

## Los impactos del distanciamiento social causados por los servicios de apoyo escolar

### The Impacts of Social Distancing Caused by School Support Services

Rose Kelly Irene Santos da Conceição Melicio<sup>1,\*</sup>, Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Paulista-UNIP. Endereço: Av. Quintino Bocaiuva nº577 ap.17. Centro-São Vicente/SP, Brazil.

<sup>2</sup>Universidade Paulista-UNIP. Endereço: Rua Alves Guimarães 408 apto. 104. São Paulo/SP, Brazil.

\*Autor de correspondencia: [rose.melicio@fatec.sp.gov.br](mailto:rose.melicio@fatec.sp.gov.br)

Este documento posee una [licencia Creative Commons Reconocimiento/No Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



**Recibido:** 24 junio 2021 **Aceptado:** 29 junio 2021 **Publicado:** 3 de julio 2021

#### Resumen

Las medidas no farmacológicas de contención de la propagación de la pandemia de coronavirus (SARS-CoV-2), o COVID19, han impactado al mundo en varias áreas como el medio ambiente, social y económico. En este sentido, el objetivo del presente trabajo es discutir los efectos en escenarios escolares o en sectores no relacionados con la enseñanza, pero que se vieron afectados por el cierre de escuelas. Por ello, en esta investigación se llevó a cabo inicialmente un análisis de la literatura con el fin de investigar los principales sectores afectados dentro de las escuelas y a través de estudios de caso con entrevistas abiertas a directores de tres escuelas técnicas de tres ciudades diferentes de Baixada Santista/SP<sup>1</sup> y emprendedores relacionados con el tema para identificar los impactos debidos a la reducción de sus diversas actividades. El aspecto económico fue uno de los más afectados por los efectos del distanciamiento social, ya que la mayoría de las actividades económicas han cesado o reducido drásticamente. Todavía es prematuro afirmar qué prácticas se mantendrán en el retorno de las clases presenciales, sin embargo, las acciones más rígidas de higiene e innovaciones a las empresas con la posibilidad de interacción remota sin duda tendrán un gran protagonismo.

**Palabras clave:** impacto social, Covid, Servicios de Apoyo Social

#### Abstract

The non-pharmacological measures of contention of the spread of the coronavirus pandemic (SARS-CoV-2), or COVID19, have impacted the world in several areas such as environmental, social, and economic. Therefore, the aim of this article is to discuss the effects in school scenarios, however, in sectors not related to teaching, but which were affected by the closure of schools. Therefore, this research was initially carried out an analysis of the literature to investigate the main sectors affected within the schools and through case studies with open interviews with principals of three technical schools from three different cities of Baixada Santista/SP and entrepreneurs related

---

<sup>1</sup> Baixada Santista: Todos los municipios de la Región Metropolitana que integran la costa de São Paulo/BR, donde se encuentra el Puerto de Santos.

to the subject to identify the impacts due to the reduction of their various activities. The economic aspect, however, is one of the most affected by the effects of social distancing, since most economic activities have been ceased or drastically reduced. It is still premature to state which practices will be maintained in the return of face-to-face classes, however more rigid actions of hygiene and innovations to business with the possibility of remote interaction will certainly have great prominence.

**Keywords:** Services of Social Support, Covid, social impact

## 1. Introducción

Desde el descubrimiento de la alta tasa de contagio del virus COVID19 en 2019, los gestores públicos han tomado medidas de contención, incluido el distanciamiento social y el cierre de varios sectores, como las escuelas. Así, entender la influencia del Covid-19 en otros sectores relacionados con la Educación/Escuela, a partir de la evidencia científica, es relevante para la sociedad. En este contexto, este trabajo tiene como objetivo investigar el impacto del cierre de escuelas en los servicios en paralelo a la enseñanza, dentro del entorno escolar. También pretende reflexionar sobre las intervenciones a corto plazo adoptadas para mitigar sus consecuencias. Para ello, se realizó un análisis en artículos científicos y estudio de caso en tres escuelas técnicas de la misma red, a pesar de estar en diferentes municipios, dando como resultado reflexiones sobre el papel de cada parte dentro de la escuela, sus limitaciones ante este escenario y los retos presentados. El trabajo está organizado en secciones, siendo la primera una breve introducción al tema, la segunda una revisión de la literatura y la tercera, metodología y desarrollo, seguido de las conclusiones, en la siguiente sección.

### 1.1 Revisión de la literatura

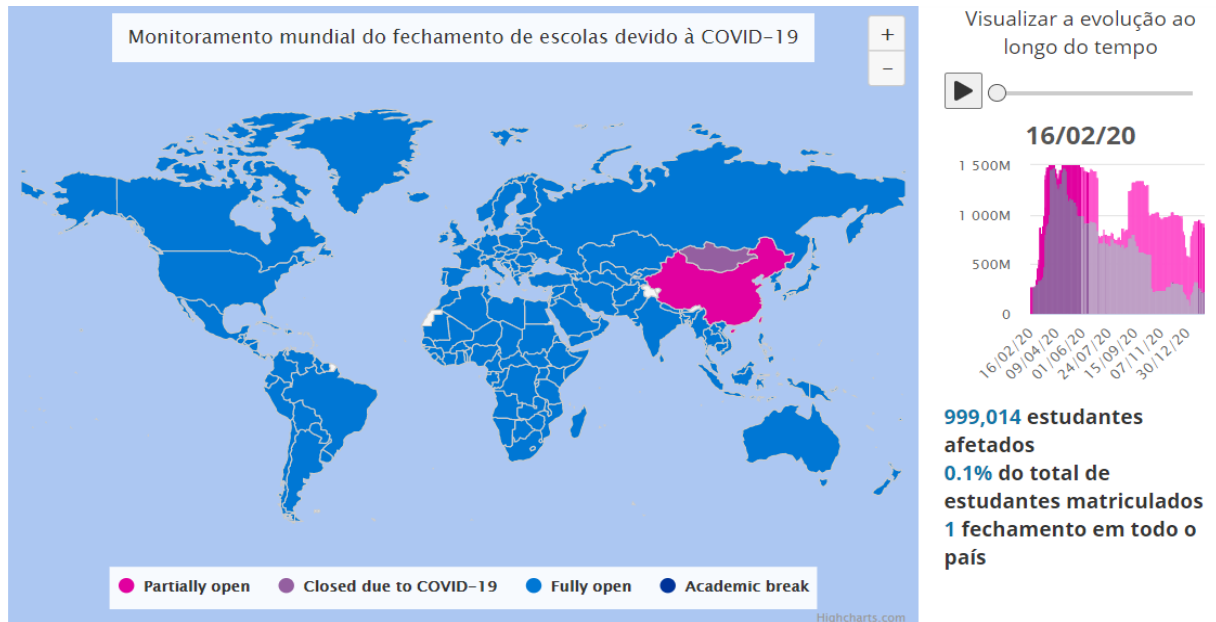
Un número elevado y heterogéneo de actividades que pueden considerarse parte de un producto o viceversa se consideran servicios [1]. Representando una gran parte del mercado, los servicios están en todas partes en la economía moderna [2]. En el mundo durante más de tres décadas, las pequeñas empresas de productos o corporaciones multinacionales han luchado por expandir su negocio a los servicios [3].

Vandermerwe et al. [4] definió el término "servitización" como acciones en las que las empresas amplían su oferta a través de paquetes integrados de productos, servicios, soporte, autoservicio y conocimiento para agregar valor al negocio principal de la empresa. Sin embargo, los servicios no están restringidos o solo asociados con el producto, sino que están vinculados a todos los servicios requeridos por el usuario final para obtener las funcionalidades deseadas [5]. Por lo tanto, a partir de la literatura descrita sobre los conceptos de servicio y/o servitización, se puede considerar que, en el ambiente escolar, los productos ofrecidos por las cantinas y la alimentación escolar están interconectados o integrados a los servicios escolares, además de los directamente vinculados a la enseñanza y el aprendizaje.

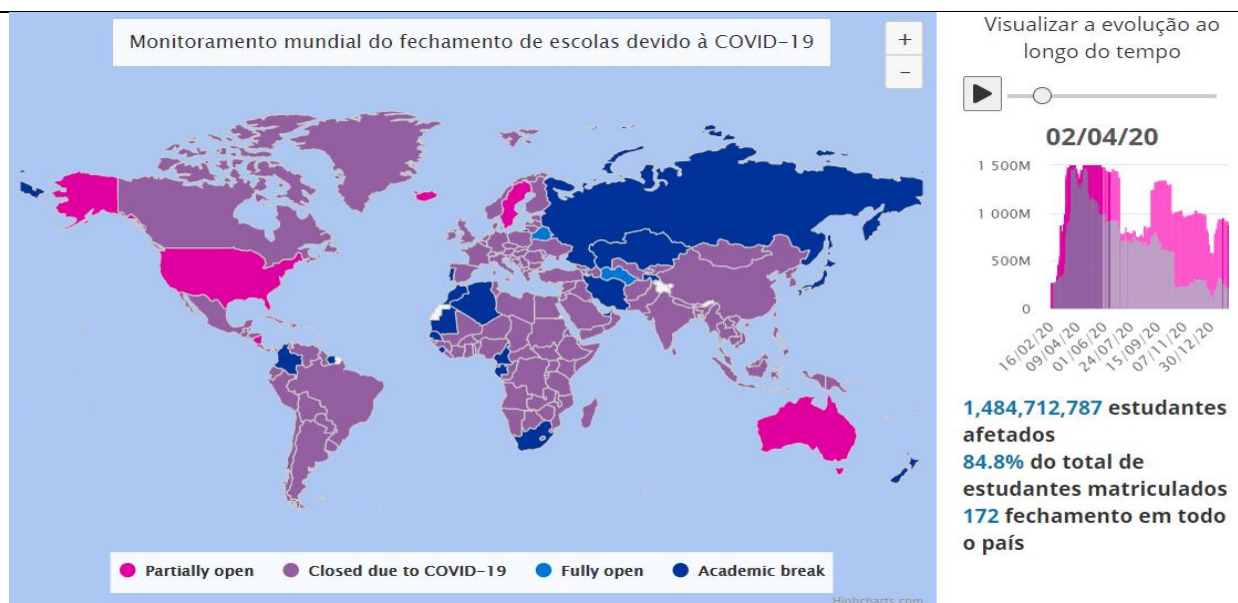
Con el tiempo, aunque no en la misma proporción que en la actualidad, diferentes eventos ya han cambiado el funcionamiento regular de las escuelas. Estos episodios, aunque más a nivel nacional o local, proporcionaron una base para sus consecuencias, por lo que no justificaron acciones repentinas y no planificadas para hacerlo, lo que resultó en un experimento bajo las medidas a tomar para contener el contagio del coronavirus [6].

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO (2020), el monitoreo mundial del cierre de escuelas comenzó en febrero de 2020, durante el período

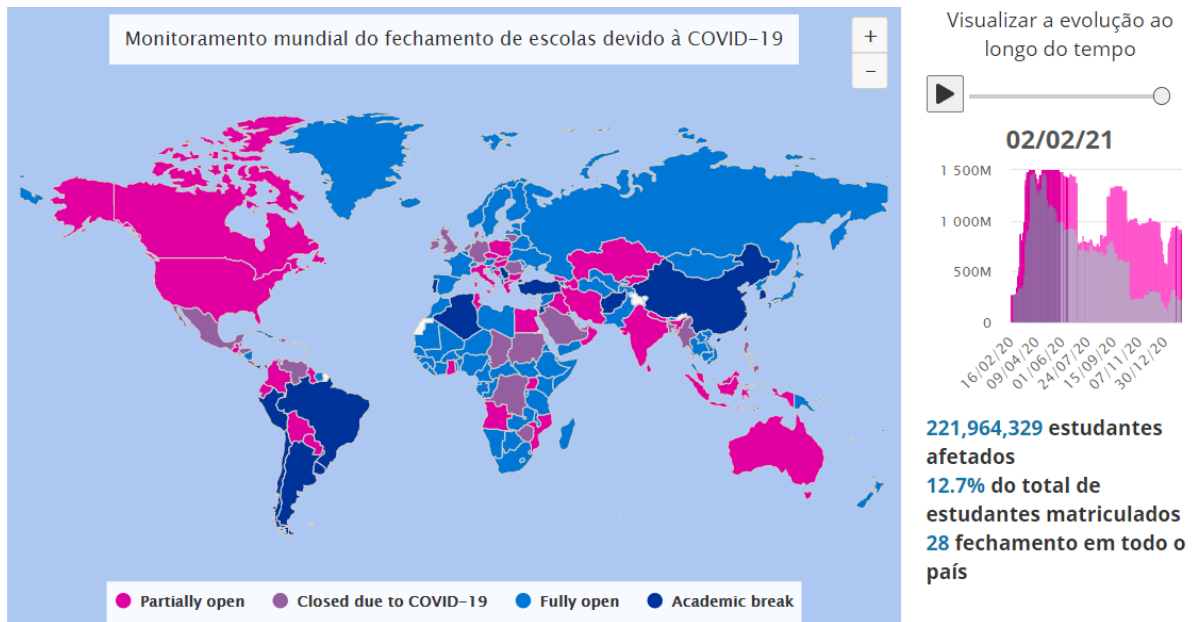
en que se observa la cúspide en abril del mismo año, con aproximadamente acerca de 172 países cerrando sus escuelas, ya sea en su totalidad o en parte, en un índice superior al 84% de los estudiantes (desde preescolar hasta educación superior). En febrero de 2021 todavía hay unos 28 países con escuelas cerradas, según se muestra en la Figuras 1-3.



**Fig.1** Monitoreo mundial de cierres de escuelas debido al COVID-19. 16/02/20



**Fig.2** Monitoreo mundial de cierres de escuelas debido al COVID-19. 02/04/20



**Fig.3** Monitoreo mundial de cierres de escuelas debido al COVID-19. 02/02/21

Fuente: UNESCO (2021)

Se considera:

● **Cerrado por COVID-19:** Cierres gubernamentales obligatorios de instituciones educativas que afectan a la mayoría o a toda la población estudiantil matriculada desde preescolar hasta secundaria (niveles CINE 0 a 3). En la mayoría de los casos, se implementan varias estrategias de aprendizaje a distancia para garantizar la continuidad educativa.

● **Receso académico:** La mayoría de las escuelas en todo el país están en descansos académicos programados. Se suspende todo estudio durante este período.

● **Totalmente abierto:** En la mayoría de las escuelas, las clases se llevan a cabo exclusivamente en persona, señalando que las medidas para garantizar la seguridad y la higiene en las escuelas varían considerablemente en el contexto y/o el nivel de educación.

● **Parcialmente abiertas:** Las escuelas son: (a) abiertas/cerradas sólo en ciertas regiones; y/o (b) abiertas/cerradas sólo para algunos niveles de series/grupos de edad; y/o (c) abiertas, pero con un tiempo de clase presencial reducido, combinado con la educación a distancia (enfoque híbrido).

Tales medidas y estrategias han impactado irrefutablemente la enseñanza y el aprendizaje, así como otros factores que pueden influir en la trayectoria de estos estudiantes y de la sociedad [6]. Todavía es prematuro establecer qué prácticas serían ideales por el momento, dada la evidencia investigada sobre el impacto del cierre de escuelas (planificado o no). En vista a las incertidumbres, sobre las que debería o no mantenerse las clases presenciales, las acciones de higiene más estrictas y las innovaciones empresariales con la posibilidad de interacción remota sin duda serán muy destacadas.

## 2. Materiales y Métodos

Con el fin de cumplir con los objetivos de este estudio, se realizó un estudio de caso, que según Ventura [7] consiste en una modalidad de investigación en la que la elección de un objeto de estudio se define por el interés en casos individuales. También se llevó a cabo una investigación bibliográfica con el objetivo de una mayor apropiación de los conceptos.

Dentro del entorno escolar, otros servicios se vieron afectados por el cierre de escuelas y clases a distancia. Sin alumnos en la escuela, con el actual momento de distanciamiento social, no son tan necesarios los tradicionales productos/servicios ni se mantiene la cantidad de su demanda, fundamentalmente en:

1. Horno
2. Portero/Seguridad
3. Ayuda a la limpieza
4. Propietarios de cantinas
5. Empresarios que fabrican uniformes
6. Emprendedores del sector de los materiales escolares
7. Empresarios del transporte escolar

Con el fin de investigar cómo se vieron afectados estos segmentos, se realizó un estudio de caso a través de entrevistas telefónicas en diciembre de 2020, con preguntas abiertas a los directores de tres escuelas técnicas en tres ciudades diferentes de Baixada Santista. Para preservar el nombre, son indicados como escuela 1 de la ciudad A, escuela 2 de la ciudad B y escuela 3 de la ciudad C. Sin embargo, también fueron entrevistados empresarios a través de la aplicación WhatsApp en enero de 2021, con propietarios de las cantinas y transportes escolares que prestan servicios a estudiantes de estas mismas instituciones. Sin embargo, los empresarios del sector de materiales escolares no fueron entrevistados, ya que no sería posible distinguir si los impactos en sus empresas fueron causados por el cierre de escuelas o por las medidas de contención adoptadas por el gobierno estatal y municipal al cerrar establecimientos comerciales.

### 3. Resultados y Discusión

#### *Entrevista con los directores*

Cuando se le preguntó sobre las medidas que se adoptaron a los trabajadores en funciones secundarias como resultado de las clases que se realizan a distancia, fue respondida por los tres directores de las instituciones educativas, como se presenta en el Tabla 1

**Tabla 1** Entrevista con los directores

Segmentos	Medidas adoptadas
Alimentación escolar/Horno	La dirección de la escuela 1 respondió que dichos empleados fueron subcontratados por la ciudad del municipio, siendo rescindidos sus contratos y dispensados sus servicios.
	La dirección de la escuela 2 replicó que los respectivos empleados son proporcionados por la ciudad del municipio, siendo concursados y están esperando en casa la devolución de sus servicios.
	La junta de la escuela 3 explicó que los proveedores de servicios relacionados con el almuerzo son subcontratados por la ciudad y dos fueron renunciados y uno de sus contratos suspendidos por la (Medida Provisional No. 936, 2020; Ley 14020, 2020).
Portero/Seguridad	La dirección de la escuela 1 respondió que en la institución dicho servicio era prestado por subcontratados y no había cambio en el personal.
	La gerencia de la Escuela 2 explicó que los empleados relacionados con la seguridad están subcontratados, con dos que se alojan previamente en cada turno, uno en la puerta de entrada de los estudiantes y otro en la entrada del escritorio. Sin embargo, actualmente el panorama se reduce en un 50% por turno, siendo así solo el secretario de Seguridad. No pudo responder si los demás fueron reubicados o despedidos.
	La junta de la escuela 3 también declaró que los portadores están subcontratados de estos dos tenían sus contratos suspendidos por la Medida Provisional no936 (2020); Ley 14020 (2020), uno destituido y quedaban tres (uno por turno).
Asistente de limpieza	La dirección de la escuela 1 replicó que dichos profesionales provienen de subcontratados, que prestaron servicios tanto en la cabecera como en su extensión (escuela proporcionada por la secretaría de educación) que cuatro fueron dados de alta, dos tuvieron sus contratos suspendidos por Medida Provisional No936 (2020); Ley 14020 (2020) y solo quedaba una.
	El directorio de la escuela 2 explicó que los servicios son empleados de la ciudad, a lo que da paso a la institución. El personal se redujo en un 50% y los demás se trasladaron a otras oficinas de la ciudad.

### *Entrevista con Emprendedores Dueños de Cantinas*

La Escuela 1 dijo que no ha tenido una cantina desde la implementación de la alimentación escolar en la escuela. Al preguntar a los empresarios que disponen de las cantinas de las escuelas 2 y 3 sobre las medidas adoptadas como consecuencia del cierre de las escuelas y, en consecuencia, de las cantinas, se respondió como se muestra en el Tabla 2.

**Tabla 2** Entrevista con empresarios

Aspectos	Acciones
Al stock de las mercancías	El gerente que posee la cantina en la escuela 2 respondió que trató de venderlo a familiares y amigos, pero algunas cosas todavía tenían que ser consumidas por él y su familia.
	La dueña de la cantina escolar 3 explicó que logró pasar la mayor parte de su stock a bomboneras de su barrio. Y el resto se des utilizó para consumo propio.
Pagos de alquiler de establecimientos	Ambos respondieron que pudieron llegar a un acuerdo con la junta, que suspendió dichos cargos mientras estaban cerrados.
Pagos a proveedores	El empresario de la escuela 2 declaró que las dos primeras cuotas después del cierre se lograron. Sin embargo, para las otras cuotas, aplicaron a un préstamo para pagarlas.
	La dueña de la cantina escolar 3 aseguró que no podía pagar. Hizo una renegociación que tampoco cumplió y está a la espera del regreso de las clases presenciales para recaudar fondos y saldar sus deudas.
Recaudación de fondos para la supervivencia	El dueño de la cantina escolar 2 respondió que tomó la ayuda de emergencia y comenzó a vender bebidas desde la playa.
	La dueña de la cantina escolar 3 dijo que tomó la ayuda de emergencia y comenzó a vender marmita.

### *Entrevista con propietarios de transporte escolar*

Las instituciones mencionadas anteriormente son públicas y sus estudiantes van en gran medida a la escuela en sus propios vehículos o transporte público. Sin embargo, hay un pequeño número de estudiantes que utilizan el transporte escolar privado, por lo que los entrevistados no están relacionados con las instituciones. Los dos propietarios del transporte escolar, prestan servicios directamente a los padres de alumnos de diversas instituciones educativas públicas y privadas. Cuando se le preguntó sobre los impactos sufridos por el cierre de escuelas y qué alternativas se adoptaron, la respuesta fue: el primer entrevistado aseguró que inicialmente pensó que sería algo provisional y cuando se dio cuenta de que no volvería "tan pronto" caracterizó su vehículo e intentó venderlo. Sin embargo, no pudo y tuvo que volver al concesionario "perdiendo" lo que ya había pagado. Recibió ayuda de emergencia y se convirtió en repartidor (Mercado Libre). El segundo entrevistado respondió que tuvo un gran impacto en los ingresos familiares, ya que esta era la única fuente de ingresos. Tenía dos vehículos escolares que él y su esposa conducían. Por lo tanto, con el cierre de las escuelas, no había manera de mantener a la familia y recibieron la ayuda de emergencia.

## **4. Conclusiones**

Esta investigación, realizada en el contexto de la prestación de servicios en instituciones educativas de la Baixada Santista, ofrece una visualización de los problemas causados por el cierre total y parcial de escuelas en sus proveedores de servicios. Esta es una pequeña muestra en un sector específico, pero problemas similares ocurrieron en muchos otros sectores de la actividad de servicios o en casos específicos de servitización. Estos son temas de otras investigaciones que pueden aportar más luz y respeto a este problema resultante en Brasil en cuanto a la propagación del virus que está transformando este tipo de actividades en todo el mundo.



## Referencias

1. Hytönen, H., *A Model for Value-based Pricing of Industrial Services*. Dissertação (Mestrado em Science in Technology), 2005. Helsinki University of Technology. Department of Engineering Physics and Mathematics.
2. Almeida, L., Miguel, P.C., *Uma revisão da literatura sobre “servitização”: Bases para a proposição de um modelo conceitual de decisão*. *Exacta*, 2011. **9**(3): p. 339-354.
3. Gebauer, H., Paiola, M., Saccani, N., Rapaccini, M., *Digital servitization: Crossing the perspectives of digitization and servitization*. *Industrial Marketing Management*, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.05.011>.
4. Vandermerwe, S., Rada, J., *Servitization of business: Adding value by adding services*. *European Management Journal*, 1988. **6**(4): p. 314-324.
5. Oliva, R., Kallenberg, R., *Managing the transition from product to services*. *International Journal of Service Industry Management*, 2003. p. 160-172.
6. Oliveira, J.B.A., Gomes, M., Barcellos, T., *A Covid-19 e a volta às aulas: Ouvindo as evidências. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 2020. **28**(108): p. 555-578. DOI: <https://doi.org/10.1590/s0104-40362020002802885>.
7. Ventura, M.M., *O estudo de caso como modalidade de pesquisa*. *Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro*, 2007. **20**(5): p. 383-386.

## Agradecimientos

Gracias a PROSUP/CAPES por su confianza en la provisión de becas- Código de Financiamiento 001. También las empresas, sus respectivos directivos y empleados que fueron la fuente de datos para esta investigación.

## Conflicto de Intereses

No hay conflicto de interés.

## Contribución de los autores

**Rose Kelly Irene Santos da Conceição Melicio**. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1683-4678>  
Participó en el diseño de la investigación, conceptualización, curación de datos, adquisición de fondos, metodología, recursos, escritura y redacción.

**Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto**. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6987-2996>  
Participó en supervisión, asesor académico, revisión y corrección.