



Educación universitaria a distancia durante la pandemia de la Covid-19. Reflexiones desde el Trabajo Social

Online distance learning in higher education during COVID-19 pandemic. Reflections on social work

Hélia Bracons (1) y Laura Ponce de León Romero (2)

(1) Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

(2) Universidad Nacional de Educación a Distancia

Resumen: Este trabajo pretende reflexionar sobre los aportes de la educación a distancia en las universidades durante los procesos de confinamiento derivados de las medidas adoptadas para combatir la pandemia de la enfermedad COVID 19. Con esta finalidad se compararán las experiencias llevadas a cabo por al área de Trabajo Social en dos universidades europeas, una presencial y otra virtual. Se expondrán los resultados de las reuniones de trabajo celebradas entre los docentes de ambas universidades en las que se debatieron las competencias, aptitudes y comportamientos entre profesores y estudiantes, con el propósito de asegurar la transmisión de conocimientos en el contexto de la educación a distancia y contribuir a una formación interactiva, competente, exigente y de calidad. De la interacción colaborativa entre ambas universidades derivaron algunas conclusiones relacionadas con los beneficios del uso de las nuevas tecnologías para la enseñanza universitaria a distancia, las cuestiones éticas planteadas en el desarrollo de los exámenes, la realización de las prácticas en Trabajo Social y la constatación de la brecha digital como elemento de exclusión social.

Palabras clave: Educación a distancia, COVID- 19, Enseñanza Universitaria, Trabajo Social, Inclusión social.

Abstract: This article aims to analyze the contributions of online distance learning in higher education during COVID-19 disease confinement. We compare experiences in the social work area of two universities, one face-to-face and the other virtual. Outcomes of meeting sessions explain competences, aptitudes, skills and behaviors between teachers and students to enhance the transmission of knowledge in this context. Main conclusions of this interaction between universities are related to benefits of the use of new technologies, ethical questions in exams, practices in Social Work and the verification of the digital divide as an element of social exclusion.

Keywords: Online Distance Learning, COVID- 19, Higher Education, Social Work, Social Inclusion.

Recibido: 07/06/2021 Revisado: 09/06/2021 Aceptado: 16/06/2021 Publicado: 05/07/2021

Referencia normalizada: Bracons, H. y Ponce de León Romero, L. (2021). Educación universitaria a distancia durante la pandemia de la Covid-19. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 16, 247-268. doi: 10.15257/ehquidad.2021.0021

Correspondencia: Laura Ponce de León Romero. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Correo electrónico: lponce@der.uned.es

1. INTRODUCCIÓN

Con la llegada de la enfermedad COVID-19 algunos países decidieron confinar a sus ciudadanos como medida para reducir el número de contagios, proteger vidas y evitar el colapso de los hospitales. En esos momentos numerosos profesores se vieron en sus casas haciendo frente no solo a la pandemia sino también a una nueva configuración de sus tareas, pues se impuso de repente el teletrabajo o trabajo en línea como única opción.

El trabajo a distancia, como lo denominan algunos expertos, se define como una nueva forma de cumplir las tareas laborales más flexible, fruto de la evolución de las tecnologías, que cobra ya protagonismo en las sociedades modernas y contemporáneas, o en las sociedades denominadas del conocimiento, donde en tiempos de contingencia y restricciones de movimiento, como los que se viven en estos momentos, adquiere un valor y utilidad reseñable para el desempeño de las tareas laborales diarias; y especialmente en materia de educación, cuyo uso ha sido inevitable tras la desaparición de la presencialidad durante unos meses (Nariman, 2020).

Las nuevas tecnologías vienen modificando desde hace tiempo nuestros comportamientos y la manera de comunicarnos con los demás. La pandemia ha precipitado este proceso de cambio, haciendo obligatorio su uso, abandonando el romanticismo de la presencialidad como único motor de aprendizaje, en el que la palabra, la mirada, el contacto presencial estudiante-profesor se convertían en las herramientas imprescindibles; hoy sustituidos por una pantalla, conexión a internet y un sinfín de aplicaciones informáticas. Antes de la pandemia la mayoría de las Universidades eran

presenciales, pero tras ella todas se convirtieron súbitamente por unos meses en universidades on line, teniendo que adaptarse a los nuevos requerimientos pandémicos, que exigían una nueva metodología.

En las Universidades tomaron protagonismo otros medios de comunicación como el contacto telefónico, las videoconferencias, el whatsapp, el correo electrónico, los canales de Youtube..., entre otros. El trabajo en línea tuvo como beneficios la flexibilidad, la optimización del tiempo, la implicación en las tareas y el aumento de la productividad; pero también otros inconvenientes como la dependencia del uso de internet, la reducción de información analógica, la pérdida de habilidades sociales, la falta de cordialidad en las relaciones, así como el aumento de la sensación de soledad y abandono.

Esta nueva realidad de trabajo a distancia en la enseñanza universitaria ha exigido a docentes y estudiantes diseñar otras tareas durante el curso académico, más allá de la asistencia a clase y la realización de los exámenes de evaluación; sin dejar al margen el rigor y los criterios académicos de calidad exigidos por las respectivas entidades evaluadoras de los países. Estas nuevas directrices telemáticas han exigido principalmente cambios en el comportamiento de toda la comunidad universitaria, colaboración más estrecha entre entidades y otras universidades, procedimientos pragmáticos de actuación, redifinición de las claves pedagógicas y las tareas a realizar, adaptación de los formatos y contenidos temáticos de las asignaturas, elaboración de exámenes, estructuración de horarios, reformulación de calendarios y utilización de nuevas aplicaciones informáticas.

Para poder llevar a cabo el trabajo a distancia en la educación universitaria ha sido necesario diseñar las tareas de una manera rigurosa, para que el estudio de las materias pudiera seguirse sin problemas por estudiantes y profesores; y buscar la colaboración entre toda la comunidad universitaria, para intercambiar experiencias, y coordinar procedimientos bajo unas directrices consensuadas. Este ha sido el caso del presente trabajo, donde durante dos meses, tuvieron lugar encuentros virtuales semanales entre

algunos profesores de los Equipos Docentes de la Universidad Lusófona de Lisboa (presencial) y la Universidad Nacional de Educación a Distancia (a distancia) del área de conocimiento de Trabajo Social, a través de la plataforma zoom, y cuyo contenido nos ha permitido recopilar en este artículo una serie de ideas y reflexiones, que podrían guiar el proceso de cambio en el que ya estamos inmersos.

La nueva modalidad on line presenta desafíos para los docentes, especialmente vinculados con los nuevos retos pedagógicos y con el uso de las nuevas tecnologías, por ejemplo, el acceso a las redes sociales, la grabación de videoconferencias, las reuniones on line, los foros..., aparentemente todo fácil de usar pero que podrían generar inconvenientes técnicos o éticos vinculados con el uso y la confidencialidad de la información, respectivamente.

Todas las universidades, ya fueran presenciales o en línea, tuvieron que adaptarse a la nueva situación. En el caso de los docentes de Trabajo Social en Portugal en la Universidad Lusófona asistieron a un cambio en su práctica docente, trabajar desde casa modificó la forma de interactuar con el estudiante. En el caso de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en España, que ya era semipresencial, las principales modificaciones se produjeron en las pruebas presenciales, que pasaron a ser exámenes en línea. Ahora bien ¿cómo adaptar las clases presenciales a la virtualidad sin perder calidad en las mismas?, ¿cómo adaptar los exámenes presenciales para que los estudiantes pudieran realizarlos desde sus casas? Estas fueron algunas de las cuestiones que se plantearon durante las sesiones de trabajo.

Trabajar a distancia, no debería ser sinónimo de estar solo y aislado. Las universidades virtuales han diseñado procedimientos on line para hacer un seguimiento de sus estudiantes, y para apoyarles en el estudio de los contenidos. Se han creado herramientas para facilitar la interacción a distancia entre profesores y estudiantes, por ejemplos foros y grupos virtuales de trabajo, servicio de almacenamiento de archivos, canales de difusión, redes sociales, webconferencias, videollamadas, chats, blogs, etc.

Es por este motivo que la adquisición de rutinas, los protocolos de ayuda, la solidaridad y la colaboración son imprescindibles para evitar el aislamiento de los miembros universitarios.

Teniendo en cuenta la enseñanza del Trabajo Social como profesión en la que la persona es la premisa esencial para el cambio, los mayores desafíos para los docentes fueron cómo transmitir en la distancia la cordialidad y la empatía necesarias para entender el contexto de la intervención social durante la entrevista; y cómo transmitir los valores de la profesión donde la persona es el centro de ella si no se podía tener a los estudiantes presentes. Es indudable que la tecnología ha permitido mayor flexibilidad en tiempo y espacio, una mayor autonomía de los estudiantes y el desarrollo de prácticas innovadoras... pero ¿cómo asegurar una formación docente-alumno cercana, interactiva y a su vez consolidar buenas experiencias de aprendizaje profesional desde casa? A estas cuestiones intentaremos dar solución en los próximos epígrafes.

2. BENEFICIOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Según las aportaciones de Nunes (1994) la educación a distancia es un recurso de suma importancia para atender a un gran número de estudiantes de una manera eficaz y eficiente, sin reducir la calidad de los servicios ofrecidos. La educación a distancia es, ante todo una forma de enseñanza que posibilita el autoaprendizaje con el uso de recursos didácticos organizados y presentados en diferentes soportes de información.

El autoaprendizaje que ofrece la educación a distancia no es sinónimo de “autogestión” por parte del estudiante, sino todo lo contrario, el docente tendría que desarrollar nuevas estrategias para “estar sin estar presencialmente”, y así poder satisfacer todas las necesidades de aprendizaje.

En este sentido sería crucial fomentar la participación, solidaridad y colaboración entre los estudiantes, para garantizar su motivación y para ofrecer la posibilidad de construir un conocimiento individual y otro colectivo.

Se debería además hacer un seguimiento de cada alumno para que se involucre en el cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a los horarios estipulados en las aulas on line o tutorías virtuales, los plazos de entrega de trabajos, el cumplimiento de los calendarios de actividades u otras tareas diseñadas por el equipo docente.

La enseñanza a distancia se ha caracterizado según las aportaciones de García Aretio (2001, pp. 144-148) por: 1. Planificar y organizar cuidadosamente la información y contactos con los estudiantes, 2. El uso de la motivación para iniciar y mantener el interés por el aprendizaje, 3. Explicitar los objetivos que se pretenden alcanzar, 4. Presentar contenidos significativos y funcionales, 5. Solicitar la participación de los estudiantes, 6. Activar las respuestas y fomentar un aprendizaje interactivo, 7. Incentivar la autoformación sin olvidar los apoyos al aprendizaje, 8. Potenciar el trabajo colaborativo, 9. Facilitar la retroalimentación (feedback), 10. Reforzar el autoconcepto y respetar la diversidad del grupo, 11. Promover la transferibilidad de los aprendizajes mediante una correcta gradación, 12. Evaluar formativamente el progreso. En la Tabla 1 se añade la comparativa entre la enseñanza universitaria presencial y virtual realizada por García Aretio (2001, pp. 163-165).

Con la pandemia las diferencias entre estos dos sistemas de enseñanza se disiparon, y ambos se unificaron con sus salvedades para ofrecer el mismo servicio a sus estudiantes. En este contexto pandémico el docente asumió un papel determinante en la interacción, siendo el guía y el mediador para garantizar que la información y el conocimiento llegaran a todos los estudiantes, para intentar no perder el año académico. El docente transmitió el temario y los conocimientos del curso a través de las plataformas digitales, y las clases se dieron en formato de videoconferencias siendo espacios virtuales de reflexión y de construcción del conocimiento conjunto. El uso de chat en línea interactivos y las intervenciones de los participantes durante las sesiones permitieron solucionar dudas y seguir construyendo conocimiento. Todas estas herramientas virtuales y la situación de la pandemia aportaron al docente una concepción distinta del aprendizaje, nuevas actitudes de

apertura hacia el uso de los medios tecnológicos e innovación pedagógica; lo que a su vez exigió capacidad de adaptación y creatividad. La enseñanza on line requiere al profesor mayor dedicación en tiempo, apoyo tecnológico, seguimiento continuo, estructuración, organización y calendarización. Desafíos excepcionales para tiempos excepcionales.

Costa (2016, p. 23) resume estas cuestiones en su definición de educación a distancia como “una modalidad de enseñanza cuyo objetivo es brindar una educación abierta y permanente superando las distancias entre docentes y estudiantes a través de situaciones no convencionales, es decir, de espacios y tiempos que comparten utilizando nuevas tecnologías que integran, interactúan y promueven la interactividad entre los alumnos, y entre ellos y sus profesores. El diálogo y la reflexión son, por tanto, de suma importancia para que la educación a distancia se convierta en una modalidad de enseñanza de aprendizaje eficaz”.

Tabla 1. Comparación entre los sistemas de enseñanza presencial y a distancia

Presencial	A distancia
Estudiantes	
Homogéneos en edad.	Heterogéneos en edad.
Homogéneos en cualificación.	Heterogéneos en cualificación.
Homogéneos en nivel.	Heterogéneos en nivel.
Lugar de encuentro único.	Estudia en hogar, lugar de trabajo, etc.
Residencia local.	Población dispersa.
Situación controlada. Aprendizaje dependiente.	Situación libre. Aprendizaje independiente.
Mayoritariamente no trabaja. Habitualmente es niño/adolescente/joven.	Mayoritariamente es adulto y trabaja.
Se da más interacción social.	Se produce una menor interacción social.
Educación es actividad primaria. Tiempo completo.	Educación es actividad secundaria. Tiempo parcial.
Siguen generalmente un currículo obligatorio.	El currículo seguido lo determina el propio estudiante.
Docentes	
Un solo tipo de docente.	Varios tipos de docentes.
Fuente de conocimiento para el grupo.	Soporte, facilitador y orientador del aprendizaje.
Recurso insustituible.	Recurso sustituible parcialmente.
Juez supremo de la actuación del estudiante.	Guía de la actuación del estudiante.
Básicamente educador/enseñante.	Básicamente productor de material o tutor.
Sus habilidades y competencias están muy difundidas.	Sus habilidades y competencias son menos conocidas.
Problemas normales en diseño, desarrollo y evaluación curricular.	Serios problemas para el diseño, desarrollo y evaluación curricular.
Los problemas anteriores dependen del profesor.	Los problemas anteriores dependen del sistema.

Comunicación/Recursos	
El aula es la fuente principal para el intercambio de conocimientos.	Los conocimientos se adquieren habitualmente de forma individual, aunque también colaborativa.
Enseñanza cara a cara.	Enseñanza mediada.
Comunicación directa.	Comunicación diferida en espacio y tiempo o sincronía a través de la red.
Talleres y laboratorios propios.	Talleres y laboratorios de otras instituciones.
Uso limitado de medios.	Uso masivo de medios.
Estructura/Gestión	
Escasa diversificación de unidades y funciones.	Múltiples unidades y funciones.
Los cursos se conciben, producen y difunden con sencillez y buena definición.	Procesos complejos de concepción, producción y difusión de los cursos.
Problemas administrativos de horarios.	Los problemas surgen en la coordinación de la concepción, producción y difusión.
Muchos docentes y pocos administrativos y técnicos.	Menos docentes y más administrativos y técnicos.
Escasa relación entre docentes, administrativos y técnicos.	Intensa relación entre docentes, administrativos y técnicos.
Los administrativos y técnicos pueden ser sustituibles parcialmente.	Los administrativos y técnicos son básicamente insustituibles.
En nivel universitario, rechaza a estudiantes. Más elitista y selectiva.	Tiende a ser más democrática en el acceso de los estudiantes.
Muchos cursos con pocos estudiantes en cada uno.	Muchos estudiantes por curso.
Escasos costes iniciales, pero elevados en función de la variable estudiante.	Altos costes iniciales, pero menos elevados en función de la variable estudiante.

Fuente: García Aretio (2001, pp. 163-165)

En lo que respecta a los estudiantes, es necesario recordar el papel activo que adquieren durante la enseñanza on line, donde la consolidación de conocimientos se realiza de una manera más autónoma, responsable, creativa y disciplinaria. Silva (2004) enumera los componentes de este aprendizaje autónomo: el conocimiento en sí (conocer), habilidades y procesos participativos (saber hacer), y motivación como deseo y voluntad de aprender (querer hacer).

El *Informe Unesco Educación para el siglo XXI* (1996) menciona a su vez cuatro pilares para la educación mundial: “aprender a saber”, “aprender a hacer”, “aprender a convivir” y “aprender a ser”, lo que se traduce en que el alumno tenga mayor capacidad de autodisciplina, mayor motivación y

voluntad para el estudio, disposición y tiempo para la reflexión sobre las lecturas e investigaciones realizadas, y capacidad para compartir y comunicarse entre sus compañeros y profesores.

La competencia en materia de comunicación sería trascendente en la enseñanza a distancia, especialmente durante la presentación de trabajos en sesiones virtuales, y también en los docentes cuando imparten clase. Tendrían que ponerse todas sus habilidades en juego para que la comunicación fuera buena, pues han dejado de contar con su gran aliada la presencialidad. Elementos como la fuerza en la exposición, la estructuración, la síntesis, el diálogo, la reflexión, la solidaridad en la escucha, el ritmo de la exposición, la elaboración de soporte visual, la interacción y la planificación del tiempo, se han constituido como herramientas necesarias para ser constructivos, críticos y coherentes.

La comunicación en el proceso de educación a distancia debería permitir alcanzar algunos de los siguientes objetivos (Corral citado en Diniz 1992; Baker et al., 1996):

- Informar a los estudiantes sobre los contenidos científicos y técnicos, las técnicas de trabajo intelectual, y la comprensión de los temas solicitados.
- Motivar al estudiante para seguir aprendiendo, superando las dificultades que pudieran surgir.
- Ayudar a solucionar los problemas de aislamiento y fomentar el intercambio de ideas y experiencias en el curso del aprendizaje.
- Ofrecer soporte tecnológico y apoyo profesional en el uso de las nuevas tecnologías.

En el aprendizaje a distancia la interacción entre profesores y estudiantes permite no solo el intercambio de conocimiento, sino también el encuentro social afectivo. Cuanto más interacción menor será el sentimiento de soledad y de impotencia en los estudiantes (Costa, 2016, p. 39). Existen varias plataformas disponibles en las Universidades para realizar encuentros

virtuales, como por ejemplo Zoom, Moodle, Microsoft Teams, Whatsapp, Skipe empresarial, Cisco Weber meeting, redes sociales, navegadores, You Tube, etc. Todas estas herramientas no deberían hacernos olvidar la coherencia y la disponibilidad de las personas en su uso. Es decir, la utilización de las nuevas tecnologías no debería copar todos los tiempos de aprendizaje del estudiante, sino que debería ser un apoyo en su aprendizaje particular y exclusivo. Por este motivo es bueno que ambos, docentes y estudiantes, respeten una disponibilidad razonable y responsable.

La enseñanza de educación a distancia debería guiarse por ciertas pautas o recomendaciones en cuanto a los roles de profesores y estudiantes. En cuanto a los primeros se debería: fomentar la participación del estudiante más allá de un sí o no, garantizar la bidireccionalidad en la emisión y recepción de información, fomentar la cooperación, facilitar información con textos y materiales didácticos, desarrollar actitudes para el diálogo, orientar a los estudiantes, fomentar la participación y el aprendizaje proactivo, solicitar trabajos y tareas específicas acordes con los contenidos de las asignaturas, ofrecer retroalimentación a los estudiantes, facilitar de aprendizajes como ampliación a la impartición de contenidos, evitar la sobrecarga de trabajo, prestar atención a los estudiantes con dificultades, definir criterios de participación y evaluación, estimular la reciprocidad y cooperación en los estudiantes, enfatizar el cumplimiento de los plazos y horarios, ofrecer retroalimentación inmediata, transmitir conocimiento de forma interactiva, animar a los estudiantes en la búsqueda de conocimiento, incentivar el pensamiento crítico, estimular la autoestima y la confianza en sí mismos para que se sientan seguros y confiados, orientar al alumno hacia el mejor uso de los medios tecnológicos, y facilitar la adaptación y el asesoramiento técnico necesario para completar el estudio virtual de los contenidos (Kleij, 2015; Costa 2016, p. 59). Los profesores se han encontrado grandes dificultades durante el aprendizaje on line: llamar la atención del estudiante, mantener el orden en las sesiones, organizar los turnos de palabra, ofrecer valoraciones y coordinar las discusiones (Chang and Fang, 2020).

Un estudio realizado recientemente ha demostrado que el aprendizaje autodirigido y la predisposición para el aprendizaje on line son buenos predictores del rendimiento académico en la enseñanza virtual, mientras que la destreza tecnológica y la autoeficacia en internet no lo fueron (Torun, 2020). Es por este motivo que los profesores deberían afianzar la interiorización del nuevo rol que adquiere el estudiante durante la enseñanza a distancia, caracterizado por las siguientes habilidades de: autonomía, organización, dedicación al estudio, persistencia, perseverancia, pensamiento crítico, pensamiento creativo, comunicación, colaboración, toma de iniciativa, capacidad de reflexión y cuestionamiento, capacidad para preparar obras, disciplina, responsabilidad en la realización de tareas en las fechas solicitadas, compartir información con colegas, capacidad para buscar y seleccionar la bibliografía relevante para el diseño de los trabajos, adquirir un comportamiento proactivo, espíritu independiente, lectura e interpretación de textos, uso de las tecnologías, escribir de forma clara y sencilla, lealtad a compañeros y profesores, confianza y compromiso. En la enseñanza a distancia, el alumno se convierte en sujeto de su propio aprendizaje, siendo el protagonista de su acción y desempeño. Pero sin olvidar que la relación profesor-alumno debería tener en cuenta la necesaria proximidad, atención, cuidado y la construcción de conocimientos conjuntos, en pro de una enseñanza inclusiva, pedagógica, interactiva, competente, exigente y de calidad, necesaria para un proceso de aprendizaje exitoso.

La expansión de la COVID- 19 por todo el mundo ha hecho que la educación esté cambiando del aprendizaje presencial al virtual de una manera inmediata e inesperada. Estudios recientes han confirmado la tendencia de los estudiantes en el uso del aprendizaje on line (Al-Okaily, Alqudah, Matar, Lutfi, and Taamneh, 2020), por lo que los planes universitarios deberían ir adaptándose a esta realidad a corto plazo.

3. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DURANTE LA PANDEMIA

La profesión del Trabajo Social tiene como competencia principal facilitar el bienestar social de las personas, los grupos, las comunidades y la sociedad en general, utilizando la relación de apoyo profesional como herramienta

principal (Bracons, 2017^a, p. 140). En el año 2014 la Junta General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asamblea General de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) aprobaron la siguiente definición global “es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para su desempeño. El Trabajo Social involucra a las personas y a las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar”. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2020). El Trabajo Social se podría definir como un “proceso que se dirige a potenciar los recursos externos e internos individuales y sociales de la familia, donde la participación activa de las personas y las estrategias diseñadas facilitarán superar los efectos de la adversidad, desarrollando capacidades como elemento indispensable para resolver sus problemas y mejorar el funcionamiento social” (Fernández y Ponce de León, 2019, p. 20).

Todos los aspectos tratados en estas definiciones han supuesto un reto docente durante la pandemia para el área de Trabajo Social, tanto para las universidades presenciales como virtuales, pues para la enseñanza de estos contenidos es necesario vincular al estudiante directamente con la práctica profesional, que implica interacción social.

Las dos universidades que han participado en este trabajo tienen una vasta experiencia en el campo académico y en la intervención social, ocupando las prácticas y la innovación social un lugar destacado en la configuración de los respectivos Grados de Trabajo Social. La formación en Trabajo Social permite disponer a la sociedad de profesionales cualificados para el diseño y la puesta en marcha de políticas sociales, que ahora y más que nunca son necesarias para contrarrestar los efectos socioeconómicos, que ha dejado y dejará la pandemia tras de sí.

Los Grados de Trabajo Social en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se suelen estructurar bajo un formato gradual en el que los aportes teóricos se pueden poner en práctica con la experiencia vivencial de campo y con una supervisión pedagógica individualizada. El objetivo de las prácticas es que los estudiantes desarrollen habilidades vinculadas con la aplicación de principios éticos, y de un pensamiento crítico y reflexivo para tomar decisiones profesionales, es decir, integran múltiples fuentes de conocimiento y experiencia, e identifican y utilizan diferentes modelos y técnicas de prevención, intervención y evaluación.

La asignatura de *Practicum* se constituye como un espacio de aprendizaje, de intercambio de conocimiento, de análisis y de reflexión crítica. Se concibe como una instancia de formación experiencial, como espacios de aprendizaje de los procesos de intervención, a través de la relación teoría/práctica. En ellas los estudiantes se enfrentan a las condiciones concretas de la realidad profesional, y a la necesidad de interpretarlas para actuar, y de aplicar las metodologías de la profesión con independencia, autonomía, responsabilidad y madurez (Bracons, 2017b).

El *practicum* es una formación que se postula mediante una intervención directa, cercana, proactiva, participativa, comprometida, decidida, reflexiva y crítica, donde resulta imprescindible la práctica de los aprendizajes teóricos, ya sea en un contexto real y presencial, que posibilite el desarrollo personal, académico y profesional de los estudiantes. Tiene que vincularse con “una intervención directa y cercana, teniendo en cuenta los valores y principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto a la diversidad” (FITS, 2020). En ella los futuros trabajadores sociales tendrán el “desafío de promover su participación social para que puedan expresar sus puntos de vista, siendo actores críticos, proactivos y reflexivos, comprometidos con transformar las relaciones sociales de desiguales a igualitarias, en una práctica anti-opresiva”. Las prácticas son el contexto real, que permitirá al alumno comprender la importancia de la relación que se establece con el otro, tanto usuario como profesional, porque solo a través de una comunicación basada en la confianza y la cercanía es posible el

verdadero encuentro, diálogo, conocimiento y comprensión. En esto, al fin y al cabo, radica la esencia de la profesión de trabajador social, como área de intervención, con miras al “cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el refuerzo de la emancipación de las personas para la promoción del bienestar” (FITS, 2020).

Y es aquí donde radica la principal dificultad y limitación, en este contexto en el que nos encontramos, el de una pandemia, donde no es posible que los estudiantes continúen sus prácticas, mientras se encuentran confinados en sus casas o exista riesgo de contagio. Las prácticas es el espacio de aprendizaje privilegiado que permite al alumno vivir experiencias que contribuyen no solo a su formación, sino a la construcción de su identidad personal y profesional. Con los meses de confinamiento, los estudiantes se quedaron sin poder completar o realizar sus prácticas profesionales. Ambas universidades tuvieron que diseñar alternativas para, sin perder la calidad docente, poder llevarlas a cabo y así no perder el curso académico.

En los encuentros virtuales llevados a cabo entre las universidades citadas anteriormente se diseñaron posibles soluciones para contrarrestar las consecuencias del confinamiento en las prácticas de Trabajo Social. Se propusieron como actividades alternativas a las prácticas profesionales las siguientes tareas: 1. Soluciones a casos prácticos planteados desde el trabajo social con casos, familias, grupos y comunidades, 2. Descripción de la organización en la que supuestamente se iban a desarrollar las prácticas y 3. Diseño de un proyecto social para implementar la labor de la institución seleccionada y 4. Un trabajo de investigación sobre algún tema vinculado con las prácticas. Con el diseño de estas actividades los objetivos perseguidos fueron que el estudiante pusiera en prácticas las metodologías en Trabajo Social, así como su capacidad de investigación, planificación y diseño de proyectos sociales. Todas estas actividades estuvieron a su vez supervisadas a través de plataformas on line, en la que se reunían los estudiantes y profesores tutores una vez por semana para discutir y debatir sobre la resolución de casos, para explicar las distintas instituciones ofreciendo el conocimiento de los recursos sociales existentes, y exponer los proyectos

sociales diseñados, que eran implementados con las aportaciones de los participantes mediante el incentivo del trabajo colaborativo. Todas estas alternativas permitieron contrarrestar la carencia de las prácticas presenciales y compensar las horas adscritas a los créditos de la asignatura.

Otro de los retos a los que las dos universidades han tenido que hacer frente fue la evaluación de las asignaturas, especialmente el desarrollo de las pruebas presenciales. El número de estudiantes en las universidades presenciales, como hemos descrito anteriormente es menor que en la virtuales, lo que ha permitido seguir desarrollando una evaluación continua, mediante el uso de tareas, que eran corregidas por el profesor a través de plataformas como Moodle; pero en el caso de la UNED, con un número de estudiantes más elevado, esta opción era inviable logísticamente. ¿Cómo llevar a cabo las pruebas presenciales? La universidad tuvo que diseñar una aplicación informática específica para poder hacer on line los exámenes, se denominó AvEX.

Los exámenes presenciales fueron sustituidos por exámenes on line, realizados desde los dispositivos electrónicos de los estudiantes, que ya no se tenían que desplazar a los centros de exámenes. Esta plataforma permitió el desarrollo de los exámenes de los distintos Grados, en los que el alumno registraba sus contestaciones, ya fueran tipo test, preguntas cortas o de desarrollo. El sistema requería el uso de cámara web, y se realizaban varias fotos aleatorias durante el desarrollo de la prueba. Estas imágenes quedaban registradas en la aplicación. Cuando el profesor corregía el examen, previamente comprobaba que la foto coincidiera con la del carnet de estudiante, y comprobada que durante la prueba no tuviera ayuda externa revisando las fotos realizadas (UNED, 2020). Pero estas medidas no fueron suficientes para evitar conductas fraudulentas, pues la cámara no podría detectar todos los planos de la sala, por lo que el estudiante podría tener ayuda externa en el desarrollo de la prueba si ser vista, y tampoco se podía controlar el uso de móviles y redes sociales para el intercambio de soluciones en el caso de los exámenes tipo test. Para poder contrarrestar estas acciones los equipos docentes acortaron el tiempo de los exámenes

tipo test, asignaron aleatoriedad al orden de preguntas, y utilizaron preguntas abiertas en las que la finalidad de las mismas no era la reproducción literal de los contenidos, sino la aplicación de los mismos a una pregunta práctica. Estas medidas permitieron garantizar que el desarrollo de las pruebas se llevara a cabo sin ayudas externas y garantizó la evaluación de los conocimientos adquiridos por el estudiante.

Si bien esta aplicación es una herramienta vanguardista en cuanto al desarrollo de exámenes, quedan cuestiones éticas por depurar. Al estudiante se le exige un “comportamiento ético”, pero ¿cómo controlarlo solamente con varias fotografías? El sistema integra un sistema antiplagio que detecta preguntas que son idénticas a un texto, o preguntas contestadas en grupo..., pero ¿y los exámenes tipo test? ¿Cómo controlar el uso del teléfono móvil? ¿Cómo evitar las prácticas fraudulentas de los estudiantes? Estas serán algunas de las cuestiones que habrá que ir depurando para el futuro.

Lo que es evidente es que el uso de esta aplicación en la UNED ha permitido que miles de estudiantes pudieran examinarse desde cualquier lugar con un dispositivo electrónico y conexión a internet, sin perder el curso académico. Ahora queda pendiente determinar los usos futuros para esta aplicación... ¿Seguirá habiendo pruebas presenciales en las universidades a distancia tras esta experiencia?, ¿se podría hablar de una aplicación de exámenes generalizada para todas las universidades?, ¿podrán ofertar las universidades presenciales su opción virtual?, ¿cuál será el futuro de las universidades on line y las presenciales ante la evidente competencia que se avecina entre ellas? Todos estos interrogantes serán resueltos en los próximos años, porque lo que sí es evidente es el gran salto tecnológico y metodológico, que han experimentado todas las universidades tanto presenciales como virtuales.

4. LA BRECHA DIGITAL EN LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

La pandemia ha puesto de manifiesto que prácticamente todo puede hacerse ya vía internet, incluso las prácticas y los exámenes de una carrera universitaria. La revolución tecnológica, que llevamos experimentando desde hace años se ha acelerado bruscamente con la pandemia; pero también se ha hecho más evidente la brecha digital entre países y las desigualdades sociales existentes entre ellos, afectando a las personas más vulnerables. El modelo telemático de aprendizaje instalado para luchar contra el confinamiento de la pandemia por COVID-19, ha incrementado las desigualdades educativas, haciendo más visibles las carencias materiales de los dispositivos electrónicos en los hogares más desfavorecidos (Cabrera, 2020).

Desde el Trabajo Social es irremediable analizar qué es lo que ocurre cuando los estudiantes y profesores no tienen ni dispositivos móviles, ni internet, ni formación para usarlos. No todas las personas, ni en todos los países han tenido las mismas oportunidades. Los valores del Trabajo Social están vinculados a la igualdad de oportunidades, justicia, equidad y solidaridad, por lo que las universidades y los Estados, desde el punto de vista ético y moral deberían involucrarse en dar respuestas a las desigualdades tecnológicas existentes, que afectan a millones de personas y a su inclusión social a través de la educación.

La pandemia ha hecho más evidente la polaridad existente entre los países más ricos y los más pobres. Han emergido sociedades cada vez más complejas pero también nuevas formas de marginación, a las que tenemos que incluir la existencia de una brecha digital, que añade una variable más a la delimitación de pobreza: ausencia de ingresos económicos, trabajo informal, enfermedad, carencias sanitarias, aislamiento, abandono escolar, insalubridad, hacinamiento, y en definitiva la existencia de muchas familias que han visto mermada su economía familiar (Alqahtani and Rajkhan, 2020).

En América Latina, por ejemplo, muchos estudiantes no han podido acceder a las plataformas digitales por carecer de dispositivos electrónicos e internet;

a su vez muchas universidades no han podido concluir el curso académico al carecer de recursos tecnológicos para compensar la presencialidad, viéndose abocados al cierre de las mismas. Pero no se trataría solamente de adquirir dispositivos tecnológicos, sino también de las destrezas necesarias para utilizarlas en el aprendizaje on line. Algunos estudios demuestran que independientemente de lo extraordinaria que sea la tecnología en las instituciones educativas, la preparación de la ejecución del aprendizaje electrónico jugó un papel importante en el impulso del proceso educativo durante la pandemia (Alqahtani and Rajkhan, 2020).

La COVID-19 y el trabajo telemático ha puesto en crisis a la universidad tradicional, basada principalmente en la presencialidad; y ha acotado el plazo en el que las universidades presenciales se reconviertan o adquieran otra vertiente más semipresencial, abierta o digital. Gracias a las TIC e internet el estudiante no tiene que desplazarse a los centros universitarios para recibir formación, puede hacerlo desde cualquier lugar, solamente necesita un dispositivo electrónico y una conexión a internet.

Ahora y tras la pandemia, las nuevas tecnologías ya están instaladas en la mayoría de universidades, y esto ya supone un viaje sin retorno, pues es evidente que este proceso de reconversión metodológica irá creciendo. Pero quedaría otro gran reto, cómo hacemos llegar a todos los lugares del planeta la posibilidad de este aprendizaje on line para evitar la exclusión social que origina la brecha digital. Es necesario que los Estados comiencen a trabajar en esta dirección, en políticas públicas con visión de futuro para un crecimiento económico sostenible, inclusivo y equitativo, donde la educación se convierta en una poderosa herramienta para avanzar hacia sociedades más democráticas, que garanticen a las nuevas generaciones una mejor preparación ante los desafíos de la globalización, pero también para adaptarse a los cambios sociológicos y tecnológicos que se vivirán en pocos años, donde la enseñanza, añadimos virtual, deberían garantizar los mismos derechos y oportunidades para todos y todas.

Los gobiernos y las instituciones públicas que invierten en educación, lo que estarían haciendo, es contribuir al cambio para salir de la pobreza, la exclusión y disminuir los altos índices de desigualdad, que todavía soporta una parte importante de nuestras sociedades. Estás serían las claves para construir sociedades más justas, inclusivas, cohesionadas y mejor formadas.

5. CONSIDERACIONES FINALES

La enseñanza on line tiene beneficios y desventajas, entre los primeros destacaría su flexibilidad y la capacidad para superar las barreras del tiempo y el espacio; entre las segundas destacarían las lagunas existentes en la comunicación (lenguaje analógico, gestos, emociones, empatía, cordialidad...), lo que para la enseñanza universitaria en Trabajo Social supone un problema para el aprendizaje de habilidades profesionales; y el aumento de la brecha digital que incrementa las desigualdades educativas, especialmente en los colectivos más vulnerables.

Como apuntes finales, deseamos que este trabajo reflexivo y colaborativo contribuya a un mayor conocimiento sobre el aprendizaje a distancia y las estrategias pedagógicas diseñadas durante la pandemia en la docencia en el Grado de Trabajo Social, siendo conscientes los docentes de las nuevas habilidades que se demandan desde un aprendizaje mutuo, en una sociedad cada vez más interactiva y tecnológica.

Quisiéramos concluir afirmando que este trabajo es el fruto de las reflexiones realizadas durante las sesiones colaborativas del profesorado entre la Universidad Lusófona de Portugal y la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, en las que se han expuesto algunos temas, que deberían ser estudiados con más profundidad en la comunidad educativa, para analizar las percepciones y las experiencias del aprendizaje de habilidades profesionales en los Grados de Trabajo Social.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Al-Okaily, Manaf; Alqudah, Hamza; Matar, Ali; Lutfi, Abdalwali; and Taamneh, Abdallah. (2020). Dataset on the acceptance of e-learning system among universities student's under the Covid-19 pandemic conditions. *Data in Brief*, 32, 106176. Doi. 10.1016/j.dib.2020.106176
- Alqahtani, AmmarY., and Rajkhan, Albraa A., (2020). E-learning critical success factors during the Covid-19 pandemic: A comprehensive analysis of e-learning managerial perspective. *Education Sciences*, 10(9), 1-16. Doi; 10.3390/educsci10090216.
- Baker, Carl., et al. (1996). *Support for Open Learners: Reader*. The Open University: Milton Keynes.
- Bracons, Helia. (2017a). "Empatia e relação no Serviço Social: que desafios para a profissão?". *Revista Intervenção Social* 49/50. Lisboa. ISSN 0874-1611, 135-144.
- Bracons, Helia. (2017b). "Supervisão pedagógica na formação académica: conceções dos estudantes de Serviço Social". *Revista Fluxos e Riscos vol. // nº 2*. Lisboa. ISSN 1647-6131, 125-141.
- Cabrera, Leopoldo (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *RASE*, 13(2), 114-139. doi: 10.7203/RASE.13.2.17125
- Chang, Chiu Lan., and Fang, Ming (2020). E-learning and on line instructions of higher education during the 2019 novel coronavirus didesases (COVID-19) epidemic. *Journal of Physics: Conference Series*, 1574, 012166. doi: 10.1088/1742-6596/1574/1/012166.
- Costa, Inés. (2016). *Metodologias do ensino à distância*. Salvador: Universidade Federal da Bahia.
- Diniz, Teresa. (1992). *Universidad Abierta/Educación a Distancia: una alternativa de Educación Superior*. Estudios de Educación a Distancia, 16. Madrid: UNED.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS). (2020). *Definición global de la profesión de Trabajo Social*. Federación Internacional de trabajadores sociales. Fecha de consulta 4 de octubre de 2020 disponible en <https://www.ifsw.org>.

- Fernández, Tomás y Ponce de León, Laura. (2019). *Trabajo Social con familias*. Madrid: Alianza.
- García Aretio, Lorenzo. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- Kleij, Fabienne. (2015). "Effects of feedback in a computer-based learning environment on students' learning outcome. A meta-analysis". *Review of Education Research*, vol. LXXXV, n°4.
- Nariman, Dahlan. (2020). Impact of the interactive e-learning instructions on effectiveness of a programming course. *Advances in intelligent Systems and Computing*, 1194, 588-597. doi: 10.1007/978-3-030-50454-0_61.
- Nunes, Ivonio Barros. (1994). *Noções de educação a distância*. <http://pt.scribd.com/doc/21015548/Artigo-1994-Nocoos-de-Educacao-a-distancia-Ivonio-Barros-NUNES>, consultado a 2 de abril de 2020.
- Silva, Antonio. (2004). *Educação a distância e o seu grande desafio: o aluno como sujeito de sua própria aprendizagem*. <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/html/012-TC-A2.htm>, consultado a 2 de abril de 2020.
- Torun, Emel Dikbas. (2020). On line Distance in Higher Education: E-learning as a predictor of academic achievement. *Open Praxis*, 12(2), 191-208. doi: 10.5944/openpraxis.12.2.1092
- Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED. (2020). *Apliaci3n EvEX*. Disponible el 4 de octubre en el enlace <https://blogs.uned.es/avex/>.

