
Desafíos y tensiones del Trabajo Social en la Educación Superior en Chile en el contexto Covid-19

Challenges and tensions of Social Work in higher education in Chile in the context of Covid-19

Desafios e tensões do Trabalho Social na Educação Superior no Chile no Contexto da Covid-19

Lorena Valencia-Gálvez¹

Juan Carlos Ruiz-Flores²

Julia Cerda-Carvajal³

RESUMEN

Este artículo es una reflexión basada en una revisión documental sobre el rol de los y las trabajadores sociales dentro de las universidades públicas de Chile. El objetivo de este trabajo es ofrecer un análisis de cómo la Universidad (estudiantes, profesores y personal administrativo) está siendo afectada por la pandemia del Covid-19 y, específicamente, responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son los nuevos retos y tensiones para la intervención social en la educación superior en el contexto de la

¹ Trabajadora Social, PhD en Antropología Social, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social, Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile. Programa Institucional de Fomento a la Investigación, Desarrollo e Innovación, Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile. E-mail: lvalencia@utem.cl

² Sociólogo, PhD en Sociología, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social, Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile. E-mail: j.ruizf@utem.cl

³ Trabajadora Social, Magister en Ciencias Sociales, Dra. en Sociología, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social, Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile. E-mail: jcerda@utem.cl

pandemia por Covid 19? El método utilizado es una revisión documental de la literatura disponible. Se utilizan como marco teórico las experiencias psicosociales y educativas, así como los conocimientos sobre el trabajo social en el ámbito de la educación. Como conclusiones surgen algunos retos y sugerencias para la intervención social en el contexto de la educación superior en emergencia por pandemia Covid-19.

Palabras claves: Trabajo social, Educación superior, Covid-19.

ABSTRACT

This article is a reflection based on a documentary review of the role of social workers within public universities in Chile. The aim of this paper is to offer an analysis of how the university (students, professors and administrative staff) is being affected by the Covid-19 pandemic and, specifically, to answer the following question: What are the new challenges and tensions for social intervention in higher education in the context of the COVID-19 pandemic? The method used is a documentary review of the available literature. Psychosocial and educational experiences as well as knowledge about social work in the field of education are used as a theoretical framework. As conclusions, some challenges and suggestions for social intervention in the context of higher education in the context of the Covid-19 pandemic emergency emerge.

Keywords: Social work, Higher education, Covid-19.

RESUMO

Este artigo é uma reflexão a partir de uma revisão documental sobre o papel dos assistentes sociais nas universidades públicas do Chile. O objetivo deste artigo é oferecer uma análise de como a universidade (alunos, professores e funcionários administrativos) está sendo afetada pela pandemia de Covid-19 e, especificamente, responder à seguinte pergunta: Quais são os novos desafios e tensões para a sociedade? intervenção no ensino superior no contexto da pandemia Covid-19? O método utilizado é uma revisão documental da literatura disponível. Experiências psicossociais e educativas, bem como conhecimentos sobre o serviço social no campo da educação são utilizados como referencial teórico. Como conclusões, surgem alguns desafios e sugestões de intervenção social no âmbito do ensino superior no contexto da emergência pandêmica Covid-19.

Palavras-chave: Serviço Social, Educação Superior, Pandemia.

INTRODUCCIÓN

Desde su inicio, la pandemia de Covid-19 ha tenido un gran impacto en la vida de las personas en todo el mundo. Los cambios relacionados con la pandemia han provocado efectos psicosociales de diversa índole y grado. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de la enfermedad Covid-19, causada por un

nuevo coronavirus, se había convertido en una pandemia mundial (CUCINOTTA; VANELLI, 2020). Desde entonces, el mundo y las sociedades humanas de cada país viven una de las situaciones más críticas de la historia de la humanidad. Las condiciones forzadas de encierro, el distanciamiento social y la paralización de muchas actividades cotidianas, en prácticamente todas las naciones, han afectado gravemente la vida y las acciones cotidianas de las personas en todo el planeta. Junto con la salud, la vida social y económica de los países, el trabajo social y la educación en trabajo social han dado un vuelco (CABIATI; GÓMEZ-CIRIANO 2021; DAS 2020; de JONGE; KLOPPENBURG; HENDRIKS 2020; GERSTENBLATT, 2021; GOLIGHTLEY; HOLLOWAY, 2020).

Las consecuencias de la pandemia de la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19) han planteado muchos retos en el personal de los servicios sociales (BENZEZA; HAMAMA-RAZ, 2020; XIANG *et al.*, 2020; LÓPEZ-BUENO *et al.*, 2020; MARINONI; VAN'T LAND; JENSEN, 2020; YU *et al.*, 2020). En la actualidad, a nivel mundial, el coronavirus se ha instalado en nuestras sociedades y ha hecho mella en las personas, una situación nunca experimentada ni imaginada. La pandemia de coronavirus ha demostrado una gran capacidad de transmisión, además de aumentar la urgencia de atender las necesidades sociales de la población (NANTHINI; NAIR, 2020; DAS, 2020; PERONE, 2021; CORBURN *et al.*, 2020). La educación superior, por supuesto, no ha sido una excepción. A nivel global, nacional y local, el impacto ha sido similar en grado al de otras actividades humanas. Sin embargo, también ha asumido formas específicas debido a las características de la enseñanza y la investigación en este nivel educativo (MARINONI; VAN'T LAND; JENSEN, 2020).

Como plantean Turchetti y Sánchez (2020), como trabajadores sociales, la intervención en este contexto genera disyuntivas y preguntas por nuevas herramientas, formas de entender qué sucede y cómo podemos sobrellevarlo en forma colectiva, integrando las herramientas tradicionales del trabajo social. Entonces surgen las preguntas: ¿cuál es el papel de los y las trabajadores sociales en este contexto de emergencia? ¿cómo intervenir ante esta situación de pandemia?, ¿qué estrategias de intervención implementaremos ante esta situación?

En el contexto reseñado, se ha planteado trabajar con la pregunta ¿Cuáles son los nuevos retos y tensiones para la intervención social en la educación superior en el contexto de la pandemia por COVID 19? Para dar cuenta de la pregunta planteada, se ha trabajado con 2 objetivos específicos. Por un lado, se discute el rol que ha tenido el trabajo social en la educación superior en el contexto de la o pandemia por Covid-19. A su vez, se abordan los desafíos que tienen que enfrentar el trabajo social de cara a la intervención en lo social en la educación superior.

Los profesionales del trabajo social tienen un papel fundamental como expertos en atención e intervención social. Para ello, es necesario que conozcan las pautas de atención y las medidas comunitarias en una situación de catástrofe o alerta social que garanticen a cada persona, grupo o comunidad el acceso a los recursos y apoyos para satisfacer sus necesidades, especialmente a aquellos que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad o en un entorno específico de desventaja social (CASTRO CLEMENTE, 2020; DORADO BARBÉ *et al.*, 2021; LÓPEZ-BUENO *et al.*, 2020).

Cuando un evento provoca una situación de riesgo para una comunidad o un gran número de personas, ya sea por una emergencia social o sanitaria o por una catástrofe que, por su dimensión, desborda los servicios públicos, es necesaria la intervención de profesionales especializados. Se trata de nuevas situaciones conflictivas que requieren de nuevas respuestas por parte del Trabajo Social para prestar una asistencia integral.

Inicialmente, es importante destacar que la pandemia de la Covid-19 y sus consecuencias, tales como la fragilidad de las condiciones de vida y la profundización de los procesos de vulnerabilidad social, evidencia un contexto de mayor dificultad por parte de las personas para acceder a bienes públicos como la educación (PASTOR-SELLER, 2021).

En el caso de la educación superior, en todas las universidades, debido a la pandemia de Covid-19, se han tomado medidas necesarias como el cierre de los campus universitarios y otras medidas que restringen la libertad de movimiento.

La pandemia ha tenido un efecto significativo en las prácticas de trabajo y vida académica de los estudiantes de educación superior (por ejemplo, el cambio a clases y tutorías en línea, el cierre de las bibliotecas, el cambio de las redes de contacto para los profesores y

el apoyo administrativo, los nuevos enfoques de evaluación de los cursos, la variación de las cargas de trabajo y los niveles de rendimiento, entre otros), y en la vida social (las residencias de estudiantes cerradas, lo que ha obligado a los estudiantes a volver a casa; la imposibilidad de reunirse con amigos, compañeros de la universidad o familiares; no hay fiestas; no hay viajes, entre otros). La pandemia también ha afectado a la situación económica personal de los estudiantes (pérdida de puestos de trabajo para estudiantes, preocupación por su propia situación económica, su futura educación y su carrera) y a su salud emocional (miedos, frustraciones, ansiedad, ira, aburrimiento, entre otros.) (ARISTOVNIK *et al.*, 2020).

Como sostiene Banks (BANKS *et al.*, 2020b), la posición de los trabajadores sociales difiere enormemente entre países, dependiendo de factores como: la proporción de puestos de trabajo en organizaciones gubernamentales y no gubernamentales; si los trabajadores sociales son aceptados y supervisados como profesionales; la proporción de trabajo de casos, trabajo de grupo y trabajo de desarrollo comunitario; y los regímenes culturales, religiosos, políticos y económicos en los que trabajan. Como se informa en el informe general de la FITS:

A nivel práctico, los trabajadores sociales de todo el mundo estaban innovando a un ritmo sin precedentes: estableciendo nuevos sistemas para apoyar a las personas sin hogar para acceder a un refugio, iniciando líneas de ayuda para abordar los signos de aumento de la violencia doméstica, proporcionando asesoramiento familiar en línea, asegurando que los líderes de la comunidad entendieran la higiene social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2018, p. 14).

Para dar cuenta de los objetivos planteados, se trabajó con la metodología de la revisión bibliográfica o análisis documental (VALLES, 2000). Según Girao Goris (2015) ésta implica recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas publicadas, que en este caso tienen como foco el rol del trabajo social en la educación superior en el contexto de Covid-19. Esta actividad de carácter retrospectivo, entrega datos acotados a un periodo determinado de tiempo. Esta operación implica la selección de documentos, así como su revisión efectiva en relación con la investigación que se propone (HART, 1998). El propósito de la revisión bibliográfica es situar el proyecto en su contexto, utilizando el conocimiento acumulado como base de análisis. Junto con lo anterior, la revisión de literatura revisa

críticamente los resultados pertinentes que aparecen en anteriores investigaciones, aplicando asertivamente las características del método a las publicaciones disponibles.

En este trabajo se desarrolla la revisión panorámica, lo que implica una síntesis de la evidencia disponible para comprender como se aborda una realidad social en términos generales. Una revisión panorámica señala los conceptos clave que sustentan un área de investigación, las principales fuentes y tipos de evidencias disponibles sobre todo cuando un área es compleja o no ha sido revisado exhaustivamente antes (GIRAO GORIS, 2015).

Valles (2000) recalca en este punto que la estrategia metodológica del análisis documental refiere a instruirse sobre algo convenientemente. Por lo mismo no se ha desplegado un protocolo preestablecido para la búsqueda de los artículos e investigaciones, ya que incluyen una gran gama de tipos de material científico y social (GIRAO GORIS, 2015).

Marco teórico

En esta investigación nos hemos apoyado en el conocimiento psicosocial y educativo y en cómo los trabajadores sociales en el ámbito de la educación han estado lidiando con las tensiones y las consecuencias del encierro y las restricciones que se han derivado de las medidas de salud pública. Según Paul *et al.* (2020)

El impacto de los encierros, las regulaciones de permanencia en el hogar junto con el miedo y la ansiedad perjudican o incluso paralizan las acciones de los individuos y de la sociedad civil para llevar a cabo cualquier defensa de la responsabilidad de los funcionarios públicos (PAUL; DE BRUIN; TAYLOR, 2020, p. 787).

El trabajo social ha desempeñado un papel fundamental en el mantenimiento del contacto con los estudiantes, los trabajadores y las personas más vulnerables. Como afirman Paul et al:

[...] la profesión del trabajo social proporciona funciones clave esenciales en una pandemia como la de Covid-19: asegurar que los más vulnerables sean incluidos en la planificación y la respuesta; abogar dentro de los servicios sociales [...] permaneciendo abiertos y proactivos en el apoyo a las comunidades (*ibíd.*, p. 788).

La pandemia de coronavirus ha aumentado significativamente la urgencia de atender las necesidades sociales de la población, y los trabajadores sociales han desempeñado un papel especialmente importante en este contexto de emergencia en todos los ámbitos, incluido el educativo (CIFUENTES-FAURA, 2020). Además, la pandemia de coronavirus ha aumentado significativamente la urgencia de abordar los problemas sociales. Por lo tanto, el trabajo social aparece en espacios en los que se han vulnerado derechos. Sin embargo, no hay datos disponibles en este momento de profunda crisis, que comenzó como una crisis sanitaria pero que desde entonces ha evolucionado hacia una profunda crisis social, política y económica con implicaciones de gran alcance a medio y largo plazo. Muchos creen que esta crisis será crítica porque este virus ha hecho visibles las desigualdades sociales. Por supuesto, estas desigualdades ya existían, pero este virus ha hecho visible la crisis sanitaria y ha subrayado la importancia del estado de bienestar, de la preservación de la salud pública y de las políticas de protección social (CORBURN *et al.*, 2020).

Las funciones de los trabajadores sociales durante la pandemia son diversas. Estas funciones se realizan desde una dimensión ética, es decir, “asumir el compromiso con la calidad y oportunidad de los servicios prestados a la población” (CÓDIGO DE ÉTICA, Art 8). El trabajo social se impone como desafío ético desarrollar su quehacer profesional redefiniendo constantemente en qué consiste la calidad y oportunidad de esta acción para las personas involucradas así como los mejores mecanismos para asegurar una participación efectiva de ellas en este proceso. Debido a lo anterior, las funciones de los trabajadores sociales dan forma a los servicios sociales y a las respuestas sociales, proporcionan el apoyo y los recursos necesarios a las personas, orientan a las personas hacia la creación de una estrategia a largo plazo para sus vidas y acompañan a quienes sufren la pérdida de alguien importante para ellos (GONZÁLEZ; ARREDONDO, 2020).

Los estudios actuales realizados en diferentes comunidades han permitido identificar que ante la crisis de Covid-19 -en opinión de los propios profesionales- se ha apostado por la acción social y por dar compañía y apoyo emocional a los colectivos más vulnerables, haciendo hincapié en la contención ante situaciones de riesgo y vulnerabilidad (Consejo General del Trabajo Social, 2020, p. 50).

Los y las trabajadores sociales han respondido a la urgencia de la situación de la población tanto en espacios institucionales como informales de actuación. La intervención en crisis, las emergencias y las catástrofes han sido el principal modelo de trabajo identificado. La intervención en crisis es un método de ayuda dirigido a apoyar a una persona, familia y/o grupo para afrontar un evento traumático, de manera que se reduzca la probabilidad de efectos negativos (daños físicos y psicológicos, estigmatización emocional) y se aumente la posibilidad de crecimiento, nuevas habilidades y nuevas perspectivas. En cierto modo, la intervención en crisis supone apoyar activamente la situación vital de una persona que está experimentando una ruptura emocional para que pueda movilizar sus propios recursos con el fin de superar el problema y así recuperar el equilibrio emocional (VISCARRET, 2017).

Estos procesos de intervención consideran prioritaria la implicación de la población afectada. La atención en crisis es un modelo de trabajo siempre presente, y tiene una perspectiva interdisciplinar, holística y participativa. Las acciones se orientan al conocimiento y a la identificación de los problemas socioeconómicos, ambientales, políticos y culturales de la situación de riesgo. Las acciones se centran en la intervención del factor humano, considerado como el elemento fundamental (LÓPEZ NIETO; GARCÍA, 2000). La evaluación de los daños y el análisis de las necesidades determinan el proceso a seguir.

Los procesos de intervención directa en un contexto de aislamiento se complican. En consecuencia, la posibilidad de establecer la relación profesional en línea en lugar de cara a cara pone a prueba la empatía y el contacto directo presente cuando se media de diferentes maneras, por ejemplo, a través de correos electrónicos, llamadas de móvil o mensajes.

Diagnosticar, planificar y aplicar medidas de atención en la crisis y sus secuelas implica una asistencia social inicial. Los plazos de trabajo deben ser urgentes, por lo que las respuestas deben ser rápidas y la actitud profesional comunicada debe ser optimista y fortalecedora para los individuos, las familias y las comunidades. Como afirman Yu et al:

Estudios anteriores han documentado que los trabajadores sociales desempeñaron un papel importante en la vinculación de las víctimas con los recursos basados en sus necesidades en las etapas de rescate y recuperación de los desastres (CHOU, 2003; MHLANGA *et al.*, 2019; SEWELL, 2016). En particular, los principales papeles y funciones de los

trabajadores sociales en estas catástrofes a gran escala y emergencias de salud pública incluyen el apoyo a las personas y las familias, la facilitación del acceso a los recursos, la prevención de problemas de salud graves, la prevención de la ruptura de las organizaciones y las comunidades, y la intervención para cambiar los microsistemas y los macrosistemas para mejorar el bienestar de las personas (YU *et al.*, 2021, p. 3).

Dentro del campo de la educación, los y las trabajadores sociales ayudan a prevenir el fracaso y el abandono escolar, y trabajan en la inclusión educativa de aquellos que están fuera del sistema escolar, acercando los sistemas familiares a los sistemas educativos. Todos los y las trabajadores sociales del ámbito educativo responden a las necesidades de los y las estudiantes y sus familias. A nivel comunitario, trabajan para facilitar la convivencia escolar promoviendo alternativas para la resolución pacífica o alternativa de conflictos, en espacios elegidos por la actuación de los equipos psicosociales en los ámbitos de actuación educativa. Los enfoques son individuales, familiares, grupales y comunitarios.

La literatura sobre las intervenciones psicosociales en la educación muestra el ángulo desde el cual las ciencias sociales pueden contribuir a la crianza de niños y jóvenes estudiantes. Considera el establecimiento educativo en su contexto social (GATICA, 2016). En Chile, más del 90% de los estudiantes que ingresan a las universidades públicas chilenas, provienen de los hogares más vulnerables y de colegios públicos y subvencionados. La mayoría de ellos accede a una educación gratuita proporcionada por una subvención estatal en virtud de la reciente Ley de Gratuidad. Dado este perfil de estudiantes, las universidades ofrecen -además de los tradicionales servicios de bienestar estudiantil- un plan de apoyo y auxilio a los y las estudiantes, servicios de salud, programas de apoyo y acceso efectivo a la educación superior, oficina de género y equidad, y centros especializados de atención familiar.

La labor de los y las trabajadores sociales en las universidades incluye el apoyo y la orientación, la información y el asesoramiento, la derivación y el uso de las redes sociales, las estrategias de contención y la ayuda para gestionar las situaciones de estrés. En el programa de apoyo, es responsabilidad del trabajador social proporcionar apoyo y orientación durante el proceso de adaptación y afrontamiento de la vida académica. También dan información y asesoramiento sobre los recursos comunitarios que necesita el solicitante.

Ofrecen apoyo en las diferentes situaciones que puedan surgir, y permiten al estudiante encontrar una solución concreta a las dificultades existentes. Por último, también coordinan y derivan a otros servicios de la universidad o de otras instituciones externas que permitan al estudiante encontrar la mejor solución a sus requerimientos o necesidades (Universidades Estatales, 2020).

La atención psicosocial es profesional, interdisciplinaria y personalizada. Atiende las situaciones y dificultades que puedan surgir durante el curso académico de los estudiantes, ya sea en el ámbito emocional, relacional, vocacional o educativo. La atención se extiende a las familias a través de un Centro de Atención Familiar, que cuenta con un modelo de intervención en el que se trabaja con la familia de cada estudiante. Este enfoque comienza con dos sesiones que consisten en una evaluación analítica de la familia en relación con el motivo de la consulta y la situación socioeconómica. A continuación, se plantean de ocho a doce sesiones de atención psicosocial o terapia (si procede). La atención profesional se realiza de acuerdo con el modelo de intervención, en una dupla psicosocial (un trabajador social y un psicólogo). Este trabajo profesional psicosocial implementado en algunas universidades pretende mejorar el bienestar de la población objetivo, entendiendo que los y las estudiantes universitarios forman parte de un contexto social, económico y cultural que se plasma en las múltiples relaciones y redes sociales de las que forman parte.

La pandemia por Covid-19 ha creado nuevas condiciones en las que se han desarrollado estas estrategias, y los y las trabajadores sociales, sus empleadores y los usuarios de los servicios están teniendo que encontrar formas creativas de mantener relaciones éticas (BANKS *et al.*, 2020). Como señalan Yu *et al.*, (2021, p. 249):

[...] existe un conjunto creciente de pruebas sobre las intervenciones basadas en la información y la tecnología en la práctica del trabajo social. Estudios recientes han demostrado que un enfoque de intervención basado en las redes sociales puede ser eficaz (AMIRKHANIAN *et al.*, 2005; RICE *et al.*, 2012).

Aunque la literatura nos había mostrado los retos o la imposibilidad de pasar al contacto digital o telefónico, éstos han sido cruciales para mantener las redes sociales y el apoyo emocional:

Este enfoque de red se ha utilizado activamente en la práctica y la política del trabajo social (FOLGHERAITER; RAINERI, 2017). La red social organizada reúne a personas con preocupaciones similares y proporciona un foro de información y apoyo, donde los participantes pueden intercambiar recursos libremente (YU *et al.*, 2021, p. 250).

A su vez, al igual que en la mayoría de los ámbitos laborales del trabajo social, los equipos sociales, se han encontrado muy exigidos por la modalidad de teletrabajo (BANKS *et al.*, 2020), ya que junto con desarrollar sus actividades laborales cotidianas desde su hogar, debían hacerse cargo de labores de cuidado de los hijos, personas enfermas, y tareas domésticas. Esta situación ha sido observada en otros campos del trabajo social, con similares niveles de sobre exigencia. A su vez, es posible observar un alto nivel de exigencia y autoexigencia por parte de las trabajadoras sociales, en el cumplimiento de sus labores, incluso algunas veces restando tiempo al descanso, el autocuidado y la familia. Esta parece ser una característica históricamente construida en el ejercicio profesional de la disciplina (ITURRIETA, 2019).

Las formas y modelos estratégicos de trabajo han ido cambiando en las acciones derivadas de la crisis, por lo que ha habido una serie de recomendaciones entregadas desde diferentes fuentes, tanto de los profesionales gubernamentales como de los locales que han surgido desde sus propios espacios. Se ha mantenido el contacto a través de videollamadas, correos electrónicos y mensajes de texto o *WhatsApp*, con el fin de brindar apoyo y acompañamiento. También se ha hecho un llamado al trabajo intersectorial e interdisciplinario.

Las redes sociales parecen ser un hecho, que ahora han adquirido un importante significado en la vida cotidiana de las personas en todo el mundo. Para quienes trabajamos en campos basados en la acción con un sentido de justicia social, las redes adquieren fuerzas importantes relacionadas con los logros que resultan de los cambios y las transformaciones sociales; estas fuerzas son relevantes para el trabajo basado en la acción de las profesiones sociales. Desde el punto de vista del trabajo social, trabajar con y desde las redes es esencial para promover el cambio. Las redes conllevan importantes propuestas, implicaciones, fuerzas y movimientos de acción social (CERDA CARVAJAL, 2020). La red puede interpretarse entonces como una forma de apoyo afectivo, moral, económico o social. Las redes también

configuran mecanismos de supervivencia que proporcionan bienestar, ayudan a resolver problemas asociados al desarrollo cotidiano del grupo y pretenden cubrir necesidades derivadas de la ausencia del Estado (MADARIAGA; ABELLO; SIERRA, 2003).

Discusión

Los principales tropos relevantes que salen a la luz en la revisión de la situación de la universidad analizada son, por un lado, el impacto de las condiciones de fuerte confinamiento en la salud mental y física de los participantes. Por otro lado, estos resultados también muestran que el entorno pandémico puede llevar a algunas personas a estar mejor.

Las condiciones de confinamiento imponen muchas consecuencias negativas para la salud mental de las personas. Una de ellas es el estrés debido al aumento y, a veces, al solapamiento de las obligaciones laborales y domésticas.

La gente también experimenta incertidumbre a corto y largo plazo. El estrés y la incertidumbre provocan síntomas de salud mental como el insomnio y la ansiedad. Como demuestran muchos estudios, la incertidumbre es común en los escenarios pandémicos, por lo que es esencial desarrollar intervenciones clínicas y de salud mental adecuadas. También es crucial diagnosticar el estado psicológico real de los grupos potencialmente destinatarios de dichas intervenciones (OZAMIZ *et al.*, 2020).

Como afirman Rodríguez-Rey, Garrido-Hernansaiz y Collado (2020), las cuarentenas provocan efectos psicológicos negativos, y éstos pueden producir efectos duraderos en la salud mental de las personas. De hecho, la experiencia de confinamiento de Covid-19 en China muestra que las personas experimentaron un aumento de los problemas psicológicos, como los comentados anteriormente, es decir, ansiedad y estrés (DUAN; ZHU, 2020).

En este contexto, se necesita más investigación para comprender plenamente todo el impacto psicológico de la pandemia y diseñar intervenciones biosociales integradoras para reducir el impacto negativo (OZAMIZ-ETXEBARRIA *et al.*, 2020; RODRÍGUEZ-REY, GARRIDO-HERNANSAIZ; COLLADO, 2020; XIANG *et al.*, 2020). Además, el bienestar psicológico es una piedra angular para afrontar la pandemia de Covid-19 y para prevenir los trastornos mentales (OZAMIZ-ETXEBARRIA *et al.*, 2020). Como han señalado Dorado

Barbé *et al.* (2021), la adaptación de las intervenciones sociales a estos nuevos escenarios es crucial, así como el trabajo con las personas para identificar los problemas y las reacciones emocionales intensas desencadenadas por un evento traumático. Esto significa que prevenir y manejar la crisis con medidas sociales y sanitarias eficaces es un imperativo ético no sólo para los gobiernos sino también para los y las trabajadores sociales.

Uno de los efectos más llamativos de la pandemia ha sido el "confinamiento obligatorio" que ha confinado a las personas en sus casas en total aislamiento espacial. Como afirma Mesa Vieira:

El distanciamiento social puede disminuir el bienestar no sólo de aquellos que se consideran miembros de poblaciones de riesgo: puede reducir el bienestar de cualquier persona que experimente el confinamiento, incluso en pequeños grados, y de toda la humanidad en general, dada la terrible situación que plantea esta pandemia (MESA VIEIRA *et al.*, 2020, p. 38).

Los efectos debilitantes en los contactos sociales pueden resultar en una pérdida destructiva de las horas de recreación y trabajo, alteraciones en las rutinas diarias y la generación de estrés en toda la población: "Como resultado, la ansiedad, la frustración, los ataques de pánico, la pérdida o el aumento repentino del apetito, el insomnio, la depresión, los cambios de humor, los delirios, el miedo, los trastornos del sueño y los casos de violencia suicida/doméstica se han vuelto bastante comunes durante los encierros" (AMMAR *et al.*, 2021, p. 9).

Estos cambios en las condiciones laborales o de estudio llegaron junto con los problemas financieros debido a los cambios en las horas de trabajo o de estudio y las condiciones de pago. En EE.UU., los efectos de la pandemia y las repercusiones económicas han sido generalizados, pero son especialmente frecuentes entre las familias afrodescendientes, latinas, indígenas e inmigrantes. Estas disparidades representan desigualdades de larga data en materia de educación, empleo, vivienda y atención sanitaria, que la crisis actual está exacerbando (Policy Priorities, 2021). En todo el mundo hemos sido testigos de una gran angustia debido a esta crisis financiera. Los datos muestran altos niveles de pérdida de empleo, una disminución de los ingresos y una percepción de incapacidad para llegar a fin de mes (KALIL; MAYER; SHAH, 2020). Es la combinación de pérdida de empleo y de ingresos lo que parece crear estrés y desesperación. Según una encuesta nacional

realizada en EE.UU., aproximadamente el 61% de los hogares estadounidenses con hijos, han informado de graves problemas financieros durante la pandemia de Covid-19. Mantenerse al día con la educación de los niños, agotar los ahorros, pagar las facturas de las tarjetas de crédito y otras deudas, y costear la atención médica son todos problemas frecuentes (KUTLU, 2020).

La conexión con el pasado y con la historia de las emergencias y las catástrofes ha ayudado a tener un sentido más amplio de lo que estamos afrontando. Como afirman Luetmer *et al* (2020):

Sin duda, los estudiantes se enfrentan a una gran incertidumbre y ansiedad, y muchos tienen dificultades para aprender fuera de un aula tradicional. La prioridad de los estados, los distritos y las escuelas debe ser siempre el éxito y la salud de sus estudiantes. Durante esta crisis, proporcionar estabilidad y oportunidades de aprendizaje para los estudiantes incluirá tener en cuenta las condiciones a las que se enfrentan los profesores y proporcionar los apoyos adecuados mientras navegan, y ayudan a sus estudiantes a navegar, por esta pandemia (LUETMER; GRACE; GALLAGHER, 2020).

Todo el sistema educativo colapsó durante la pandemia y las condiciones de confinamiento general: no sólo en Chile sino también en el resto del mundo. Varios trabajos han relatado esta realidad cotidiana desde 2020 (DHAWAN, 2020; MISHRA; GUPTA; SHREE, 2020; MAHMOOD, 2021). Enfrentando una gran cantidad de obstáculos, las universidades chilenas se están alejando lentamente de la educación tradicional presencial hacia la educación a distancia. En el contexto del encierro, los estudiantes están recibiendo su educación en línea sentados frente a las pantallas de sus computadoras en casa.

Una de las opiniones sobre el proceso de enseñanza en línea es que, en este escenario pandémico, ni siquiera es posible un resultado de enseñanza o aprendizaje adecuado. Sin embargo, tanto los y las académicos y académicas, como los y las estudiantes exigen más apoyo de las autoridades universitarias en lo que respecta a las estrategias de enseñanza en línea y los medios tecnológicos. Muchas universidades de todo el mundo han digitalizado completamente sus administraciones, comprendiendo así la urgencia de este escenario. El aprendizaje en línea parece emerger como una solución en medio de este caos. Como señala Dhawan (2020), la enseñanza en línea ya no es una opción, sino una necesidad, por lo que la

mejora de la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje en línea es hoy en día fundamental.

El reto parece ser cómo esbozar una imagen holística de las actividades de enseñanza y aprendizaje en línea en curso durante el período de encierro. Esto incluye establecer el vínculo, en medio del brote de Covid-19, entre el proceso de gestión del cambio y el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea en el sistema educativo, a fin de superar las persistentes perturbaciones académicas. Esto garantizará que las actividades y los discursos educativos se reanuden como un procedimiento normal en el sistema educativo.

Las necesidades de los y las estudiantes con problemas sociales, o con situaciones de riesgo de vida, deben ser atendidas realizando un trabajo de prevención, evaluación, intervención y seguimiento que se coordine con los recursos educativos y comunitarios. Hay que ofrecer apoyo a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y están sujetos a barreras que limitan su aprendizaje. Hay que eliminar dichas barreras para la adquisición de competencias y asegurar el cumplimiento de los principios de no discriminación, justicia social y participación plena de todos los estudiantes, independientemente de su condición social y cultural, género o características personales (CIFUENTES-FAURA, 2020, p. 795). Contar con trabajadores sociales en la universidad posibilita acciones preventivas e intervenciones especializadas en situaciones marcadas por la desprotección, y problemas de desventaja social y desigualdad educativa.

Hoy, al final del segundo semestre de 2021, la situación en el país es aún más crítica. Se ha registrado el mayor número de contagios, con un total de 1.867.101 de casos acumulados diagnosticadas con Covid-19 en el país al 15 de enero de 2022. En lo que respecta a la Red Integrada de Salud, hay un total de 165 camas críticas disponibles para los pacientes que las requieran, independientemente de la región en la que vivan dichos pacientes (MINSAL, 2021; 2022).

CONCLUSIONES

En este contexto, los desafíos para los y las trabajadores sociales y los equipos psicosociales que trabajan en los programas de apoyo a la vida universitaria son los

siguientes: a) Perfeccionar los protocolos de trabajo para que consideren las condiciones de vida actuales de los y las estudiantes, los trabajadores y sus familias; b) Manejar las tecnologías de comunicación en línea mediante la teleasistencia o la teleconsulta; c) Promover el trabajo de la red de servicios internos y de las redes externas de las comunas o territorios en los que viven las familias atendidas; d) Ajustar los mecanismos de intervención para flexibilizar los tiempos, los momentos, los recursos, etc, más flexibles; e) Promover el apoyo con diferentes niveles de avance de la carrera; f) Identificar los casos de mayor riesgo y generar recursos de acuerdo a la necesidad.

Para alcanzar estos retos, es necesario realizar esfuerzos centrados en las personas, sus familias y sus contextos. Según Cifuentes-Faura (2020), en la situación provocada por la Covid-19 es aún más necesaria la actuación de los y las trabajadores sociales:

A través de llamadas telefónicas o videollamadas se debe hacer un seguimiento de los alumnos en situación de vulnerabilidad para identificar sus necesidades y si se requiere apoyo o protección. Se debe ofrecer a las escuelas la disponibilidad de trabajadores sociales para apoyar a los alumnos, profesores y familias que lo requieran. Los trabajadores sociales deben mantener su actuación coordinada con los equipos multiprofesionales y de orientación educativa. En el caso de situaciones excepcionales, deberían acudir personalmente a los domicilios, utilizando las medidas de protección necesarias contra el contagio. En todas las intervenciones no presenciales deben seguirse criterios de privacidad y protección de datos personales de alumnos, familias y profesores (CIFUENTES-FAURA, 2020, p. 796).

Además, las intervenciones sociales deben redefinirse en función de los medios disponibles en medio de estas medidas restrictivas de salud pública. Como señalan Yu *et al.* (2021), dado que los y las trabajadores sociales son capaces de trabajar en prácticas sistemáticas e integradas de ayuda a las personas, podrían delegar e invertir en la mitigación de los dramáticos resultados de esta pandemia. Y como afirman Xiang *et al.* (2020, p. 5).

Los servicios de trabajo social durante las emergencias, como los brotes de SARS y Covid-19, requieren recursos sustanciales para la difusión generalizada de los servicios. La naturaleza contagiosa de la enfermedad dificulta la intervención cara a cara. Para reducir el riesgo de contagio y, al mismo tiempo, garantizar la continuidad de los servicios, deben promoverse y seguirse explorando nuevos enfoques como la intervención basada en redes sociales (FOLGHERAITER; RAINERI, 2017; MACK *et al.*, 2007). El avance de las tecnologías de la comunicación ha ampliado las interacciones interpersonales que pueden producirse y ha facilitado el

desarrollo de teorías centradas en la inclusión de amplios sistemas y políticas contextuales (HETHER *et al.*, 2016; VALENTE; PITTS, 2017).

Teniendo en cuenta todas estas conclusiones, los retos para las universidades en medio de la pandemia de Covid-19 son los siguientes:

- Dado el alto porcentaje de personas que viven en unidades familiares con mayor riesgo de contagio o de complicaciones, la universidad debe utilizar sus servicios especializados para fortalecer las campañas de promoción de acciones que prevengan la exposición al nuevo coronavirus, y otras acciones que requerirán de innovación social y tecnológica.
- La información relativa a la percepción de que el acceso a los servicios sanitarios ha empeorado debe ser comunicada urgentemente a las unidades y sus herramientas relacionadas, al personal del servicio de salud y bienestar de los estudiantes, así como al personal de las unidades de gestión.
- En cuanto a la percepción de un peor bienestar general y psicológico: si bien se trata de fenómenos que surgen en situaciones de crisis y catástrofe, como las crisis relacionadas con Covid-19 a las que nos enfrentamos, estas percepciones permiten prever que algunas condiciones de salud mental empeorarán. Esto presionará el desarrollo de nuevos protocolos y procedimientos en cuanto a las diferentes funciones y tareas universitarias.
- Los programas de apoyo pedagógico, social y de salud mental verán incrementadas sus demandas durante estos meses, requiriendo la implementación de nuevas herramientas por parte de los servicios especializados.
- Para estas y otras tareas, se requiere un presupuesto de 2022.

Recebido em dezembro de 2021 – Aprovado em dezembro de 2021

REFERENCIAS

- AMMAR, A. *et al.* Effects of home confinement on mental health and lifestyle behaviours during the COVID-19 outbreak: Insights from the ECLB-COVID19 multicentre study. **Biology of Sport**, n. 38, v. 1, pp. 9–21. Mar 2021. doi: 10.5114/biol sport.2020.96857.
- ARISTOVNIK, A.; KERŽIČ, D.; RAVŠELJ, D.; TOMAŽEVIČ, N.; UMEK, L. Impacts of the Covid-19 Pandemic on Life of Higher Education Students: A Global Perspective. **Sustainability** (Switzerland), n. 12, v. 20, pp. 1–34. Oct. 2020. <https://doi.org/10.3390/su12208438>.
- BANKS, S., CAI, T., DE JONGE, E., SHEARS, J., SHUM, M., SOBOČAN, A.M., STROM, K., TRUELL, R., ÚRIZ, M.J., WEINBERG, M., Practising Ethically during Covid-19: Social Work Challenges and Responses. **International Social Work**. n 63, v. 5: 569–83. Aug. 2020 <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>.
- BANKS, S. *et al.* **Ethical Challenges for Social Workers During Covid-19**: A Global Perspective. Heinfelden: International Federation of Social Workers. 2020. Disponible en: <https://www.ifsw.org/wpcontent/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>.
- BEN-EZRA, M.; HAMAMA-RAZ, Y. Social Workers during Covid-19: Do Coping Strategies differentially mediate the relationship between job demand and psychological distress? **The British Journal of Social Work**, v. 51 n. 5, p. 1–17. Jul. 2021. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa210>
- CABIATI, E.; GÓMEZ-CIRIANO, E. J. The Dialogue between what we are living and what we are teaching and learning during Covid-19 pandemic: Reflections of two Social Work Educators from Italy and Spain. **Qualitative Social Work**. v. 20, n. 1–2, p. 273–283. Mar 2021. <https://doi.org/10.1177/1473325020973292>.
- CENTER ON BUDGET AND POLICY PRIORITIES. **Tracking the Covid-19 Recession’s Effects on Food, Housing, and Employment Hardships**. Washington: EUA. Nov. 2021. Disponible en: <https://www.cbpp.org/research/poverty-and-inequality/tracking-the-covid-19-recessions-effects-on-food-housing-and>.
- AUTOR 3. Trabajo en Redes. Sentidos y Significados. **Revista Cuaderno de Trabajo Social**, v. 15, n. 1, p. 54-70. Agosto. 2020. Disponible en:

<https://repositorio.utem.cl/bitstream/handle/30081993/1102/cuaderno-de-trabajo-social-n15-2020-Cerda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CIFUENTES-FAURA, J. The role of social work in the field of education during Covid-19.

International Social Work, v. 63, n. 6, p. 795–797. Jul. 2020. doi:

10.1177/0020872820944994. CODIGO DE ETICA PARA TRABAJADORES SOCIALES DE CHILE. Disponible en:

<https://exalumnostrabajosocialucsc.wordpress.com/2015/04/19/codigo-de-etica-para-trabajadores-sociales-de-chile-marzo-2014/>

CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL. **Recomendaciones del Consejo General del Trabajo Social a los y las Trabajadoras Sociales ante la situación del Covid-19**, p. 6. 2020. Disponible en:

<https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Documento CGTS COVID-19.pdf>.

CORBURN, J. et al. Slum Health: Arresting Covid-19 and improving Well-Being in Urban Informal Settlements. **Journal of Urban Health**. n. 97, p. 348–357. Abr. 2020.

<https://doi.org/10.1007/s11524-020-00438-6>. CUCINOTTA, D.; VANELLI, M. Who declares Covid-19 a pandemic. **Acta Biomedica**, v. 91, n 1, p. 157–160. Mar. 2020. doi: 10.23750/abm.v91i1.9397.

DAS, A. Social Work, Disasters and Communities - Challenging the Boundaries of the Profession. **British Journal of Social Work**. v. 50, n 8, p. 2452–2465. Dic. 2020.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa214>.

DHAWAN, S. Online learning: A panacea in the time of Covid-19 crisis. **Journal of Educational Technology Systems**, v. 49, n 1, p. 5-22. Jun. 2020.

DORADO BARBÉ, A. PÉREZ VIEJO, J. M.; RODRÍGUEZ-BRIOSO, M. del M.; GALLARDO-PERALTA, L. P. Emotional well-being and resilience during the COVID-19 pandemic: Guidelines for social work practice. **International Social Work**. v. 64, n. 2, p. 279–284. Ene. 2021. doi: 10.1177/0020872820970622.

DUAN, L.; ZHU, G. Psychological interventions for people affected by the Covid-19 epidemic. **The Lancet Psychiatry**, v. 7, n. 4, p. 300–302. Feb. 2020. doi: 10.1016/S2215-0366(20)30073-0.

GATICA, F. Las intervenciones psicosociales en establecimientos educacionales municipales vulnerables bajo el marco de la Ley SEP: Diseño, implementación y logros desde la perspectiva de actores claves. **Revista Estudios de Políticas Públicas**, v. 3, pp. 105–119. Jun. 2016. doi: 10.5354/0719-6296.2016.41830.

GERSTENBLATT, P. What Covid-19 has brought us to: Art, Activism, and Changes in Social Work Education. **Qualitative Social Work** n. 20, v. 1–2, p. 595–603. Mar. 2021. <https://doi.org/10.1177/1473325020973440>.

GUIRAO GORIS, S. Utilidad y tipos de revisión de literatura. **Ene**, Santa Cruz de La Palma, v. 9, n. 2, 2015. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2015000200002&lng=es&nrm=iso .

GOLIGHTLEY, M.; HOLLOWAY, M. Social Work in the time of the Covid-19 Pandemic: All in This Together? **British Journal of Social Work**. n. 50, v. 3, p. 637–641. Abr. 2020. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa036>.

GONZÁLEZ, E. V.; QUIJADA, R. A. (2020) Actuaciones del Trabajo Social ante el COVID-19. Disponible en: https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf.

HART, C. **Doing a literature review**. Londres, Sage Publications. 1998.

INE-INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS. Género y Empleo: Impacto De La Crisis Económica Por Covid-19, **Boletín Estadístico**, 8 de marzo 2021. Disponible en: <https://www.ine.cl/docs/default-source/genero/documentos-de-análisis/documentos/género-y-empleo-impacto-de-la-crisis-económica-por-covid19.pdf>

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. Global Social Work Statement of Ethical Principles. International Federation of Social Workers. **International Federation of Social Workers**, 1–12. 2018. Disponible en: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

ITURRIETA, S. Cartas desde los rincones de Chile para quienes se están formando en trabajo social. **Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria**, n. 5, v. 2, p. 22-38. 2019. Disponible en: <http://revistapai.ucm.cl/article/view/483/373>

JONGE DE, E.; KLOPPENBURG, R.; HENDRIKS, P. The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Work Education and Practice in the Netherlands, **Social Work Education**, 39 (8): 1027–36. 2020. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823363>.

KALIL, A., MAYER, S.; SHAH, R. Impact of the Covid-19. Crisis on Family Dynamics in Economically Vulnerable Households. University of Chicago, **Becker Friedman Institute for Economics** Working Paper No. 139. Oct 2020. doi: 10.2139/ssrn.3706339.

KUTLU, Ö. US families facing financial issues during Covid-19. **Anadolu Agency**. Sep 2020. Disponible en: <https://www.aa.com.tr/en/americas/us-families-facing-financial-issues-during-covid-19/1991333#>.

LOPEZ NIETO, M.; GARCÍA, C. M. Intervención del Trabajo Social en Situación de Desastre. **Revista de Trabajo Social**, n. 2, p. 87–101. Ene. 2000. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/32774>.

LÓPEZ-BUENO, R. et al. Immediate Impact of the Covid-19. Confinement on physical activity levels in Spanish Adults. **Sustainability** (Switzerland) n 12, v 14, p. 1–10. Jul. 2020. <https://doi.org/10.3390/su12145708>.

LUETMER, G.; GALLAGHER, M. Teaching Through the COVID-19 Crisis. **Urban Wire**. The blog of the urban Institute. Washington. Jul. 2020. Disponible en: <https://www.urban.org/urban-wire/teaching-through-covid-19-crisis>.

MADARIAGA, C.; ABELLO, R.; SIERRA, O. **Redes sociales, Infancia, familia y comunidad**. Barranquilla: Colombia. 2003.

MAHMOOD, S. Instructional strategies for online teaching in Covid-19 pandemic. **Human Behavior and Emerging Technologies**. v. 3, n. 1, p.199-203. Sep. 2021.

MARINONI, G., VAN'T LAND, H.; JENSEN, T. **The impact of Covid-19 on higher education around the world. IAU Global Survey Report**. Paris: International Association of Universities. May. 2020. Disponible en: https://www.iau-aiu.net/IMG/pdf/iau_covid19_and_he_survey_report_final_may_2020.pdf

MESA VIEIRA, C.; FRANCO, O.H.; GÓMEZ RESTREPO, C.; ABEL, T. Covid-19: The forgotten priorities of the pandemic, **Maturitas**, v. 136, p. 38–41. Jun. 2020. doi: 10.1016/j.maturitas.2020.04.004.

MINSAL. **Informe Epidemiológico**. N° 111 Enfermedad por SARS-CoV-2 (COVID-19) Chile. 2021

MINSAL. **Casos confirmados en Chile COVID-19**. Santiago: Chile. Ene. 2022.

Disponibile en: <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/casos-confirmados-en-chile-covid-19/>

MISHRA, L.; GUPTA, T.; SHREE, A. Online teaching-learning in higher education during lockdown period of Covid-19 pandemic. **International Journal of Educational Research Open**, v. 1, 100012. 2020.

NANTHINI, S.; NAIR, T. Covid-19 and the impacts on Women. **NTS Insight**. no. IN20-05, p. 1–11. Jul. 2020. <https://www.who.int/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>.

OZAMIZ-ETXEBARRIA, N. *et al.* Stress, Anxiety, and Depression Levels in the Initial Stage of the COVID-19 Outbreak in a Population Sample in the Northern Spain. **Cadernos de Saude Publica**. n. 36, v. 4, p. 1–9. Abr. 2020. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00054020>.

PASTOR-SELLER, E. Compromisos, dilemas y desafíos del Trabajo Social con dimensión colectiva en tiempos de pandemia. **Prospectiva**, n. 32, p. 1-14. Jul – Dic. 2021 Disponible en: <https://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/11397>

PAUL, T. J., DE BRUIN, M.; TAYLOR, T. A. Recasting social workers as frontline in a socially accountable Covid-19 response. **International Social Work**, n. 63, v. 6, p. 786–789. Ago. 2020. doi: 10.1177/0020872820949623.

PERONE, A. K. Barriers and Opportunities for Nontraditional Social Work during COVID-19: Reflections from a Small LGBTQ+ Nonprofit in Detroit. **Qualitative Social Work**. n. 20, v. 1–2, p. 416–22. Mar. 2021. <https://doi.org/10.1177/1473325020984156>.

RODRÍGUEZ-REY, R.; GARRIDO-HERNANSAIZ, H.; COLLADO, S. Psychological impact and Associated Factors During the Initial Stage of the Coronavirus (Covid-19) Pandemic Among the General Population in Spain. **Frontiers in Psychology**, v. 11 Jun. 2020. doi: 10.3389/fpsyg.2020.01540.

TRUELL, R. The Struggle, Success and Expansion of Social Work. **The International Federation of Social Workers**. Rheinfelden: Switzerland. May. 2020. Disponible en:

<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/05/2020-05-18-COVID-19-the-struggle-success-and-expansion-of-social-work-1.pdf>

TUNG, L.T. Social Work Responses for Vulnerable People during the Covid-19 Pandemic: The Role of Socio-Political Organisations. **Asia Pacific Journal of Social Work and Development** n. 31, v.1–2, p. 5–12. Oct. 2020

<https://doi.org/10.1080/02185385.2020.1837216>

TURCHETTI, M. I., SÁNCHEZ, D. La intervención como Trabajadores Sociales en contexto de Pandemia. **Margen**. N. 97, p. 1 – 6. Jun. 2020. Disponible en:

<https://www.margen.org/suscri/margen97/Sanchez-97.pdf>

UNIVERSIDADES ESTATALES. El intenso trabajo de la UTEM en materia de salud mental en medio de la pandemia. 2020. Available at:

<https://www.uestatales.cl/cue/?q=node/7575>.

VALLES, M. **Técnicas cualitativas de investigación social**. Madrid: Síntesis Editorial, 2000.

VILAR MARTÍN, J. Evolución del rol profesional en la educación social. Cuatro experiencias personales. *Educació Social*. **Revista d'Intervenció Socioeducativa**, 70, 152-172. 2018.

VISCARRET GARRO, J. J. **Modelos y métodos de intervención en trabajo social**.

Madrid, ES: Difusora Larousse - Alianza Editorial, 2014 (August). ProQuest February. Web. 31 August 2017. Copyright © 2014. Difusora Larousse - Alianza Editorial.

XIANG, Y.T.; YANG, Y.; LI, W.; ZHANG, L.; ZHANG, Q.; CHEUNG, T.; NG CHEE H. Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed'.

The Lancet Psychiatry, 7(3), pp. 228–229. 2020. doi: 10.1016/S2215-0366(20)30046-8.

YU, Z.; CHEN, Q.; ZHENG, G.; ZHU, Y. Social work involvement in the Covid-19 response in China: Interdisciplinary remote networking. **Journal of Social Work**, 21(2), pp. 246–256. 2021. doi: 10.1177/1468017320980657.

DUAN, L; ZHU, G. Comment on: Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. **The Lancet Psychiatry**. 7 (1): 300–302. 2020.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01540>. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32085840/>