



## Las TIC en la educación social: trabajando bajo presión

*ICT in social education: working under pressure*

-  Alejandro Martínez-Pérez; [alejandromp@ubu.es](mailto:alejandromp@ubu.es); Universidad de Burgos (España)
-  Fernando Lezcano-Barbero; [flezcano@ubu.es](mailto:flezcano@ubu.es); Universidad de Burgos (España)
-  Raquel Casado-Muñoz; [rcasado@ubu.es](mailto:rcasado@ubu.es); Universidad de Burgos (España)
-  Rebeca Zabaleta-González; [rzabaleta@ubu.es](mailto:rzabaleta@ubu.es); Universidad de Burgos (España)

### Resumen

La COVID 19 irrumpió a finales de 2019 con graves consecuencias a nivel mundial en todos los sectores. El ámbito socioeducativo, caracterizado por trabajar con colectivos en riesgo de exclusión, recibió fuertemente el impacto de la pandemia. Aspectos como la brecha digital o la escasez de recursos dificultaron la atención telemática que se dio en diferentes sectores. Los objetivos del trabajo son conocer como las medidas derivadas de la COVID 19 han impactado en las formas de trabajo en el ámbito socioeducativo en España, con especial incidencia en el uso de las TIC, y elaborar propuestas de mejora derivadas de la situación sobrevenida. Se realiza un estudio cuantitativo, de carácter descriptivo y correlacional, mediante la técnica de encuesta. La muestra es de 818 profesionales de las 17 comunidades autónomas. Los datos son analizados mediante el programa SPSS. Los resultados muestran como en la pandemia por COVID 19 ha generado nuevas formas de organización del trabajo en el ámbito socioeducativo, ha aumentado la carga de trabajo y ha supuesto el trabajo con medios propios. Se concluye con la necesidad de desarrollar la competencia digital de profesionales y usuarios y una mayor dotación de recursos para la intervención socioeducativa.

**Palabras clave:** COVID; educación social; TIC, Competencia Digital

### Abstract

COVID 19 broke out at the end of 2019 with serious consequences worldwide in all sectors. The socio-educational field, characterized by working with groups at risk of exclusion, strongly received the impact of the pandemic. Aspects such as the digital divide or the scarcity of resources hinder the telematic attention that was given in different sectors. The objectives of the work are to know how the measures derived from COVID 19 have impacted on the ways of working in the socio-educational field in Spain, with special incidence in the use of ICT, and to elaborate proposals for improvement derived from the situation that has arisen. A quantitative, descriptive and correlational study was carried out using the survey technique. The sample consisted of 818 professionals from the 17 autonomous communities. The data were analyzed using the SPSS program. The results show how the COVID 19 pandemic has generated new forms of work organization in the socio-educational field, has increased the workload and has led to work with own resources. We conclude with the need to develop the digital competence of professionals and users and a greater provision of resources for socio-educational intervention.

**Keywords:** COVID, social education, ICT, Digital Competence



## 1. INTRODUCCIÓN

La COVID 19 apareció en nuestras vidas modificando estas desde el primer momento. El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró la emergencia sanitaria como pandemia mundial, con una cifra, en esos momentos, de 80.995 casos de contagios en China y 37.367 fuera de este país (Isaifan, 2020). Las respuestas de los gobiernos a la pandemia ante este hecho se sucedieron y difirieron entre los distintos países. Se observan respuestas más laxas, como el distanciamiento social o la higiene de manos, frente a otras propuestas, en determinados países, que incluyen situaciones más severas como el confinamiento de la población (Dryhurst et al., 2020).

En el ámbito español se optó por la segunda opción y, a lo largo de los primeros días de desarrollo de la pandemia, el Gobierno elaboró una serie de normativa que afectó ampliamente a la población a distintos niveles. Así, según recogen Martínez-Pérez y Lezcano-Barbero (2021) el 14 de marzo de 2020, a través del Real Decreto 463/2020 se declara el estado de alarma y se limita la libertad de circulación de las personas, incluyendo la suspensión de la actividad educativa presencial. Posteriormente, el 17 de marzo y el 28 de marzo de ese mismo año, se publican, respectivamente, los Reales Decretos-ley 8/2020 y 9/2020 que recogen acciones para hacer frente a la COVID 19 a nivel sanitario, económico y social, incluyendo medidas laborales como los expedientes temporales de regulación de empleo (ERTES) o la reducción de la jornada laboral de las personas trabajadoras. Finalmente, se publica el Real Decreto-ley 10/2020, del 29 de marzo, donde se establece un permiso laboral retribuido y obligatorio para todos los trabajadores de los sectores no esenciales a los que no sea posible realizar su actividad mediante el teletrabajo (Martínez-Pérez y Lezcano Barbero, 2020). También a nivel laboral se recogen una serie de recomendaciones del Ministerio de Sanidad (2020).

Las medidas llevadas a cabo para hacer frente a la pandemia han tenido repercusiones en la educación, una de las más importantes es el cierre de centros educativos en la mayoría de los países – en España sucedió así, tal y como se ha apuntado anteriormente-, desde los niveles educativos más básicos hasta los universitarios. La educación presencial pasó a desarrollarse a distancia, mediante plataformas en línea, planteando importantes retos para educadores y educadoras, alumnado y familias (Pokhrel & Chhetri, 2020). Este giro hacia una enseñanza en línea surge como respuesta rápida a una crisis sanitaria que, con excepciones, se realizó sin un análisis exhaustivo de las posibilidades, ventajas y limitaciones de este modelo (Gewerc et al., 2020). Las Naciones Unidas (United Nations, 2020: 5) lo considera como la “mayor interrupción de la educación en la historia”, afectando a un 94% de los estudiantes de todos los niveles educativos, en más de 200 países y con un impacto prácticamente universal.

El paso a la educación en línea ha acentuado desigualdades ya patentes, como la brecha digital, que no solo afecta al ámbito educativo, sino al acceso a otra serie de servicios debido a la falta de suministro o la escasa calidad de ancho de banda (Lai & Widmar, 2020; Robinson et al., 2020). La competencia digital es otro de los aspectos que ha influido en el desarrollo de la educación ante el cierre de las escuelas y se ha estudiado entre el profesorado (Portillo et al., 2020; Romero-Tena et al., 2021) y el alumnado (Hosseini-Mohand et al., 2021; Manca & Delfino, 2021).

Esta realidad reconocida en la investigación, las políticas educativas y los medios de comunicación contrasta con otras realidades como son los contextos sociales, socio-sanitarios

y socio-educativos; es la brecha de la exclusión social en la que deseamos profundizar en el presente artículo. Los efectos de la pandemia han ido más allá del ámbito educativo, como hemos indicado, con importantes consecuencias socioeconómicas como la pérdida de ingresos o las dificultades para el acceso a la alimentación o las medicinas (Josephson et al., 2021). Aunque los efectos de la crisis han podido recaer sobre toda la población, los grupos más vulnerables se han visto más repercutidos debido a las desigualdades estructurales que influyen en las condiciones previas, los comportamientos colectivos o la posibilidad de acceder a recursos de atención (Sanfelici, 2021).

El contexto de la pedagogía social, fuera del marco de la educación reglada, surge como necesidad de responder a situaciones como las indicadas en el párrafo anterior, tales como la vulnerabilidad, el riesgo social o la pobreza (Janer & Úcar, 2017), aplicando un enfoque socioeducativo para abordar las situaciones problemáticas (White, 2018). Se trata de un sector cuya respuesta es tradicionalmente presencial y con una incipiente utilización de las TIC como herramienta de trabajo (Martínez-Pérez et al, 2023). Tal y como apuntan Afrouz y Lucas (2023) el paso de una atención presencial a una atención telemática no es simplemente la sustitución de la prestación de unos servicios cara a cara por unos servicios en línea. Sin embargo, la pandemia obligó a adaptarse rápidamente al uso de las TIC para la práctica profesional, planteándose diferentes retos como la protección de la privacidad y la igualdad de acceso de los usuarios a los servicios digitales (Mishna et al., 2022). Los profesionales debieron aprender nuevas habilidades para desarrollar su trabajo, a veces utilizando sus propios medios o haciéndolo con equipos anticuados en su lugar de trabajo (Bela et al., 2022).

Partiendo de esta realidad compleja, nos proponemos como objetivo de este trabajo, conocer cómo impactó la pandemia por la COVID 19 en la organización y las formas de trabajo en el ámbito socioeducativo en España; identificar cuáles fueron las repercusiones de las TIC y el teletrabajo en el sector socioeducativo y, por último, realizar propuestas de mejora aprendiendo de la situación sobrevenida.

## 2. MÉTODO

Este estudio se ha realizado en abril de 2020 en España, durante la primera ola de la pandemia en un momento en que la población española se encontraba confinada en sus casas, debido al estado de alarma decretado por el Gobierno. Solo quedaron activos aquellos profesionales definidos como “esenciales” por el Gobierno (Real Decreto-ley 10/2020).

El diseño es de carácter cuantitativo y se ha llevado a cabo a través de la técnica de encuesta. Se trata de una investigación transversal, descriptiva y correlacional (Mateo-Andrés, 2009).

### 2.1. Instrumento

Para la realización del estudio se ha utilizado el cuestionario COVID\_EDUSOCIAL (Anexo I), creado *ad hoc* ante la falta de herramientas específicas para medir los objetivos planteados. El instrumento se compone de un total de 52 ítems, de los cuales 49 son preguntas cerradas y 3 de ellas preguntas abiertas, la respuesta a estas últimas es de carácter opcional para las personas participantes. Está estructurado en dos partes:

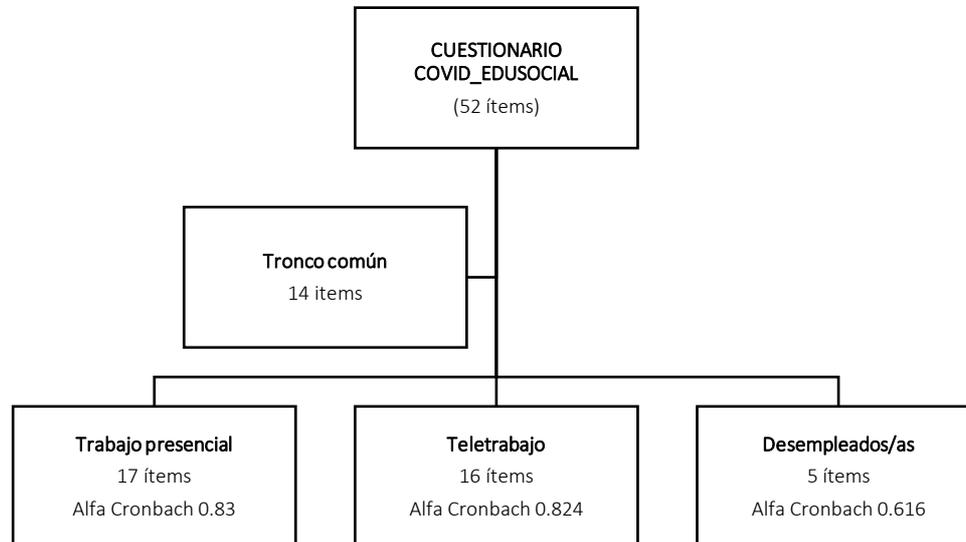
La primera, es un tronco común para todas las personas participantes compuesto por 14 ítems. Las 11 primeras preguntas recogen aspectos sociolaborales (sexo, edad, experiencia acumulada, etc.) y aspectos relacionados con la afectación a nivel laboral y contractual de la pandemia y el estado de alarma declarado por el Gobierno de España. Para la elaboración de este apartado tomamos como base el cuestionario EdSocEval\_V2 (Martínez-Pérez & Lezcano-Barbero, 2020).

La segunda parte se compone, a su vez, de tres apartados diferenciados en función del perfil de las personas participantes: trabajo presencial (17 ítems), teletrabajo (16 ítems), situación de desempleo (5 ítems). Para la elaboración de estos apartados tomamos como referencia la normativa publicada por el Gobierno para hacer frente a la pandemia por COVID 19 en España, así como las recomendaciones publicadas por el Ministerio de Sanidad (2020) para la prevención de contagios.

Para conocer la fiabilidad de la herramienta se realizó un análisis de la consistencia interna mediante el cálculo del Alfa de Cronbach de cada una de las partes que lo componen, con unos resultados considerados como buenos para el trabajo presencial (.83) y el teletrabajo (.824) y aceptables en el caso de las personas desempleadas (.616) según indican diferentes autores (George & Mallery, 2003; Taber, 2017). En la Figura 1 se muestra de manera detallada la estructura del cuestionario y su Alfa de Cronbach.

**Figura 1**

*Estructura del cuestionario COVID\_EDUSOCIAL.*



Fuente: (Martínez-Pérez & Lezcano-Barbero, 2020)

Posteriormente, se realizó un análisis factorial exploratorio de componentes principales del cuestionario, utilizando para ello rotación ortogonal Varimax. Para determinar si el análisis factorial era viable se sometió al instrumento, previamente, a las pruebas de Medida de Kaiser-Meyer-Okin (KMO) y la prueba de esfericidad de Barlett. Siguiendo a Willians et al.(2010) se requieren valores de mínimo 0.5 en la prueba de KMO y significatividad en la prueba de Barlett ( $p < .05$ ) para que el análisis factorial pueda llevarse a cabo.

**Tabla 1***Resultados del análisis factorial exploratorio del cuestionario*

	Trabajo presencial	Teletrabajo	Desempleados/as
Prueba KMO	0,861	0,768	0,667
Esf. Barlett (sig.)	0,000	0,000	0,000
Varianza total explicada	64,287 %	68,402 %	64,002 %
Nº de Factores	4	6	2

## 2.2. Muestreo y muestra

Para llevar a cabo la investigación se utilizan las técnicas de muestreo de conveniencia y de la bola de nieve. Siguiendo a Creswell (2012) se trata de técnicas de muestreo no probabilísticas; en la primera las personas responsables de la investigación envían el cuestionario a personas accesibles y en la segunda, se pide a las personas participantes que identifiquen nuevos miembros para la muestra. Para ello se distribuyó el cuestionario a través de la red, publicado mediante la herramienta de Microsoft Forms. Se completa de manera autoadministrada por las personas participantes. Se difundió a través de internet en páginas web y redes sociales relacionados con la educación social. Asimismo, se contactó con los colegios profesionales de educación social en España solicitando su envío a los y las profesionales colegiados.

El cuestionario estuvo disponible para su realización durante 10 días, entre el 16 y el 26 de abril de 2020. Todas las personas participantes eran informadas, al comienzo del cuestionario, de la procedencia y objetivos del estudio, de los fines de investigación con los que se utilizaría, de la participación voluntaria, del carácter anónimo de la participación y de los medios de contacto con los investigadores. Previo al comienzo de su realización debían aceptar las condiciones de participación mediante el consentimiento informado, condición sin la cual no se podía comenzar a realizar el cuestionario.

La muestra total es de 818 participantes, profesionales de la educación social de las 17 comunidades autónomas de España. En su mayoría está compuesta por mujeres (n=624; 76,3%) frente a hombres (n=192; 23,5%). El 0,2% restante (n=2) respondió “otros” en el ítem referido a sexo. La edad media de las personas participantes se sitúa en 38,1 años, con un mínimo de 20 y un máximo de 64 años. La mediana es de 37, la moda se sitúa 31. Respecto a la experiencia laboral, la media es de 11,92 años en el ámbito socioeducativo, con un mínimo de 1 y un máximo de 47. La mediana se sitúa en 10 años y la moda en 1 año. Respecto a su empleador, la mayoría de los participantes trabajan en entidades del tercer sector, es decir entidades privadas sin ánimo de lucro (fundaciones, asociaciones, ONGs...) sumando un 53,9% (n=441). Le siguen aquellas personas que trabajan directamente para la administración pública (n=248; 30,3%). En tercer lugar, se sitúa quienes trabajan para empresas privadas con ánimo de lucro (n=99; 12,1%), en cuarto lugar, las personas en desempleo (n=28; 3,4%). Por último, una pequeña tasa del 0,2% (n=2) señala la opción “otros” que engloba becas, prácticas u otras situaciones análogas. La mayoría de la muestra trabaja mediante contrato indefinido (n=433;

2,9%), seguido por quienes lo hacen con contrato eventual (n=230; 28,1%). El personal funcionario representa el 8,8% de la muestra (n=72) y los trabajadores fijos discontinuos el 5,1% (n=42). El resto de la muestra señala otras situaciones (n=41; 5%).

### 2.3. Análisis de los datos

Para el análisis de los datos se utiliza el software de análisis cuantitativo SPSS de IBM, con licencia de la Universidad de Burgos. Se muestran en primer lugar los estadísticos descriptivos de diferentes ítems en relación con el objetivo propuesto y, posteriormente, se realizan inferencias. Para las pruebas de inferencia, al no poder garantizar una distribución normal, se utiliza la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado de Pearson, estableciendo el nivel de significación en ,05. Se asegura para la aplicación de la prueba un valor esperado de cinco o superior en el 80% de las celdas y que ninguna de ellas tenga un valor esperado menor a uno (Mchugh, 2013).

## 3. RESULTADOS

### 3.1. Declaración de actividad esencial y repercusiones laborales y contractuales

Uno de los ítems que debían responder todas las personas participantes preguntaba si su actividad laboral había sido declarada como esencial. Una tasa del 78,6% (n= 643) declara que sí, frente a un 21,4% (n=175) que indica que no ha sido así.

Por otra parte, la mayoría de las personas participantes (86,4%) declara que no ha sufrido modificaciones en su contrato debido a la crisis por la COVID 19. Sin embargo, un 4,6% de la muestra indica que ha sufrido un despido o finalización del contrato; un 3% ha sido afectado por un expediente temporal de regulación del empleo (ERTE) y un 0,1% por un expediente de regulación de empleo (ERE). Sólo un 1% ha sido afectado por el permiso retribuido recuperable declarado en el RDL 10/2020 y un 2,7% ha recibido una nueva contratación a raíz de la crisis derivada de la pandemia. El 2,1% restante indica otras situaciones, como bajas laborales por ser población de riesgo.

La afectación a la situación laboral ha sido más amplia. Únicamente un 18,7% indica no haber visto modificadas sus condiciones de trabajo tras la pandemia. La mayor tasa (49,3%) la encontramos en las personas que indican que han sufrido variaciones en la distribución horaria o de los turnos de trabajo, vacaciones, etc. Una tasa del 28,9% señala que ha pasado a realizar su actividad laboral de manera telemática. El 3,2% restante indica otras situaciones.

### 3.2. Información y seguridad

Se formularon tres cuestiones acerca de la información recibida en referencia a la pandemia y sobre la seguridad para llevar a cabo la actividad laboral, tanto entre trabajadores y trabajadoras presenciales como entre teletrabajadores/as. Los ítems recogían las cuestiones cuyos resultados pueden observarse en la Figura 2.

- La información que he recibido por parte de la empresa/administración respecto a las recomendaciones sanitarias es adecuada: Info. medidas sanitarias.

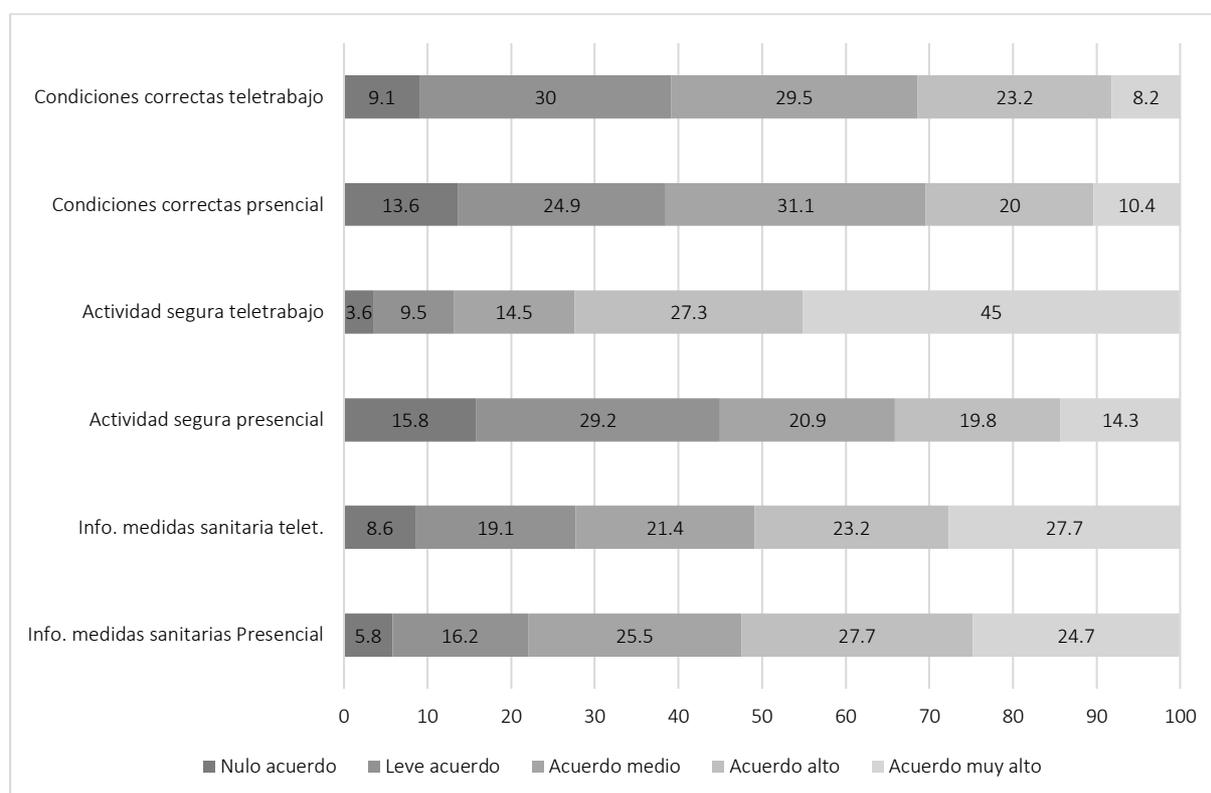
- Los recursos disponibles me permiten realizar mi actividad laboral de manera segura: Actividad segura.

- Considero que las condiciones para realizar mi trabajo en la situación actual son correctas: Condiciones correctas.

Para el primer ítem, sobre información acerca de las medidas sanitarias, la media para las personas que estaban trabajando de manera presencial es de 3,49 y de 3,42 para quienes lo hacían de manera telemática. En ambos la mediana es 4, el mínimo 1 y el máximo 5. La moda es de 4 en presencial y de 5 en teletrabajo; la desviación estándar de 1,19 en el primer caso y de 1,3 en el segundo.

**Figura 2**

*Tasas recogidas en información sobre medidas sanitarias, actividad segura y condiciones correctas.*



Para el ítem acerca de la actividad segura, la media es de 2,88 en presencial, con una desviación estándar de 1,297, y de 4,0 en teletrabajo, con desviación típica de 1,14. El mínimo y máximo, en ambos casos, es de 1 y 5 respectivamente. La mediana es de 3 en presencial y 4 en teletrabajo, con una moda de 2 en el primer caso y 5 en el segundo.

El tercer ítem, acerca de las condiciones correctas presenta una media de 2,88 en presencial, con una desviación estándar de 1,18, y de 2,91 en teletrabajo, con desviación típica de 1,1. El mínimo y máximo, en ambos casos, es de 1 y 5 respectivamente. La mediana es 3 en las dos opciones, la moda es 3 en presencial y 2 en teletrabajo.

La primera cuestión, sobre información acerca de las medidas sanitarias, no presenta relación significativa (Chi-cuadrado=5,412; sign.=,248), similar a lo que ocurre sobre la tercera cuestión

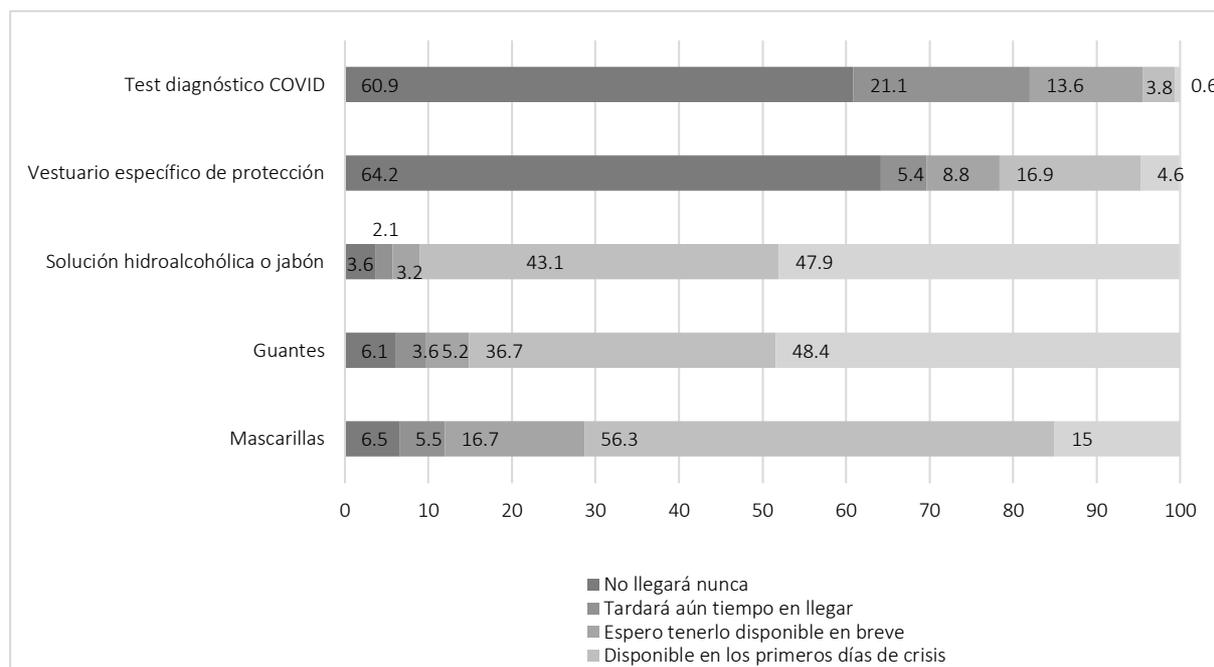
acerca de las condiciones correctas ( $\chi^2=5,737$ ;  $\text{sign.}=,220$ ). En el caso del segundo ítem, sobre la actividad segura, sí se presenta relación significativa entre trabajadores y trabajadoras presenciales y quienes teletrabajan:  $\chi^2=114,609$ ;  $\text{sign.}=,000$ .

### 3.3. Medios para realizar el trabajo

Se preguntó a las personas participantes acerca de los recursos para realizar su actividad profesional. En el caso de trabajadores y trabajadoras presenciales se centró la cuestión en torno a los equipos de protección individual recibidos (EPIs) y en el caso de los trabajadores y trabajadoras a distancia sobre la puesta a disposición de medios para llevar a cabo su tarea mediante este método. En el caso de los EPIs, el 66,7% de las personas que realizan su trabajo de manera presencial indica haber recibido estos sistemas de protección por parte de su empleador/a, frente a un 33,3% que señala no haberlos recibidos. En la Figura 3, recogemos en detalle los resultados sobre los diferentes EPIs analizados.

**Figura 3**

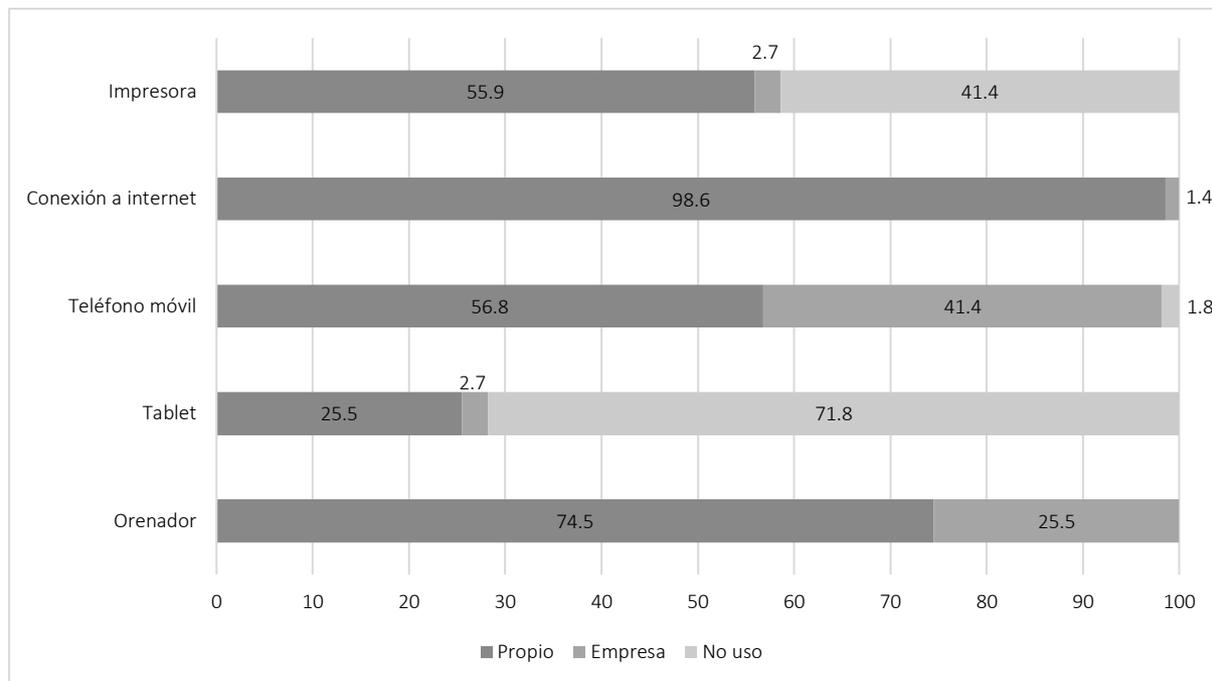
*Relación de EPIs recibidos entre trabajadores presenciales.*



En el caso de los trabajadores y trabajadoras telemáticas, se cuestionó acerca de si su empresa les había facilitado los medios para realizar esta tarea o la estaban llevando a cabo con medios propios. Como puede observarse en la Figura 4, la mayoría de las personas participantes realizan su trabajo con medios propios, especialmente en el caso de la conexión a internet o del ordenador. Además, medios como la impresora, principalmente, y la tablet son menos utilizados que el resto.

**Figura 4**

Medios para realizar el teletrabajo.



### 3.4. Competencia digital

Para realizar teletrabajo, además de los medios consideramos interesante analizar la percepción de la competencia digital, tanto de los y las profesionales como de los usuarios y usuarias del servicio. La media entre profesionales se sitúa en 3,59; con una desviación típica de 1,15; la media y la moda son 4, con un mínimo de 1 y un máximo de 5. En lo referido a las personas usuarias, la media es de 2,4; la desviación típica de 1,07; la media y la moda son 2, el mínimo 1 y el máximo 5. En la Tabla 2 recogemos las tasas de respuesta en cada una de las opciones.

**Tabla 2**

Competencias Digitales de Educadores/as Sociales y Usuarios/as

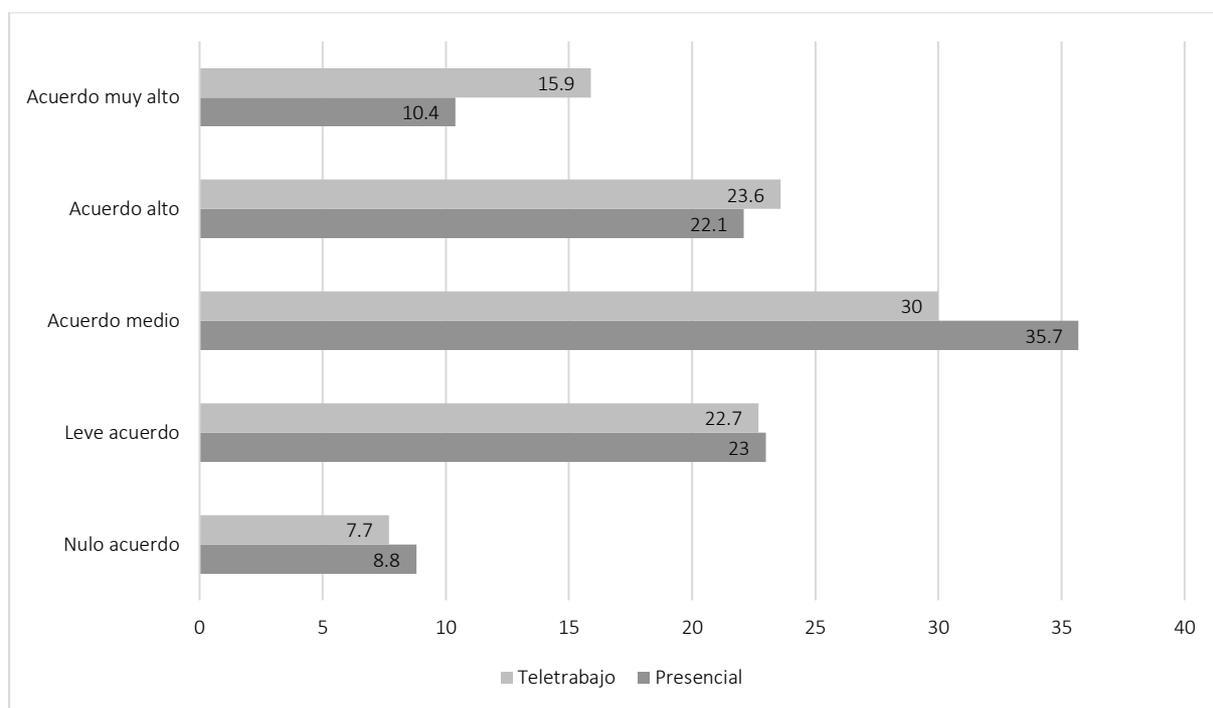
	CD profesionales	CD Usuarios
Muy baja	2,7 %	21,4 %
Baja	18,6 %	37,3 %
Media	22,3 %	24,5 %
Alta	30 %	13,6 %
Muy alta	26,4 %	3,2 %

### 3.5. Cumplimiento de objetivos y carga de trabajo

Respecto a las posibilidades para cumplir con los objetivos socioeducativos planteados en sus respectivos programas, se cuestionó a ambos tipos de trabajadores. La media en el caso de las personas que realizan el trabajo de manera presencial es 3,02, con una desviación típica de 1,11; aumentando la media ligeramente en el caso de teletrabajo hasta 3,17; con una desviación de 1,18. El mínimo es 1 y el máximo 5 en ambos casos. La mediana y la moda es de 3 en las dos posibilidades de trabajo. En la Figura 5 se muestran las tasas de manera más específica. No se presentan diferencias significativas entre presencial y teletrabajo: Chi cuadrado =5,832; Significación=.212.

**Figura 5**

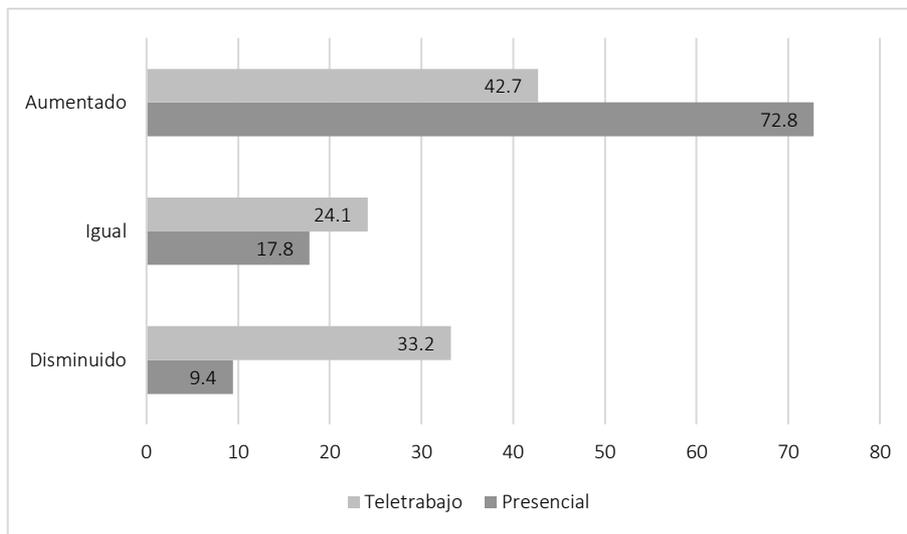
*Posibilidades adecuadas para la consecución de los objetivos propuestos.*



Se indagó también acerca de cómo la crisis de la COVID 19 había influido en su carga de trabajo. Los datos pueden observarse en la Figura 5. En general, la mayoría de las personas participantes consideran que su carga de trabajo ha aumentado. No obstante, la tasa de la muestra que señala esta opción es mucho más elevada en el caso de trabajadores y trabajadoras presenciales. Ocurre a la inversa entre quienes indican que su carga ha disminuido, concentrando a un tercio de las personas que teletrabajan, mientras que entre los presenciales se sitúa en el 9,4%. Se presenta relación significativa entre ambas opciones de trabajo: Chi cuadrado: 79,11; Significación: .000.

**Figura 6**

*Carga de trabajo percibida entre las personas participantes.*

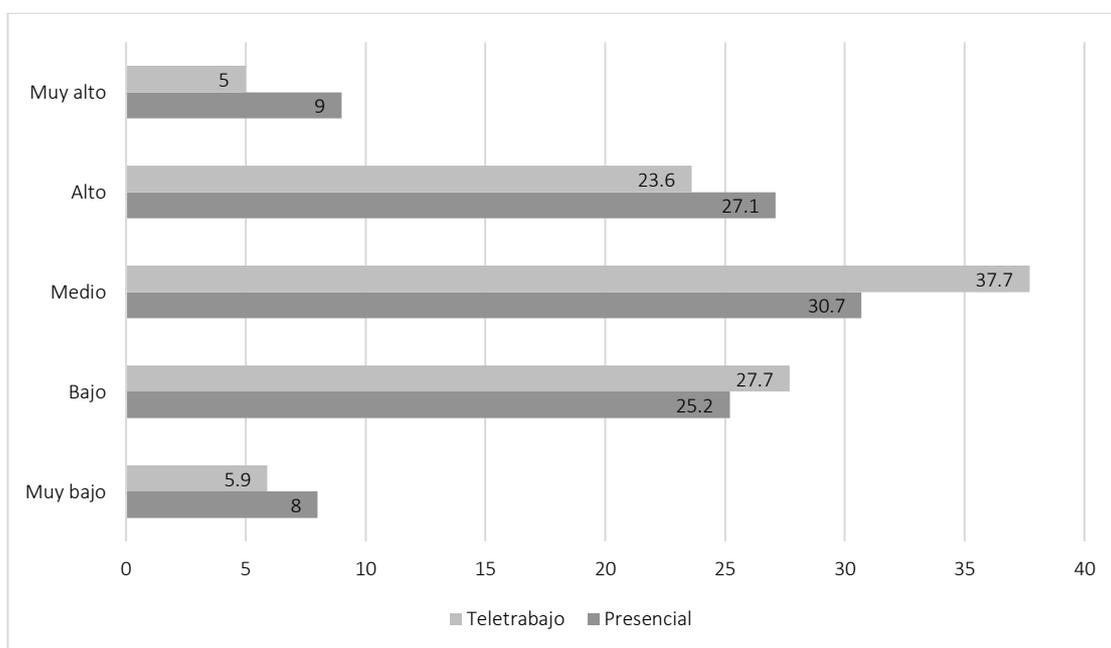


### 3.6. Satisfacción laboral

Se analizó también el aspecto referido a la satisfacción laboral de las personas participantes. La media es más elevada en el caso de trabajadores y trabajadoras presenciales (3,04) frente a las personas que teletrabajan (2,94). La mediana y la moda se sitúan en ambos casos en 3, con un mínimo de 1 y un máximo de 5. La desviación estándar en el caso del trabajo presencial es de 1,098 y de ,975 en el caso del trabajo no presencial. En la Figura 7 se recogen las tasas para cada uno de los casos. No se desprende relación significativa entre la satisfacción laboral en ambos tipos de trabajo: Chi cuadrado: 7,575; significación: .108.

**Figura 7**

*Satisfacción laboral de las personas participantes.*



## 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En nuestro artículo hemos analizado como la COVID 19 impactó en el ámbito socioeducativo en España a través de diferentes aspectos referidos a la organización y a las formas de trabajo. Es conocida la huella de la pandemia en el ámbito formativo reglado, en sus diferentes etapas y niveles (Pokhrel & Chhetri, 2020; United Nations, 2020); sin embargo, hemos encontrado muy pocos estudios que analicen esta misma realidad en el ámbito socioeducativo, quizá debido a la complejidad y variedad de colectivos con los que se trabaja desde el entorno social (White, 2018).

Se trata, como apuntábamos anteriormente, de un sector tradicionalmente presencial que no está demasiado familiarizado con el uso de las TIC como herramienta de intervención socioeducativa (Martínez-Pérez et al, 2023). Sin embargo, en nuestro estudio hemos observado como la pandemia obligó a modificar las condiciones de trabajo de los y las profesionales para adaptarse a la nueva situación. Si bien muchos educadores y educadoras sociales fueron declarados como actividad esencial y siguieron trabajando, una tasa cercana al 30% lo hicieron de manera telemática, debiendo adaptarse de manera repentina a este cambio, tal y como apuntan Mishna et al. (2022), con las dificultades que ello conllevaba.

En nuestro trabajo observamos como la mayoría de las personas participantes debieron aportar sus propios medios para la realización del teletrabajo: 98,6 % en el caso de la conexión a internet; 74,5% en el caso del ordenador y más del 50% en el caso del teléfono móvil o la impresora. Estos resultados coinciden con lo planteado por Bela et al. (2023), quienes apuntan que una parte importante de las intervenciones telemáticas durante la pandemia se realizaron a expensas de los recursos y predisposición de los y las profesionales de la intervención social.

Asimismo, no podemos olvidarnos de los retos que plantea la acción socioeducativa de manera telemática en lo referido a la igualdad de acceso a los servicios por parte de las personas usuarias, señalada por Mishna et al. (2022) y a la brecha digital (Martínez-Pérez et al., 2023), teniendo en cuenta las características de los usuarios y usuarias de los servicios, en muchos casos en situaciones de vulnerabilidad, riesgo social y pobreza (Janer & Úcar, 2017). Así, en nuestro trabajo encontramos que los y las profesionales señalan una baja competencia digital entre los usuarios y usuarias del servicio, lo cual dificulta la intervención, coincidiendo con lo que recogen Hossein-Mohand et al. (2021) quienes señalan dificultades para el aprovechamiento por parte de los educandos y educandas e indican una baja competencia digital entre estos. A este respecto no debemos olvidar lo apuntado por Sanders y Scanlon (2021), la inclusión digital y la reducción de la brecha, en una sociedad digitalizada, es una tarea más del ámbito social para la defensa de los derechos de los colectivos vulnerables.

Si bien en nuestro trabajo la competencia digital autopercebida entre las y los profesionales es algo más elevada, queremos destacar la idea de Afrouz y Lucas (2023), quienes señalan cómo pasar de atención presencial a la online no significa únicamente sustituir el cara a cara por una pantalla. En relación a esta idea, estamos de acuerdo con Romero-Tena et al. (2021) cuando indican que la pandemia ha puesto de manifiesto el valor de las TIC y que, para obtener toda su potencialidad, es necesaria formación digital entre las personas profesionales que trabajan en los servicios y las personas usuarias de los mismos. Mishna et al. (2022), en el mismo sentido, destacan la importancia de la capacitación y del desarrollo profesional para garantizar

profesionales competentes en el uso de las TIC en su actividad profesional dentro de la intervención social.

Por último, en consonancia con lo recogido por Bela et al. (2023), se desprende de nuestro estudio la dificultad para el cumplimiento de objetivos y también un aumento de la carga de trabajo, ya que como apunta Sanfelici, (2021) las condiciones previas de los colectivos en situación de vulnerabilidad hacen que los efectos de la crisis repercutan en mayor medida sobre estos. Así, se requieren más intervenciones del ámbito social a raíz de la pandemia.

Como conclusiones a nuestro trabajo, podemos extraer las siguientes:

- La pandemia ha afectado a las condiciones laborales de los educadores y educadoras sociales, con especial incidencia en los cambios laborales y la realización de trabajo presencial/telemático.
- La COVID 19 supuso un punto de inflexión en el uso de las TIC para la intervención socioeducativa, debiendo adaptarse a este nuevo entorno, profesionales y usuarios y usuarias, de manera repentina.
- Hay una falta de medios y competencias digitales para la realización del trabajo socioeducativo que deberían ser subsanadas desde diferentes estamentos: administraciones, entidades del tercer sector, colegios profesionales, etc.
- La satisfacción profesional de los y las profesionales de la educación social se vio reducida durante la pandemia de COVID 19. Apuntamos a aspectos organizativos que han podido influir, como el aumento de la carga de trabajo, y a las repercusiones que la satisfacción tiene sobre la percepción de las posibilidades de cumplimiento con los objetivos propuestos en los diferentes programas socioeducativos.

A partir de estas conclusiones extraídas, elaboramos una serie de propuestas de mejora que consideramos que deberían implementarse o retos a los que se enfrenta la educación social.

En primer lugar, respecto a la digitalización y la falta de competencia digital percibida para la atención telemática, destacamos:

- a. La necesidad de trabajar en la reducción de la brecha digital y en potenciar la competencia digital desde la administración, entidades y colegios profesionales.
- b. Se hace necesaria una oferta de formación dirigida tanto a profesionales como a la ciudadanía en su conjunto.
  - b.1. En lo referido a los y las profesionales, consideramos que se debe partir de una base general para el desarrollo de la competencia digital que permita, posteriormente, desarrollar acciones específicas de formación.
  - b.2. En lo referido a la ciudadanía en general, la educación social tiene un papel fundamental en la reducción de la brecha digital y de las desigualdades de acceso a las TIC de colectivos vulnerables. El desarrollo de programas en el marco de la educación no formal y de los servicios sociales son necesarios para evitar la exclusión digital que sufren sectores de la población.

- c. Se hace necesario el desarrollo de un marco digital de la educación social que sirva como referente del desarrollo de la competencia digital entre estos profesionales. Nos referimos aquí, al desarrollo de una herramienta similar al *Marco Común de la Competencia Digital Docente* (INTEF, 2017) pero adaptado a las características de la intervención de los educadores y educadoras sociales.

En relación con las condiciones laborales, el aumento de la carga de trabajo y la disminución de la satisfacción, consideramos importante trabajar sobre estos aspectos y atender a una serie de condicionantes del sector social tales como:

- a. La estabilidad de los programas socioeducativos, vinculados en muchas ocasiones a las convocatorias de subvenciones públicas o privadas, especialmente a la actualización y formación en el uso de las TIC, que no garantizan su continuidad, repercutiendo en la atención a colectivos vulnerables, en las condiciones laborales de los y las profesionales y dificultado las posibilidades de formación de estos.
- b. Las administraciones públicas deben dar la importancia que se merece al ámbito socioeducativo, a las personas receptoras de los diferentes servicios y a todas y todos los profesionales que trabajan en el sector social. Es necesario que los servicios estén dotados de una estructura con personal suficiente y que garantice su continuidad en el tiempo, mediante una financiación adecuada. Así, las diferentes administraciones públicas deben responsabilizarse del buen funcionamiento de los servicios socioeducativos sobre los que tienen competencia, tanto de aquellos que prestan de manera directa como en aquellos en los que lo hacen a través de la subcontratación a empresas privadas o mediante convenios con organizaciones sin ánimo de lucro.
- c. Situaciones extraordinarias, como la pandemia, requieren de un aumento de los recursos destinados a los programas socioeducativos que atienden a población vulnerable.

Tres años después del confinamiento total, y con dos cursos completos con el coronavirus entre nosotros, sabemos que la escuela recibió el apoyo en España de 40.000 profesores y profesoras más para asegurar la atención educativa en las aulas. Por su parte, la atención social se tuvo que dar a través de medidas generalistas: EREs, ERTes, búsqueda de herramientas tecnológicas en la red, sin formación y con escasos medios por encima de los que ya se tenían con anterioridad. En el siglo XXI, nuevamente, aquellos que tienen más dificultades y quienes trabajan para reducir la brecha social, salarial y tecnológica se ven abandonados a su suerte, mientras a quienes tienen más posibilidades se los apoya para que puedan continuar. En la actualidad, el efecto Mateo, sigue aún vigente.

Como futuras líneas de investigación, desde el interés que reporta la utilización de las TIC en el ámbito socioeducativo, proponemos la evaluación de la continuidad del uso de las herramientas y técnicas que se implantaron durante la pandemia. Estos trabajos permitirán conocer si este uso de la tecnología ha sido solo fruto de una respuesta a una situación de crisis concreta o si han llegado para quedarse. Asimismo, planteamos ahondar en la investigación sobre el desarrollo de la competencia digital entre los y las profesionales de la educación social y también entre los usuarios y usuarias de los servicios socioeducativos. Por último, consideramos interesante abordar estos retos también desde una óptica cualitativa o mixta, que permita profundizar en la comprensión del fenómeno digital en la educación social.

## 5. REFERENCIAS

- Afrouz, R., & Lucas, J. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work, 23*(5), 953-974. <https://doi.org/10.1177/14680173231165926>
- Bela, B., Broka, A., Rajevska, F., & Rasnača, L. (2022). Transformative change in social service delivery and social work practice in Latvia during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work, 25*(5), 816-828.
- Creswell, J.W. (2012). *Educational Research. Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research* (4th ed.). Pearson.
- Dryhurst, S., Schneider, C. R., Kerr, J. Freeman, A.L.J, Recchia, G., van der Bles, A.M., Spiegelhalter, D., & van der Linden, S. (2020). Risk perceptions of COVID-19 around the world. *Journal of Risk Research, 23*(7-8), 994-1006.
- Isaifan, R. (2020). The dramatic impact of Coronavirus outbreak on air quality: Has it saved as much as it has killed so far? *Global Journal of Environmental Science and Management, 6*(3), 275-288. <https://dx.doi.org/10.22034/gjesm.2020.03.01>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- Gewerc, A., Persico, D., & Rodés-Paragarino, V. (2020). Guest editorial: The emperor has no clothes: the COVID-19 emergency and the need for digital competence. *IEEE Revista Iberoamericana De Tecnologías Del Aprendizaje, 15*(4), 372– 380. <https://doi.org/10.1109/RITA.2020.3033208>
- Hossein-Mohand, H., Gómez-García, M., Trujillo-Torres, J.-M., Hossein-Mohand, H., & Boumadan-Hamed, M. (2021). Uses and Resources of Technologies by Mathematics Students Prior to COVID-19. *Sustainability, 13*(4), 1630. <https://doi.org/10.3390/su13041630>
- INTEF. (2017). *Marco Común de Competencia Digital Docente*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Janer, À., & Úcar, X. (2017). Analysing the dimensions of social pedagogy from an international perspective. *European Journal of Social Work, 20*(2), 203-218. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188782>
- Josephson, A., Kilic, T., & Michler, J.D. (2021). Socioeconomic impacts of COVID-19 in low-income countries. *Nature Human Behaviour, 5*, 557–565. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01096-7>
- Lai, J., & Widmar, N. O. (2020). Revisiting the digital divide in the COVID-19 era. *Applied Economic Perspectives and Policy, 43*(1), 458– 464. <https://doi.org/10.1002/aepp.13104>

- McHugh, M. L. (2013). The chi-square test of independence. *Biochemia Medica*, 23(2), 143-149. <https://doi.org/10.11613/BM.2013.018>
- Manca, S., & Delfino, M. (2021). Adapting educational practices in emergency remote education: Continuity and change from a student perspective. *British Journal of Educational Technology*, 00, 1–20. <https://doi.org/10.1111/bjet.13098>
- Martínez-Pérez, A., & Lezcano-Barbero, F. (2020). Percepción del Impacto de la Covid-19 en los Profesionales de la Educación Social que Trabajan con Menores. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 9(3), 223-243. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.012>
- Martínez-Pérez, A. y Lezcano-Barbero, F. (2021). Percepción del impacto de la Covid19 en los profesionales de educación social: una imagen desde Castilla La-Mancha. En Colegio Oficial de Educadoras y Educadores Sociales de Castilla-La Mancha (ed.), *Educación social en tiempos de COVID* (pp 9-51). Miño y Dávila Editores.
- Martínez-Pérez, A., Lezcano-Barbero, F., Zabaleta-González, R., & Casado-Muñoz, R. (2023). Usage of ICT among Social Educators—An Analysis of Current Practice in Spain. *Education Sciences*, 13(3), 231. <https://doi.org/10.3390/educsci13030231>
- Mateo-Andrés, J. (2009). La investigación ex pot-facto. In R. Bisquerra (Coord.), *Metodología de la investigación educativa* (2nd ed., pp. 195-230). La Muralla S.A.
- Ministerio de Sanidad. (2020). *Buenas prácticas en los centros de trabajo*. <https://www.mscbs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>
- Mishna, F., Milne, B., Sanders, J. et al. Práctica del trabajo social durante COVID-19: necesidades del cliente y desafíos límite. *Global Social Welfare*, 9, 113-120 (2022). <https://doi.org/10.1007/s40609-021-00219-2>
- Pokhrel, S., & Chhetri, R. (2021). A Literature Review on Impact of COVID-19 Pandemic on Teaching and Learning. *Higher Education for the Future*, 8(1), 133–141. <https://doi.org/10.1177/2347631120983481>
- Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Self-Perception of the Digital Competence of Educators during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Analysis of Different Educational Stages. *Sustainability*, 12(23), 10128. <https://doi.org/10.3390/su122310128>
- RD-L 10/2020, de 29 de marzo, por el que se regula un permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19, BOE núm. 87 (2020).
- Robinson, L., Schulz, J., Dodel, M., Correa, T., Villanueva-Mansilla, E., Leal, S., Magallanes-Blanco, C., Rodriguez-Medina, L., Dunn, H. S., Levine, L., McMahon, R., & Khilnani, A. (2020). Digital inclusion across the Americas and Caribbean. *Social Inclusion*, 8(2), 244-259. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2632>

- Romero-Tena, R., Llorente-Cejudo, M.d.C., Puig-Gutiérrez, M., & Barragán-Sánchez, R. (2021). The Pandemic and Changes in the Self-Perception of Teacher Digital Competences of Infant Grade Students: A Cross Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 4756-1-4756-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094756>
- Sanders, C. K., & Scanlon, E. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of human rights and social work*, 6(2), 130–143. <https://doi.org/10.1007/s41134-020-00147-9>
- Sanfelici, M. (2021). The Impact of the COVID-19 Crisis on Marginal Migrant Populations in Italy. *American Behavioral Scientist*. <https://doi.org/10.1177/00027642211000413>
- Taber, K.S., (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48, 1273–96. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- United Nations. (2020). *Policy brief: Education during COVID-19 and beyond*. United Nations. [https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_education\\_august\\_2020.pdf](https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/08/sg_policy_brief_covid-19_and_education_august_2020.pdf)
- White, B. (2018). Social education: A paradigm for social work in a changing Scotland? In V. E. Cree, & M. Smith (Eds.), *Social Work in a Changing Scotland* (pp. 100-108 ). Routledge.
- Williams, B., Onsman, A. y Brown, T. (2010). Exploratory factor analysis: A five-step guide for novices. *Australasian Journal of Paramedicine*, 8(3). <https://doi.org/10.33151/ajp.8.3.93>

#### Para citar este artículo:

Martínez-Pérez, A., Lezcano-Barbero, F., Casado-Muñoz, R., y Zabaleta-González, R. (2024). Las TIC en la educación social: trabajando bajo presión. *EduTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (87), 167-187. <https://doi.org/10.21556/edutec.2024.87.3047>

## Anexo I. Cuestionario COVID\_EDUSOCIAL

### TRONCO COMÚN PARA TODAS LAS PERSONAS PARTICPANTES

1. Señale su sexo: hombre/mujer/otro
2. Relación con la educación social: graduado/diplomado/habilitado/otros
3. Señale su edad
4. Cuánto tiempo (años) lleva trabajando en la Educación Social
5. Comunidad autónoma en que trabajas habitualmente.
6. Situación laboral, ¿quién es tu empleador?: Administración pública (contrato directo por la administración); Tercer sector sin ánimo de lucro (contratado/a por ONG, Fundaciones, Asociaciones...); Empresa privada (contratado/a por empresas privadas con ánimo de lucro); Empleo por cuenta propia (autónomo/a o similar); otros (especificar).
7. Tipo de contratación: funcionario; personal indefinido; fijo-discontinuo; contrato eventual; actualmente en desempleo
8. Ámbito de trabajo:
9. La actividad profesional que desarrollas, ¿ha sido considerada como "actividad esencial"? Sí/No
10. ¿La actual crisis sanitaria ha afectado a tu situación CONTRACTUAL? No, mi contrato sigue en la misma situación que antes de la crisis; Sí, mi contrato se ha extinguido por un despido o finalización del mismo en el caso de ser eventual; Sí, me he visto afectado/a por un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) parcial y trabajo menos porcentaje de jornada; Sí, me he visto afectado/a por un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) total y se ha suspendido mi contrato; Sí, me he visto afectado/a por un Expediente de Regulación de Empleo (ERE); Sí, me he visto afectado por el permiso retribuido recuperable decretado por el Gobierno; Sí, he sido contratado/a debido a una oferta de empleo tras declararse el Estado de alarma; otras (especificar)
11. ¿La actual crisis sanitaria ha afectado a tu situación LABORAL? No, sigo desarrollando mi trabajo sin ningún tipo de contratiempo; Sí, me ha afectado en lo que se refiere a distribución horaria, de turnos de trabajo, vacaciones....; Sí, actualmente realizo teletrabajo; otras (especificar)

### TRABAJO PRESENCIAL

2.1. En el caso de estar trabajando de manera presencial actualmente, ¿la empresa te ha proporcionado algún tipo de equipo de protección individual (EPI)? Sí/No

2.2. A continuación le preguntamos sobre medidas de protección individual que su empresa/administración ha puesto a disposición. Señale la opción más adecuada en cada caso (Disponible desde el primer momento; Disponible en los primeros días de crisis; Espero tenerlo disponible en breve; Tardará aún tiempo en llegar; No llegará nunca):

2.2.1. Mascarilla;

2.2.2. Guantes;

2.2.3. solución hidroalcohólica o jabón;

2.2.4. Vestuario específico de protección;

2.2.5 Test de diagnóstico del COVID19.

2.3. Consideras que tu carga de trabajo, en relación a la situación antes de la crisis ha: aumentado / se mantiene igual / ha disminuido

2.4. Según el conocimiento de tu realidad laboral, valora del 1 al 5 las siguientes cuestiones en relación al trabajo, siendo 1 el menor grado de acuerdo con la afirmación y 5 el mayor. Existe una sexta opción en caso de que la cuestión no sea de aplicación:

2.4.1. La información que he recibido por parte de la empresa/administración respecto a las medidas de prevención es adecuada.

2.4.2. La información que he recibido por parte de la empresa/administración respecto a las recomendaciones sanitarias es adecuada

2.4.3. Se han tomado las medidas de prevención adecuadas a la realidad de mi actividad laboral

2.4.4. Los recursos disponibles me permiten realizar mi actividad laboral de manera segura

2.4.5. La actividad que desarrollo me permite mantener la distancia de seguridad de 2 metros durante la jornada laboral

2.4.6. Las reuniones de trabajo y/o coordinación se realizan respetando la distancia interpersonal de 2 metros

2.4.7. Las reuniones de trabajo y/o coordinación se realizan por medios telefónicos o telemáticos

2.4.8. Los recursos de los que dispongo me permiten desarrollar de una manera correcta mi actividad laboral para la consecución de los objetivos planteados

2.4.9. Considero que las condiciones para realizar mi trabajo en la situación actual son correctas

2.4.10. Indique el grado de satisfacción laboral actual, siendo 1 el más bajo y 5 el más elevado

## TELETRABAJO

3.1. En caso de estar teletrabajando, señala de entre los siguientes los recursos utilizados y su procedencia (propio / facilitado por la empresa / no utilizo)

3.1.1. Ordenador de sobremesa o portátil

3.1.2. Tablet

3.1.3. Teléfono móvil

3.1.4. Conexión a internet

3.1.5. Impresora

3.2. Según el conocimiento de tu actividad laboral, valora del 1 al 5 las siguientes cuestiones en relación al teletrabajo, siendo 1 el menor grado de acuerdo con la afirmación y 5 el mayor.

3.2.1. La información que he recibido por parte de la empresa/administración respecto a las medidas de prevención es adecuada.

3.3.2. La información que he recibido por parte de la empresa/administración respecto a las recomendaciones sanitarias es adecuada

3.3.3. Los recursos de los que dispongo me permiten desarrollar de una manera correcta mi actividad laboral para la consecución de los objetivos planteados

3.3.4. Los recursos disponibles me permiten realizar mi actividad laboral de manera segura

3.3.5. Poseo las herramientas digitales suficientes para desarrollar adecuadamente mi trabajo mediante esta modalidad

3.3.6. Poseo la competencia digital suficiente para desarrollar adecuadamente mi trabajo mediante esta modalidad

3.3.7. Los usuarios/as de mi servicio disponen de las herramientas suficientes para ser atendidos mediante esta modalidad

3.3.8. Los usuarios/as de mi servicio poseen competencia digital suficiente para ser atendidos mediante esta modalidad

3.3.9. Considero que las condiciones para realizar mi trabajo en la situación actual son correctas

3.3.10. Indique el grado de satisfacción laboral actual, siendo 1 el más bajo y 5 el más elevado

3.4. Consideras que tu carga de trabajo, en relación a la situación antes de la crisis ha: aumentado / se mantiene igual / ha disminuido

## DESEMPLEO

4.1. Señale entre las siguientes cuestiones la opción que más se adecúe a su realidad (Muy alto/Alto/Medio/bajo/nulo).

4.1.1. Mantengo contacto con mis antiguos compañeros de trabajo

4.1.2. Mantengo contacto con mis antiguos usuarios/as

4.1.3. Mantengo contacto con personal de la dirección de mi antigua empresa/administración

4.1.4. Me informo sobre la evolución actual de empresa/entidad en que prestaba servicios

4.1.5. Las expectativas de retomar la actividad en la misma empresa/administración una vez pasada esta situación son

#### TRONCO COMÚN PARA TODAS LAS PERSONAS PARTICIPANTES. PREGUNTAS ABIERTAS

12. Consideras o echas en falta algún tipo de formación o recurso que pudiera serte de utilidad para realizar tu trabajo ante este tipo de situaciones: (pregunta opcional)

13. Deseas añadir alguna propuesta que consideres relevante para el ámbito de la intervención social de cara a la actuación ante situaciones de este tipo: (pregunta opcional)

14. Puedes utilizar este espacio para comentar aquellos aspectos que consideres relevantes respecto a las cuestiones