

## Presentación

El objetivo de este documento, en este contexto de pandemia por Covid 19, es promover la reflexión y toma de decisiones al interior de las instituciones educativas, proponiendo el abordaje de esta situación como una oportunidad de aprendizaje y desarrollo para todos y todas en la comunidad universitaria o de educación superior en general.

La primera distinción que nos parece importante hacer es que actualmente el formato del proceso de enseñanza-aprendizaje no es el tradicional de educación a distancia, es más bien es de enseñanza remota en emergencia (Hodges, et al., 2020), que no necesariamente responde a lo que se conoce como enseñanza online. En la gran mayoría de los casos hubo que pasar de docencia presencial tradicional a online en unos días, lo que implica que no fue un diseño instruccional pensado así desde el inicio (que puede tardar meses de desarrollo), incluyendo metodologías adecuadas a los objetivos de aprendizaje y evaluaciones en consonancia. Por lo tanto, no existe respaldo científico anterior en un contexto similar, porque no existe un contexto similar en nuestra historia. Esto ha implicado que las Instituciones de Educación Superior (en adelante, IES) deban reaccionar, adaptarse y resolver problemas que es muy difícil de anticipar.

Por otra parte, tenemos todos aquellos servicios de soporte para que el aprendizaje y desarrollo estudiantil ocurra de la manera esperada, como los servicios de biblioteca, de alimentación, u otros como servicios de salud estudiantil, espacios de desarrollo co-curricular o extracurricular, apoyo al proceso de egreso o transición al mundo laboral, espacios de representación estudiantil, de

liderazgo, entre otros, estos últimos que suelen estar asociados a asuntos estudiantiles en Chile y el mundo (Young et al., 2018).

En el presente brief intentaremos abordar ambos aspectos de la experiencia universitaria<sup>3</sup>, en este contexto de pandemia, entendiendo que es un desafío al que todos nos vemos enfrentados y que se enmarca en que la responsabilidad de velar por la calidad educativa y el apoyo para el aprendizaje y desarrollo de los y las estudiantes es principalmente de las instituciones educativas.

## Desafíos de la enseñanza remota en emergencia

Debemos tener siempre presente que los resultados de aprendizaje ocurren en un contexto socio-cultural que lo soporta, promueve o fortalece. La pregunta hoy es ¿cómo en el contexto de pandemia, las instituciones serán capaces de ofrecer las condiciones necesarias para apoyar los procesos de aprendizaje y desarrollo de todos y todas sus estudiantes, considerando la búsqueda de la inclusión como un objetivo transversal en Chile?

En este sentido, un avance han sido las becas de conectividad que muchas instituciones han gestionado en diferentes formatos (entregas de chip, de dinero u otro), además de las adecuaciones en los calendarios académicos, la flexibilidad de asistencia a las clases virtuales, diversos formatos de evaluación, entre otras medidas. Sin embargo, es necesario reconocer que no todos los profesores, facultades e instituciones, tienen en este momento la capacidad de adecuar de manera justa su docencia, atendiendo a la diversidad de estudiantes y situaciones.

<sup>1</sup>Profesora Asistente y Directora de Desarrollo Académico de la Facultad de Educación UC. PhD. en Educación Superior de la University of Maine.

<sup>2</sup>Directora de Desarrollo Estudiantil, Dirección de Asuntos Estudiantiles UC, psicóloga educacional U. de Barcelona.

<sup>3</sup>Puede resultar interesante revisar el sitio del Núcleo Milenio de Experiencias de los estudiantes en educación superior <http://nmedsup.cl/> con información relevante y actualizada.

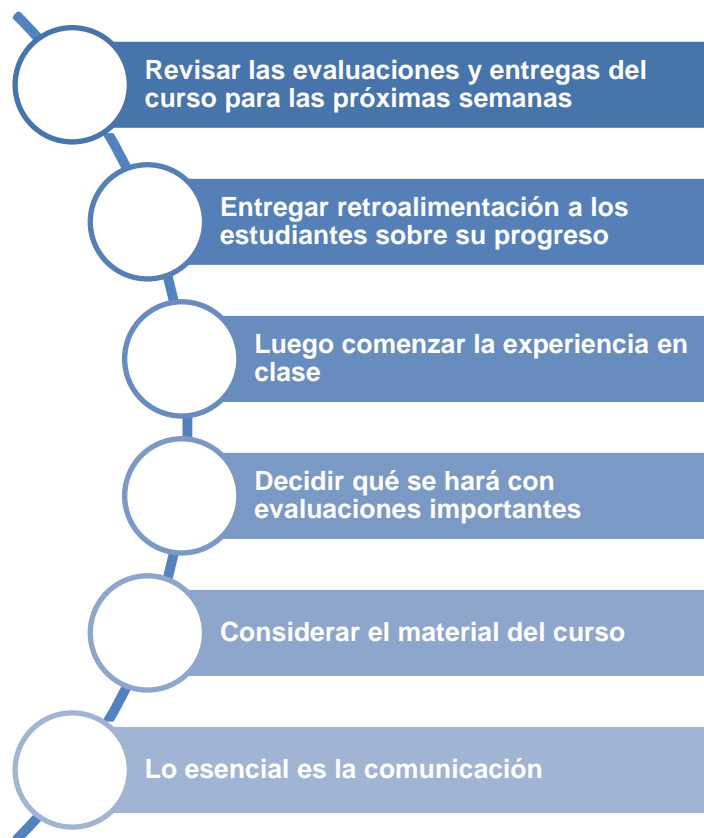
Realizar docencia online requiere una preparación particular, requiere reformular los programas de los cursos, las formas de evaluación e incluso las mallas curriculares dada la duración de la pandemia. Algunas preguntas que las IES debiesen responder para abordar este desafío son: cómo promover la reflexión sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en emergencia, qué ajustes necesitamos, quién puede asesorar estos ajustes, quién guía la toma de decisiones curriculares o académicas, qué actores participan (los estudiantes deben estar presentes), y algo de suma relevancia, quién informa, monitorea y evalúa estos ajustes.

### Evidencia internacional con respecto a la docencia

Algunos textos internacionales nos han entregado recomendaciones que podemos incorporar en nuestra docencia en tiempos de pandemia. Por una parte, es crucial que el docente distinga qué tipo de clases está realizando: sincrónica o asincrónica. En la clase sincrónica los docentes y estudiantes se reúnen a la misma hora e interactúan en “tiempo real”, existe un intercambio entre docentes y estudiantes. Por otra parte, en la clase asincrónica los docentes preparan el material de curso con anterioridad para que sus estudiantes puedan acceder a este. En esta modalidad los estudiantes pueden acceder a los materiales del curso el tiempo que ellos decidan y utilizarlo a su ritmo.

El tiempo de reacción para prepararnos para este nuevo escenario ha sido bastante estrecho, por lo que la profesora Miller (2020) nos entrega 6 puntos a considerar para mantener la continuidad de nuestra docencia y terminar el semestre de forma firme (Figura 1):

Figura 1. Cómo mantener la continuidad de la docencia en el contexto de clases online por emergencia (Miller, 2020)



#### 1. Comenzar por revisar las evaluaciones y entregas del curso para las próximas semanas:

Revisar si lo que requieren los estudiantes está accesible en forma online, ya sea en la plataforma que utiliza o por otra vía. Enunciar si han cambiado las evaluaciones o bien las fechas de entrega.

#### 2. ¿Cómo entregar retroalimentación a los estudiantes sobre su progreso?

Considerar cómo se entregará retroalimentación sobre su progreso en el curso para lograr los objetivos de aprendizaje. Qué tipo de oportunidades se dará en clase para practicar y a su vez retroalimentar. Si no se entrega tanta

retroalimentación o práctica, este es el momento de incrementar ese ejercicio.

### 3. Luego comenzar la experiencia en clase

Reflexionar sobre la forma en que se utiliza el tiempo en clase. Tratar de definir objetivos en una forma más elevada (poner en práctica habilidades superiores de pensamiento, en vez de solo decir “evaluación”, “discusión” entre otras). Esta reflexión ayudará a decidir si realizar la clase asincrónica o sincrónica o una mezcla de ambas.

### 4. Decidir qué se hará con evaluaciones importantes, tales como los exámenes

Claramente no hay una respuesta fácil para esto, más aún si se ha planificado un gran número de evaluaciones presenciales. Quizá se puedan hacer modificaciones y cambiar la gran evaluación supervisada por un tipo de trabajo que no requiera la supervisión del examen. Sin duda se puede utilizar herramientas para supervisar en forma virtual, pero éstas pueden ser objetadas por los estudiantes.

### 5. Considerar el material del curso

Lo más probable es que el material del curso esté online y arriba en la plataforma. Asegurarse que todo el material exista en forma digital (material, lecturas, programa y calendarización) y en formatos accesibles para todos sus estudiantes.

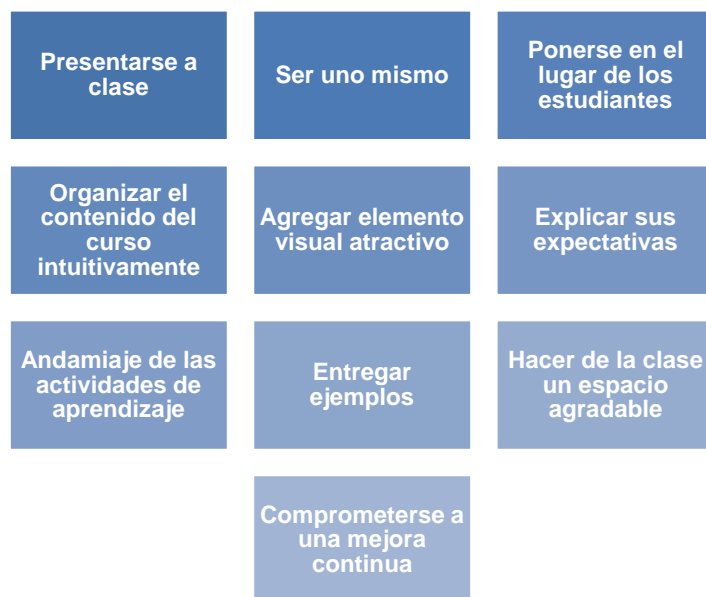
### 6. Luego de abordar los cinco puntos anteriores, lo esencial es la comunicación

Ante toda esta incertidumbre, asegurarse de explicar en diferentes instancias qué deben esperar los estudiantes del curso en las próximas semanas. A su vez, también explicar las responsabilidades que ellos tienen. Asegurarse de que las formas de comunicación sean en ambas direcciones. Si hay dudas se debe ofrecer más formas de comunicarse con el profesor.

## Consejos para una docencia virtual exitosa

Estos seis puntos enunciados anteriormente tienen el fin de proveer ejemplos concretos de cómo manejar la docencia virtual, que al parecer llegó por tiempo indeterminado. En este mismo sentido, la profesora Darby (2020) nos entrega diez principios y prácticas que pueden ayudar al momento de realizar docencia en forma remota abordando la siguiente pregunta (Figura 2) ¿Cómo poder ser un mejor docente virtual?

Figura 2. Principios y prácticas para la docencia remota (Darby, 2020)



### 1. Presentarse a clase

Que la clase sea efectiva requiere estar presente e interactuando con los estudiantes. Llegar antes que empiece la clase y quedarse después para interactuar si algún estudiante requiere de apoyo extra. El profesor está ahí para sus estudiantes. Semanalmente hacer un anuncio de lo que se verá en la próxima clase. Responder las preguntas que se hagan en los foros en forma oportuna. Mantener horas de atención de oficina ya sea fijas o por hora.

Hacer un video semanal para clarificar interpretaciones erróneas del contenido. Entregar las calificaciones a tiempo. Si el profesor está regularmente presente es más probable que sus estudiantes también lo hagan.

### 2. Ser uno mismo

A muchos profesores les gusta hacer clases presenciales porque permiten interactuar con los estudiantes, compartir gustos sobre temas que apasionan. A algunos les gusta el desempeño de la clase. Se nutren de la energía de la clase. En las clases virtuales la enseñanza se puede perder. No se trata de grabarse y hacer una performance de la clase, sino más bien capturar aspectos de la personalidad y la pasión de distintas formas, como se haría en persona, siendo auténtico. El elemento escrito es inevitable en una clase virtual, pero tratar de usar una voz única en la escritura. Utilizar un lenguaje amable y cálido. Ser humano cuando se les escriba y tratar de utilizar frases como “si tienen preguntas acerca del trabajo no duden en preguntarme. Aquí estoy para ayudarlos”.

### 3. Ponerse en el lugar de los estudiantes

Los estudiantes en docencia virtual no se encuentran cerca, y no pueden pedir ayuda a un compañero como lo harían en una clase presencial. Eso puede provocar aislamiento y una mayor cantidad de necesidad de soporte. En una clase presencial se pueden recoger gestos verbales. ¿Están aburridos los estudiantes? ¿están comprendiendo un concepto que se les está explicando? En el caso de la clase virtual no se puede recoger información en el momento.

Se puede anticipar a ese aislamiento cuando se diseña el curso. Imaginar que es el estudiante tratando de comprender mediante una pantalla. Pensar si las instrucciones son claras. ¿Se está incluyendo una rúbrica detallada? ¿se les entrega

un ejemplo de un trabajo exitoso para que puedan comparar? Solicitar a un profesor más experimentado que observe la clase puede ser útil, puede sorprendernos lo que esa persona puede ver que uno mismo quizá no nota.

### 4. Organizar el contenido del curso en forma intuitiva

Esto apunta a que el diseño y secuencia del contenido debe ser metódico, sistemático y con sentido. Ingresar a la plataforma (casi todas las plataformas dan esa función) como si fuese un estudiante y navegar el curso. Recordar que los estudiantes no siempre pueden hacer una pregunta en forma de tiempo real. Los estudiantes deben acceder a los contenidos sin la necesidad de estar haciendo más clicks y llevándolo a más links.

### 5. Agregar elemento visual atractivo

Está probado que los estudiantes prefieren navegar en un espacio placentero y con buena gráfica. No es necesario ser un diseñador gráfico para hacer pequeños cambios en la gráfica de las presentaciones que pueden tener un gran impacto. Mirar diferentes website nos llaman la atención y sacar ideas de ellos. También algunas instituciones tienen personal que puede asesorar en estas materias.

### 6. Explicar sus expectativas

Si se está realizando solo docencia online, la escritura es la forma de comunicación con los estudiantes. Ser claro en las instrucciones, con detalle, pero tampoco escribir algo que los estudiantes no van a leer por ser muy largo. Algunos consejos pueden ser escribir las instrucciones como si se estuviese hablando con el estudiante. Crear un video corto con las instrucciones, por ejemplo. Entregar una rúbrica. Compartir algún ejemplo donde otro estudiante (s) hayan obtenido una buena calificación.

## 7. Andamiaje de las actividades de aprendizaje

Cuando se realizan clases presenciales se hace mucho modelamiento. Se explica paso a paso el razonamiento que se realiza. En el formato virtual esto no se da de forma tan natural. Por lo que el profesor debe ser muy creativo. Algunos tips pueden ser ayudar a los estudiantes a utilizar la tecnología (por ejemplo: grabar un video con una presentación) antes de hacerlo por primera vez para un examen. Pedir que manden un mensaje para ver si saben hacerlo y si no explicar cómo se hace. Desde el principio pedir a los estudiantes que suban pdf con sus problemas resueltos a mano para que aprendan a usar esta herramienta.

## 8. Entregar ejemplos

Cuando se encuentran en clases presenciales si un estudiante levanta la mano para pedir que le expliquen un concepto, muchas veces se entrega un ejemplo. Los ejemplos son aún más importantes en la docencia virtual. Se puede hacer pidiéndole a otro colega que explique el concepto en un mini video, buscar videos que expliquen el concepto, buscar formas que entre ellos den ejemplos.

## 9. Hacer de la clase un espacio agradable de estar

Preguntarse si se disfruta la clase. Muchos profesores dicen que prefieren la clase presencial más que la virtual. Si el profesor no disfruta, hay que imaginar lo que es para el estudiante. Para hacerla más placentera, utilizar más herramientas visuales. Entregar optimismo y entusiasmo para que los estudiantes sean exitosos. Demostrar compasión y preocupación por los agobiados estudiantes virtuales.

## 10. Comprometerse a una mejora continua

Sin lugar a duda una buena docencia debe ir acompañada del deseo de mejora continua. Invertir tiempo y esfuerzo en convertirse en un profesor virtual. Pequeños cambios pueden tener grandes impactos. Si la institución ofrece talleres para mejora en docencia virtual deben hacerse. También conversar y compartir ideas con colegas. Demostrar su compromiso al éxito estudiantil capacitándose de tiempo en tiempo.

Por último, otros aspectos tienen que ver con convivencia en espacios virtuales, el uso de imágenes o la propiedad intelectual del material utilizado online, uso de micrófono y cámara, manejo de comunicación con compañeros y profesores, entre otros, que serían aspectos a definir desde las instituciones, de manera tal de “liberar” al profesor de un rol fiscalizador o de aplicación de políticas, para centrarse en la docencia y el aprendizaje de sus estudiantes.

### Asuntos Estudiantiles en emergencia

*“Los aprendices online importan. Esta población enfrenta desafíos en persistencia, motivación, sentido de pertenencia, y soporte tecnológico. Esto no es una sorpresa.” (Smith, 2020).*

Entendiendo que el rol de asuntos estudiantiles y de los servicios de soporte en general, al interior de las instituciones de educación superior, es promover desarrollo estudiantil integral y favorecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes (Young et al., 2018), en el contexto actual esto se vuelve un espacio crítico al momento de enfrentar los desafíos que se presentan hoy. Hay distintos estudios respecto a las necesidades de los estudiantes que estudian online y, aunque no es posible extrapolar los resultados, dado que la situación que enfrenta el mundo hoy es única en la historia, estos estudios

sirven para tenerlos en consideración desde las instituciones en general y asuntos estudiantiles en particular. Entre la evidencia más relevante está: la sensación de aislamiento que está muy presente en los estudiantes online, por lo que la necesidad de comunicación y colaboración entre estudiantes, para fomentar el aprendizaje mutuo y el bienestar, aparece con mucha fuerza; otra necesidad que se ha evidenciado es la de claridad sobre las expectativas que se tienen respecto de ellos en su rol de estudiantes y la manera en que se llevará a cabo la comunicación, con mensajes claros y periódicos desde los líderes y profesores, por ejemplo; una tercera necesidad tiene relación con los procesos, con la necesidad de Información clara y la facilidad para realizar procesos universitarios de manera online; y finalmente, la necesidad de tiempos de respuesta rápidos desde los profesores y la institución en general. Si estas son necesidades de los aprendices online en épocas normales, debemos preguntarnos cómo podemos abordar estas necesidades hoy, sin olvidar el acceso equitativo de los distintos grupos estudiantiles (Hoffman et al., 2020).

En este sentido, debemos recordar que esta generación de estudiantes nació y ha crecido en un entorno tecnologizado, por lo que en general, tienen herramientas esenciales de manejo de tecnología, sin embargo, usar redes sociales u otros espacios virtuales no es lo mismo que conocer cómo usar la tecnología para aprender y colaborar, por lo que hoy se encuentran diversidad de situaciones de acceso a la tecnología pero, además, diversidad respecto al desarrollo de las habilidades digitales para aprender (Fernández, 2020). Por lo tanto, a las necesidades estudiantiles mencionadas antes, presentes en el estudio a distancia, se agrega como obstáculo el acceso y uso de la tecnología para aprender, además de los desafíos ya presentes en la educación superior en Chile, a los que se enfrentan

las instituciones educativas en períodos “normales”, esto es: asegurar la calidad de los aprendizajes; la equidad e inclusión en el acceso, permanencia y egreso; favorecer los procesos de transición, específicamente el ingreso a la educación superior y el egreso hacia el mundo laboral; y el manejo de diversas problemáticas de salud mental en jóvenes.

Kruger (en Treadwell & Russell, 2019) ya mencionaba los tres principales desafíos actuales para asuntos estudiantiles, antes de la pandemia, esto es en primer lugar la salud, seguridad y bienestar de los estudiantes, en segundo lugar la inclusión de grupos históricamente excluidos de la educación superior, como son estudiantes de primera generación y otros, y tercero mantener la calidad del trabajo en asuntos estudiantiles con posibles recortes presupuestarios que podrían afectar a las instituciones, a simple vista parecen todos vigentes e incluso cobran mayor relevancia en esta emergencia sanitaria. Algunos desafíos particulares adicionales para el trabajo en educación superior, en el contexto actual, son el desarrollo e implementación de los servicios estudiantiles de soporte necesarios y la capacidad y cuidado de los equipos profesionales. A continuación, se abordan algunos de los recién mencionados.

### **Sobre las Transiciones**

---

En general, se identifican en la trayectoria estudiantil momentos que implican mayores demandas a los recursos personales de los y las estudiantes, recursos cognitivos, emocionales y motivacionales (Burgeois, 2009, en Gallardo et al., 2019), a estos momentos se les denomina “transiciones”, Zittoun (2009) las describe como momentos de ruptura, capaces de construir puntos de bifurcación y transformación. Han sido descritas como procesos que producen y son producto del desarrollo de una persona, y supondrían distintos niveles de

incertidumbre que cada estudiante enfrenta con diferentes recursos de afrontamiento. Durante el proceso educativo, a nivel de educación superior, podemos identificar al menos dos momentos o transiciones, el ingreso a la educación superior (o a estudios de posgrado) y el egreso y salida al mundo laboral. Desde asuntos estudiantiles se debe observar y apoyar con especial cuidado a los grupos de estudiantes que enfrentan estas transiciones en este contexto de pandemia, dadas las exigencias que las transiciones suponen y su relevancia crítica respecto al futuro, en especial, para algunas personas, por ejemplo, estudiantes de primera generación, estudiantes con hijos, estudiantes extranjeros que ingresan a posgrado, entre otros.

Profundizaremos en el grupo de estudiantes nuevos, dado que sirve de ejemplo a otros grupos que puedan requerir apoyo específico y que es un grupo particularmente afectado hoy, dado que no tuvieron oportunidad de insertarse en sus comunidades, además de haber enfrentado dificultades en la rendición de la prueba de selección (PSU). Sobre la transición desde el colegio a la educación superior, esta transición vincula a un sujeto con una comunidad educativa determinada, y una cultura académica específica. Así, cada institución ofrece recursos simbólicos que median este proceso, favoreciendo, o no, una transición satisfactoria.

Este proceso de transición y ajuste podría extenderse incluso hasta el segundo año, cuando el estudiante siente que aprendió el “oficio” de estudiante (Gallardo, et al., 2019). Así, se debe considerar la cultura institucional y de cada carrera a la que el nuevo estudiante se está integrando, esto es relevante por el impacto que puede tener en el proceso de desarrollo del estudiante, su calidad de vida y aprendizaje, sin olvidar su permanencia en la institución. Algunos autores mencionan al sentido de

pertenencia como un elemento crítico para promover permanencia y aprendizaje, entendido como una necesidad y motivación humana básica la necesidad de sentirse parte de un grupo, sentir que se es importante para alguien. Así, la reflexión sobre el rol de apoyo institucional surge como un elemento clave e incluso ha sido identificado como un aspecto esencial para la integración, continuidad e involucramiento de los estudiantes con sus estudios, (Pascarella & Terenzini 2005; Kuh, 2009; Strayhorn, 2012, 2016), incluso algunos mencionan que ambos, la integración social y académica de los nuevos estudiantes indicaría una transición satisfactoria (Hu & Kuh, 2000).

Por tanto, cómo apoyar la transición durante la pandemia, cómo promover sentido de pertenencia e integración social y académica en este contexto, es un desafío que las áreas de asuntos estudiantiles y las instituciones en general debiesen considerar. Grupos como estudiantes de primera generación, estudiantes internacionales, estudiantes en situación de vulnerabilidad por diversas razones, incluso aquellos en etapa de egreso o recién egresados u otros grupos subrepresentados, como estudiantes con hijos o con discapacidad, verán desafiados sus recursos personales frente a este contexto de alta complejidad, por lo que las instituciones y carreras específicas deben estar sistemáticamente atentos al apoyo que pudiesen entregar a estos grupos, con recursos institucionales específicos y de calidad, entendiendo que las instituciones deben asumir su rol con responsabilidad para favorecer activamente la inclusión y el aprendizaje de todos y todas (UNESCO, 1998, 2009).

Para estudiantes nuevos que requieren apoyo para enfrentar la transición, y promover integración social y académica, debemos preguntarnos:

**¿Qué acciones de inducción o promotoras de integración y sentido de pertenencia se han realizado?** Algunas opciones son inducciones online o material disponible en diversos formatos, mesas de ayuda telefónica, por chat u otro, tutorías pares (debidamente diseñadas), entre otras, dependiendo del objetivo que se tenga.

**¿Los estudiantes tienen acceso a la información básica o esencial que necesitan para “navegar” por la institución?** No se necesita toda la información existente en un primer período, sino la esencial para comprender el contexto, la cultura institucional y de cada carrera, el lenguaje, procesos y reglamentos, etc.

**¿Se han generado instancias para socializar y conocer a sus compañeros y profesores?** Instancias organizadas y pensadas con este objetivo, por ejemplo, a través de los centros de estudiantes, instancias que no sean académicas, sino que promuevan la socialización.

**¿Se ha involucrado a líderes estudiantiles o tutores en el apoyo?** Teniendo en consideración que requieren capacitación específica y apoyo permanente para el desarrollo de sus funciones, estos son programas que requieren de un diseño bien planificado.

**¿Se han generado canales de comunicación eficientes y efectivos con los(as) nuevos(as) estudiantes?** Mediante un único canal o varios actores, tener un flujograma de información con objetivos claros y actores responsables podría ser de ayuda: quiénes comunican, qué, cómo, cuándo, y principalmente, para qué.

**¿Se han adaptado los procesos administrativos y académicos para este grupo (u otros grupos) dado el contexto?** Por ejemplo, procesos de eliminación o permanencia, retiro de cursos, suspensiones o anulaciones de semestre, cambios de carrera, flexibilidad de pagos, entre otros.

**¿Conocen los estudiantes servicios de apoyo y las vías de acceso a los mismos?** Deben estar actualizados y explícitos los pasos a seguir en la web y redes sociales, enviar por diversas vías y reforzar cada cierto tiempo, para esto es útil los tutores pares u otros líderes estudiantiles, además de los profesores.

**¿Cómo se sienten los estudiantes y qué necesitan para enfrentar este nuevo desafío?** Se debe evaluar el levantamiento de información con objetivos claros y capacidad de implementar cambios o asignar recursos de ser necesario, la información levantada es relevante para retroalimentar a autoridades en la toma de decisiones y para diseñar estrategias de intervención apropiadas, siempre y cuando se cuide la confidencialidad y las expectativas que se crean.

**¿Se ha evaluado el funcionamiento e impacto de los servicios online que se ofrecen?** Se debe tener claro qué población estudiantil está accediendo a los servicios y quiénes no, evaluar satisfacción de los mismos, pero también aprendizaje, y si es posible, impacto respecto a las intervenciones, por ejemplo, haciendo alianzas con investigadores expertos.

Los nuevos estudiantes no conocen la cultura institucional, no conocen personalmente a sus profesores, no conocen los procesos que deben realizar, y lo más relevante, no conocen a sus



compañeros y compañeras, la pregunta es cómo ser un soporte efectivo en acortar esta brecha, cómo podemos favorecer el sentido de pertenencia con su grupo y con su institución, cómo podemos ayudarles a integrarse social y académicamente, buscando favorecer la equidad e inclusión, derribando barreras a la participación y al aprendizaje de todos y todas en este momento. En este sentido, abordar este desafío precisa de un enfoque integral, por lo que trabajar junto a las áreas académicas o de desarrollo docente de la institución es fundamental.

### Adaptación de servicios de apoyo estudiantil a formato online

La idea no es crear todo desde cero, más bien pensar qué cosas se hacen bien y poder adaptarlas a un formato online, teniendo claro el objetivo prioritario de la institución y de asuntos estudiantiles, con los resguardos éticos necesarios, y el contexto específico y necesidades de los estudiantes. La pregunta sobre los servicios de apoyo online no aparece ahora en pandemia, ya existían estudios sobre su necesidad y efectividad, proponiéndolos como una forma de asegurar equidad y logro estudiantil (Smith, 2020).

El bienestar de los estudiantes en general, y su salud emocional, es uno de los desafíos presentes en los sistemas educativos frente a la emergencia. Por un lado, hay estudiantes con diversas necesidades y problemáticas, algunas académicas y otras de otros ámbitos, y por otro, la capacidad de las instituciones de abordarlas y dar apoyo a estos estudiantes, teniendo presente el rol esencialmente educativo de la institución. La pregunta central es ¿cómo, desde los servicios estudiantiles, es posible apoyar a los estudiantes para que su proceso de aprendizaje pueda llevarse a cabo de la mejor manera posible en este contexto?

Existen distintas áreas de implementación de asuntos estudiantiles en Chile (Young et al., 2018), sin embargo, se mencionarán las más críticas de implementar en este contexto, considerando la información disponible y buscando utilizar a los profesionales de apoyo disponibles (y teniendo presentes las necesidades mencionadas más arriba):

Figura 3. Áreas críticas de implementación de asuntos estudiantiles en Chile en pandemia.



**Apoyo socioeconómico:** es un área crítica, requiere coordinar diversos recursos y mantener informada a la comunidad institucional de manera tal de abordar las problemáticas de manera integral y coordinada con otros servicios de apoyo, de manera justa y equitativa.

**Salud mental:** disponibilidad de atención psicológica y psiquiátrica online, en temas que han tenido mayor presencia como manejo de la ansiedad y estrés, prevención suicidio y manejo de urgencias en salud mental. Cada institución debe decidir con qué recursos cuenta y generar protocolos específicos para la contingencia. Una red de derivación clara y efectiva es esencial. La posibilidad de capacitar a distintos actores en primeros auxilios psicológicos, por ejemplo, puede ser una herramienta útil. El nivel de carga académica, del tiempo en pantalla, el cansancio, la incertidumbre y/o angustia, son sólo algunos de los elementos presentes en la experiencia estudiantil actual.

**Apoyo académico y vocacional:** en especial para primer año, apoyo grupal e individual, por ejemplo, para ser aprendices online efectivos o para participar online de manera efectiva.

**Equidad e inclusión:** apoyo y seguimiento personalizado a grupos ya identificados, madres y padres, interculturalidad, y todos los ingresos inclusivos en general.

**Apoyo en desarrollo profesional e inserción laboral:** charlas, talleres y asesorías personalizadas sobre el mundo del trabajo y sus desafíos actuales. Disponer de estos servicios permiten visibilizar a estos grupos, les permiten encontrarse en actividades online y generar redes, un elemento esencial en la inserción laboral.

**Salud y bienestar:** en esta área se pueden encontrar actividades de promoción y prevención en actividad física, alimentación, sueño, salud sexual y reproductiva, entre otras.

**Otras actividades:** talleres deportivos y artísticos, apoyar organizaciones estudiantiles y hacer talleres online como espacios de promoción del liderazgo estudiantil. Mantener, en la medida de lo posible, estos espacios abiertos entrega señales de estar disponibles y puede apoyar la promoción de un sentido de pertenencia, además de permitir realización de actividades fuera de lo académico.

En este sentido, podemos entender que más allá de los servicios de apoyo específicos, promover actividades co-curriculares que, aunque no forman parte del plan de estudios, y que suelen ser voluntarias, impactan y generan aprendizaje, favoreciendo el desarrollo integral (Stirling & Kerr, 2015); y actividades extra-curriculares cuyo objetivo está más asociado al desarrollo de intereses recreativos y de esparcimiento, tan necesarios para el bienestar.

Un elemento que es esencial considerar en la adaptación de los servicios estudiantiles al formato online es el cuidado de los equipos profesionales de apoyo estudiantil que enfrentan situaciones emocionalmente complejas o directamente trabajan gestionando crisis como parte de su labor, por ejemplo, los equipos de salud mental, seguimiento de contagiados con covid-19, equipos de apoyo socioeconómico, entre otros, que podríamos llamar de “primera línea”. Este cuidado debe considerarse en la planificación de los programas y/o las intervenciones como momentos de cuidado de los equipos y las personas que los componen, como parte de la responsabilidad institucional. El objetivo es evitar el desgaste emocional que se puede generar y que puede expresarse de diversas maneras. Este mismo desgaste que pueden padecer los profesionales o cualquier persona que intervenga en crisis, puede tener repercusiones dentro de los equipos, como invisibilización del malestar y aislamiento emocional de los miembros, aumento de la irritabilidad con los compañeros de trabajo y/o dificultades para el manejo constructivo de los conflictos (Arón & Llanos, 2005).

El llamado es al cuidado personal, por una parte, protegiendo los espacios y redes de apoyo personales, separándolos de las situaciones laborales, además, capacitándose permanentemente, monitoreándose y teniendo espacios de contención y descompresión dentro del trabajo. Y por otra parte, desde las instituciones, deben considerarse elementos como: asegurar condiciones mínimas de resguardo de la integridad personal en el trabajo; compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas; registrar y visibilizar del desgaste de los equipos, que permita pedir ayuda oportuna a supervisores o consultores externos; facilitar espacios de vaciamiento y descompresión formales, estilos de supervisión o consultoría protectores y fortalecedores de los recursos del otro; establecimiento de relaciones de confianza basadas en el reconocimiento y respeto entre los miembros del equipo, espacios de distensión

para el equipo en áreas libres de contaminación temática que permita una interacción más libre y no relacionada solamente con las temáticas de trabajo; apoyo de la institución para la formación continua; y rituales ante hechos significativos al interior de la institución, entre otros (Arón et al., 2005).

Además de enfrentar la crisis, debemos pensar en el eventual momento en que se inicie el regreso a las actividades presenciales, lo más probable es que tengamos que funcionar de manera presencial y online, siendo estratégicos en proveer aquellos servicios esenciales de apoyo estudiantil, cuidando su calidad y el bienestar de los equipos de profesionales que los implementan.

En síntesis, es esencial poder identificar acciones que permitan alcanzar al universo estudiantil completo, ya sea en el desarrollo de procesos y /o servicios, y evaluar la posibilidad de mantener y potenciar esta opción en el futuro, buscando alcanzar a estudiantes a los que no se estaba logrando acceder, precisamente porque el factor presencial y/o temporal les presentaba dificultades, viendo esta emergencia como una oportunidad de mejora para el futuro. Por otra parte, asuntos estudiantiles debe ser capaz de prever situaciones que podrían suceder en el corto y mediano plazo, y que requieren de la adopción de medidas en línea con la postura institucional, buscando promover la permanencia y aprendizaje de todos y todas las estudiantes (Hoffman et al., 2020).

### Palabras Finales

Consideramos importante recordar los principios planteados por UNESCO – IESALC (2020) como marco de referencia en educación superior para enfrentar la crisis actual:

1. Asegurar el derecho a la educación superior de todas las personas en un marco de igualdad de oportunidades y de no-discriminación es la primera prioridad.

2. No dejar a ningún estudiante atrás, en línea con el propósito principal de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
3. Revisar los marcos normativos y las políticas en curso, para asegurar medidas estructurales que entiendan la educación como un continuo donde las trayectorias educativas deben ser fortalecidas desde la primera infancia hasta la educación superior y más allá.
4. Prepararse con tiempo para la reanudación de las clases presenciales, evitando la precipitación y ofreciendo, desde el primer momento, claridad en la comunicación a toda la comunidad académica y seguridad administrativa y académica.
5. La reanudación de las actividades presenciales de las instituciones debe verse como una oportunidad para repensar y, en la medida de lo posible, rediseñar los procesos de enseñanza y aprendizaje, sacando partido de las lecciones que el uso intensivo de la tecnología haya podido conllevar, prestando especial atención a la equidad y la inclusión.
6. Gobiernos e instituciones deberían generar mecanismos de concertación que permitan avanzar conjuntamente en la generación de mayor capacidad de resiliencia del sector de la educación superior ante futuras crisis.

Esta crisis nos plantea un enorme desafío en el ámbito educativo y la oportunidad de repensar los procesos de enseñanza y aprendizaje a la luz de las lecciones que se generen de la vivencia en este período. Valorar la importancia del desarrollo de las capacidades asociadas a la resiliencia, la adaptación, el bienestar y el equilibrio emocional, para una nueva era que ya se nos devela, ante el cuál desde el sistema educativo en general, y asuntos estudiantiles en particular, debe saber responder (Morgado, 2020).

El trabajo conjunto, colaborativo y coordinado entre las áreas académica/docente y de servicios y/o apoyo estudiantil es fundamental, la experiencia estudiantil es única, es vivenciada por cada uno de los y las estudiantes que se desenvuelven o transitan en distintos espacios académicos y extra académicos, por lo tanto, la invitación es a trabajar juntos en pos de favorecer el desarrollo y aprendizaje de todas y todos los estudiantes en el contexto que enfrentamos.

## Referencias

- Arón, A.M. & Llanos, M.T. (2005). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas familiares*, 20, 1, pp.5-15.
- Arón, A.M., Milicic, N., Llanos, M.T., Machuca, A., Chía, E., Salgado, R., Sinclair, C., Martínez, M.J., Araya, C., Valdés, A., Pérez, A. & Pacheco, A. (2005). *Manual de Intervención en Crisis*. Santiago de Chile: <http://www.buentrato.cl/>
- Darby, F. (2020). How to be a better online teacher. *Chronicle of Higher Education*. [https://connect.chronicle.com/rs/931-EKA-218/images/CoronaVirus\\_ArticlesCollection.pdf](https://connect.chronicle.com/rs/931-EKA-218/images/CoronaVirus_ArticlesCollection.pdf)
- Fernández, N. (2020). Comunicación oral en Seminario Acceder y permanecer en educación superior en contexto de pandemia, 27 de mayo.
- Gallardo, G., Goñi, F., Sanhueza, M. & Cruz, M.S. (2019). Transición Secundaria-Educación Superior: Desafíos para los estudiantes, desafíos para las instituciones. En CINDA (Eds.). *Educación Superior Inclusiva*. Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. & Bond, A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Hoffman, J. McGhee & J. Battle, A. (2020) Leveraging best practices in supporting and engaging online during campus closure [Webinar] En NASPA Virtual Highlights Series [https://www.youtube.com/watch?v=EtCRg3-eRCg&list=PLR1hrC\\_hR9i\\_xcMoH2\\_6ap4nWu6LUlhZ-&index=3](https://www.youtube.com/watch?v=EtCRg3-eRCg&list=PLR1hrC_hR9i_xcMoH2_6ap4nWu6LUlhZ-&index=3)
- Hu, S., & Kuh, G. (2000). *A multilevel analysis on student learning in colleges and universities*. Sacramento, CA: Association for the Study of Higher Education (ASHE).
- Kuh, G. D. (2009). What student affairs professionals need to know about student engagement. *Journal of college student development*, volume 50, number 6, november-december 2009, pp. 683-706. <https://muse.jhu.edu/article/364960>
- Morgado, C. (2020). Comunicación personal, abril de 2020.
- Miller, M. (2020). Going online in a hurry: What to do and where to start. *Chronicle of Higher Education*. [https://connect.chronicle.com/rs/931-EKA-218/images/CoronaVirus\\_ArticlesCollection.pdf](https://connect.chronicle.com/rs/931-EKA-218/images/CoronaVirus_ArticlesCollection.pdf)
- Pascarella, E. & Terenzini, P. (2005). *How College Affects Students: a third decade of research*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Smith Budhai, S. (2020). *Online and Engaged: Innovative Student Affairs Practices for Online Learners Success*. First edition. Washington, DC : NASPA-Student Affairs Administrators in Higher Education, [www.naspa.org](http://www.naspa.org)
- Stryhorn, T. (2012). *College Student's sense of belonging: A key to educational success for all students*. New York: Routledge.
- Stryhorn, T. (2016). *Student Development Theory in Higher Education. A Social Psychological Approach*. New York: Routledge.
- Stirling, A. & Kerr, G. (2015). *Creating Meaningful Co-Curricular Experiences in Higher Education*. *Journal of Education & Social Policy*, Vol. 2, No. 6.
- Treadwell, K. & Russell, M. (2019). *Crisis, Compassion and Resiliency in Student Affairs*. First edition. Washington, DC:NASPA-Student Affairs Administrators in Higher Education, [www.naspa.org](http://www.naspa.org)
- UNESCO (1998). *La Educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Informe final de la Conferencia Mundial sobre la educación superior. París: UNESCO

UNESCO (2009). Conferencia Mundial sobre la educación superior: la nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. París: UNESCO

UNESCO – IESALC (2020). COVID-19 y educación superior. De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones  
<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>

Young, W., Zuzulich, M. & Cruz, M. (2018). Asuntos Estudiantiles en Educación Superior. En Sánchez, I. Ideas en Educación II. Definiciones en tiempo de cambio. Cap. 19 (pp. 573-601).

Zittoun, T. (2009). Dynamics of Life-Course Transitions: A Methodological Reflection. En Valsiner, J., Molenaar, P., Lyra, M., Chaudhary, N. (Eds.), Dynamic Process Methodology in the Social and Developmental Sciences. New York Springer.

### Más información en:



@milenio\_edsup1



@milenio\_EdSup



[www.nmedsup.cl](http://www.nmedsup.cl)