

## Comunicación en la Universidad en tiempos de pandemia: impacto de la COVID-19 en los estudiantes en España

### RESUMEN

La investigación analiza la comunicación que se ha dado en la Universidad durante las primeras semanas de confinamiento derivado de la crisis del COVID-19 en España, así como la repercusión de la situación en las actividades académicas. Se ha seguido una metodología mixta mediante una encuesta ad hoc con escala likert además de focus groups con estudiantes de universidades presenciales y online. La investigación está basada en estudiantes de Educación Social de Barcelona (España). Los estudiantes confirman la dificultad para seguir adecuadamente sus estudios universitarios y dan importancia a los mensajes que la Universidad formulaba durante la situación de la crisis, aunque no fueran con decisiones totalmente cerradas. También admiten ciertas mejoras organizativas después de las primeras semanas de confinamiento. Los resultados pueden ayudar a mejorar la gestión de crisis similares que se den en el ámbito universitario.

**PALAVRAS-CHAVE:** Educación Superior. Estudiantes Universitarios. Comunicación. Enseñanza a distancia. COVID-19.

**Oscar Martínez-Rivera**  
Faculdade de Educação Social y  
Trabajo Social Pere Tarrés  
(Universidade Ramon Llull),  
Barcelona, España.  
[omartinez@peretarres.org](mailto:omartinez@peretarres.org)

**Jordi Planella**  
Universidade Oberta de Catalunya,  
Barcelona, España.  
[jplanella@uoc.edu](mailto:jplanella@uoc.edu)

## INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19 ha tenido repercusión en todos los ámbitos de la vida de los ciudadanos y ha generado numerosas situaciones que han obligado a cambios sustanciales en cualquier ámbito de la vida (Zizek 2020; Innerarity 2020). La función social de la Universidad se ha mantenido a pesar de que la educación universitaria ha sufrido numerosos cambios a partir de la crisis por el impacto que ha supuesto en sus estudiantes y también por la gestión de la comunicación que ha tenido que llevarse a cabo. En este sentido, hay que tener en cuenta que algunos autores ya están hablando de un cambio de modelo de enseñanza-aprendizaje que pasará a ser permanente en muchas de sus características (Azorín, 2020).

Después de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) decretara el día 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia como pandemia internacional, en España se declaró el Estado de Alarma el día 14 de marzo del 2020 (según Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo). Esta medida ha supuesto la limitación de la libertad de circulación de las personas salvo por causas justificadas y de necesidad (Artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo) con el propósito de salvaguardar a la población de posibles contagios. Esta situación ha conducido a prohibir la asistencia a clase en todos los niveles educativos durante meses y la consiguiente adaptación repentina de las actividades docentes en formatos no presenciales.

### La comunicación en educación durante el confinamiento por el Estado de Alarma.

El confinamiento en general, así como el cierre de los centros educativos de gran parte del mundo, ha requerido a los docentes adoptar numerosos tipos de comunicación distintos a los habituales para poder seguir llevando a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje (Crawford, et al., 2020; Rastogi y Priya, 2020; Arora y Srinivasan, 2020; Budi et al., 2020; Gamba et al., 2020). Las aulas han pasado a ser los espacios privados de los estudiantes en conexión con los profesores, repensando el uso y la presencia de lo público y lo privado en los procesos formativos en los que las video-conferencias han tenido un papel relevante (Roig-Vila et al., 2021). Si bien hace años que existen experiencias de aulas presenciales que usan de forma habitual la videoconferencia para comunicarse con profesores conectados lejos de las escuelas (Dufresne et al., 1996) no se había dado nunca una situación mundial en que tanto profesorado como estudiantes se vieran forzados a estudiar comunicándose de forma remota.

Entre todos los cambios que han tenido lugar de forma rápida y veloz, encontramos en el centro de ellos a los procesos de transmisión de información. La intensificación de la información puede ser una causa de estrés y ansiedad en los estudiantes universitarios tal y como nos muestran ya distintas investigaciones realizadas, debido al alto volumen de mensajes que han circulado en la red y que

los estudiantes han recibido (De Oliveira Araújo et al., 2020). En este sentido, los cambios repentinos referidos a las evaluaciones (Grande de Prado, et al., 2021) han sido especialmente importantes y ello ha conllevado que fuera importante una comunicación especialmente ágil al respecto.

### El impacto social entre los estudiantes durante el confinamiento

Los estudiantes tienen diferentes canales de comunicación tanto para realizar las actividades propiamente académicas (Martínez-Rivera, 2014) como los que utilizan para la vida social que conlleva la experiencia de la Universidad. Durante el confinamiento, todos los espacios de comunicación presenciales lógicamente se anularon. Esto significa, de forma especial en los estudiantes de universidades presenciales, que tuvieron que cambiar los formatos y espacios de comunicación. Por otra parte, los estudiantes de modalidades online disponen de espacios virtuales de comunicación que habitualmente se basan en aspectos académicos. Todo ello durante una vivencia de los estudiantes en la que se percibía que claramente las universidades no estaban preparadas para un cambio de tal magnitud (Vidal, et al., 2021). A esto se le añade un momento vital en que el estado emocional de estudiantes y profesorado requería poderse comunicar (Ozamiz-Etxebarria et al., 2021).

Pero también hay canales de comunicación que son iguales para las modalidades de enseñanza presencial y virtual. Aplicaciones como WhatsApp pueden tener un uso tanto académico como social y en una situación crisis internacional como la de la Covid19 adquieren nuevas dimensiones. Ello es relevante si tenemos en cuenta que los estudiantes universitarios, a parte de los procesos de enseñanza-aprendizaje, desarrollan una amplia vida social basada en las relaciones interpersonales. La Universidad no se basa únicamente en un dispositivo pedagógico de transmisión de conocimientos, sino que tiene un papel central en el desarrollo de los estudiantes como ciudadanos críticos y socializados. En tiempo de pandemia, de una u otra forma, ello ha seguido siendo así para todas las modalidades de enseñanza-aprendizaje y los estudiantes no siempre han vivido esta experiencia de cambios como positivos (Pérez-López, et al., 2021).

### METODOLOGIA

La investigación se ha llevado a cabo mediante metodología triangulada de análisis cuantitativo y cualitativo (Sánchez, 2015, Brannen, 2017). Se ha utilizado un cuestionario (Meneses, 2016) con preguntas mayoritariamente de escala Likert de 5 niveles y preguntas abiertas. Por otra parte también se ha hecho uso de la técnica de recogida de información focus grup (Nyumba, et al., 2018) para la obtención de resultados de carácter cualitativo.

Para esta investigación se ha construido el cuestionario “Impacto de la crisis derivada del COVID-19 en los estudiantes universitarios” (IMPACTUNI19) como instrumento de investigación con la consiguiente validación mediante juicio de expertos (Barroso y Cabero, 2013). El cuestionario inicial se sometió a la validación por juicio de expertos (n=6), sumándole a esta un proceso de validación por parte de estudiantes universitarios (n=8) con las mismas características que las personas encuestadas posteriormente.

La validación consistió en valorar la comprensión, la pertinencia y la importancia de cada una de las preguntas del cuestionario. A raíz de este proceso se produjeron nueve correcciones de las diferentes preguntas, así como la eliminación de una de ellas y el resultado final consistió en un instrumento categorizado a partir de cuatro áreas: académica (8 preguntas), psicológica (4 preguntas), social (7 preguntas) y laboral (5 preguntas). A las cuales se les añade un último bloque con cuatro preguntas abiertas sobre cada una de estas categorías. Para el presente artículo se tendrán en cuenta las preguntas relacionadas con el impacto académico y social.

El instrumento plantea las preguntas por duplicado, refiriéndose a dos momentos distintos durante el confinamiento: del 15 al 29 de marzo (que constituyen las primeras semanas de confinamiento) que son las fechas correspondientes al periodo de crecimiento continuo de número de casos detectados, así como del número de muertes en un solo día. Se sitúa el momento más álgido de grave el día 1 de abril con 9222 casos detectados en un solo día, y el 3 de abril, con 950 muertes según los datos oficiales de la Organización Mundial de la Salud (OMS). El segundo periodo de tiempo sobre el que hace referencia el cuestionario se refiere a un periodo de decrecimiento tanto de casos como de muertes, así como de una cierta relajación de las normas del Estado de Alarma en España y el consiguiente confinamiento obligado. El cuestionario se pasó durante un mes después de las fechas a las que hace referencia: desde el día 28 de abril hasta el 28 de mayo. Se utilizó un modelo de cuestionario online.

A los estudiantes participantes se les facilitó el documento interno “Impacto de la crisis del COVID-19 en los estudios de grado: cambio en el paradigma comunicativo con la universidad y en el desarrollo de tareas” para informarles de los temas principales de las sesiones. Se han realizado un total de cuatro focus group con futuros educadores y educadoras sociales de las dos universidades con modalidad a distancia o virtual (UNED y UOC) y dos de las universidades presenciales (UB y URL). Todas las sesiones se llevaron a cabo mediante videoconferencia durante la primera quincena de junio del 2020.

Para evitar el efecto que puede producirse entre personas que se conocen y que pueden reproducir “acuerdos implícitos sobre lo que debe o no debe ser dicho” (Buss et al., 2013) se organizaron los focus group sin que hubiera personas con relación previa. Las sesiones de una hora de media de duración, se han llevado a cabo con un total de 11 estudiantes, 6 de los cuales estudian en universidades presenciales y el resto con modalidades a distancia o virtual. El cierre de esta fase de la investigación se decide en el momento en el que se produce saturación de la información (Martínez-Salgado, 2012).

Los participantes de la encuesta corresponden a estudiantes del Grado en Educación Social de las distintas universidades en que se puede cursar dicha formación en la ciudad de Barcelona y cercanías. Se han incluido las tres universidades de carácter presencial: Universidad de Barcelona (UB), Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y Universidad Ramón Llull (URL). Por otro lado, también se han incorporado las dos universidades con carácter virtual o a distancia: Universidad Oberta de Catalunya (UOC) y Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). En total han participado 274 estudiantes distribuidos entre las 5 universidades.

Tabla I: Universidades participantes en la investigación

Universidad	Modalidad	Participantes
Universidad Oberta de Catalunya	A distancia o virtual	137
Universidad Nacional de Educación a Distancia	A distancia o virtual	37
Universidad Ramon Llull	Presencial	52
Universidad de Barcelona	Presencial	36
Universidad Autónoma de Barcelona	Presencial	12
Total		274

Fuente: Elaboración propia

Todas las personas que han participado en la investigación han sido informadas de los objetivos de la misma y también han aceptado formar parte de ésta mediante el consentimiento informado estableciendo los criterios éticos de la Universidad Ramón Llull (2014) y de la Universitat Oberta de Catalunya.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

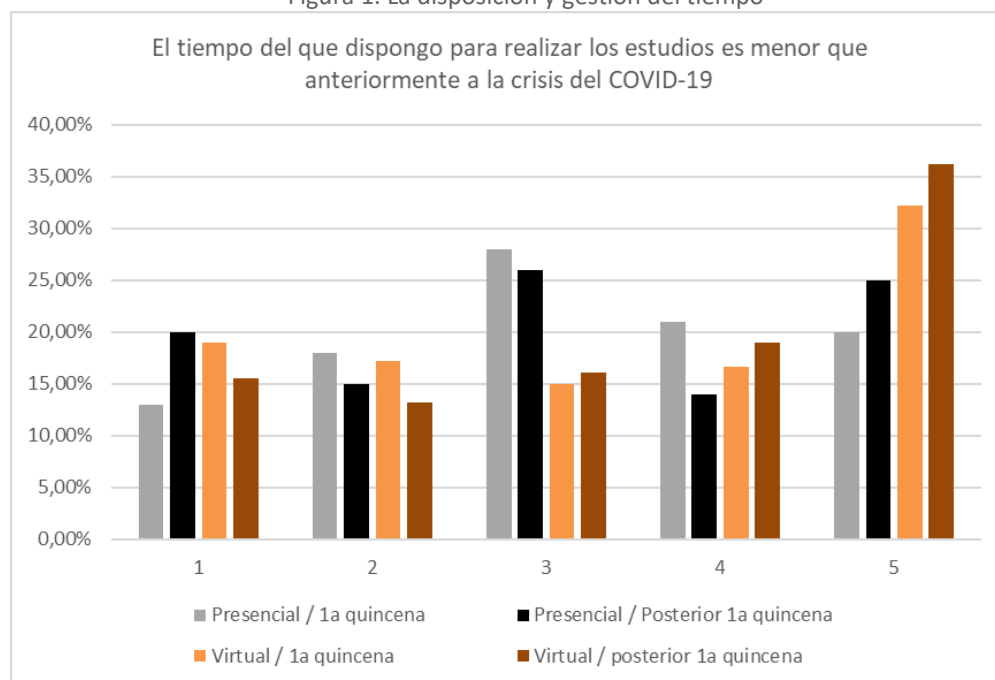
Los resultados se exponen contemplando los datos obtenidos mediante encuestas y a través de los focus group sobre las universidades virtuales o a distancia y también las de modelo presencial. Además, también se han tenido en cuenta los resultados durante las primeras semanas del confinamiento y la situación posterior, tal y como se justifica al inicio del artículo.

Las encuestas ofrecían afirmaciones que había que valorar el grado de acuerdo mediante una escala del 1 al 5. La puntuación de 1 corresponde a no estar de acuerdo y el 5 con estar totalmente de acuerdo con la afirmación.

### La comunicación durante el confinamiento con la Universidad y dentro de las aulas y su impacto académico

La gestión del tiempo en unos estudios universitarios siempre es una cuestión relevante y es por ello por lo que se introdujo en la investigación.

Figura 1. La disposición y gestión del tiempo



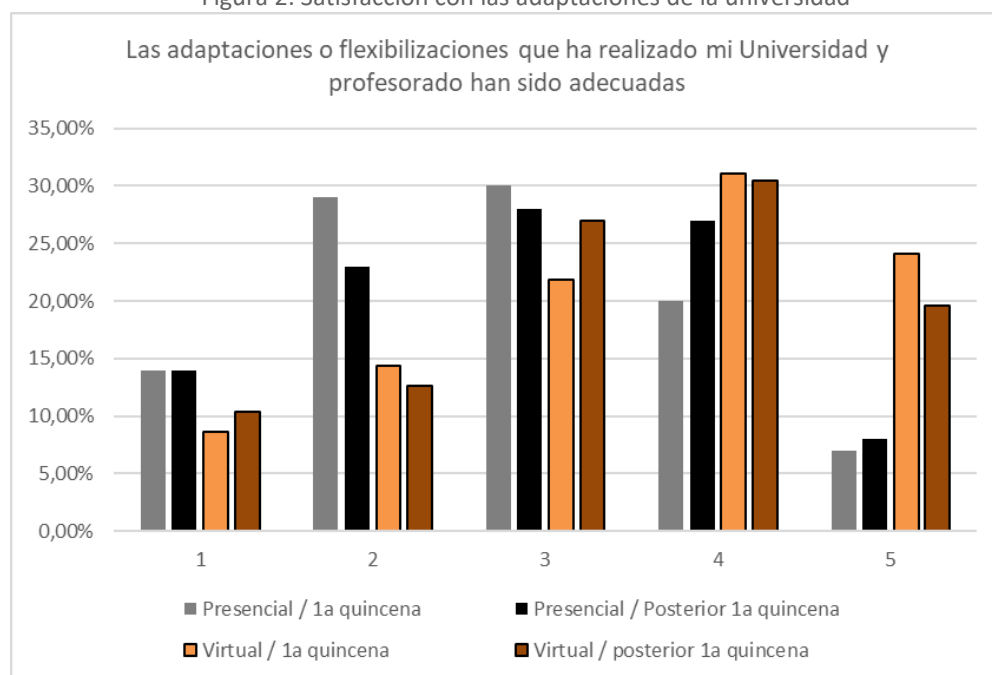
Fuente: Elaboración propia

Con los resultados de la figura 1 nos damos cuenta que los estudiantes presenciales que dicen disponer de tiempo suficiente han pasado a afirmar (con la evolución de la pandemia) que disponen de menos tiempo (de un 13 a un 20%). La comunicación durante las primeras semanas en la Universidad presentó muchas dificultades, especialmente para los estudiantes de las formaciones presenciales que afirman, en bastantes ocasiones durante la sesión de focus group, que al inicio del confinamiento tenían la sensación que “Al principio fue como un poco de caos” [6:4]<sup>1</sup>. En ese sentido, tanto la comunicación como la falta de mensajes generaban que “había incerteza en la facultad” [4:7]. En cambio, el hecho de no variar la forma comunicativa de los estudiantes de universidades a distancia, genera un discurso con menos inconvenientes, afirmando que “no me he sentido sola y he sentido el acompañamiento de la Universidad” [1:5]. Estos mismos estudiantes también manifiestan la percepción de transparencia de la institución [3:7] a pesar de que, en esos momentos, los cambios que se producían podían depender en gran medida de las decisiones de los rectorados de las Universidades. Esta influencia de altas instancias sobre las aulas no siempre se da y en algunos casos se habría valorado como negativa para favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje (Luna, et al., 2018).

Pero si para la universidad online supone una ventaja mantener el mismo sistema de comunicación, el confinamiento no parece haber sido tan ventajoso para disponer de tiempo. Tal y como se afirma en los focus group, los estudiantes que antes invertían horas en la asistencia a las clases presenciales se han encontrado con la posibilidad de tener más tiempo para la realización de las tareas y actividades propuestas. En este sentido afirman que “después de ver la nueva realidad estando en casa fue más fácil de llevar” [5:9].

Es por ello que los datos de las encuestas indican que hay un mayor número de estudiantes en formatos virtuales que han confirmado disponer de menos tiempo. La valoración de “estar totalmente de acuerdo” es la más utilizada por estos estudiantes llegando a un 36.21% de respuestas después del período de Semana Santa. Además, todos los estudiantes virtuales que lo creen así lo confirman de forma más intensa después de las primeras semanas. Es decir que aumentó la sensación de no tener tiempo para las tareas académicas. De hecho, los estudiantes de universidades presenciales no han manifestado de forma tan intensa esa falta de tiempo. Las puntuaciones más elevadas se valoran con un 3 (ni totalmente de acuerdo ni en desacuerdo) llegando hasta el 28.00% y 26.00% sobre las primeras semanas y las siguientes, respectivamente.

Figura 2: Satisfacción con las adaptaciones de la universidad



Fuente: Elaboración propia

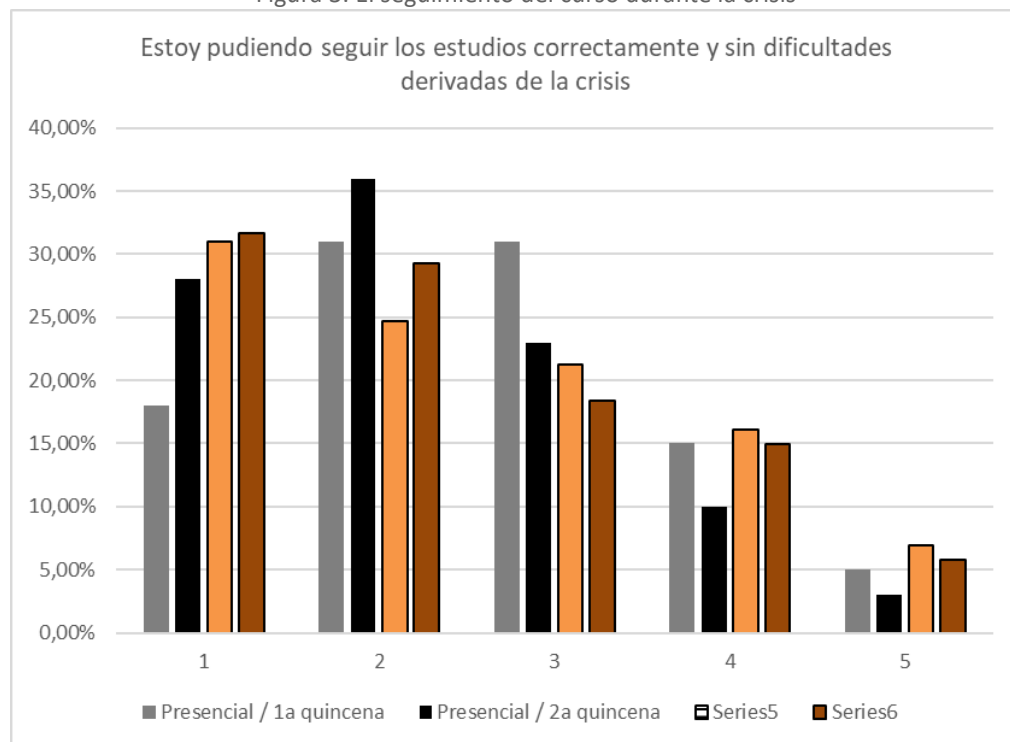
Existe gran consenso en algunas cuestiones prioritarias que los estudiantes esperaban que se les comunicaran, por parte del profesorado de las autoridades académicas universitarias, desde el inicio del confinamiento. Éstas se centran en las informaciones vinculadas con las evaluaciones que debían seguir. Las mayores inquietudes relacionadas con la recepción de información tienen que ver con cómo se iban a realizar los exámenes en un formato no presencial. Pero al inicio de todo el proceso, los estudiantes presenciales también muestran angustia por el hecho de no saber cómo se adaptarán las actividades. “Para mí, aquellas dos semanas fueron chocantes porque no se sabía qué trabajos había que hacer y cuáles no” [5:15]. Pero estas inquietudes se iban resolviendo a medida que durante las primeras semanas el profesorado comunicaba las adaptaciones [5:17].

A pesar de que queda clara, en los focus group, la prioridad de los estudiantes por recibir información sobre las adaptaciones debidas a la situación de excepcionalidad, también es cierto que en las universidades presenciales no se ha logrado un alto nivel de satisfacción con esas adaptaciones, en comparación con las virtuales (figura 2). Entre estos estudiantes solo el 7.00% (durante las dos

primeras semanas) y el 8.00% (durante las semanas posteriores) está totalmente de acuerdo con que estas adaptaciones han sido adecuadas. Estos datos contrastan con el 24.14% y 19.54%, respectivamente, de los estudiantes en modalidad online y constituye una de las mayores diferencias en las respuestas obtenidas en esta investigación. A través de los focus group hay una idea que se repite en cuanto a la comunicación del estudiante con la Universidad: los estudiantes priorizan que se emitan mensajes sobre cuestiones ya decididas, pero ante la ausencia de decisiones, admiten que les da seguridad que se les comunique que los diferentes órganos de la universidad están trabajando en esa dirección [8:16]. Dicen concretamente que “si estamos en un momento de incerteza, hay que decir a los estudiantes que estamos en un momento de incerteza y estamos cambiando cosas” [3:8]. De hecho, añaden que “prefiero que tarden una semana más en dar una respuesta pero que sea definitiva” [8:21].

En cualquier caso, las adaptaciones a las que se han visto sometidos los estudiantes no son más que una parte de la adaptación a marchas forzadas al nuevo régimen de vida (personal y universitario) anunciado por algunos de los ya célebres trabajos sobre la pandemia (en especial Agamben, 2020; Innerarity, 2020; Zizeck, 2020).

Figura 3: El seguimiento del curso durante la crisis



Fuente: Elaboración propia

Existe una idea generalizada de valoración de las situaciones de proximidad que ha generado alguna parte del profesorado. Lo exponen relacionándola con el grado de motivación que han tenido para seguir los estudios en determinados momentos: “te da motivación (...) el hecho de que te diga, -va, ¡sigue!-, o -aquí estoy-. Yo eso lo he valorado muy positivo, la cercanía de los profesores.” [6:50]. A la vez que se hacen estas valoraciones, los estudiantes también exponen que eran



conscientes de que el profesorado a su vez estaba pasando por dificultades derivadas de dicha situación.

Los resultados de la investigación evidencian que la mayor parte de los estudiantes no han podido seguir los estudios sin dificultades (figura 3) y en muchos casos transmiten la idea de sensación de más volumen de trabajo por parte de los estudiantes presenciales. Las adaptaciones de las universidades han supuesto, en determinados casos, un aumento de mensajes en diferentes apartados destinados a la comunicación en los campus virtuales. Algunos estudiantes de las universidades presenciales manifiestan que una de las dificultades, radica en el hecho de pensar que se volvería de forma rápida a las clases y esto “nos hizo perder una semana y eso te desestructura un poco y te vas del ritmo que llevabas y te hace desconectar” (6:5). Por otro lado, existe cierto consenso en que la información transmitida de que no se volvería a las clases presenciales, supuso reducir el grado de incerteza y buscar las estrategias personales para continuar con las demandas de actividades que llegaban desde la universidad. Todos los estudiantes, de ambas modalidades, manifiestan estar de acuerdo en que estas cuestiones generaron incertidumbre durante las primeras semanas pero que después se fue generando más seguridad en cuanto a cómo finalizar el curso.

De todas formas, aunque la información que se les hacía llegar a los estudiantes era más elaborada y definitiva después de las primeras semanas, los datos de la figura 3 siguen indicando que ha habido dificultades para continuar con el curso, incluso pasadas las primeras semanas. Los estudiantes de modalidades a distancia muestran los datos más extremos y en cuanto a los estudiantes presenciales están algo menos de acuerdo con esta dificultad, valorando esta pregunta con un 2 (31.00% las primeras semanas y 36.00% las semanas posteriores) a diferencia de la valoración mayoritaria de 1 de los de modalidad virtual (31.03% las primeras semanas y 31.61% las segundas semanas).

Uno de los agentes más importantes, en cuanto a la comunicación que recibían los estudiantes, era el profesorado de cada asignatura. Algunos estudiantes dividen este tipo de comunicación entre los docentes que han basado sus mensajes en resolver temas de carácter práctico (como adaptaciones o cambios en las actividades) y otro basado en la proximidad personal ante la situación de crisis que se vivía. Lo afirman diciendo que pueden “identificar dos formas de los profesores: el estilo más personal y cercano” y “el más práctico” [2:11]. Estos mismos estudiantes explican que la comunicación de un determinado tipo de profesorado, más práctica o más empática con el alumnado, no ha tenido muchas variaciones respecto a los momentos previos a la pandemia.

Algunos estudiantes de las universidades presenciales manifestaron que no tenía la misma calidez de atención o comunicación las sesiones por videoconferencia del profesorado y que preferían los espacios presenciales porque ello supone un valor añadido de feedback con sus propios compañeros [5:15]. Desde el punto de vista de los encargos académicos hay consenso, especialmente entre los estudiantes de las universidades presenciales, que al inicio de los cambios ha existido la sensación de un aumento de tareas [9:7]. En los contextos universitarios virtuales se han generado espacios para compartir aquellas cuestiones que preocupaban en relación a la COVID-19, ya que “algunos profesores han abierto foros o carpetas específicas sobre el tema en espacios específicos (...) normalmente lo han hecho profesores que ya eran activos previamente” [8:3].

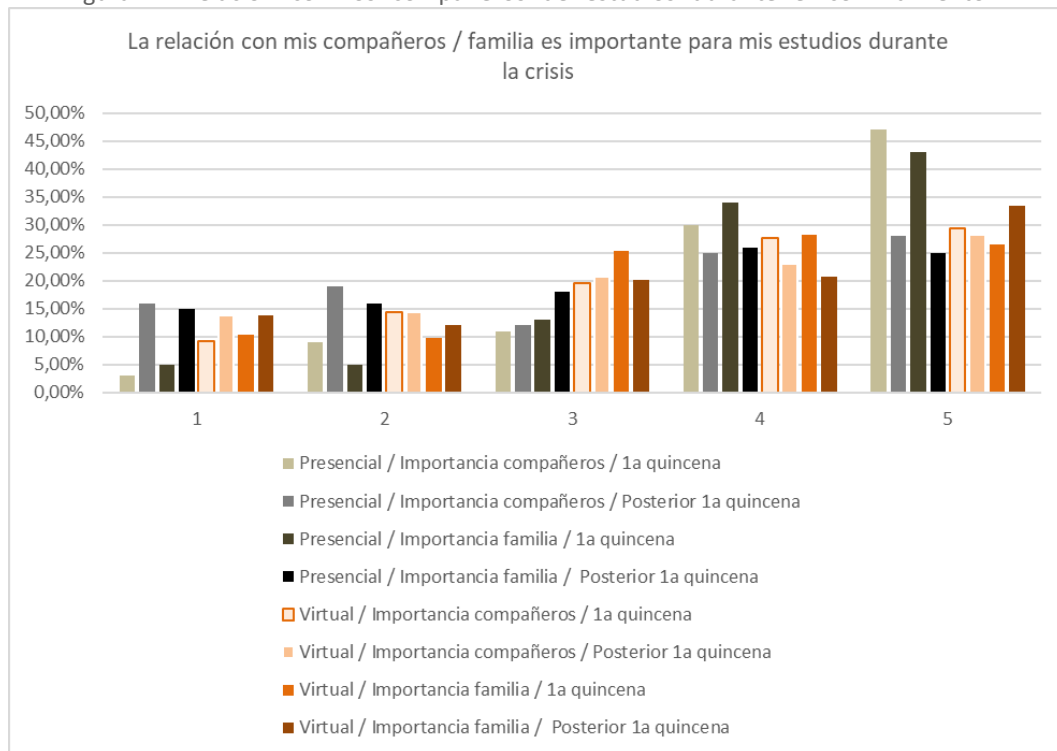
### La comunicación interna entre estudiantes durante el confinamiento y el impacto social

Tanto los estudiantes de modalidades online como los presenciales admiten un aumento de intercambio de informaciones entre ellos. Tanto en los espacios más formales de las aulas virtuales como los más informales (grupos de WhatsApp, por ejemplo) se han convertido en importantes espacios de intercambio de mensajes personales relacionados con la crisis de COVID-19. Esta cuestión, confirma el uso generalizado de herramientas como el “WhatsApp” entre los estudiantes (Martínez-Rivera, 2016). En este sentido, existe gran consenso de los participantes en la investigación en cuanto al gran volumen de mensajes que se han generado mediante esta aplicación. Los estudiantes que ya mantenían relaciones sociales en la universidad creen que “a nivel psicológico abrir espacios de comunicación sobre la COVID-19 dentro de las aulas le puede haber ido bien a muchas personas” [2:23]. En este sentido también los estudiantes están de acuerdo que en muchos momentos ha habido un gran volumen de mensajes de WhatsApp con tono más bien negativo y de queja, aunque de forma individual no tienen ese mismo nivel. Lo atribuyen a una reacción colectiva en el que algunas personas generaban cierto ruido sobre cómo se estaban resolviendo los diferentes aspectos académicos u organizativos. Algunos estudiantes admiten que les ha sorprendido que como futuros profesionales de la Educación Social no hayan sido capaces de aguantar un poco más la presión de la situación como para llegar a emitir mensajes con carácter tan pesimista o destructivo, ya que van a tener que trabajar en espacios de mucha incertidumbre [10:13]. En algunos casos, se habla de los espacios de los estudiantes como distorsionadores, afirmando que “quizás me he agobiado más por los compañeros que por la institución en sí, porque todo el mundo distorsionaba la información, todo el mundo criticaba” [11:04]. Comentan que “de hecho en el grupo de 2o donde hay mucha gente [refiriéndose al WhatsApp]; me acuerdo que al principio de la cuarentena había muchas dudas, que todo el rato eran las mismas, pero se creaba una angustia (...) si leías se masticaba la angustia” [6:59], y en muchos casos dicen que apagaron las notificaciones o no lo leían [5:59] [4:59].

Las situaciones de sobre información o de información errónea, tal y como expresan los estudiantes, han conllevado situaciones de estrés elevado que podría conducir a situaciones de ansiedad que también han impactado en el global en las personas que estaban formándose durante los primeros meses de pandemia (de Oliveira et al, 2020). Hay que tener en cuenta que estas situaciones podían conllevar también situaciones de depresión (Gamboa et al., 2021).

Una de las universidades online estrenó un sistema para realizar los exámenes que tuvieron que diseñarlo durante la situación de crisis. Los estudiantes agradecen la agilidad para adaptarse, pero coinciden en que las pruebas del nuevo espacio para hacer los exámenes generaron mucho estrés en los estudiantes puesto que no funcionó del todo bien. Aunque entienden que una prueba sirve para llevar al límite la plataforma, a nivel comunicativo hubiera agradecido que se hubiera explicado previamente que los posibles errores de dichas pruebas se irían subsanando: “solo nos pidieron participar, pero no nos explicaron qué podía ocurrir (...) Ese día en los grupos de Facebook y fórums fue horrible” [10:06], refiriéndose a los mensajes distorsionadores y estresantes a nivel grupal.

Figura 4: Relación con los compañeros de estudios durante el confinamiento



Fuente: Elaboración propia

Con relación a esta temática, los estudiantes manifiestan cierta tendencia a reducir la relación con sus compañeros (figura 4), aunque el grupo de universidades presenciales lo expresa algo más intensamente que los virtuales, valorando estar de acuerdo con puntuaciones de 5 o 4 la mitad de los estudiantes. Podemos afirmar que cierto consenso en cuanto a que se produce un efecto en el que la comunicación entre los estudiantes se reduce, en buena parte, a las personas con las que tenías mejor relación y en cambio con el resto del grupo, durante el confinamiento, dejas de tener parte de esa relación. Todo ello coincide, en parte, con Duță y Martínez-Rivera (2020) que explican la sensación de soledad que han tenido algunos estudiantes universitarios durante la crisis. Podemos hablar de algo muy parecido a lo que nos anunciaban formas docentes basadas en el enfoque de la “virtually vanilla” (Dron y Anderson, 2016). Esta circunstancia ha sido echada en falta por algunos de los estudiantes que valoran las relaciones sociales que se establecen más allá de las actividades del orden estrictamente académicas. Lo explican especialmente en los estudiantes de universidades online cuando dicen que “Quizás sí que no es lo mismo el contacto directo con tus compañeros, pero yo solo me continuaba hablando con los 5 o 6 amigos con los que ya tenía más afinidad. Incluso cuando hacíamos el vídeo [habla de una actividad] tenemos un chat para comentar lo que nos parecía y con el resto no tenías esta comunicación y quizás en clase sí que tienes esta comunicación.” [6:40].

Los espacios académicos en las aulas virtuales, tanto para una modalidad de formación-aprendizaje como otra podía generar espacios de relación que los estudiantes valoraban y lo explicaban diciendo que “hay maneras de hacer que pueden fomentar que el trabajo individual se comparta en el aula y así se establece más ese espacio de comunicación conjunta y de compartir. Yo creo que enriquece,

teniendo en cuenta que las relaciones sociales han disminuido, porque teníamos que quedarnos en casa. Yo al menos agradezco un montón el compartir, porque ya poco que compartimos (...) al menos a mí me llena, me quedo como más tranquila.” [4:47].

## CONSIDERACIONES FINALES

La pandemia, ya instalada como forma casi normalizada en el mundo a finales del 2020, ha arrasado las formas de vida convencionales transformándolas radicalmente durante unos meses. A la luz de los resultados obtenidos en la investigación se pone en evidencia una gran ruptura en las formas constitutivas de los procesos comunicativos entre universidad, docentes y discentes.

Frente a la posible situación de aislamiento generalizado de los estudiantes, estos prefieren que las universidades se comuniquen de forma ágil y transparente con ellos. Llegar a realizar este tipo de conclusiones también debería hacer pensar al sistema universitario si en algún momento previo a la pandemia de la COVID-19 se había dejado de tener esta comunicación fluida con los y las estudiantes. Qué duda cabe que investigar poniendo el foco en estas cuestiones hace aflorar fortalezas, pero también debilidades en cuanto a la relación con los estudiantes, que deberían de haberse explorado con anterioridad a la crisis internacional.

Desde este artículo se da voz a los estudiantes para que nos den pistas de las formas adecuadas o a mejorar en cuanto a la gestión de las universidades. Pero hay que reflexionar sobre la posibilidad de mantener este tipo de investigaciones vivas para mejorar la calidad comunicativa en momentos excepcionales, pero también durante los cursos en los que no se tengan que tomar medidas fuera de las habituales.

Si bien los resultados señalan la incertidumbre que ha generado no tener información, especialmente, de los formatos de evaluaciones finales, conviene anotar este hecho para tenerlo en cuenta también durante los semestres sin medidas extraordinarias. De modo que las descripciones de las evaluaciones finales deben ser cuidadas para que los estudiantes las tengan claras desde el inicio.

Por otro lado, también hay un acuerdo generalizado entre los estudiantes que prefieren que las universidades o las facultades hagan público, mediante los diferentes canales de comunicación, que están tratando de resolver las situaciones concretas vinculadas a los cambios y adaptaciones de urgencia. Este aspecto nos hace reflexionar sobre cuál es el nivel de confianza que tienen los estudiantes respecto a los gobiernos de las universidades tanto durante las situaciones de crisis como fuera de ellas. Generar confianza de manera generalizada ayudaría a que la intensidad de la inquietud generada disminuyera.

Todo ello nos lleva a pensar cual es la relación que las Universidades tienen con sus estudiantes y de qué manera se cultiva a lo largo de los cursos académicos. Una sólida relación previa posiblemente hubiera facilitado rebajar algunas de las preocupaciones de los estudiantes puesto que se hubieran incluido en la participación de las propias decisiones o en el caso de no haberlo hecho, éstos hubieran tenido la certeza de que se les estaba teniendo en cuenta.

En relación a la comunicación interna de los estudiantes habría que reflexionar en torno a lo que supone difundir entre ellos informaciones no contrastadas. Esta situación se ha dado especialmente durante los primeros meses de crisis sociosanitaria y distorsionaban los mensajes contrastados a la vez que generaban situaciones de estrés en el colectivo.

La situación se repite de la misma manera que en espacios fuera de las universidades y quizás sería una buena excusa para formar y concienciar sobre el efecto de difundir, en cualquier contexto, mensajes que no provienen de fuentes fiables.

Precisamente, los estudiantes de Educación Social, deben tener en cuenta que profesionalmente van a tener un papel determinante en situaciones de crisis similares a la vivida y que, por tanto, la respuesta que dan a todas circunstancias que se iban produciendo pueden ser una oportunidad de reflexión con las orientaciones que pueden tener en los estudios universitarios sobre la gestión de crisis.

Por otro lado, se concluye también que a lo largo de la crisis los estudiantes han rebajado el contacto con sus compañeros. En este sentido, todo aquello que les aporta la vivencia universitaria parece que no ha podido ser sustituido por la virtualidad. Esta circunstancia ha sido echada en falta por algunos de los estudiantes que valoran las relaciones sociales que se establecen más allá de las actividades del orden estrictamente académico. Esta información pone de relieve que es necesario desplegar espacios sociales entre los estudiantes, en situaciones de confinamiento, que no sean los relacionados con las actividades de las asignaturas. Además, la investigación pone de relieve la importancia que los estudiantes dan a este aspecto y por lo tanto nos lleva a pensar que las universidades deben tomarse seriamente el diseño de espacios y actividades que se realizan y que van en favor de esta interacción echada en falta durante el confinamiento.

Algunos estudiantes universitarios han tenido dificultades importantes para poder seguir la formación universitaria por diferentes circunstancias y sería oportuno diseñar estrategias para conseguir paliar estas situaciones que pueden generar exclusión entre los estudiantes. Esta situación se da tanto en universidades presenciales como en las que se basan en el aprendizaje en formato online. De todas formas, aunque la situación ha sido tan grave como para tener que haber improvisado en poco tiempo, el nivel de satisfacción es elevado teniendo en cuenta las circunstancias.

Todo aquello que hayamos aprendido a partir de la situación de excepcionalidad derivada de la COVID-19 puede llevarnos a establecer mejoras en los procesos universitarios futuros. La crisis ha puesto en tensión la función social de las universidades y es necesario que se evalúe si estas han podido cumplir con la misión global que tienen encomendadas más allá de poder llevar a cabo las clases en cualquier formato. La digitalización y el uso de las tecnologías en el 2020 ha podido suponer un paso gigante en el sistema universitario internacional que deberá incluir la lucha todavía más intensa contra la exclusión digital a la que puede verse sometida una parte del alumnado.

# Communication at the University in pandemic and impact of COVID-19 on students

## ABSTRACT

The research analyses the communication that has taken place in the University during the first weeks of confinement derived from the COVID-19 crisis in Spain, as well as the repercussion of the situation on academic activities. A mixed methodology was followed through an ad hoc survey with a Likert scale, as well as focus groups with students from presential classes and online studies. The research is based on Social Education students in Barcelona (Spain). Students confirm the difficulty to suitably follow their university studies and attach importance to the messages that the university sent during the crisis, even if they were not with totally closed decisions. They also support organizational improvements after the first few weeks of confinement. The results can help improve the management of similar crises that occur in universities.

**KEYWORDS:** Higher education. University students. Communication. Elearning. COVID-19.

## NOTAS

<sup>1</sup> Se utilizarán los corchetes para determinar en primer lugar el código de la persona de los focus group que realiza esta afirmación y en segundo lugar el minuto en que lleva a cabo esa afirmación.

## AGRADECIMENTOS [opcional]

A todas las estudiantes que participaron de la investigación.

## REFERENCIAS

AGAMBEN, G. La invención de una pandemia. En Agamben, G., Zizek, S., Nancy, J. L., Berardi, F., Lopez-Petit, S., Butler, J., et al. **Sopa de Wuhan. Pensamiento contemporáneo en tiempos de Pandemias**. (p. 17-19). Buenos Aires: Universidad Católica Argentina. Facultad de Teología. 2020a.

AGAMBEN, G. **¿En qué punto estamos? La epidemia como política**. Macerata: Quodlibet. 2020b.

ARORA, A. K. Y SRINIVASAN, R. Impact of Pandemic COVID-19 on the Teaching–Learning Process: A Study of Higher Education Teachers. **Prabandhan: Indian Journal of Management**, 13(4), 43-56, 2020. Disponible en: DOI: 10.17010/pijom/2020/v13i4/151825. Acceso en: 12/12/2023.

AZORÍN, C. Beyond COVID-19 supernova. Is another education coming? **Journal of Professional Capital and Community**, Vol. 5 No. 3/4, pp. 381-390, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JPC-05-2020-0019>. Acceso en: 08/01/2023

BARROSO OSUNA, J. M. Y CABERO ALMENARA, J. La utilización del juicio de experto para la evaluación de TIC: el coeficiente de competencia experta. **Bordón. Revista de Pedagogía**, 65 (2), 25-38, 2013. Disponible en: DOI: 10.13042/brp.2013.65202. Acceso en: 08/01/2023.

BRANNEN, J. (Ed.). **Mixing methods: Qualitative and quantitative research**. London: Routledge. 2017.

BUDI, H.S., LUDJEN, J.S.M., AULA, A.C., PRATHAMA, F.A., MAULANA, R., SISWOYO, L.A.H., y PRIHANTONO, A. S. Distance learning (DL) strategies to fight coronavirus (COVID-19) pandemic at higher education in Indonesia. **International Journal of Psychosocial Rehabilitation**, (24)7:8777-8782, 2020 Disponible en: <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I7/PR2700859> . Acceso en: 12/12/2022.

BURNS, R.. A COVID-19 panacea in digital technologies? Challenges for democracy and higher education. **Dialogues in Human Geography**, XX, 1-4, 2020 Disponible en: <https://doi.org/10.1177/2043820620930832>. Acceso en: 12/12/2023.

BUSS THOFEHRN, M., LÓPEZ MONTESINOS, M. J., RUTZ PORTO, A., COELHO AMESTOY, S., OLIVEIRA ARRIEIRA, I. C. D. y MIKLA, M. Grupo focal: una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas. **Index de Enfermería**, 22(1-2), 75-78, 2013. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000100016> . Acceso en: 12/12/2022.

CRAWFORD, J., BUTLER-HENDERSON, K., RUDOLPH, J. y GLOWATZ, M. COVID-19: 20 Countries' Higher Education Intra-Period Digital Pedagogy Responses. **Journal of Applied Teaching and Learning (JALT)**, 3(1), 8-28, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7> . Acceso en: 12/12/2023.

DRON, J. y ANDERSON, T. The Future of E-learning. En C. Haythornthwaite; R. Andrews, J. Fransman y E.M. Meyers (Edit). **The SAGE Handbook of E-learning Research**. p. 537-556, 2016. New York: SAGE.

DUFRESNE, R. J., GERACE, W. J., LEONARD, W. J., MESTRE, J. P. y WENK, L. Classtalk: A classroom communication system for active learning. **Journal of computing in higher education**, 7(2), 3-47, 1996. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02948592> . Acceso en: 12/01/2023.

DUȚĂ, N., Y MARTÍNEZ-RIVERA, O. El Covid19 en el contexto universitario de Rumanía. Dulac, J. (coord.). **Soluciones educativas al COVID-19**. Madrid: Editorial universitaria Aula Magna McGraw-Hill. 2020.

GAMBA, F., NARDONE, M., RICCIARDI, T. y CATTACIN, S. (Dir.). COVID-19. **Le regard des sciences sociales**. Gnéve: Université de Gnéve. 2020.

GAMBOA SUÁREZ, A. A., HERNÁNDEZ SUÁREZ, C. A., y PRADA NUÑEZ, R. Efectos depresivos del aislamiento preventivo obligatorio asociados a la pandemia del Covid-19 en docentes y estudiantes de una universidad pública en Colombia: Efectos depresivos del aislamiento preventivo obligatorio asociados a la pandemia del Covid-19 en docentes y estudiantes de una universidad pública en Colombia. **Psicogente**, 24(45), 1-20, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4156> . Acceso en: 12/12/2022.

GOBIERNO DE ESPAÑA. Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo. Disponible en: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692)

GRANDE-DE-PRADO, M., GARCÍA-PEÑALVO, F. J., CORELL, A., y ABELLA-GARCÍA, V. Evaluación en Educación Superior durante la pandemia de la COVID-19. **Campus Virtuales**, 10(1), 49-58, 2021.

INNERARITY, D. **Una teoría de la democracia compleja. Gobernar el siglo XXI**. Barcelona: Galaxia Gutenberg. 2019.

INNERARITY, D. **Pandemocracia. Una filosofía de la crisis del coronavirus**. Barcelona: Galaxia Gutenberg. 2020.

LUNA, E., PONCE, S., CORDERO, G. y CISNEROS-COHERNOUR, E. Marco para evaluar las condiciones institucionales de la enseñanza en línea. **Revista Electrónica de Investigación Educativa**, 20 (2), 1-14, 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.2072> . Acceso en: 19/12/2022.

MARTÍNEZ-RIVERA, O. Uso de aplicaciones y plataformas online para hacer trabajos en la Universidad. **Revista Opción**, 32(8), 209-224, 2016. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/21531> Acceso en: 21/07/2021.

MARTÍNEZ-SALGADO, C. El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. **Ciência y Saúde Coletiva**, 17, 613-619, 2012. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006> . Acceso en: 12/12/2022.



MENESES, J. El cuestionario. En: Fàbregues, S.; Meneses, J.; Rodríguez-Gómez, D.; Paré, M. **Técnicas de investigación social y educativa**. Barcelona: Editorial UOC. 2016.

O. NYUMBA, T., WILSON, K., DERRICK, C. J., Y MUKHERJEE, N. The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. **Methods in Ecology and evolution**, 9(1), 20-32, 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/2041-210X.12860> . Acceso en: 19/12/2022.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Datos España. Disponible en: <https://covid19.who.int/region/euro/country/es>

OZAMIZ-ETXEBARRIA, N., DOSIL SANTAMARÍA, M., IDOIAGA MONDRAGON, N., y BERASATEGI SANTXO, N. Estado emocional del profesorado de colegios y universidades en el norte de España ante la COVID-19. **Revista Española de Salud Pública**, 95(1), e1-e8, 2021 Disponible en: [https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL95/O\\_BREVES/RS95C\\_202102030.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/O_BREVES/RS95C_202102030.pdf). Acceso en: 19/12/2022.

PÉREZ-LÓPEZ, E., VÁZQUEZ ATOCHERO, A., y CAMBERO RIVERO, S. Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios. **RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, 24(1), pp. 331-350, 2021. Disponible en: doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.27855>. Acceso en: 12/12/2022.

PÉREZ, J., DORADO, A., RODRÍGUEZ-BRIOSO, M., y LÓPEZ, J. Resiliencia para la promoción de la salud en la crisis Covid-19 en España. **Revista de Ciencias Sociales**, XXVI(4), 52-63, 2020. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/34649/36554>. Acceso en: 12/01/2023.

RASTOGI, R.Y PRIYA, A. Recent trends in Indian higher education system. **International Journal of Advanced Science and Technology**, 29 (8), 2216-2222, 2020. Disponible en: <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/14462>. Acceso en: 12/01/2023.

ROIG-VILA, R., URREA-SOLANO, M., y MERMA-MOLINA, G. La comunicación en el aula universitaria en el contexto del COVID-19 a partir de la videoconferencia con Google Meet. **RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, 24(1), pp. 197-220, 2021. Disponible en: doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.27519>. Acceso en: 19/01/2023.

SÁNCHEZ, M. C. La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. Campo Abierto. **Revista de Educación**, Número Especial CIAIQ, 11-30, 2015. Disponible en: <https://mascvux.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/1679>. Acceso en: 19/01/2023.

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA. **Código de buenas prácticas en investigación e innovación- CBPRI**. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. 2014.

UNIVERSIDAD RAMON LLULL. **Guia d'elaboració del Full d'Informació i del Consentiment Informat**. Barcelona: Universidad Ramon Llull. 2014.

VALERIO, G.; SERNA, R. Redes sociales y bienestar psicológico del estudiante universitario. **Revista electrónica de investigación educativa**, 20 (3), 19-28, 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1796>. Acceso en: 12/01/2023.

VIDAL LEDO, M. J., BARCIELA GONZÁLEZ LONGORIA, M. D. L. C., y ARMENTEROS VERA, I. Impacto de la COVID-19 en la Educación Superior. **Educación Médica Superior**, 35(1), 2021. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412021000100023&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412021000100023&script=sci_arttext&tlng=pt). Acceso en: 20/01/2023

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Rueda de prensa OMS declaración pandemia 11 marzo. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> . Acceso en: 20/01/2023.

ZIZEK, S. **Pandemia. La covid-19 estremece al mundo**. Barcelona: Anagrama. 2020.

**Recibido:** 19/02/2023

**Aprobado:** 31/01/2024

**DOI:** 10.3895/rts.v20n59.16449

**Como citar:**

MARTINEZ-RIVERA, Oscar; PLANELLA, Jordi. Comunicación en la Universidad en tiempos de pandemia: impacto de la COVID-19 en los estudiantes. *Tecnol. Soc., Curitiba*, v. 20, n. 59, p.32-49, jan./abr., 2024. Disponible en:

<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/16449>

Acesso em: XXX.

**Correspondência:**

**Direito autoral:** Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

