

El bienestar y el acompañamiento estudiantil en época de pandemia, una experiencia de la modalidad virtual a la presencial en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Antioquia

Jesús Francisco Vargas Bonilla*, Lyda Contreras Olivares*, Dally Clavijo Restrepo* y David Fernando Gómez Serna*, Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia (UdeA), Medellín-Colombia. Correos: *jesus.vargas@udea.edu.co, *lyda.contreras@udea.edu.co, *tsbienestardeingenieria@udea.edu.co *bienestarude@udea.edu.co

RESUMEN

Los estudiantes del modelo presencial han tenido que enfrentarse a cambios en sus procesos de enseñanza-aprendizaje. La forma de relacionarse con sus profesores y compañeros, la comunicación, la didáctica y los métodos de enseñanza a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han variado sustancialmente, a lo cual se han sumado las particularidades psicosociales y socioeconómicas que ha traído la contingencia actual por la covid-19, que pueden generar reacciones de frustración, soledad, aislamiento, necesidad de adaptación o deserción.

El objetivo de este artículo es presentar la adopción e incorporación de experiencias de bienestar y acompañamiento estudiantil, que últimamente han sido aplicadas en la modalidad virtual, a la modalidad presencial de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Antioquia. Para ello se han establecido rutas de trabajo por parte de los profesionales de la Unidad de Bienestar con el apoyo tecnológico de la Unidad de Virtualidad. Para ello se realizó una encuesta para medir la percepción de los estudiantes atendidos, y se puede evidenciar una respuesta positiva a los servicios brindados desde la Unidad de Bienestar para acompañar esta contingencia sanitaria a través de las TIC.

Palabras clave: acompañamiento estudiantil, bienestar virtual, deserción, reactivo, proactivo.

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia busca acompañar a los estudiantes, docentes y empleados en su proceso laboral o académico con el fin de generarles mejor calidad de vida, formación integral y sentido de comunidad a través de diferentes programas y servicios que se planean desde los departamentos de Desarrollo Humano, Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad y Deportes, con la participación activa de las unidades académicas a través de las coordinaciones de bienestar ubicadas en las sedes de Medellín y las regiones.

La Unidad de Bienestar de la Facultad de Ingeniería nació de la necesidad de enfocar esfuerzos y recursos en el acompañamiento e implementación de programas para satisfacer los intereses de los estudiantes de pregrado en modalidad presencial de la Facultad y potenciar sus talentos y aptitudes. Es un grupo multidisciplinar que involucra profesionales en trabajo social, psicología, comunicación social, deportes y cultura. En el desarrollo de su formación, los estudiantes de ingeniería enfrentan múltiples desafíos, que incluyen dificultades académicas y situaciones personales que afectan su desempeño.

Con la creación y consolidación de la oferta de programas académicos en modalidad virtual, en la Facultad se identificaron necesidades particulares de atención a los estudiantes de esta modalidad tras analizar los resultados de deserción y lo que ellos manifestaban, pues no se sentían parte de las dinámicas propias de la Facultad y la Universidad debido a que las acciones de acompañamiento no logran permear totalmente a dicha población por las características propias de su modalidad. Por este motivo, en 2014 se creó una estrategia de *bienestar virtual*, vista como una ampliación de la oferta de servicios del Programa de Promoción de la Salud y Prevención de la

Enfermedad, que buscaba llegar a estos estudiantes a través de las TIC para acompañarlos en sus procesos académicos y en su orientación personal y su psicoorientación, teniendo en cuenta las necesidades y particularidades propias de su modalidad (figura 1).

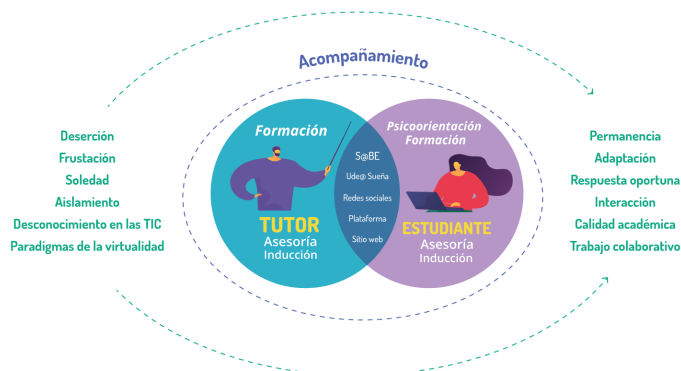


Figura 1. Modelo de bienestar virtual (2014).

Acorde con lo anterior, en este trabajo se describe la implementación de las estrategias creadas y concebidas para atender estudiantes de programas en modalidad virtual, y que fueron adaptadas para atender a los estudiantes matriculados en programas en modalidad presencial que cursaron el primer semestre del año 2020, usando las TIC como apoyo. Se describen igualmente las estrategias involucradas en este caso de estudio, y se presentan los datos obtenidos mediante encuestas aplicadas a los estudiantes con el objetivo de conocer su percepción de la experiencia con estas estrategias.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL TRABAJO DE BIENESTAR

La importancia de una estrategia de bienestar universitario puede entenderse gracias, entre otros estudios, al realizado por Perdomo y Cañón (2011) [1], en la Universidad UNAD, en el que se mostró que 98% de sus estudiantes manifiestan no solo la necesidad de implementar un sistema universitario de bienestar en línea, sino que es una oportunidad para que todos tengan el derecho a acceder a este servicio.

Ahora bien, el marco de referencia teórica abordado para fortalecer nuestros programas de bienestar virtual ha sido el enfoque humanista, que habla sobre “la experimentación de la deshumanización de la sociedad, en la que se vive la soledad, el temor, el desamor y la ausencia de vinculación (...) que promueven los medios de comunicación y el mundo de internet” (Chica, 2019) [2]. En dicho marco, este enfoque busca orientar a los estudiantes de una manera personal, partiendo de la autorreflexión y el autoconocimiento y buscando que se comporten movidos por el respeto, la solidaridad y la reciprocidad.

“El bienestar, entendido en su sentido de buena vida, es la prioridad que la especie humana busca para todas las personas y, en este caso particular, para los estudiantes universitarios, que desean perfeccionarse en la sabiduría y gozar de los placeres del cuerpo y el espíritu, forjando interacciones personales de sana convivencia que están orientadas a la formación integral en el plano de la ética, la moral, la política, la cultura, la ciencia y la tecnología” (Chica, 2019) [2]. En este sentido, el programa de Bienestar Virtual de la Facultad de Ingeniería busca fortalecer las relaciones constructivas y de cercanía a pesar de la modalidad a distancia, donde se democratiza el acceso a los servicios y se entienden las necesidades particulares de los estudiantes según sus contextos.

3. DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN LA MODALIDAD VIRTUAL A PARTIR DE LO APRENDIDO EN LA PRESENCIALIDAD

Teniendo en cuenta el propósito de la Unidad de Bienestar de realizar un acompañamiento integral a los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje (estudiantes y tutores), que se aborda desde tres puntos de vista —

proactivo, reactivo y sugerido—, el modelo de bienestar virtual se incorporó a las siguientes estrategias validadas en el modelo presencial.

Para el **acompañamiento proactivo** con los estudiantes, en la modalidad virtual se definió a partir de 2014 una estrategia comunicacional digital que contempló el diseño de piezas gráficas para sensibilizar e informar a los admitidos sobre temas tales como el estudio en la virtualidad, el proceso de matrícula y el inicio de clases. Una vez matriculados, se les envía mensajes de bienvenida y, más adelante, de seguimiento y de motivación. Igualmente, en la inducción, y a lo largo del semestre, se hacen visitas a las regiones para realizar con los estudiantes actividades lúdicas y procesos de asesoría presencial. A partir de 2019 el proceso de inducciones se realiza de manera virtual a través de encuentros por la plataforma Zoom. También, desde 2014, se ofrecen talleres reflexivos de psicopedagogía, llevados a cabo en la plataforma Zoom (otrota fue en WizIQ).

En el **acompañamiento reactivo**, el bienestar virtual responde las solicitudes de los estudiantes ofreciéndoles asesorías virtuales, psicoorientación y consultas de cancelación. He aquí las estrategias que integran este apartado:

- **Atención general a estudiantes.** Nuestro correo electrónico es un espacio en el que todos los estudiantes pueden escribir cualquier duda y obtener una respuesta satisfactoria. Se realiza desde la creación de la Unidad de Bienestar virtual en 2014.
- **Psicoorientación.** Acceder a las sesiones con un profesional también es viable para el estudiante en el modelo virtual, pues se aprovecha la facilidad de conectarnos por computador o de hacer una llamada a celular. Se lleva a cabo desde la creación de la Unidad de Bienestar virtual.
- **Talleres psicopedagógicos.** Convertir estos talleres a la virtualidad fue sencillo, ya que herramientas como WizIQ y Zoom permiten replicar mucho el trabajo de un salón de clase. Se realizan desde la creación de la Unidad de Bienestar virtual.
- **Asesoría de cancelación.** La asesoría de cancelación va más allá de dar las indicaciones correctas sobre la manera de efectuar el proceso de cancelación o los detalles que se deben tener en cuenta. También implica conversar acerca de la decisión a tomar, si es la única posibilidad que encuentra el estudiante o si hay otras posibilidades. Se realiza desde la creación de la Unidad de Bienestar virtual.
- **Talleres académicos.** Son un contenido en el que los tutores y los monitores acompañan cada taller, mientras que el equipo de profesionales de bienestar apoya los aspectos de organización y logística. Tenemos dos estrategias: (a) **Recarga matemática**, que consiste en una serie de talleres de materias básicas del primer semestre del tronco común en ingeniería, ofrecidas a los estudiantes admitidos para mejorar y pulir sus habilidades en este tema; se creó en el semestre 2018-1. (b) **Nívelate online**, consistente en talleres para una necesidad concreta, cuyo fin es ser una alternativa a las monitorías, ya que son sobre un tema específico para resolver dudas o para prepararse antes de un parcial en aquellos contenidos temáticos que se van a evaluar; comenzó en el semestre 2019-2.
- **Monitorías de acompañamiento virtual en ingeniería (AVI).** Son espacios recurrentes con horarios fijos en la semana, que buscan proporcionar un espacio extra para que los estudiantes de determinada materia encuentren apoyo por un monitor. Se realizan desde la creación de la Unidad de Bienestar virtual.
- **Grabaciones.** Las grabaciones son un servicio que es posible gracias a la virtualización de los contenidos. La mayoría de nuestros encuentros quedan grabados, por lo cual siempre hay una oportunidad para volver a verlos a través de un repositorio que se ha ido consolidando. Se crearon en el semestre 2017-2.
- **Youtubers con bienestar.** Buscan replicar las experiencias y contenidos que hacen los *youtubers*, pero con un contenido académico y de bienestar. Son una manera de llegar a los estudiantes por medio de personajes (como Macarena) que les sean más familiares y amigables. Empezaron a funcionar en el semestre 2019-1.
- **Deportes electrónicos (e-games).** Surgieron como una posibilidad dentro de la misma virtualidad y su objetivo es poder ofrecer un espacio de sano esparcimiento para los estudiantes, además de estimular el pensamiento estratégico, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Se crearon en el semestre 2020-1.

El **acompañamiento sugerido** en ambos casos es el que obedece a una sugerencia del coordinador, de uno o varios estudiantes o del tutor.

Toda la estrategia de bienestar virtual ha incorporado herramientas TIC como apoyo para llevar los programas a estudiantes y tutores. La utilización del correo electrónico para lograr una comunicación directa con todos las instancias es la columna vertebral, tanto como los servicios de videoconferencia dados mediante Zoom (anteriormente fue por WizIQ) para llevar los contenidos psicopedagógicos ofrecidos por los integrantes de bienestar, así como los académicos, que son ofrecidos por los monitores de acompañamiento virtual de Ingeniería. Además, plataformas como Moodle han permitido crear y sostener talleres y cursos para la virtualidad, como por ejemplo los cursos “Aprendiendo a estudiar en la virtualidad” para estudiantes y “Aprendiendo a enseñar en la virtualidad” para tutores.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE LA VIRTUALIDAD A LA PRESENCIAL A RAÍZ DE LA PANDEMIA

Debido a la contingencia ocasionada por la covid-19, los profesionales de la Unidad de Bienestar que se enfocaban en los programas presenciales incorporaron acciones para atender a sus estudiantes de manera más eficiente y global, gracias a la experiencia que se ha adquirido en la modalidad virtual.

- **Utilización del correo electrónico como medio de comunicación directa con los estudiantes.** Esta herramienta permite comunicarse directamente con ellos, además de que hace posible guardar y organizar cada una de las peticiones. Así pues, en el cambio hacia la virtualidad de los programas presenciales se requirió abrir mucho más este canal de comunicación, ya que anteriormente era el estudiante quien se acercaba de manera presencial a la Oficina de Bienestar para recibir asesoría.
- **Utilización de programas de *webconference*, como Meet y Zoom, para realizar actividades académicas con tutores académicos.** Fue necesario crear espacios virtuales para que los diferentes programas y actividades pudieran continuar, en especial la labor de los tutores académicos y de estudiantes voluntarios que enseñan a sus pares sobre un tema específico.
- **Inducción virtual.** Uno de los grandes eventos que tiene la Unidad de Bienestar es todo el tema de las inducciones de los estudiantes nuevos. Para la Unidad de Virtualidad ya habíamos tenido experiencias de trasladar un proceso presencial a espacios virtuales, así que apoyamos el proceso de creación y gestión de los diferentes espacios ajustándolos a las necesidades de cada contenido, por ejemplo encuentros con grupos pequeños establecidos por Zoom y eventos masivos coordinados ya sea por YouTube o por Facebook Live, con lo cual se posibilitó el acceso y el alcance de las diferentes actividades a los estudiantes (figura 2).



Figura 2. Inducción vía Streaming a estudiantes nuevos de la Facultad de Ingeniería, periodo 2020-1

- **Repositorio de talleres académicos.** Las grabaciones se convirtieron en una forma de llegar al estudiante, pues esta alternativa responde muy bien en la virtualidad. Como resultado de esta experiencia, en la presencialidad replicaron la idea de tener los enlaces disponibles de los encuentros virtuales que realizaban. Al día de hoy, las dos modalidades trabajan en proyectos para crear un banco de videos de materias en las que hay mayores dificultades, con contenidos creados por nuestros monitores y tutores.

- **Preparación y atención al admitido.** En la virtualidad contamos con una serie de talleres académicos en los que buscamos que los admitidos fortalezcan y mejoren sus habilidades en las materias de matemáticas básicas, a los cuales llamamos “recarga matemática”. Además de lo anterior, también ofrecemos cursos de capacitación en manejo de plataformas virtuales, como “Aprendiendo a estudiar en la virtualidad”, e igualmente, de parte de la Facultad, cursos nivelatorios, que son materias de los primeros semestres para que los admitidos tengan la oportunidad de adelantarse antes de entrar a su semestre como tal.

El intercambio entre la modalidad virtual y la presencial ha permitido que algunos procesos que se tenían antes mejoraran o se beneficiaran con nuevas perspectivas de trabajo y de alcance. Podemos decir que el éxito y el mejoramiento de ambas unidades se han alcanzado gracias a ese trabajo conjunto y a la comunicación, que ha permitido explorar y ejecutar proyectos en los cuales cada área va dando su conocimiento y experiencia para enriquecer cada proyecto (figura 3).

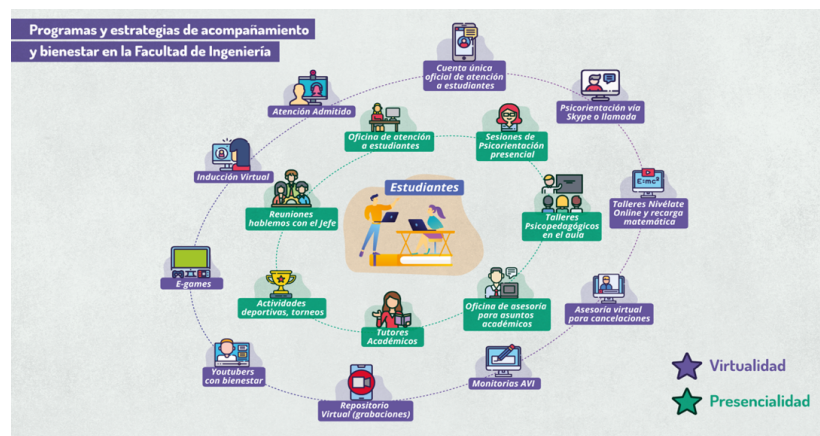


Figura 3. Ciclo de programas y estrategias de acompañamiento y bienestar en la Facultad de Ingeniería.

5. RESULTADOS

Los servicios de Bienestar han sido compartidos con nuestros estudiantes de la modalidad presencial vinculados en el periodo académico 2019-2. A 6588 estudiantes matriculados se les enviaron herramientas para afrontar el cambio de la modalidad presencial a la virtual, con recursos como talleres, grabaciones de los mismos, monitorías AVI, invitaciones a talleres de hábitos de estudio y líneas de atención en psicoorientación y asesorías en garantías académicas, tratando siempre de que esta comunicación con ellos fuera constante para acompañarlos a finalizar satisfactoriamente el semestre. De la población total de estudiantes en esta modalidad, 529 solicitaron acompañamiento específico en alguno de los servicios de la Unidad de Bienestar. Al finalizar el período académico en mención, y con el fin de evaluar la percepción del acompañamiento de la Unidad de Bienestar en época de pandemia, se envió a través de correo electrónico la encuesta “Servicios de bienestar” a los 529 estudiantes atendidos; del total de la población atendida, 110 estudiantes respondieron la encuesta.

A continuación presentamos los resultados de la percepción de los 110 estudiantes que respondieron la encuesta.

Al realizar el primer análisis para el grupo de estudiantes atendidos, se observó que 67,9% de los encuestados valoraron como positiva la atención por correo electrónico, que fue el medio prevaleciente para dar las asesorías que normalmente eran presenciales. Igualmente, 12,3% expresaron que les gustó más la atención vía correo electrónico que de manera presencial, ya que prescinde de la movilidad y optimiza el tiempo para realizar su solicitud, además de que, a través de la solicitud escrita, se puede expresar mejor el mensaje, mientras que 9,4% dijeron que no les gustó esta forma de atención, pues las demoras en los tiempos de respuesta son grandes comparados con las asesorías presenciales, que suelen ser inmediatas (figura 4). Al respecto, un estudiante afirmó lo siguiente: “Fue una buena adaptación a la virtualidad, aunque en la presencialidad se resuelven las dudas de mejor manera”. Esta observación, por supuesto, es muy valiosa, pues nos permite reconocer la agilidad

con que se tomaron medidas para suplir las atenciones sin perder de vista la importancia que para los estudiantes tiene el contacto presencial.

¿Cómo se sintió con la atención vía correo electrónico?

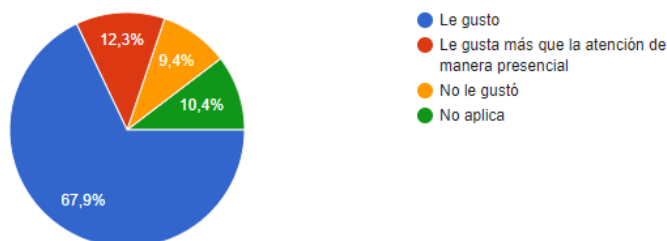


Figura 4. Porcentaje de respuestas sobre la atención vía correo electrónico.

Por su parte, la respuesta porcentual sobre los talleres “Nívelate” muestra como resultado que 66,3% de los estudiantes encuestados consideran apropiados los talleres y las herramientas utilizadas para este fin. Al respecto, manifiestan que “es un acompañamiento al que no están acostumbrados, pero aun así pueden sacarle el mejor provecho”. Así pues, esta herramienta de talleres virtuales y de repositorio de talleres grabados se convierte en una fuente de consulta y de apoyo importante de ahora en adelante.

A su vez, aquellos a quienes no les gustó la modalidad o las herramientas (16,3%) dijeron que esta asesoría presenta una dificultad que está ligada a una conexión deficiente a internet, o que, por un motivo u otro, no pudieron adaptarse a esta estrategia virtual. Además, se encontró que 17,3% de los estudiantes no asistieron a los talleres “Nívelate” con Bienestar (figura 5).

¿Considera que los talleres que se realizan a través de las herramientas como Meet y Zoom cumplen con sus necesidades de afianzamiento y aprendizaje?

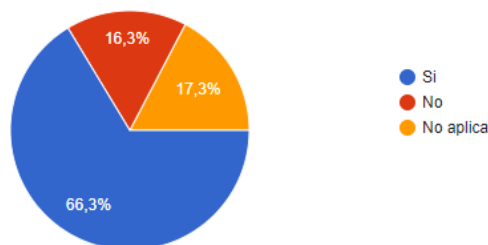


Figura 5. Porcentaje de respuestas sobre talleres en Meet y Zoom.

Es importante manifestar que aunque el servicio de psicoorientación ha sido presencial siempre, el cambio a la modalidad virtual ha sido satisfactorio. Para corroborarlo, basta con decir que 62,7% de los estudiantes manifestaron sentirse satisfechos con la atención que recibieron con esta nueva modalidad, e incluso algunos comentaron la importancia de la calidez que ofrecen los profesionales encargados de este servicio, lo cual los hace sentir más cómodos. Además, mediante esto último logramos evidenciar que este tipo de comportamiento tiene una gran importancia para el estudiante, ya que el éxito no depende solamente de la herramienta utilizada para comunicarse, sino de quien transmite por medio de ella. Al respecto, uno de los estudiantes dijo: “El acompañamiento de Bienestar me parece excelente; comprenden lo que vivimos y tratan de ayudarnos al

máximo. Muchas gracias por todo”. Estas opiniones nos permiten avanzar no solo en el afianzamiento del servicio, sino en la mejora constante para que se adapte a las realidades de nuestros estudiantes.

No obstante lo anterior, 7,2% de los estudiantes manifestaron que se sintieron insatisfechos con la psicoorientación, debido a que sienten la necesidad del contacto presencial con el profesional que acompaña dicho proceso. Uno de ellos, por ejemplo, manifestó lo siguiente: “Emocionalmente, hablar con una persona de manera personal es una necesidad que tiene que ver con el contacto físico”. Como puede evidenciarse entonces, este tipo de testimonios confirma el arraigo que se tiene con la atención presencial en temas de tipo psicológico, lo cual es válido dado que la empatía psicólogo-paciente se hace más accesible a la hora de tener atención frente a frente. Es de mencionar que 30,1% de quienes contestaron la encuesta no utilizaron el servicio de psicoorientación (figura 6).

¿Cómo se sintió con el acompañamiento de Psicoorientación a través de herramientas TIC?

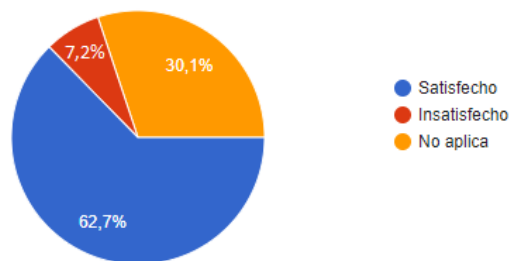


Figura 6. Porcentaje de respuestas sobre cómo se sintió el estudiante con el acompañamiento de psicoorientación a través de las TIC.

Sobre la pregunta referida al tema de *e-games* (juegos electrónicos), notamos que a 41,9% de los encuestados estas actividades les son indiferentes (en realidad, habría que decir que fueron 70,9%, pues es de esperar que quienes contestaron “no aplica, es decir, 29%, no están interesados en este tema) (figura 7). Sin embargo, estas respuestas no causan extrañeza, ya que la estrategia ha empezado a marchar desde hace solo seis meses, o sea que todavía es muy nueva. Aún así, valoramos que un poco más de 21,5% (sumando aquellos a quienes les gustó la asesoría virtual en estos temas y a los que les gustó incluso más que la asesoría presencial) hayan expresado su agrado, al manifestar, por ejemplo, que “es diferente y divertida”, o que es una “oportunidad para distraerse y conocer personas de la U”. Nuestro sentir es que estos espacios pueden brindar otras alternativas de sano entretenimiento dentro de la Universidad y son una oportunidad para los estudiantes de compartir con sus compañeros aquello que les agrada. Con estos resultados podemos entender que aún hay mucho trabajo por realizar y aprender en esta estrategia.

¿Cómo se sintió con las actividades deportivas a través de estrategias como e-games?

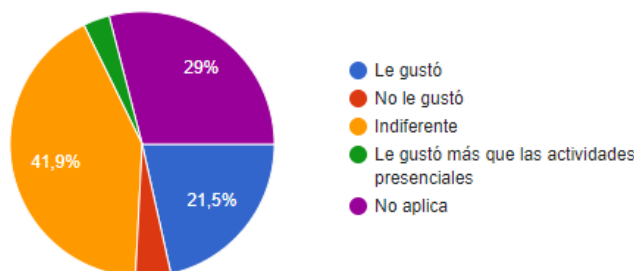


Figura 7. Porcentaje de respuestas sobre cómo se sintieron los estudiantes con el acompañamiento de psicorientación a través de las TIC.

6. CONCLUSIONES

Ahora podemos comprender más que nunca que los espacios de la virtualidad y la presencialidad son diferentes, razón por la cual se debe trabajar en equipo y adoptar las experiencias que cada modelo puede aportar al otro; ese trabajo mancomunado podrá beneficiar ambas modalidades por igual.

Cabe destacar que si los profesionales tienen una postura de atención y comunicación más cálida y común hacia los estudiantes, estos sienten que desde el otro lado de la pantalla hay alguien que recoge sus sentimientos y peticiones y les ofrece su más sincera ayuda. Sin duda, este aspecto es de suma importancia, pues desencadena una respuesta positiva a los servicios brindados desde la Unidad de Bienestar para acompañar la contingencia sanitaria que se está viviendo.

Podemos decir también que las TIC desempeñan un papel fundamental en la ampliación de la cobertura de nuestros servicios y en la democratización del acceso a los mismos. Internet y los aparatos electrónicos nos permiten estar más en contacto con nuestros estudiantes y ofrecerles propuestas a su medida. En el futuro mediano planeamos incluir los componentes culturales y de creación, en los que los estudiantes pueden aprender sobre música, pintura o fotografía, logrando así trasladar otros contenidos y ampliar nuestros horizontes.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Perdomo Vargas, M. y Cañón Rodríguez, V. “Virtual, una estrategia para el fortalecimiento de la comunidad unadista con el uso de las TIC”. Revista de Investigaciones UNAD, 10(2), (2011).

[2] Chica Caña, F. Una perspectiva renovada del enfoque de bienestar. En: Referentes para una mirada actualizada del bienestar universitario en el contexto de la educación a distancia y virtual. Bogotá: Ediciones EAN, 175-214 (2019).