

**CAPÍTULO 10**  
**CONDICIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO DOCENTE Y ESCENARIO**  
**EDUCATIVO ANTE LA ACTUAL CRISIS SANITARIA COVID-19. EL CASO**  
**DE LA PROVINCIA DE CHILOÉ**

Claudio Alejandro Barrientos Piñeiro y Marcela Carmen Campos Méndez

**1. INTRODUCCIÓN**

Nadie ha quedado indiferente ante la actual situación planetaria que atraviesa la humanidad producto de la pandemia del coronavirus y sus nefastas consecuencias para la vida personal, el desarrollo social y la funcionalidad del sistema educativo en particular, el cual se ha visto alterado incisivamente. Con las escuelas cerradas a nivel nacional, intempestivamente las administraciones educativas y especialmente los docentes se vieron en la obligación de replegarse e iniciar un camino hacia la reinención pedagógica que permitiera “dar continuidad” a un proceso educativo a distancia, carentes de experiencia y acabados conocimientos didácticos a fines, con débiles sistemas y dispositivos técnicos y con familias y estudiantes confinados en la incertidumbre.

Este escenario, ha traído consigo múltiples interrogantes, desafiándonos a reflexionar en las formas y el fondo de caminar al nacimiento de una nueva escuela y cultura escolar. Preguntas como ¿Cómo los profesores/as están acompañando pedagógica y emocionalmente a sus estudiantes? ¿Cuáles son las dificultades que se les presentan? ¿Qué oportunidades de mejora visualizan de cara al nuevo mañana?, son las que dieron origen al presente estudio, que centró su objetivo general en conocer, identificar y comprender la opinión de los docentes de educación básica y media de la Provincia de Chiloé, en relación con las actuales condiciones en que desarrollan el acompañamiento pedagógico y emocional de los estudiantes y las dificultades y oportunidades que emergen producto de la crisis sanitaria del Covid-19.

## 2. MÉTODO

El presente estudio exploratorio se realizó con un enfoque mixto, (Tashakkori y Teddlie, 2009; Hernández Sampieri y Mendoza, 2008), a través de un levantamiento de información cualitativa y cuantitativa, ya que, considerando los planteamientos de Hernández Sampieri y Mendoza (2008), emergen algunas bondades que permiten validar su eficiencia: Perspectiva más amplia y profunda; datos más “ricos” y variados; indagaciones más dinámicas; mayor solides y rigor y; mayor exploración y explotación de los datos.

Así, se utilizó como método de investigación el Estudio de Caso (Stake, 2007), con el objeto de conocer el caso de los docentes de la Isla de Chiloé en Chile, a través de la aplicación, durante dos meses, de una encuesta *online* a 356 docentes de dicho territorio, desentrañando inductivamente los significados y percepciones que las personas atribuyen a la situación del estudio, tras lo cual la información reunida fue analizada e interpretada cualitativamente.

Nos centramos, tal como señalan los clásicos Miles y Huberman (1984), en explicar las formas en cómo las personas en situaciones particulares comprenden narran, actúan y manejan sus situaciones cotidianas. En lo particular, la forma en cómo los docentes están viviendo, sintiendo y enfrentando el escenario socioeducativo provocado por la crisis sanitaria del coronavirus. Posicionándonos en el paradigma de la comprensión de los hechos de la actual realidad (Stake, 1995), el estudio aplicó una encuesta online en la que participaron 356 docentes de las 10 comunas de la Provincia, pertenecientes al sector público y particular subvencionado, que se desempeñan en los niveles de educación pre-básica, básica y media, lo que representa una muestra aproximada de un 15%.

El cuestionario fue pilotado y validado por 3 académicos, Doctores en Educación, con trayectoria calificada en investigación educativa, gracias a lo cual fue mejorado para su aplicación. La estructura del instrumento estuvo compuesta por 9 preguntas abiertas y cerradas: 3 cerradas correspondían a la caracterización de los informantes; 2 de respuesta abierta y 4 cerradas con opciones de agregar “otras”.

Se utilizó como estrategia para el levantamiento de la información la técnica de muestreo no probabilístico de Bola de Nieve, para la identificación de sujetos potenciales para el estudio, a quienes se les distribuyó un cuestionario a través de correos electrónicos y WhatsApp, los que a su vez sirvieron de difusores del instrumento a sus redes de contactos.

### 3. RESULTADOS

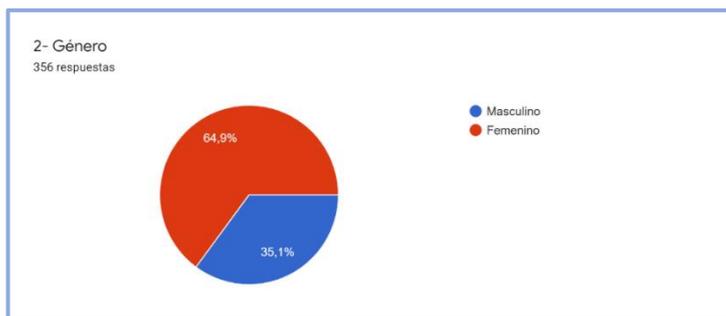
Los resultados del estudio fueron muy clarificadores en aspectos muy relevantes para para la toma de decisiones de mediano plazo, lo que ha contribuido a levantar un conocimiento que permitirá enfrentar y resolver de mejor manera cuestiones fundamentales para fortalecer el proceso educativo post-pandemia.

#### 3.1. Resultados caracterización de la muestra

Se destaca la alta participación del género femenino, con un 64,5%, por sobre el género masculino, que alcanzó un exiguo 35,1%. (ver figura 1). aquello podría ser indicativo que Chiloé posee una población docente feminizada.

**Figura 1.**

*Género*



De la mencionada muestra, se hicieron parte docentes de las 10 comuna de la provincia, donde los mayores porcentajes se concentraron en las 3 comunas más grandes del territorio (Quellón, Ancud y Castro), aunque con una distribución no proporcional en relación con la cantidad de docentes de cada Municipio (ver tabla 1). Quellón, con menos población docente que Ancud y Castro, obtuvo el nivel más alto de participación, siendo Puqueldón la comuna con menos adhesión.

**Tabla 1.**

*Distribución de participantes por comuna. Elaboración Propia.*

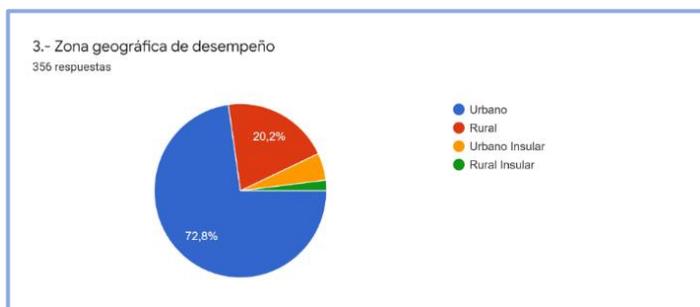
Comuna	Porcentaje
Quellón	23,9%
Ancud	21,1%
Castro	17,7%

Queilen	11,5%
Quinchao	11,2
Dalcahue	5,3%
Chonchi	3,7%
Curaco de Vélez	2,5%
Quemchi	2%
Puqueldón	1,1%

En cuanto a la participación de los docentes según la zona geográfica de desempeño, se concentró ampliamente en el sector urbano con un 72,8%, en contraste con un 27,2% de docentes del sector rural. De este último grupo, se desprende la participación de un 5,1% de docentes que se desempeñan en el área insular urbana (Isla Quinchao y Lemuy) y un 2% del sector insular rural (ver figura 2). Considerando que el levantamiento de la información se realizó vía *online* y a través de whatsapp, el bajo resultados obtenidos en la zona rural puede deberse a la baja y nula cobertura en conectividad de telefonía e internet que los docentes poseen en estos territorios. De lo anterior emerge la necesidad de estudios más profundos relativos a las condiciones de conectividad que enfrentan los docentes y las escuelas de estas zonas geográficas.

**Figura 2.**

*Zona geográfica de desempeño*



**3.2. Resultados preguntas del estudio**

El retorno presencial a clases es una de las situaciones más complejas de determinar, por los altos riesgos de contagios a que pueden estar sometidos los estudiantes, profesores, asistentes de la educación y las familias. Ante esto los docentes indican mayoritariamente que el mejor momento para regresar a clases presenciales debe ser cuando no exista ningún caso de coronavirus en el país (43.3%). Un porcentaje bastante menor se inclina,

en iguales porcentajes, cuando no exista ningún caso en la Provincia y cuando la curva de contagios en el país comience a bajar y no exista ningún caso en la región (14,3% y 14% respectivamente). Solo un 6% manifiesta que el mejor momento será cuando estén dadas las condiciones y garantías sanitarias disponiéndose de una vacuna. El gráfico siguiente refleja las tendencias.

Figura 3.

Momento oportuno para regresar a clases.



En relación con las labores escolares que los docentes están realizando con sus estudiantes, un mayoritario 92,4% declaran que están llevando a cabo actividades de acompañamiento tanto en lo pedagógico como emocional. Respecto de lo primero, señalan están entregando guías de trabajo de contenidos y material en físico desde los establecimientos educacionales. De manera similar distribuyen contenidos de manera digital, utilizando principalmente WhatsApp, donde comparten guías de trabajo, entregan orientaciones y contención emocional en mensajes de audio, enviando cápsulas de vídeos, tutoriales y en menor medida realizan acompañamiento compartiendo material a través de redes sociales (Facebook e Instagram), De este modo, el dispositivo más utilizado es el teléfono.

Señalan los docentes que la planificación y coordinación de las actividades de acompañamiento se desarrolla a través de reuniones *online* de profesores y turnos éticos en las escuelas para la elaboración de material pedagógico digital y multimedia. De manera excepcional, por situaciones muy particulares, un 2,2% de los docentes han realizado entrega de material físico en los hogares de los estudiantes, principalmente en las zonas rurales. En menor porcentaje (6,68%) los docentes utilizan como medio de comunicación la plataforma zoom, la aplicación Google Meet, correo electrónico y páginas web institucionales. Por su parte, la aplicación Google Classroom es utilizada principalmente en la enseñanza media, nivel en que los estudiantes poseen mayores

competencias digitales. Por su parte, la plataforma zoom y la aplicación Google Meet son utilizadas por los docentes principalmente para realizar reuniones de trabajo, y no así para impartir acompañamiento a sus estudiantes, debido a que no todos tienen acceso a la cobertura de conexión internet, un número importante de familias no cuentan con recursos económicos para contratar planes y conectarse permanentemente a internet y otros no poseen un computador exclusivo para sus actividades escolares, ya que deben compartirlo con otros miembros de la familia. Estas situaciones han emergido como unas de las principales dificultades que enfrentan los docentes para llevar adecuadamente a cabo el acompañamiento a sus estudiantes. Un considerable 88,2% de los docentes identifica claramente esta dificultad.

Por otra parte, y no menos importante, un 3,93% de los docentes señala que en sus escuelas no se han desarrollado actividades de acompañamiento a sus estudiantes; y un 3,65% no tiene conocimiento de aquello, situación que permite visibilizar una cierta indiferencia y falta de compromiso por parte de una minoría de docentes, que está afectando a un grupo importante de estudiantes. Inferimos de aquello que, no todos los docentes están realizando los mismos esfuerzos por estar con sus estudiantes.

Entre otras dificultades relevantes, un 51,4% de las apreciaciones de los docentes señalan que se visibiliza un notorio desinterés por parte de los estudiantes por las actividades escolares. Aparejado con ello, un 46,9% de los docentes que señalan que el desinterés de los padres por apoyar la labor de acompañamiento es también una dificultad relevante, lo que podría estar directamente relacionado con la percepción que tiene un 42,4%, de los docentes en relación a afirmar que los estudiantes no cuentan con un espacio físico y/o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus actividades escolares en casa, lo que revela negativamente aspectos decisivos para el ejercicio en condiciones adecuadas de estudio desde el hogar. Con una menor incidencia, pero no menos importante, con un 9,3% cada uno, aparecen la carencia de materiales de aprendizaje y la débil gestión y coordinación por parte de los Sostenedores.

Ante la pregunta ¿Qué cree ud. que ha sido lo más gratificante y/o beneficioso que ha vivido producto de esta crisis sanitaria?, un 75,8% de los docentes afirma haberse abierto a explorar otras metodologías de enseñanza y un 59,6% reconoce haber fortalecido sus conocimientos tecnológicos. He aquí aspectos positivos para el fortalecimiento de la enseñanza virtual y la formación docente. Igual de importante se presenta que, un 71,3% de los docentes hoy cuando más, valora la presencia física con sus estudiantes y colegas

en la escuela, lo que da cuenta del valor de la presencialidad del acto educativo. Un considerable 42,7% afirma haber fortalecido su capacidad de trabajo en equipo con sus colegas y un relevante 25% reconoce ser más consciente de sus debilidades profesionales en torno a las TICs y metodologías de enseñanza.

Por otra parte, transformar esta situación negativa en una experiencia virtuosa, parece ser uno de los principios que ronda el consciente colectivo del profesorado. Las oportunidades más importantes para el mejoramiento son focalizadas por los docentes en cuestiones técnico-pedagógicas. Un 69,4% cree que hoy es cuando se debe priorizar un currículum nacional con contenidos realmente significativos, contextuales e integradores, y un 64,9% sostiene que es la oportunidad de fortalecer la implementación de nuevas estrategias metodológicas de enseñanza y evaluación. Igual de relevante lo considera un 50,3% de los docentes, que esta crisis debe ser la coyuntura que permita sentar las bases para el fortalecimiento de la formación valórica y ciudadana de los estudiantes, poniendo el bienestar del estudiante al centro del proceso educativo, al igual que la participación pedagógica de los padres al interior de las escuelas (46,1%). Por otra parte, un 36,5% de los docentes cree que se debe aprovechar la oportunidad de innovar y potenciar su formación permanente, en áreas a fines como las que han emergido en esta crisis (metodologías de enseñanza y evaluación *e-learning*, elaboración de material didáctico digital, uso pedagógico de plataformas digitales, entre otros). En menor medida, un 14,3% los docentes señalan que a partir de esta situación puede ser posible mejorar el clima organizacional, las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa y redireccionar y fortalecer los Proyectos Educativos Institucionales (10,1%).

#### **4. DISCUSIÓN**

Los resultados parte de los hallazgos identificados, dejan ver cómo estamos enfrentando la actual crisis sanitaria desde una educación a distancia, situación muy compleja, que se ha enfrentado desde una “innovación improvisada”, con alto nivel de incertidumbre e inseguridad en los modos de hacer, reflejado en un alto y valorable acompañamiento pedagógico y emocional por parte de los docentes, aunque rigurosamente débil desde lo didáctico y evaluativo. En este sentido, el Ministerio de Educación (2020) puso a disposición del sistema apoyos con planes curriculares y

orientaciones con el objetivo de no *interrumpir los procesos de aprendizaje, pero con la divergencia de encontrarse con un colectivo de profesores con competencias digitales disminuidas y grandes insuficiencias tecnológicas para llegar a todos los estudiantes.*

En el ámbito del uso de las TIC, en cuanto a la disponibilidad de recursos físicos y competencias digitales, ya el año 2008 Peirano y Domínguez afirmaban que, *un avance equilibrado entre recursos físicos y recursos humanos calificados es esencial para potenciar el efecto que la tecnología educativa puede generar en los estudiantes del nuevo milenio, en particular con los alumnos más vulnerables* (2008); además de ello señalan que, *los países miembros de Naciones Unidas han reconocido la magnitud del problema vinculado al cierre de la brecha digital, aludiendo a que se necesitarán, durante muchos años, inversiones adecuadas y duraderas en infraestructura y servicios de las TIC, así como en el fomento de capacidades y la transferencia de tecnología.* Luego de 12 años, a pesar de las importantes inversiones realizadas en tecnología educativa para el sistema educacional chileno, se mantiene una amplia brecha y desigualdad digital en cuanto a la cobertura de señal de internet en el entorno social, disponibilidad de dispositivos por estudiantes en los hogares y competencias digitales por parte de los docentes, lo que se ha visto mayormente evidenciado con la actual situación de crisis para la implementación de una educación a distancia.

El acceso al internet se presenta como una de las dimensiones claves de la educación a distancia. Sin embargo, acuerdo con los datos aportados por el Instituto Nacional de Estadística (2020), indican que, *en marzo de 2020, en cambio, y según las cifras entregadas esta semana por el INE en el boletín de Transporte y Comunicaciones, se registraron 3.276.058 clientes, de los cuales 2.947.648 fueron hogares. En este último mes hubo incluso más consumidores que en enero y febrero de 2020, debido principalmente por un aumento en el consumo de diferentes plataformas digitales en el hogar. Ello, derivado de la cuarentena sanitaria que está afectando al país.* Además, el mismo organismo afirma que, *al observar solo la conexión a internet para la vivienda principal (lo que incluye banda ancha fija, servicio de instalación, planes prepago y pospago), el porcentaje de hogares que declararon realizar gastos se reduce bastante, llegando solo a 15,2%, con un gasto mensual promedio de \$20.283 en ese servicio.* Otro antecedente interesante aportado por el INE dice relación respecto al servicio de banda ancha móvil, (incluye servicio de banda ancha móvil con contrato mensual), donde solo un 1% de los hogares de capitales regionales

declaró realizar gastos. Estos exigüos datos explicarían esta relevante dificultad, que en un país con aproximadamente 19.000.000 de habitantes hace inviable un modelo equitativo de educación a distancia.

Sumado a lo anterior, los hallazgos identificados hacen visible el gran porcentaje de estudiantes que no cuentan con espacios y condiciones propicias para el aprendizaje desde sus hogares. Esta situación, refrendada por los resultados de un estudio de la Fundación Educación 2020 (2020) dejan ver que, de acuerdo con PISA 2018, el 85% de los y las estudiantes de la muestra de Chile tienen acceso a un lugar tranquilo para estudiar, aun cuando el promedio de la OECD era de un 91%. Sin embargo, en la encuesta #EstamosConectados, más de la mitad de las/los estudiantes participantes reportan no tener los siguientes recursos: materiales para realizar tareas, espacio cómodo, ambiente de concentración, adulto a quien pedir ayuda, contacto con algún(a) profesor(a) para resolver dudas y contacto con algún(a) compañero(a) para resolver dudas. En particular, el 80% de los y las estudiantes que respondieron esta pregunta declaran no contar con un ambiente de concentración. Esto sin duda atenta negativamente contra el interés y la motivación que puedan tener los estudiantes para desarrollar sus actividades escolares.

Ligado a lo anterior, al analizar el apoyo que pueden prestar los padres a sus hijos en actividades escolares desde el hogar, un 46,9% de los docentes declara que existe un notorio desinterés. Esta realidad no es muy distinta respecto de los resultados del estudio de Educación 2020, que dan cuenta que casi un 40% de las y los apoderados que participaron en la encuesta #EstamosConectados, declararon no tener herramientas para ayudar a sus hijos en sus tareas escolares. Esto es esperable en un nuevo contexto donde hay mayor desafío en el uso de las habilidades y conocimientos virtuales, y se condice con los resultados de Simce TIC 2013, que dan cuenta de distintos ‘perfiles’ de apoderados/as en cuanto al uso de herramientas digitales: “el 23% no sabe enviar un correo electrónico con un archivo adjunto. En el otro extremo, 48% declara no saber cómo instalar un software en un computador y 37% declara no saber cómo comprar o pagar cuentas por Internet”. En este ámbito las escuelas pueden concretamente plantearse un repertorio de estrategias que apoyen el desarrollo de estas habilidades con los padres.

Por otra parte, coincidentemente con el estudio de la mencionada institución, la utilización de dispositivos y softwares para operacionalizar el acompañamiento a los estudiantes indican que, el teléfono móvil es el más utilizado. Según los resultados de dicho estudio #EstamosConectados, las niñas, niños y jóvenes (NNJ) indican que la

herramienta más accesible que tienen es un celular con conexión a internet. Los resultados del Simce TIC 2013 confirman esto, ya que el 91% de estudiantes de segundo medio declara tener su propio teléfono celular. Sin embargo, parece ser que en relación con los estudiantes de educación básica este porcentaje debe bajar considerablemente, aunque no existen datos que conformen esta apreciación, por tanto, esto se presenta como una línea de nuevo estudio. A través de este medio, la mayoría de los docentes comparte y difunde sus orientaciones, y material digital de guías de trabajo, videos y otros.

Tras los efectos nocivos de la pandemia han emergido una serie de aspectos positivos que los docentes identifican como elementos gratificantes. Entre ellos, ser más consciente de sus debilidades profesionales, aperturarse a explorar nuevas metodologías de enseñanza digital y aumentar los conocimientos tecnológicos, no hubiera sido posible de no habernos enfrentados a este especial escenario. La falta de estudios en esta dimensión no permite contrastar estos resultados, lo que deja una gran posibilidad de continuar indagando en acerca de ello.

Similar situación ocurre con las oportunidades de mejoramiento postcrisis. En términos curriculares la priorización de contenidos es un aspecto muy relevante, lo que es refrendado por Mizala, quien propone *una priorización curricular válida por dos años orientada por criterios de relevancia, pertinencia, integración y factibilidad. Esto quiere decir seleccionar aquellos **objetivos de aprendizaje más esenciales** sobre los que se funda la disciplina; los más significativos que sean pertinentes para la vida, el bienestar y la actualidad (por ejemplo, salud y sus cuidados, civilidad, solidaridad intergeneracional, globalización, interconexión, etc.)* (2020). Un ámbito de la comunidad escolar que se presenta relevante de fortalecer es la participación pedagógica de los padres, toda vez que esto se ha presentado como un punto de inflexión altamente notable para el buen desempeño y respuesta escolar de los estudiantes. De acuerdo con esto, Barrientos es categórico en afirmar que, *sabemos que es necesaria la presencia física y el acompañamiento de las familias en las escuelas, pero de igual manera - o más importante- es la forma en cómo los padres se involucran, participan y se comprometen conscientemente con la educación de sus hijos desde el hogar. Esto amerita ser repensado y planteamos otros focos de actuación, promoviendo prácticas y estrategias que fortalezcan la participación pedagógica en el hogar* (2016). Afirmaciones coincidentes como estas corroboran la importancia de abordar esta dimensión.

Junto a lo anterior, y considerando la importancia radical que ha sumado la implementación de nuevas estrategias digitales de enseñanza, hoy es cuando más sentido cobra la formación inicial y permanente de los docentes en estos ámbitos. Los docentes han sido explícitos en esta oportunidad para la mejora, y hoy día son más consciente que ayer sobre la gran necesidad de fortalecimiento de sus competencias digitales. En este sentido, será necesario que los centros de formación inicial docente vuelquen su disposición a potenciar una formación más holística de competencias digitales, tanto desde lo instrumental, pedagógico, ético y moral. En Chile el Ministerio de Educación, desde hace una década, cuenta con Estándares para la inserción de TIC en formación inicial docente, sin embargo, no se ha logrado una significativa e innovadora inserción de las TIC en dicha formación (Silva, *et.al*, 2018). Lo propio debe considerarse para la formación permanente, más aún si consideramos que, a partir del reciente estudio de la Fundación Educación 2020 arguyen que, respecto a las principales necesidades que las y los docentes requerirían cubrir para resguardar el proceso educativo de sus estudiantes, coinciden en que la falencia más compartida son las “competencias para el uso de dispositivos digitales”. Esto es consistente con el 49% de los integrantes de equipos directivos que participaron, que seleccionaron como necesidad prioritaria la formación en estrategias de enseñanza a distancia (2020).

## 5. CONCLUSIONES

Las condiciones socioemocionales de los estudiantes y sus familias se presentan como un ámbito de atención preferente para mitigar los efectos del confinamiento y de la irregularidad en que se está desarrollando el proceso educativo. El acompañamiento de la escuela, y de los profesores en particular, juega un papel fundamental como agentes catalizadores y orientadores. Sin estabilidad emocional no podrán darse las condiciones para el aprendizaje disciplinar ni para la vida y los profesores son conscientes de eso.

El acompañamiento pedagógico y emocional a distancia son procesos nuevos y altamente complejo, para lo cual los docentes no se encontraban preparados. Ellos son conscientes de esto, y por ello se han abierto al aprendizaje y están realizando esfuerzos importantes para desarrollar aquello de la mejor manera. Sin embargo, nada sabemos respecto del impacto que este acompañamiento está produciendo en los estudiantes. Aquí se abre la posibilidad de nuevas líneas de estudio.