, mejores tratamientos, mejores evaluaciones y mejores estrategias de supervisión. Y tenemos que conseguir entre todos y todas que Internet sea un espacio democrático, en el



que podamos afrontar de forma especializada los procesos de exclusión que se generan en su interior.

Estos cinco retos se han vuelto más relevantes, si cabe, con la pandemia de la COVID-19, que nos ha golpeado y que nos obliga a evaluar nuestras fortalezas, debilidades, y a afrontar la realidad con un mejor diseño de nuestro sistema de bienestar para responder a esta pandemia y las que vengan en el futuro.

Es en este punto donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación se convierten en canales indispensables de comunicación, socialización y desarrollo de “nuevas formas de hacer” nuestra profesión basada en la conectividad. El teletrabajo se recomendó como mecanismo temporal y/o rotativo en función de las características, naturaleza de la actividad y evolución de la emergencia sanitaria para minimizar el contacto y riesgo de contagio. Bajo estas circunstancias, la capacidad de improvisación y transformación adaptativa de los trabajadores sociales jugaron un papel clave para la práctica relacional remota (Ferguson et al., 2021).

Este libro recoge 19 capítulos que abordan el paradigma del Trabajo Social en tiempos de pandemia, y la digitalización de la profesión para afrontar los desafíos presentes y futuros de la tan mencionada “nueva normalidad”. *El Trabajo Social Digital frente a la COVID-19* recompila el desempeño de la disciplina desde la ciencia social y la práctica profesional - basada en la evidencia y experiencia- en un contexto de crisis, para responder a las necesidades y problemas sociales.

En el primer capítulo *“La investigación del Trabajo Social desde la COVID-19”*, Paula Méndez Domínguez y

Joaquín Castillo de Mesa presentan el estado de investigación internacional en Trabajo Social. Los autores abordan el cambio de paradigma en las formas en que los trabajadores sociales usan las TIC debido a la pandemia. El estudio se centra en la exploración de producción científica en el uso de las TIC en el contexto de COVID-19, y recoge las implicaciones de estos cambios tanto para los usuarios como para las y los trabajadores sociales.

Resaltan la importancia de la investigación en nuestra disciplina para la transacción profesión-investigación.

El segundo capítulo elaborado por María Tíscar Teruel, Juana Pérez Villar y Trinidad Ortega Expósito, titulado *“El Trabajo Social en tiempos de crisis”*, recoge la revisión bibliográfica sistemática sobre las respuestas desde el Trabajo Social en España durante los primeros momentos de la pandemia. Las autoras a través de un estudio exploratorio analizan las actuaciones de los/las profesionales del Trabajo Social en España, identifican y comparan los protocolos de actuación en el ámbito sanitario y Servicios Sociales y determinan cual ha sido la organización Colegial de Trabajo Social frente a la situación de alarma generada por la crisis de la COVID-19.

Los autores del siguiente capítulo, María Rosa Herrera Gutiérrez y Enrique Pastor Seller, centran su trabajo en los *“Desafíos del Trabajo Social con Comunidades en contextos de transformación digital”* donde abogan por construir territorios socialmente inclusivos a través de la acción colectiva. Resaltan la necesidad de promover y fomentar la participación ciudadana, gobernanza y cohesión social desde el trabajo colaborativo de diferentes actores sociales, reflexionado sobre la

*manera en la que el distanciamiento social obligatorio y la nueva dinámica de hiperconexión a las TIC ha afectado el desarrollo de acción colectiva.*

La autora María Dolores Rodríguez Álvarez, reflexiona en su capítulo *“Servicios Sociales de Atención Primaria o Comunitarios: el Bienestar Social en tiempos de pandemia”* sobre nuevas formas de intervención. Manifiesta, en primer lugar, la importancia de la intervención social en el ámbito local desde un nivel preventivo para identificar nuevas necesidades; en segundo lugar, la necesidad de convertir el espacio virtual en una herramienta para la inclusión social de individuos, grupos y comunidades; en tercer y cuarto lugar, apunta a reforzar el sentido de pertenencia a la comunidad a nivel individual y grupal y la importancia de las redes sociales formales e informales. Por último, subraya la necesidad de una nueva manera de gestionar la Administración Pública, implicando a organizaciones del Tercer Sector para crear nuevos modelos de ciudadanía más activos e incluyentes.

El quinto capítulo *“Reinvención de lo comunitario”* elaborado por M.<sup>a</sup> Dolores Muñoz de Dios y Rafael Acebes Valentín, se retrotraen a los tiempos líquidos de Zygmunt Bauman para destacar la transición de la sociedad en general, y del Trabajo Social en particular, en un momento de pandemia mundial. Desde esta perspectiva señalan como elementos necesarios para generar transformación social (y digital) la participación y la innovación de la disciplina.

Innovar supone un reto, un desafío y también una oportunidad para afrontar situaciones sobrevenidas. En esta línea avanzan los siguientes capítulos del libro

donde los autores comparten su experiencia y nueva praxis del Trabajo Social.

La *“Aceleración del Trabajo Social Digital por la COVID-19: Estudio de caso”* de M.<sup>a</sup> Jose Gómez Poyato, Antonio Eito Mateo y Antonio Matías Solanilla plantea una aproximación a la realidad del trabajo dentro del Tercer Sector. Para analizar la implementación tecnológica desarrollada por la organización Cruz Roja en Zaragoza que se ha activado para la pandemia, realizan una triangulación metodológica cuantitativa que combina diferentes técnicas como la revisión documental y cuestionario online. Los autores resaltan la importancia de desarrollar la actividad de intervención de manera online y descartar la idea de la pérdida total con el usuario.

El séptimo capítulo *“Adaptación de los servicios sociales durante la irrupción del COVID-19: la digitalización como recurso emergente”* de Ana Lucía Hernández Cordero, Patricia Almaguer-Kalixto y Juan David Gómez Quintero aborda las estrategias tecnológicas que desde el ámbito del trabajo social se han incorporado a sus prácticas de intervención particularmente en el escenario de la COVID-19. Se comparten los hallazgos de un seguimiento sistematizado de los procesos que las trabajadoras de los servicios sociales realizaron durante el primer año de la pandemia en Aragón. Se discuten en particular las adopciones de estrategias relacionadas con el uso de las tecnologías de información y comunicación, la emergencia de nuevas formas de relacionarse con los y las usuarias, los sistemas de comunicación para trabajo en equipo así como las paradojas y nuevos retos ante las estrategias adoptadas.

En la *“La intervención social telemática: resultados de su puesta en práctica”* la autora María Cristina Lopes Dos Santos presenta el reajuste y aplicación práctica del uso de las tecnologías como parte de la intervención social en los Centros de Servicios Sociales de Navarra durante los meses de confinamiento, compuestos por profesionales del ámbito familiar y de menores en situación de vulnerabilidad y/o desprotección, incorporación la inserción sociolaboral y la atención a víctimas de violencia de género.

Gonzalo Bosetti, autor del capítulo *“Límites y alcances del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Atención Primaria de la Salud. Una perspectiva desde el Trabajo Social en contextos de pandemia”*, presenta el trabajo realizado desde el Centro de Atención Familiar y de Salud de Gral. Pacheco (Municipio de Tigre, Provincia de Buenos Aires, Argentina). Recoge cómo el equipo de trabajadores ha empleado las tecnologías de la información y comunicación para implementar nuevas estrategias de intervención para hacer frente a la situación. A continuación, las auto-ras Sonia Guadalupe y Ines Espírito Santo con su capítulo *“Social workers teleworking in healthcare: constraints and potentialities”* presentan un estudio transnacional llamado *“Plan de Emergencia de Trabajo Social en Atención médica en COVID-19 PANDEMIC”*. Este estudio descriptivo utiliza el método cuanti-cualitativo para recopilar datos de los trabajadores sociales de diferentes sectores para conocer los métodos de trabajo en los que se reorganizó el Trabajo Social en el contexto de Portugal.

La autora Mara Sanfelici con su capítulo *“Suddenly digital. Opportunities and challenges of e-social work during the COVID-19 crisis in Italy”* arroja luz sobre el

proceso de adaptación de los trabajadores sociales al teletrabajo y analiza las reacciones ante la repentina introducción de la tecnología digital durante las primeras semanas de la crisis en el contexto de Italia.

En el duodécimo capítulo *“Las TIC aplicadas en ocio y tiempo libre en salud mental en tiempos de COVID-19”*, de Ana C. Romea y M.<sup>a</sup> Pilar García Fernández, se analiza la sistematización de una práctica de intervención social a través de las TIC con usuarios del centro “Club Social de la Fundación Ramón Rey Ardid”, de Zaragoza (España). Las autoras dan a conocer su estudio y ponen de manifiesto la versatilidad de las TICs por su fundamental papel para dar continuidad a su trabajo y actividad durante el confinamiento pandémico. En el trabajo se recogen elementos de mejora para la práctica profesional, actuaciones de éxito y posibles aplicaciones futuras.

En el capítulo *“Implementación del Trabajo Social con Grupos en el programa de formación universitaria de personas con discapacidad intelectual de la Universidad de Jaén”*, Javier Cortés Moreno, Eva Sotomayor Morales, David González Casas y Carlota García Román centran su trabajo en la exposición de la práctica profesional que se ha realizado bajo la metodología de Trabajo Social con Grupos en el alumnado con discapacidad intelectual en los estudios universitarios.

Además de dar a conocer el Programa UniverDI, afrontan la digitalización del curso académico con sesiones virtuales en el que expresan haber potenciado las competencias digitales de los alumnos.

*“E-Social Work Education: Reflexiones del alumnado sobre la enseñanza-aprendizaje digital en un contexto*

*de emergencia sanitaria*” de Antonia Picornell Lucas y Cristina Herrero Villoria presenta un estudio llevado a cabo en la Universidad de Salamanca para conocer las habilidades digitales y percepciones del alumnado del Grado en Trabajo Social en el uso de las infraestructuras y herramientas digitales en un contexto de virtualización del proceso de enseñanza-aprendizaje. El capítulo resalta la necesidad de un currículo formativo en Trabajo Social que incorpore progresivamente herramientas y recursos digitales en las tareas docentes y en las estrategias de aprendizaje para realizar el tránsito a la cultura digital.

En el capítulo *“Los grupos de Facebook de Trabajo Social en tiempos de COVID-19: una etnografía virtual”*, de la autora M.<sup>a</sup> Ángeles Minguela Recover, se observan y analizan, a través de la etnografía digital, las experiencias de los trabajadores sociales en los grupos de Facebook relacionados con el Trabajo Social durante el estado de alarma en España. Destaca en sus resultados el papel de las redes sociales online como ámbito de socialización y creación de lazos así como la capacidad de adaptación de las/os profesionales del Trabajo Social para afrontar, aunque de manera obligada por la COVID-19, la inmersión en la digitalización.

Carmina Puig Cruells presenta *“The transformations of social interventions. Challenges between face-to-face and digital: experience of accompaniment and support to professionals in the field of social work via digital media in times of COVID-19”*. La naturaleza de este capítulo y estudio sobre “cuidar a los que cuidan” respalda los capítulos previos. La autora desarrolla un análisis del servicio de acompañamiento y apoyo dirigido a profesionales del ámbito del Trabajo Social a

través de medios digitales durante el estado de alarma. La investigación pretende evaluar la adecuación de las características del servicio (digital) a la realidad, examinar las demandas de los profesionales atendidos y, señalar diferentes técnicas y habilidades de intervención en situaciones de emergencia.

Los últimos dos capítulos comprenden un marco conceptual sobre el desafío adicional de la práctica por la COVID-19 desde una perspectiva multidimensional. Manuel Menezes centra su capítulo *“Práticas e Reconfiguração da Intervenção com Crianças em Tempos de Pandemia”* en el contexto social inmediato, como es la familia, el hogar y lugar de trabajo desde un enfoque basado en el Trabajo Social, los derechos humanos y menores vulnerables. El autor señala el imperante cambio de vida familiar, social y profesional del modelo de convivencia. En este sentido, Luis Capucha nos invita a la reflexión sobre los procesos de cambio global que están desafiando a los trabajadores sociales en su capítulo *“Digital society and the fight against poverty. New skills in social work”*. El autor estructura su trabajo en cuatro dominios que actualmente desafían a los trabajadores sociales: la apreciación de la dimensión social de la realidad como determinante en todos los aspectos de la vida, la valoración del Estado en relación al mercado a la hora de proveer el bien común, la urgencia de combatir las desigualdades sociales y la consideración de las tecnologías como herramientas capaces de incrementar la capacidad de intervención del Trabajo Social para promover la calidad de vida y los derechos humanos. Incide en la capacidad de trascender la manera de reaccionar desde una forma paliativa a los efectos de las transformaciones en curso.



Los capítulos que componen este libro nos permiten profundizar en el modelo de digitalización emergente, desde diferentes perspectivas, contribuyendo al debate teórico sobre la digitalización del Trabajo Social y los Servicios Sociales. Como no puede ser de otra manera, en una profesión de ayuda centrada en la persona en situación, también nos permite compartir buenas prácticas y estrategias eficaces para una digitalización inclusiva.

Por ello, no podemos menos que felicitar a los autores, y a los inscritos en el I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital que, con su animada participación, permitieron debatir y mejorar las ponencias en las que se basan los capítulos ahora publicados. Felicitarles y animarles a seguir trabajando en pos de una digitalización inclusiva, necesaria para alcanzar una democracia real en las sociedades contemporáneas.

## **REFERENCIAS**

Castillo-de Mesa, J. (2019). “El Trabajo Social en la era digital”. Aranzadi. Thomson Reuters.

Castillo-de Mesa, J. (2017). El Trabajo Social ante el reto de la transformación digital. Big Data y redes sociales aplicadas a investigación y a la intervención social. Aranzadi. Thomson Reuters.

Castillo de Mesa, J. (2020). Sociedad digital: oportunidades para la investigación social. En Acebes, R. (Ed.). (2020). *Comunicación para el bien común*. Aranzadi Thomson Reuters, pp. 91-104.

López Peláez, A. & Castillo de Mesa, J. (2020). Investigación e Intervención comunitaria en la era

digital. En Acebes, R. (Ed.). (2020). *Comunicación para el bien común*. Aranzadi Thomson Reuters, pp. 131-148.

López Peláez, A. y Marcuello-Servós, Ch. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21:6,801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475.

López Peláez, A., Marcuello-Servós, Ch., Castillo de Mesa, J., & Almaguer-Calixto, P. (2020). The more you know, the less you fear, Reflexive social work practice in times of COVID-19. *International Social Work Journal*. 63 (6), pp. 746-752. <https://doi.org/10.1177/0020872820959365>.

Davies, W. (2019). *Nervous States. Democracy and the Decline of Reason*. WW. Norton and Company.

Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2021). 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*, 1-20. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.1922368>.

Gómez-Ciriano, J. A., López Peláez, A. y García Castilla, F. J. (2020). Is there anyone on the other side? About the opportunity of build educational social work focused on youth. *Social Work Education*, 39:1, 1-8, DOI: 10.1080/02615479.2019.1697667.

Youtube (2020). Canal Youtube “Trabajo Social Digital”. Recuperado de: <https://www.youtube.com/channel/UCcAObaBXhjB4CM-Q3XyPddw>.

Hochschild, A. R. (2019). *Extraños en su propia tierra. Réquiem por la derecha estadounidense*. Capitán Swing.

Lopez-Peláez, A. y Gómez Ciriano, E.J. (2020). *Intercultural communication in Social Work Practice*. Pp. 319-334. En Guido, R. y Rasinger, S. (eds.), *The Cambridge Handbook of Intercultural Communication*. Cambridge University Press.

## Capítulo I

# La investigación del Trabajo Social desde la COVID-19

**PAULA MÉNDEZ DOMÍNGUEZ**

*Universidad de Málaga*

**JOAQUÍN CASTILLO DE MESA**

*Universidad de Málaga*

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. TRABAJO SOCIAL E INNOVACIÓN DIGITAL. 1. *La transición de la intervención presencial a la práctica remota*. 1.1. Prácticas digitales durante la COVID-19. III. EL PAPEL DE LAS REDES SOCIALES ONLINE EN TIEMPOS DE PANDEMIA. 1. *COVID-19: Pandemia e Infodemia*. IV. DESIGUALDAD SOCIAL Y BRECHA DIGITAL. V. CONCLUSIONES. VI. REFERENCIAS.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia ocasionada por la COVID-19 es la primera pandemia mundial durante la era digital. El coronavirus ha supuesto una crisis sanitaria a nivel mundial, pero también una crisis social, económica y política; y, en este contexto, el Trabajo Social ha sido y es esencial para afrontarlas.

Este estudio explora, desde el Trabajo Social, la producción científica, estudios, análisis y experiencias desde que irrumpe la COVID-19. Para el análisis de metadatos se realizó una exploración de la palabra

clave “Trabajo Social”, que se combinó con las siguientes: “pandemia” “COVID-19” “Digital”. La búsqueda se restringió al periodo que comprende desde el 14 de marzo de 2020 hasta el 1 de enero de 2021 y solo se recogieron los estudios científicos internacionales publicados en Google Scholar.

Los artículos revisados comprenden los niveles micro meso y macro desde la lente de la teoría de la práctica social (Shove et al., 2012) que posiciona las prácticas sociales en el ámbito donde la sociedad y el individuo están vinculados y organizados, desde los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social.

## **. TRABAJO SOCIAL E INNOVACIÓN DIGITAL**

La innovación digital se ha convertido durante la pandemia de COVID-19 en una de las maneras de amortiguar los problemas derivados de la necesaria distancia social que requería la COVID-19. La acelerada transición al uso aplicado de los medios digitales se ha convertido en un gran desafío y oportunidad para la capacitación digital.

Los medios digitales han propuesto una alternativa para interactuar mientras había que evitar el contacto físico y la transmisión del virus. El notable incremento de herramientas digitales y formas de trabajo, las ubicaciones remotas y grupos destinatarios se han vuelto más accesibles y han creado nuevas oportunidades para el desarrollo del Trabajo Social (Mclaughlin et al., 2020). De igual forma, los riesgos asociados a la práctica y ética profesional, desigualdad social/digital, habilidades y competencias han provocado un impacto en el bienestar y aislamiento

social, el aprendizaje y el teletrabajo (Banks et al., 2020).

Los temas identificados en las respuestas del Trabajo Social a la crisis inmediata durante los primeros meses de la pandemia demuestran que el foco de la disciplina-profesión se ha puesto en la atención a los grupos vulnerables. No obstante, una pandemia mundial ¿no nos hace a todos vulnerables? En una situación como la actual, la vulnerabilidad puede ajustarse funcionalmente atendiendo a la susceptibilidad de contagio y su capacidad para superar la enfermedad (Hutchins et al. 2009). Sin embargo, los documentos revisados también apuntan a otros grupos vulnerables que no necesariamente implican el agente infeccioso, sino que las medidas de confinamiento, distanciamiento o cuarentena social derivan en otros riesgos y consecuencias como la soledad o aislamiento social (Swinford et al., 2020), violencia doméstica (Kofman y Garfin, 2020; Solórzano et al., 2020), y salud mental (Wang y Zhao, 2020).

## 1. LA TRANSICIÓN DE LA INTERVENCIÓN PRESENCIAL A LA PRÁCTICA REMOTA

Las TIC impregnaron la práctica del Trabajo Social mucho antes de la aparición de la COVID-19. El riesgo asociado a la transmisión del coronavirus trajo consigo la necesidad de un confinamiento a nivel mundial y distanciamiento físico, lo que produjo profundos cambios en la forma o metodología en la que operan la mayoría de los servicios (Galea et al. 2020). En respuesta a las restricciones a la práctica cara a cara, los gobiernos y organismos reguladores recomendaron el uso temporal de las TIC para brindar servicios a