

04.2023

# ¿Qué es la resolución de problemas en entornos digitales?

La resolución de problemas, correspondiente al área 5 del Marco europeo de competencias digitales DigComp, es el área más desconocida de todas las que conforman dicho marco, así como aquella que está menos desarrollada en las personas, tanto a nivel profesional como personal. Tiene como objetivo, por una parte, identificar necesidades y resolver situaciones problemáticas en entornos digitales y, por otro, utilizar herramientas digitales para innovar en procesos y mantenerse al día con la evolución digital.

Se distinguen diferentes competencias a desarrollar dentro de esta área, para poder dar solución a problemas del día a día o necesidades detectadas, que se explican a continuación:

- **Resolución de problemas técnicos**, supone identificar y solucionar posibles obstáculos técnicos. Un nivel básico de esta competencia consistiría en poder explicar qué es ese funcionamiento incorrecto. Un nivel intermedio, en evaluar cual es el impedimento y tener la capacidad para encontrar una solución. Un nivel avanzado además de lo anterior comprendería entender cómo funciona la aplicación o el dispositivo donde se ha encontrado el problema y ser capaz de elegir la forma más adecuada de solucionarlo.



04.2023

- Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas**, trata de evaluar cuales son las necesidades de la organización o puesto de trabajo y en función de esto seleccionar las herramientas digitales adecuadas para resolverlas, así como personalizar los entornos digitales a las necesidades personales. Un nivel básico implicaría saber tomar decisiones a la hora de elegir aplicaciones o dispositivos para actividades sencillas. Un nivel intermedio es capaz de evaluar dife-



rentes aplicaciones o dispositivos para dar respuesta a las necesidades detectadas de mayor complejidad. Un nivel avanzado puede comprender cómo funcionan distintas aplicaciones o dispositivos que pueden solventar las necesidades y elige la más adecuada.

- Uso creativo de la tecnología digital**, consiste en utilizar herramientas y tecnologías digitales para crear contenidos, procesos innovadores, así como entender y resolver problemas y situaciones complejas en entornos digitales. Un nivel básico utiliza a veces las aplicaciones de forma creativa. Un nivel intermedio gestiona soluciones innovadoras, participa en proyectos creativos con medios digitales. Un nivel avanzado conoce diferentes formas creativas e innovadoras de utilizar las tecnologías digitales y aplicarla a sus proyectos laborales como a su vida diaria.
- Identificar lagunas en las competencias digitales**, cuyo objetivo es poder detectar cuales son las áreas que mejorar, tanto de forma individual como organizacional o grupal, para avanzar en el desarrollo de entornos digitales más eficientes. Un nivel básico es capaz de identificar las dificultades en el uso de medios digitales. Un nivel intermedio tiene el conocimiento para experimentar con tecnologías digitales emergentes que le ayudan a mantenerse actualizado. Un nivel avanzado tiene la capacidad para diseñar una metodología para la mejora continua en el uso de los medios digitales.

El objetivo final es aumentar la capacidad de las personas para que aprendan a reconocer problemas en su día a día, tanto en el entorno laboral como personal y que confíen en que existen herramientas digitales que pueden dar solución a esa problemática y ayudarles a realizar sus tareas de forma más rápida, pudiendo así aprovechar mejor su tiempo.