

UNA INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES EN PERÍODO DE CONFINAMIENTO

AN INVESTIGATION THROUGH SOCIAL NETWORKS IN A PERIOD OF CONFINEMENT

Manuel José López Ruiz
Universidad de Granada, España
<https://orcid.org/0000-0001-8261-9832>
manueljlopez@ugr.es

Recibido: 2 de noviembre de 2021
Revisado: 18 de noviembre de 2021
Aprobado: 17 de diciembre de 2021

Cómo citar: López Ruiz, M. (2021). Una investigación a través de las redes sociales en período de confinamiento. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 17(3), edición especial 1-13

RESUMEN

Objetivo. Mostrar las posibilidades que han ofrecido las redes sociales para investigar en períodos de confinamiento. Se presenta el caso de un estudio que sondea las dificultades de la conciliación de la comunidad educativa con hijos en edad de escolarización de una ciudad española ante la incorporación a la enseñanza presencial tras el período de confinamiento. **Diseño/ Metodología/ Enfoque.** Este estudio descriptivo, de carácter exploratorio y abierto a indagaciones se enmarca en pleno período de confinamiento, con una población que se enfrenta a la vuelta a la normalidad y a la futura presencialidad educativa de sus hijos e hijas, en la Ciudad Autónoma de Ceuta. **Resultados/ Discusión.** Con el uso exclusivo de redes sociales y servicios telefónicos de mensajería (Whatsapp y Telegram) el alcance del estudio llega a un 22,2% de las familias cuyos hijos/as han de incorporarse a la enseñanza presencial después del confinamiento. **Originalidad/ Valor/ Conclusión** Se mostraban los riesgos que la incorporación del alumnado a la enseñanza presencial suponía para los mayores, colectivo de riesgo frente al COVID19. Los formularios Google Docs y el uso de las redes sociales nos permitieron comprobar la hipótesis que se planteaba el estudio, a través del tratamiento de los datos cuantitativos, y analizar, mediante triangulación y análisis de contenido, una cantidad muy importante de propuestas cualitativas aportadas por las familias encuestadas.

PALABRAS CLAVE: Redes sociales; servicios de mensajería telefónica; formularios en línea; COVID 19; confinamiento; conciliación.

ABSTRACT

Target. Show the possibilities that social networks have offered to investigate in periods of confinement. The case of a study is presented that probes the difficulties of reconciling the educational community with children of school age from a Spanish city in the face of incorporation to face-to-face teaching after the period of confinement. Design / Methodology / Approach. This descriptive study, of an exploratory nature and open to inquiries, is framed in the middle of a period of confinement, with a population that faces the return to normality and the future educational presence of their sons and daughters, in the Autonomous City of Ceuta. Results / Discussion. With the exclusive use of social networks and telephone messaging services (WhatsApp and Telegram) the scope of the study reaches 22.2% of the families whose children have to join face-to-face teaching after confinement. Originality / Value / Conclusion The risks that the incorporation of students into face-to-face teaching posed for the elderly, a risk group against COVID19, were shown. The Google Docs forms and the use of social networks allowed us to verify the hypothesis raised by the study, through the treatment of quantitative data, and to analyze, through triangulation and content analysis, a very important number of qualitative proposals contributed by the surveyed families.

KEY WORDS: Social networks; telephone messaging services; online forms; COVID 19; lockdown; conciliation.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de la COVID 19 ha sido un fenómeno altamente traumático que ha conllevado cambios a todos los niveles de la vida. Entre estos cambios, cabe destacar la dependencia de la población frente a las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) tanto para el trabajo, para el estudio, como para el ocio y ocupación del tiempo libre que generó el confinamiento.

La pandemia obligó, en sus momentos iniciales y para tratar de contenerla, al confinamiento de la población en sus hogares procurando frenar la expansión del virus potencialmente letal (Siqueira et al., 2020). Se pasó de un uso considerablemente alto a un consumo desmesurado de información desde televisores, teléfonos móviles/smartphones, tablets, ordenadores o videoconsolas, entre otros dispositivos. Las TICs llevaban años estando presentes en la vida millones de personas y en diversos contextos, desde las escuelas a contextos familiares, sin olvidar los ámbitos profesionales de diversa índole. Antes de la pandemia ya se alertaba del exceso de uso de estas herramientas. Son muchos los autores que hablaban de una nueva adicción que traería problemas en el futuro (Chamarro Luser et al., 2014; Cuesta Cambra, Cuesta Díaz, Martínez, & Niño González, 2020; Hernández Pérez, 2019; Organización Mundial para la Salud –OMS-). La irrupción de la COVID 19 no hizo más que agravar la dependencia que estaba empezando a instaurarse en cada uno de nosotros.

España se ha convertido en un país con unos índices de acceso y uso de las TICs en los hogares muy altos. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2019, el 81,4% de los hogares con al

menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tablet...). En términos generales, a mayor población del municipio de residencia y a mayores ingresos, más equipamiento de TIC en los hogares (ordenadores, teléfono fijo o móvil) (Instituto Nacional de Estadística, 2019). Más allá de los problemas que puedan derivarse del abuso de estas herramientas, estamos ante una era digital que conduce a diferentes cambios en los patrones de comunicación personal y social (Lucas- Marín, 2006). Estos cambios afectan a numerosos sectores, y entre ellos se encuentra la propia investigación educativa (Gil-Quintana & Cano Alfaro, 2020; Sánchez López, et al., 2019). La pandemia y el confinamiento no hicieron más que acelerar una evolución de las sociedades actuales hacia nuevas formas de comunicación y de relación. El análisis del consumo de las TICs pone de manifiesto que el uso de las redes sociales es el elemento que más ha crecido en los últimos años (Hemmi et al., 2009; Kaplan & Haenline, 2010; Gruzd, et al., 2011; Cervantes y Chaparro-Medina, 2021; Compte y Sánchez , 2019; Pardo-Cueva, et al., 2020). Las redes sociales, como elemento integrado en las TIC, han permitido que se creen contextos interactivos donde la información y el conocimiento se crea o se comparte en comunidad (Lorenzo-Lledó, 2020)

El valor de las redes sociales como herramientas al servicio de la investigación

Son numerosas las herramientas y fuentes de datos para poder investigar en contextos de confinamiento. Las medidas de distanciamiento social y el confinamiento en los hogares han modificado sustancialmente el campo social normalizado al que siempre habíamos estado habituados. Estas medidas de distanciamiento social y confinamiento impuestas por el estado nos están llevando a aprender a trabajar de manera remota y autónoma (Hernán-García et al., 2021). La investigación sorprendida por este nuevo contexto, presenció el mismo modo de trabajo en las personas investigadoras. Nos vimos obligados a hacer uso de herramientas que, si bien teníamos a nuestro alcance, no eran tan requeridas por cuestiones relacionadas con las interacciones humanas, tan importantes en el campo de las investigaciones sociales. Las interacciones personales entre el investigador/es y los sujetos motivos del estudio siempre habían sido muy importantes de cara a la buena praxis investigadora. La pandemia nos ha hecho ver que el uso de internet, en general, y las redes sociales, en particular, se han convertido en motores de cambio hacia de lo que algunos autores ya reconocen como la nueva era de la e-investigación (Vela Meléndez, 2021)

Los servicios de telefonía en la investigación

Los teléfonos inteligentes son el principal dispositivo de acceso a internet en España ya que el 96% de los usuarios los usan para este fin (Fundación Telefónica, 2020). Los servicios de mensajería telefónica se han multiplicado en los últimos años (WeChat, Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram, Line, Skype,...). Más que un proceso de sustitución de unos medios por otros, se ha producido una complementariedad en el consumo de medios de forma combinada para interactuar, obtener información y enriquecer su conocimiento (Dutta-Bergman, 2004). Se han transformado las posibilidades de conectividad de nuestra sociedad superando los condicionantes espaciales y temporales propios de formas de interacción pasadas. Dentro de estos servicios, destacan particularmente los servicios móviles de mensajería instantánea Telegram o WhatsApp. Esta última plataforma, es la que tiene un mayor número de usuarios en España en 2019 (88%), por delante de Facebook (87%), YouTube (68%), Instagram (54%) o Twitter (50%) (IAB Spain, 2019). Además, WhatsApp recibe la mejor valoración del público (un 8,5 sobre 10) y genera un uso muy frecuente e intensivo (un 97% la utiliza diariamente). Estas

cifras de uso nos evidencian el papel que han adquirido los servicios móviles de mensajería para las interacciones personales y el acceso a la información (Gil de Zúñiga et al., 2019).

Con la aparición de la pandemia estas formas de interacción y acceso se han intensificado. Los datos de consumo durante las primeras semanas del confinamiento así lo corroboran (Casero-Ripollés, 2020). El uso de WhatsApp sufrió un fuerte incremento ya que se multiplicó por ocho durante el confinamiento en España.

La encuesta en línea

Las técnicas de encuestado en línea se han convertido en una herramienta poderosa y óptima en la recogida de información de entornos con acceso a redes. Basta contar con un teléfono móvil o una Tablet para poder participar en este tipo de muestreos. Lo que comenzó siendo un uso de este tipo de estudios de cara al mercado y la empresa, sondeando opiniones, hábitos, gustos, usos, etc. , en período de pandemia, se ha convertido en una herramienta capaz de llegar a una población a la que se le habían impuesto medidas de distanciamiento social y confinamiento en el hogar. Además de facilitar el acceso en una situación tan complicada para la investigación como ha sido la pandemia de la COVID 19, reúne una serie de aspectos de gran relevancia para la investigación en la actualidad:

-Si tenemos el contacto con los individuos que forman parte de la investigación, y el tema es de relevancia, la representatividad de la muestra es muy probable. (Ranchod y Zohou, 2001; Gras et al., 2004)

-Tiene un coste muy bajo por la eliminación de gastos de papelería, envío y de administración (Díaz de Rada, 2000)

-La recogida de datos se realiza en un espacio de tiempo corto. En unos minutos un encuestado recibe, contesta y reenvía el cuestionario (Gunter et al., 2002)

-Permite controlar bastante bien la muestra al generar una interacción entre el investigador y los individuos de la muestra. Además, esta interacción no cuenta con intermediarios, se da directamente entre el equipo de investigación y los encuestados. (Díaz de Rada, 2000)

-Al ser en línea, preserva la confidencialidad mejor que si se hiciera en papel. Esto conlleva una mayor sinceridad (Díaz de Rada, 2000)

- Posibilidad de mejorar, variar y sofisticar las encuestas, desde comprobaciones de validez de las respuestas en tiempo real, a la aleatorización de preguntas.

- La opción de enviar múltiples invitaciones y recordatorios cuando se generan, en un principio, un flujo bajo de respuestas al cuestionario *online*.

- Capacidad de almacenar automáticamente las respuestas, en una base de datos en formato electrónico, para su posterior interpretación.

- Eliminación de los errores generados por la introducción manual de respuestas.

Por último, destacar el aspecto más importante, el acceso a sujetos y lugares difíciles, sobre todo, en los momentos en los que este estudio se desarrolló, pleno confinamiento. Evidentemente, también encontramos inconvenientes. El principal problema se presenta por la brecha digital que impide que parte de la población, sin acceso a la red, pueda participar.

En la web pueden encontrarse numerosas aplicaciones que crean y comparten documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones; fundamentalmente son gratuitas, como Google Docs (<https://docs.google.com>), Microsoft Office Live (<http://www.officelive.com>), Zoho (<http://www.zoho.com>), Ulteo (<http://www.ulteo.com>), Survio (<https://www.survio.com/>), etc.. También pueden adquirirse aplicaciones de pago. De entre las nombradas, Google Docs es la más conocida e intuitiva.

Google Docs: una herramienta alternativa en tiempos de confinamiento

Google Docs es una interfaz disponible libremente para compartir, editar y dar seguimiento de documentos *online*; incluye un procesador de textos, una hoja de cálculo, un programa de presentación básica y otras funciones más (Jhonnell, 2012)

Los formularios de Google permiten:

- La creación de formularios a partir de hojas de cálculo.
- Editar, de forma rápida y sencilla, formularios destinados a la elaboración de encuestas para la creación de bases de datos que pueden orientarse a la realización de trabajos de investigación.
- Cuando las personas que investigan son más de una, permiten trabajar en línea a tiempo real y sin importar la distancia, todo con altas garantías de seguridad.
- La posibilidad de elegir una encuesta con diferentes tipos de preguntas (respuestas múltiples, casillas de verificación, respuestas cortas, párrafos, desplegable,...). Convirtiendo esa cualidad en uno de nuestros principales aliados a la hora del diseño de la encuesta.
- Incluir preguntas y respuestas ilimitadas.
- Exportar datos a otras herramientas de tratamiento, tales como, SPSS.
- Variar las plantillas del diseño inicialmente presentada.
- Un ahorro de trabajo y tiempo en el proceso de conteo y generación de gráficas, ya que lo hace automáticamente en cualquier momento (Espinosa, 2016). Además evitamos los errores de conteo.
- Guardar todas las respuestas en un archivo de hoja de cálculo en línea (Google drive). En este archivo se puede comprobar la fecha y hora en la que se contestó cada cuestión. Además podemos analizar a sujetos concretos de una muestra y, devolverles información al correo electrónico o teléfono, en el caso de haberlo requerido en la encuesta (Espinosa, 2016).

Estos servicios se convirtieron durante la pandemia y el período de confinamiento en elementos clave para el diálogo con la ciudadanía (Chen et al., 2020). La investigación supo también aprovechar esta conectividad para continuar con su acción e iniciar proyectos de investigación resultantes en esta nueva realidad que nos había tocado vivir. Este artículo presenta uno de estos proyectos intentando hacer ver el papel que las redes sociales, las encuestas en línea y, particularmente, los servicios de mensajería instantánea han tenido en las investigaciones durante el confinamiento.

Este artículo tiene una doble intencionalidad, que declara como objetivos:

- de un lado, pretendemos mostrar las posibilidades que ofrecen las redes sociales como canales de comunicación, investigación y difusión de temas e investigaciones sociales, especialmente, cuando la población permanece encerrada en sus hogares.

-de otro, presentar el caso investigado de especial importancia debido a la emergencia sanitaria que suponía la COVID-19 para la población.

METODOLOGÍA

El contexto en que se realiza este estudio es la Ciudad Autónoma de Ceuta (España), un enclave multicultural, extra-peninsular y transfronterizo, diverso en planos tan dispares como el económico, el lingüístico, el del lugar de origen o el religioso y con unas cifras relativas al rendimiento educativo que traslucen alarmantes estadísticas de abandono y fracaso escolar (Pino y López, 2020). En la vuelta a la presencialidad en la educación, se propuso un modelo de escolarización único en el estado español junto a Melilla. El alumnado sólo asistiría a las aulas 3 horas diarias, reduciendo su carga lectiva en un 40%. El problema principal era comprobar si este modelo de escolarización generaba problemas conciliación o de otro tipo.

Esta problemática nos llevó a plantearnos un estudio de carácter exploratorio basado en la técnica de la encuesta, para la cual empleamos el cuestionario *Conciliación y vuelta a los centros educativos. La viabilidad de las propuestas de contingencia del MEYFP para el curso 2020-2021 en Ceuta*, con el objetivo de conocer la opinión de madres y padres sobre las propuestas de jornadas reducidas y alternas planteadas para las etapas de Educación Infantil y Primaria y para Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional, respectivamente.

Variables de estudio

-Variables de estudio referidas al objetivo principal de este artículo: analizar las posibilidades de alcance de las redes sociales, formularios en línea y los servicios de mensajería instantánea para llegar a la muestra en una población confinada.

-Variables de estudio referidas al objetivo secundario de este artículo y principal del estudio de conciliación de Pino y López (2020): variables clasificadoras o sociodemográficas (edad, situación laboral de los progenitores, sector laboral de la persona encuestada, número de hijos e hijas escolarizados y centro educativo en el que tiene escolarizados a sus hijos); variables de estudio referidas al objetivo secundario (dificultades de conciliación familiar con el horario de jornada reducida según la edad y etapa educativa de sus hijos e hijas, personas que quedaría al cuidado del menos si no pueden conciliar, posibilidades de contratación de cuidadores y otros perfiles, propuestas que ofrecen las familias para mejorar los planes de contingencia propuestos por el Ministerio de Educación y Formación Profesional)

Procedimiento

Este estudio descriptivo, de carácter exploratorio y abierto a indagaciones se enmarca en pleno período de confinamiento, con una población que se enfrenta a la vuelta a la normalidad y a la futura presencialidad educativa de sus hijos e hijas, en la Ciudad Autónoma de Ceuta. Es por ello, que como se ha nombrado en la introducción de este artículo, las redes sociales y, en concreto, los servicios de mensajería, tales como WhatsApp y Telegram, se convirtieron en herramientas muy potentes de cara a sondear una ciudadanía que, tras un difícil período de encierro debido a la COVID-19, se enfrentaba, en la vuelta a la normalidad a un escenario de presencialidad que conllevaba una problemática (el alumnado sólo permanecería tres

horas al día en las aulas, en lugar de cinco). De un lado, las familias se veían incapacitadas para poder conciliar su actividad profesional y la del cuidado de los menores, de otro, y no menos importante, podía exponer a sus mayores (abuelos) a un riesgo de salud demasiado significativo.

De acuerdo a los motivos expuestos, creímos que la mejor manera de llegar a la ciudadanía era utilizar una herramienta fácil y accesible. Se elaboró pues utilizando la aplicación gratuita *Google Forms* un cuestionario que se difundió durante un mes a través de las redes sociales y los servicios telefónicos de mensajería a centros educativos, entidades sindicales, asociaciones de padres y madres, instituciones públicas y ciudadanas y ciudadanos de a pie.

Población y muestra

Ceuta cuenta aproximadamente con 85.000 habitantes. Su población escolar se puede apreciar en la figura 1.

Figura 1. Alumnado matriculado en centros ceutíes en el curso 2019-2020 (Informe 2019 sobre el Estado del Sistema Educativo en Ceuta y Melilla. MEYFP, 2019)

Alumnado matriculado en centros ceutíes en el curso 2019-2020					
Educación Infantil	Educación Primaria	Educación Secundaria	Bachillerato	Formación Profesional	Total
3439	7653	4654	1469	2453	20299

Aproximadamente uno de cada cuatro ciudadanos ceutíes forman parte de la población escolar no universitaria. Si tenemos en cuenta la tasa de natalidad en Ceuta, 1.64 de media nos acercáramos, aproximadamente, a un total de 12.377 unidades familiares con hijos e hijas cursando estudios no universitarios.

El estudio ha logrado trabajar con una muestra no probabilística, conformada por sujetos voluntarios, que aglutina a las familias de 2750 alumnas y alumnos matriculados en colegios e institutos de Ceuta. Este dato representa, alrededor de 22,2 % de la población total motivo de estudio.

RESULTADOS Y/O DISCUSIÓN

De acuerdo a la primera de las intenciones de esta contribución, mostrar las posibilidades de las herramientas digitales utilizadas para realizar la investigación en pleno confinamiento, hay que concluir que ha sido todo un éxito. El equipo de investigación ha podido trabajar en línea a tiempo real desde casa, confinados, solo con las posibilidades que nos ofrecían estas herramientas. Los formularios nos permitieron diseñar y rediseñar toda la encuesta. Pasarla de forma piloto a un grupo de familias cercanas a nuestro grupo de investigación. Del mismo modo, pudimos hacer un seguimiento automático del estudio durante el mes que la encuesta estuvo activa, teniendo el conteo de respuestas actualizado en cualquier momento y evitando el trabajo arduo. Solventamos la imposibilidad de utilizar encuestas en papel; no hay

que olvidar que estaba prohibido el contacto social y permanecíamos confinados en nuestros hogares. Pudimos exportar los datos a otras herramientas de tratamiento de datos, tales como, SPSS para la presentación final del informe al Ministerio de Educación y Formación Profesional. En todo momento, contamos con todas las encuestas y respuestas en un archivo de cálculo en línea de Google drive, que nos permitió a los dos investigadores trabajar simultáneamente sobre la investigación. Además también nos facilitó la posibilidad de devolver el estudio a los sujetos que formaban parte de la muestra, y que así lo expresaron al marcar la opción de devolución del estudio. El coste de la investigación fue bajo por la eliminación de los gastos de reprografía, envío y administración. Los servicios de mensajería telefónica nos permitieron contactar en un período corto de tiempo con los encuestados. Les pudimos reenviar cuantas veces nos solicitaron el cuestionario, sabiendo que sólo se podía realizar desde una cuenta sólo una vez. No necesitamos muchos intermediarios, salvo en los caso de las instituciones o asociaciones que se encargaron de enviar ellos los enlaces, ya que por motivos de confidencialidad no nos dieron los contactos directamente. No podemos saber con certeza si el hecho de ser en línea ayudó a contestar con más sinceridad, pero los estudios indican que es así. Estas herramientas nos permitieron, no sólo obtener datos cuantitativos, sino también, de carácter cualitativo. Tuvimos 24.750 unidades de información cuantitativas que permitieron comprobar las hipótesis que el estudio formulaba y unos 5.500 registros cualitativos en los que, con respuesta larga, los encuestados proponían aspectos relacionados con las categorías que se nombraran a continuación y que fueron analizadas mediante la triangulación con metodologías de análisis de contenido. En total, trabajamos con 30.250 unidades de información. El único problema fue el no contar con los contactos de toda la población. A buen seguro la muestra hubiera sido más numerosa.

Respecto al objetivo de la propia investigación, qué investigamos con las herramientas que se han detallado, tema de especial importancia debido a la emergencia sanitaria que suponía la COVID-19 para la población, podemos decir que: “las familias con hijos e hijas escolarizados en Educación Infantil y Primaria dicen en un 81,41% de los casos que no podrán conciliar sus trabajos con la modalidad de escolarización de sus hijos e hijas. Este porcentaje se sitúa en un 43,71% en el caso de las familias con hijos e hijas en Secundaria, Formación Profesional y Bachillerato (obviamente, la mayoría son alumnos mayores y suelen desplazarse solos a los centros y no tienen problemas para quedarse solos en casa). En los dos grupos familiares se manifiesta la preocupación de dejar estas tareas a cargo de los abuelos”. Estos problemas de conciliación nos llevan a otro de los objetivos que planteábamos en el estudio, si el cuidado de estos menores pasaría a manos de los abuelos, grupo de riesgo en esta pandemia. Pues un 57,9% de la muestra, podría resultar más alto en caso de que abuelas y abuelos compartieran residencia con los menores, dejaría a éstos a cargo de los abuelos. De este modo, la hipótesis planteada corroboraría que la vuelta a las aulas podría resultar un factor de riesgo para muchos de nuestros mayores debido a las responsabilidades que se veían obligados a asumir para el cuidado de sus nietos y la conciliación de sus hijas e hijos.

No es objetivo de este estudio pero cabe decir que de la aplicación de los formularios en línea no sólo se obtuvieron datos cuantitativos, sino que las familias propusieron posibilidades y alternativas a los planes que el ministerio imponía para Ceuta. En el estudio de Pino y López (2020) aparecen estas aportaciones, obtenidas a través de metodología cualitativa aplicando la triangulación y el Análisis de Contenido, clasificadas y organizadas en función de las siguientes categorías:

1. Planteamiento de diversos escenarios y modelos educativos

2. Mantenimiento de medidas higiénico-sanitarias en centros educativos
3. Organización horaria
4. Currículo, docencia en línea y recursos tecnológicos
5. Recursos humanos
6. Recursos espaciales
7. Medidas de conciliación

CONCLUSIONES

En un momento donde nuestras vidas parecían paradas, la investigación encontró la forma de saltarse las restricciones que imponía la crisis sanitaria. La propia pandemia nos ponía encima de la mesa numerosos problemas en todas las esferas de la vida, la vuelta a la presencialidad y los riesgos de salud, que a ella se asociaban, nos obligaron a seguir investigando. Las redes sociales, los cuestionarios en línea, los servicios de mensajería fueron compañeros durante la pandemia no sólo para informarnos, ocupar las largas horas de angustia, sino, también, para investigar. Este artículo ha intentado mostrar como la investigación en pandemia y el uso de estas herramientas han ido de la mano en una investigación de importancia social para la ciudadanía. Muchas de las bondades que aportan estas herramientas han sido comprobadas desde esta investigación, tal y como exponían autores como:

- Dutta-Bergman (2004) cuando nos mostraba las posibilidades de conectividad de nuestra sociedad con las herramientas que iban llegando, que les permitía superar las limitaciones espaciales y temporales. La limitación de interacciones sociales y el confinamiento, de no ser por estas herramientas, nos hubiesen impedido esta investigación.

-Gil de Zuñiga et al. (2019) y Casero-Ripollés (2020) nos detallaban el impacto en uso de los servicios móviles de mensajería. Estos servicios se han convertido en esta investigación en los principales recursos interacción entre personas que permanecíamos encerradas en nuestros hogares, unos investigando estas cuestiones y otros participando como sujetos de la muestra en la búsqueda de alternativas al problema de la vuelta a las aulas en esas condiciones.

-Se ha podido comprobar como la encuesta online, en este caso a través de los formularios de Google Docs, permitía doblar el distanciamiento social para crear conocimiento compartido entre todos, tal como nos indicaba Chen et al. (2020)

-Otros factores como el ahorro de trabajo y tiempo, la bidireccionalidad entre el equipo investigador y los sujetos que forman parte de la muestra nombrado por Espinosa (2016) ha sido comprobado durante este estudio. Esta circunstancia ya fue expuesta por Díaz de Rada (2000)

-Pudimos probar tal como nos exponía Gunter et al. (2002) que este tipo de herramientas nos facilitan actuar en espacios de tiempo cortos. Esta investigación tenía que realizarse en un mes y medio, tiempo que transcurría entre la presentación del borrador sobre el Protocolo de los planes de contingencia que el Ministerio de Educación y Formación Profesional para la vuelta a la presencialidad en Ceuta y Melilla, y su aprobación definitiva.

-Los formularios Google Docs y el uso de las redes sociales nos permitieron comprobar la hipótesis que se planteaba el estudio, a través del tratamiento de los datos cuantitativos, y analizar, mediante triangulación y análisis de contenido, una cantidad muy importante de propuestas cualitativas aportadas por las familias encuestadas. Esta investigación corrobora las conclusiones de Hernán-García et al., (2021) cuando destaca el valor de estas herramientas en las investigaciones cualitativas.

Desde el punto de vista del objeto investigado con la contribución de estas herramientas, la vuelta a las aulas y los problemas de conciliación, así como el riesgo en que se colocaba a los mayores, hay que decir que, a tenor de los resultados que arrojó la investigación, destacamos la importancia de fortalecer el cuarto pilar de bienestar del Estado Español, esto es, la ayuda a las familias mediante la implementación de medidas de conciliación que, especialmente en estas circunstancias, permita a los mayores elegir de manera voluntaria, y no por imposición de las circunstancias o porque no quede más remedio, cuidar a sus nietos o llevarlos y traerlos del centro educativo para que otros adultos puedan conciliar horarios escolares y laborales. Esta es una situación de riesgo que no podemos permitir. Se hace necesario adoptar medidas laborales como el teletrabajo, la flexibilidad horaria, el ajuste de las jornadas a las propias establecidas en los planes de contingencia o poder cuidar a los niños en situaciones de cuarentena sin pérdida salarial, contando con una baja durante ese período. De no darse las condiciones anteriores, volveremos a poner a los abuelos ante la difícil situación de cuidar a sus nietas y nietos en circunstancias de nueva normalidad, en cuarentena preventiva o en aislamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arufe Giráldez, V., Cachón Zagalaz, J., Zagalaz Sánchez, M^a. L., Sanmiguel-Rodríguez, A. y González-Valero, G. (2020). Equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hogares españoles durante el periodo de confinamiento. Asociación con los hábitos sociales, estilo de vida y actividad física de los niños menores de 12 años. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 183-204. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1474>
- Casero-Ripollés, Andreu (2019). “Servicios móviles de mensajería instantánea y Covid-19: oportunidades y limitaciones para la comunicación institucional”. *Anuario ThinkEPI*, v. 14, e14d05. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14d05>
- Casero-Ripollés, Andreu (2020). “Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak”. *El profesional de la información*, v. 29, n. 2, e290223. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.23>
- Cervantes Hernández, R. y Chaparro Medina, P.M. (2021). Transformaciones en los hábitos de comunicación y sociabilidad a través del incremento del uso de redes sociodigitales en tiempos de pandemia. *Ámbitos: revista internacional de comunicación*, 52, 37-51. <https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2021.i52.03>
- Chamarro-Lusar, A., Carbonell, X., Manresa, J. M., Muñoz-Miralles, R., Ortega-González, R., López-Morrón, M. R., Batalla-Martínez, C.; Torán-Montserrat, P. (2014). El cuestionario de experiencias relacionadas con los videojuegos (CERV): Un instrumento para detectar el uso problemático de videojuegos en adolescentes españoles. *Adicciones: Revista de Sociodrogalcohol*, 26 (4), 303-311. <https://doi.org/10.20882/adicciones.31>
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., Evans, R. (2020). “Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the Covid-19 crisis”. *Computers in human behavior*, v. 110, 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>

- Compte, M., y Sánchez, M. (2019). Aprendizaje colaborativo en el sistema de educación superior ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 131-140.
- Cuesta-Cambra, U., Cuesta-Díaz, V., Martínez, L., & Niño-González, J. I. (2020). Smartphone: En comunicación, algo más que una adicción. *Revista Latina de Comunicación Social*, 75, 367- 381
- Díaz de Rada, V. (2000): “Utilización de las nuevas tecnologías para el proceso de ‘recogida de datos’ en la investigación social mediante encuesta”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 91, 137166
- Dutta-Bergman, Mohan J. (2004). “Complementarity in consumption of news types across traditional and new media”. *Journal of broadcasting & electronic media*, v. 48, n. 1, 41-60. https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4801_3
- Espinosa, VM (2016). Beneficios de las encuestas electrónicas como apoyo para la investigación. *Tlatemoani: Revista Académica de Investigación*, 7, 168-186.
- Fundación Telefónica (2020). Sociedad digital en España 2019. Taurus.
- Gil de Zúñiga, Homero; Ardèvol-Abreu, Alberto; Casero-Ripollés, Andreu (2019). “WhatsApp political discussion, conventional participation and activism: exploring direct, indirect and generational effects”. *Information, communication & society, first online*. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2019.1642933>
- Gras RM, Pérez MAM, Guardiola MCA (2004). El uso de técnicas de investigación en línea: desde el análisis de logs hasta la encuesta electrónica. III Congreso de Metodología de Encuestas; Granada.
- Gruzd, A., Staves, K., & Wilk, A. (2011). Tenure and promotion in the age of online social media. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.1002/meet.2011.14504801154>
- Gunter, B.; Nicholas, D.; Huntington, P.; Williams, P. (2002), Online versus offline research: implications for evaluating digital media, *Aslib Proceedings*, vol 54 (4), 229-239.
- Hemmi, A., Bayne, S., & Land, R. (2009). The appropriation and repurposing of social technologies in higher education. *Journal of Computer Assisted Learning*, 25(1), 19–30. <https://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2729.2008.00306.x>
- Hernández Pérez, F. (2019). Los riesgos de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista CONAMED*, 24 (4), 184-189.

- Hernán-García, M., Lineros-González, C., & Ruiz-Azarola, A. (2021). Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento. *Gaceta sanitaria*, 35(3), 298–301. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>
- IAB Spain (2019). Estudio anual de redes sociales 2019. IAB Spain.
- Instituto Nacional de Estadística (2019). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Madrid: INE.
- Jhonnell, J, et al (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online. *Educación Médica*. 15, 1.
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53 (1), 59–68. <https://dx.doi.org/10.10106/j.bushor.2009.09.003>
- Lorenzo-Lledó, G., Lorenzo-Lledó, A., & Lledó Carreres, A. (2019). Las TIC en el contexto educativo a través de la producción científica en español. *Revista General De Información Y Documentación*, 29(2), 287-307. <https://doi.org/10.5209/rgid.66969>
- Lucas-Marín, A. (2006). Las tecnologías de la información y la comunicación: Cambios en el modelo de comunicación. *Hologramática*, 4 (1), 15-33. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3.esp\).noviembre.2019.706-724](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3.esp).noviembre.2019.706-724)
- Organización Mundial de la Salud (27 de abril de 2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS.
- Pardo-Cueva, M., Chamba-Rueda, L. M., Gómez, Á. H., y JaramilloCampoverde, B. G. (2020). Las TIC y rendimiento académico en la educación superior: Una relación potenciada por el uso del Padlet. *RISTI. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 28, 934-944.
- Pino, A., López, M.J. (2020). *Vuelta a los centros educativos en Ceuta en el curso 2020-2021. Propuestas de las familias ceutíes en escenario de nueva normalidad educativa y confinamiento*. Instituto de Estudios Ceutíes.
- Ranchod, A. Y Zhou, F. (2001), Comparing respondents of email and mail surveys: understanding the implications of technology, *Marketing . Intelligence & Planning*, 19 (4), 254-262.
- Secretaría General Técnica (2019). Informe sobre el Estado del Sistema Educativo en Ceuta y Melilla. Madrid: Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Siqueira, C.A., Freitas, Y.N., Cancela, M., Carvalho, M., Oliveras-Fabregas, A., & Souza, D.L. (2020). The effect of lockdown on the outcomes of COVID-19 in Spain: An ecological study. *Plos One*, 15(7), e0236779. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236779>
- Vela Meléndez, L (2021). El rol de las redes sociales en la pandemia del Covid-19. *GeoGraphos* 12, (137), 121-132 <http://doi.org/10.14198/GEOGRA2021.12.137>
- Revista Bibliotecas. Anales de Investigación, Vol. 17, No. Especial (2021) ISSN electrónico: 1683-8947