

# APOYO PSICOLÓGICO Y PSICOPEDAGÓGICO A LOS ESTUDIANTES A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES

ENTREVISTA A MIRIAM MEJÍA

**ENTREVISTADOR**

Mg. Diego Corta

## **MIRIAM MEJÍA**

Psicóloga Clínica por la Pontificia Universidad Católica del Perú y Magister en Psicología Clínica y de la Salud por esta casa de estudios. Psicoterapeuta Conductual Cognitiva por el Instituto Peruano de Terapia Cognitivo Conductual (Lima) con más de 20 años de experiencia en psicoterapia de niños, adolescentes y adultos. Es Máster en Neuropsicología y Educación por el Instituto Universitario Villanueva adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, España. Docente del Departamento de Psicología y, desde el año 2020, Jefa de la Oficina de Bienestar Psicológico - OSOE de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

**E: Quisiéramos que nos comentaras un poco sobre OSOE. ¿Qué funciones cumple OSOE de la DAES en la PUCP?**

**MM:** La OSOE es la Oficina de Servicios de Orientación al Estudiante de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES). Desde este año queremos llamarla Oficina de Bienestar Psicológico, ya que, a través de nuestra oficina, la DAES acompaña los procesos psicológicos de los estudiantes tanto a nivel afectivo y social como a nivel académico, es decir, todos los aspectos afectivos, sociales y académicos que puedan favorecer al estudiante en su proceso de aprendizaje y en su desarrollo profesional y personal. Esto podría describirse como un objetivo general de la oficina. Y, a nivel específico, esto se ha hecho, tradicionalmente, a través de modalidades tales como la atención psicológica individual breve y otras actividades grupales. En primer lugar, la atención psicológica breve consiste en espacios donde el estudiante puede conversar sobre problemáticas que ocurren a nivel personal o interpersonal. En segundo lugar, las actividades grupales han implicado el desarrollo de encuentros y charlas participativas para determinados grupos de riesgo o para la población universitaria en general. Otro tipo de actividades han sido las evaluaciones socioemocionales a ingresantes, dirigidas a promover el autoconocimiento y la detección de grupos de riesgo; las evaluaciones de orientación vocacional, para ayudarlos a delimitar sus intereses profesionales; y las evaluaciones a grupos dentro de las facultades, por ejemplo, para el ingreso a la práctica profesional. En síntesis, la DAES, a través de la Oficina de Bienestar Psicológico, sigue buscando acompañar a los estudiantes en las distintas etapas de la vida universitaria.

**E: Me has mencionado varios de los servicios que ustedes hacen y que el objetivo fuerte de la OSOE es precisamente brindar este apoyo al estudiante independientemente de la etapa de carrera en que esté. Como me has dicho, hay actividades de inicio de la carrera, en el transcurso e, incluso, al final de la preparación para el futuro profesional.**

**Miriam, me gustaría que ahondáramos un poco en cada uno de estos servicios. Por ejemplo, los servicios que ofrecen a los ingresantes, ¿en qué consisten?**

**MM:** Sí. Generalmente, al ingresar, los estudiantes asisten a una evaluación médica –que en la época presencial era una evaluación dental, rayos X y una entrevista realizada por un médico– y pasan por un proceso de evaluación socioemocional. En ella, se identifican algunos factores que se han vinculado con el éxito académico: la percepción del estrés o el sentido de autoeficacia, o algunos indicadores de salud socioemocional, es decir, si están muy preocupados por algunos aspectos o si tienen dificultades para la concentración y atención, o si existen algunas situaciones que les generan mucho malestar. Con esta información, se realiza un perfil de los estudiantes en el momento en que ingresan. Esta información se entrega a cada estudiante con el objetivo de promover el autoconocimiento y se ofrece una entrevista a aquellos estudiantes que presenten un elevado malestar emocional que llamamos *factor de riesgo*.

**E: En caso de que haya este riesgo, ¿cómo es el tema de la derivación con otros departamentos?**

**MM:** Generalmente, cuando identificamos un factor de riesgo, como el malestar emocional, se le ofrece una cita al estudiante; en esa conversación, se pueden identificar las necesidades que tiene. Por ejemplo, si necesita una intervención de largo plazo, se le puede pedir a un equipo de psicólogos que colaboran con la universidad que ofrezcan distintas tarifas para los estudiantes de la Católica. Si no, por ejemplo, puede darse el caso de que en esta entrevista surja una necesidad académica; en esta circunstancia, se motiva al estudiante a utilizar los recursos que tiene en sus facultades, tales como consultar con sus tutores o el secretario académico. La idea es fortalecer los recursos que tiene el estudiante, tanto personales como redes sociales, y

así acercarlo, conectarlo, con las fuentes de soporte que pueda tener en casa, en su facultad o a través de otros profesionales amigos.

**E: Mencionaste que ustedes también ofrecían otro servicio de evaluación vocacional.**

**MM:** Para completar la idea. A nivel de evaluación, por ejemplo, están los ingresantes; sin embargo, también en la etapa presencial se realiza la evaluación vocacional. Esto se ejecutaba una vez cada semestre y, además de aplicarle la evaluación a un grupo grande de estudiantes, se les daba una entrevista para clarificar un poco cuáles eran sus principales fortalezas para, así, orientarlos en la búsqueda de información por si necesitaban tener una mejor idea de la carrera que habían elegido.

**E: Parece que ustedes realizan distintas acciones. Pero una pregunta, Miriam, ¿cómo ha cambiado esto en el contexto actual de educación a distancia? ¿Qué estrategias o servicios ustedes han considerado para los estudiantes en este contexto?**

**MM:** Para mencionarte un último servicio a nivel de toda la universidad. En los últimos años se formó un equipo interesado en actividades de salud mental comunitaria que trabajó con la Facultad de Letras, por ejemplo, en actividades de cuidado, autocuidado emocional. Adicionalmente, durante la semana de salud mental, en octubre del año pasado, pudieron coordinar con todos los centros federados y con algunas facultades también, las que contribuyeron para hacer una experiencia a nivel de toda la universidad de cuidado de la salud mental.

Entonces, en resumen, a través de nuestra oficina, la DAES ya contaba con tres niveles de servicios: el servicio de atención, el servicio de prevención en salud mental con grupos de riesgo o grupos focalizados por facultades, y también el servicio de promoción de la salud mental en época presencial.

Una vez que llega el aislamiento social obligatorio, continuamos con los mismos servicios: la atención psicológica individual se convirtió en acompañamiento psicosocial individual para los estudiantes, para acompañar los procesos afectivos y académicos. Este acompañamiento psicosocial incluye una sesión inicial de primeros auxilios psicológicos en la que se hace una evaluación con el estudiante para determinar el número de sesiones que necesita para contenerlo frente a la emergencia que se estaba viviendo y luego el conectarlo con sus redes de apoyo. Siendo una situación de emergencia, la demanda era muy alta; entonces, tuvimos que fortalecer estas redes de apoyo no solamente a nivel de profesionales amigos, sino también de instituciones amigas. Felizmente, el Ministerio de Salud con los centros de salud mental comunitarios reaccionaron rápidamente y pusieron al servicio atención psicológica, atención psiquiátrica, medicamentos al alcance de la población. Muchos de nuestros estudiantes se beneficiaron de este acompañamiento psicosocial, porque primero fueron recibidos, escuchados por un profesional que les dio este espacio individual a través de videollamada. Después, observaban junto con el profesional cuáles eran los recursos que tenía o las vulnerabilidades, los riesgos que corrían. Y, finalmente, en una o dos sesiones, que son los primeros auxilios psicológicos, se conectaba al estudiante con otra red de profesionales. Sin embargo, si el estudiante requería tres, cuatro, cinco sesiones, eso se podía continuar. El acompañamiento psicosocial dependía del acuerdo al que llegara el estudiante con el psicólogo que lo estaba atendiendo según sus necesidades. Ese es un servicio que activamos a partir del 6 de abril y atendió a 1039 estudiantes entre abril y junio de este año.

Paralelamente, activamos otro servicio al que denominamos "Acompañamiento a facultades", en el que el equipo de psicólogos educacionales asumió la tarea de ser psicólogos de contacto de cada una de las facultades de la universidad. Fueron las 4

psicólogas educacionales quienes tenían a su cargo las facultades de ingresantes, porque había una especial preocupación en que esta primera experiencia universitaria no contara con la presencialidad, con el campus. Esta adaptación iba a ser difícil; entonces, tenemos el equipo de psicólogas educacionales que son las que acompañan a las facultades que reciben alumnos ingresantes: Estudios Generales Letras, Estudios Generales Ciencias, Arte y Diseño, Artes Escénicas, Arquitectura y Educación. Para ello, tenemos reuniones periódicas con autoridades académicas a las que llamamos los “Martes de adaptación académica”, en las que recibimos a las facultades y ellas nos expresan sus necesidades. Por ejemplo, algunas tienen equipos de docentes que están empezando la experiencia de tutoría; entonces, nos consultan qué temas pueden trabajar; podemos dedicarle dos sesiones a una facultad para hacer una reunión, coordinar una reunión con sus docentes.

Entonces, estos son los dos grandes temas que estamos trabajando actualmente: la atención individual a través del acompañamiento psicosocial y el acompañamiento a facultades a través de estas reuniones psicopedagógicas con las facultades.

**E: Y cuéntame, Miriam, ¿cómo es el procedimiento para difundir estos servicios? ¿Cómo contactan con el estudiante?**

**MM:** Sí, para llegar a los estudiantes, la dirección de comunicación institucional ha enviado por correo electrónico a cada estudiante un recordatorio de que existen nuestros servicios. Esto ha significado una mayor demanda de atención de parte de los estudiantes. Por ejemplo, durante las primeras semanas pudimos haber tenido, al menos, 200 solicitudes de atención; todo el equipo se puso al servicio para responder a esta demanda. En relación con el equipo de acompañamiento psicosocial, usualmente, cada psicólogo tiene 20 atenciones semanales; al ser un equipo de 11 psicólogos tuvimos la posibilidad de

ofrecer 220 atenciones en una semana. Adicionalmente, para la difusión del servicio, PuntoEdu ha entrevistado a nuestros psicólogos para dar recomendaciones en la preparación para exámenes o para hablar sobre la motivación de los estudiantes o los problemas emocionales que encontrábamos en la atención. Todas estas comunicaciones han servido para que nos conozcan. Y, bueno, ahora que toda la comunicación es virtual tenemos un equipo de comunicadores en la Dirección de Asuntos Estudiantiles que nos ha permitido llegar a la comunidad universitaria a través de infografías, videos sobre consejos para la preparación de exámenes u otro tipo de post con mensajes siempre vinculados a la vida universitaria. Estos mensajes aludían a la organización en la educación virtual, preparación para los exámenes, cómo mantenemos la motivación, cómo controlamos el cansancio emocional a través de encuentros con los estudiantes también. Algunas facultades y grupos estudiantiles nos han pedido hacer charlas participativas, por ejemplo, con preguntas y respuestas de los estudiantes. Principalmente, el manejo del estrés y el manejo del agotamiento han sido dos grandes temas en este semestre.

**E: Perfecto. Hablando un poco sobre la organización del equipo OSOE-DAES, ¿cómo se han organizado para enfrentar el trabajo durante el semestre 2020-1 considerando el contexto de la COVID-19?**

**MM:** Ha habido una preocupación desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles y una decisión institucional desde el Vicerrectorado Académico, también, para cuidar a su equipo profesional, sobre todo por el contenido de los temas que vamos atendiendo, ya que se trata de una emergencia y las personas están experimentando mucho sufrimiento o experiencias de mucha incertidumbre, o incluso pérdida de familiares y personas cercanas. Escuchar todas estas experiencias, estando nosotros en la misma incertidumbre, implica una carga. Entonces, la institución, la universidad, se ha

preocupado, primero, por darnos capacitación en primeros auxilios psicológicos y, segundo, por cuidar nuestro desarrollo a lo largo de las semanas. Tenemos un sistema de supervisión que es realmente un acompañamiento de parte de una psicóloga externa a la OSOE, la que nos acompaña, así, en grupos pequeños de 5-6 psicólogos. Hemos incluido a los otros psicólogos de la DAES, por ejemplo, que trabajan en becas. Todos los psicólogos de la dirección participan de estos equipos de supervisión. Esa es una forma en la cual también la institución cuida del equipo. Hubo inicialmente un intento de controlar el agotamiento a través de los turnos de atención que fueron alternando en las primeras semanas; luego, fuimos recuperando horarios fijos, considerando que recuperar el control sobre nuestro tiempo era una parte importante de esta época de aislamiento. Hay una conversación constante para integrar y tener balance entre la vida familiar y laboral. Felizmente, dividir nuestro tiempo entre atenciones y trabajo en facultades nos ha permitido ser flexibles en cuanto a los tiempos de atención. A lo largo del día, cada psicólogo atiende 4 horas, lo que, entre el equipo, se traduce en 40 horas de atención todos los días; sin embargo, también tenemos estos periodos de trabajo en facultades intercalados entre las sesiones. Creo que hay un seguimiento también de parte de la oficina para cuidar el agotamiento de los psicólogos.

**E: ¿Cuál ha sido el alcance de los servicios de OSOE durante el semestre 2020-1?**

**MM:** Sí, deben haber sido, más o menos, 1200 pedidos. De esos, han recibido atención –es decir que empezaron y terminaron este proceso de acompañamiento psicosocial– 1039, que es el último dato que nos han entregado. Esta cantidad es parecida a la totalidad del año 2019: 1,755 estudiantes. Esto nos permite ver, por un lado, la alta demanda de atención en salud mental durante la pandemia y, por otro lado, nuestra capacidad de organizar una respuesta efectiva en la emergencia. Felizmente, la dirección de asuntos estudiantiles permitió

que la OSOE respondiera rápidamente a la necesidad de atención; no obstante, esa alta demanda, en ocasiones, puede resultar excesiva ante la disponibilidad del servicio, por lo que, en tiempos de emergencias, se requiere activar redes de apoyo. El trabajo de acompañamiento a facultades busca que la universidad se convierta en una gran red de apoyo de bienestar integral para sus estudiantes y ahí es donde entra nuestro papel, que es fundamental. Vamos fortaleciendo el conocimiento sobre procesos afectivos y sociales, así como las estrategias para comprender y contener situaciones complejas en tutorías, secretarías académicas, con docentes.

Todos son bienvenidos para convertirse en este gran soporte para los estudiantes, porque al final los efectos de la pandemia no solo están en los hospitales, sino también en la vida cotidiana; de hecho, las facultades son la comunidad cotidiana de los estudiantes. De este modo, nos convertimos todos en una gran comunidad de aprendizaje y de soporte.

**E: ¿Cuáles son las dificultades que han expresado los estudiantes durante este periodo?**

**MM:** Mayormente, nosotros tenemos una clasificación de necesidades. Hay necesidades personales, interpersonales, académicas, conductas de mayor riesgo, estresores en la vida diaria y experiencias COVID-19. Por otro lado, identificamos los recursos, los personales y los sociales.

Las necesidades personales implican problemas de ansiedad, depresión o problemas de baja autoestima. Por ejemplo, estas problemáticas han sido las predominantes: reacciones de ansiedad ante la imposibilidad de desplazarse con libertad o la incertidumbre de no saber cuánto tiempo iba a durar el aislamiento, o, incluso, la incertidumbre respecto de la propia salud.

La literatura científica afirma que las experiencias prolongadas de ansiedad

derivan en estados de desmotivación y, si no se atiende a tiempo, una posterior depresión. Efectivamente, nos han visitado estudiantes que ya experimentan una desmotivación, un desgano por las actividades que estaban realizando, incluso por la actividad universitaria.

Una segunda necesidad se refiere a problemas en las relaciones interpersonales. Debido al aislamiento social, muchos de nuestros estudiantes –que encontraban en la universidad un espacio donde podían desarrollarse independientemente del entorno familiar– sienten esta pérdida de sus lazos interpersonales universitarios. Paralelamente, el reacomodo en la dinámica familiar muchas veces ha generado situaciones de estrés.

En tercer lugar, entre los estresores cotidianos, se han incrementado las dificultades materiales: la situación económica ha impactado a muchas familias y los estudiantes obviamente expresan su gran preocupación por ello. El servicio psicológico fuera de la universidad es un servicio muy caro; entonces, somos como una ventana por donde el estudiante logra expresar toda esta presión que siente a nivel personal, a nivel familiar, a nivel económico.

También, tratamos de identificar los indicadores de estudiantes que preservan conductas de alto riesgo, como ideas suicidas o violencia, y a aquellos que estaban enfrentando situaciones COVID-19 tanto a nivel personal como a nivel familiar. Estos casos han ido subiendo; se han ido incrementando a lo largo de los meses. Esta realidad nos demanda, también, que busquemos la formación personal a través de la capacitación del equipo. Por ejemplo, no capacitamos en primeros auxilios psicológicos, pero se atiende principalmente el contexto COVID-19 y, también, en intervenciones frente al duelo, en esta modalidad a distancia y en una experiencia de duelo tan particular en la que uno no puede hacer la ceremonia de

despedida de su familiar o no puede verlo. Todo esto ha generado que la OSOE tenga estos espacios de capacitación y de reflexión sobre estos temas.

**E: Efectivamente, una situación tan estresante como el aislamiento social y la pandemia genera mayores demandas, mayores dificultades en los estudiantes, pero también esto provoca que los estudiantes adquieran mayores recursos para enfrentar estas situaciones. ¿Cuáles son los recursos que han observado en los estudiantes, con mayor frecuencia, que los ha ayudado a enfrentar los diferentes retos del contexto actual?**

**MM:** Sí, efectivamente. Nuestro compromiso está tanto en la identificación de necesidades como en los recursos que los estudiantes tienen y, por ello, registramos los recursos personales y sociales que ellos poseen. Entre estos, están la capacidad de autocuidado o la motivación por la carrera que se ha elegido, o la capacidad personal para adaptarse. En segundo lugar, están los recursos sociales en los que el estudiante cuenta con personas o amigos que le apoyen, o si ellos generan espacios (eso es algo que se incluyó), si generan espacios para que otros se encuentren y apoyen a los demás, porque son factores protectores en las situaciones de estrés extremo. Lo que hemos encontrado en las primeras semanas es que había mucha motivación por la vida universitaria. De hecho, la motivación por la experiencia universitaria era un gran recurso; conforme fueron avanzando las semanas de clase, esta motivación disminuyó un poco, porque la experiencia de estrés en el día a día se agudizó. Lo que resulta como un recurso final es la capacidad de adaptación que tiene cada uno de los estudiantes.

La identificación de estos recursos nos lleva también a difundirlos y buscar aliados para seguir desarrollándolos. Por ello, se buscó, desde el principio, afianzar el fortalecimiento de las facultades como fuente de apoyo para los estudiantes en primer lugar y también ampliar la cobertura

para que llegue a más personas este mensaje. Allí es donde entran las experiencias de webinar y de reuniones de Zoom, en las cuales hemos participado para difundir estrategias de afrontamiento frente a los problemas y fortalecer estos recursos.

**E: Perfecto. Ya haciendo un recuento de todo lo que han vivido en OSOE durante este primer semestre, ¿cuáles son las lecciones que rescatarían durante su labor en la pandemia?**

**MM:** Pienso que podríamos rescatar que, para generar estos cambios, es necesaria una decisión política. Para generar estos cambios con la rapidez con que se han dado, fue importante una perspectiva integral del estudiante desde nuestras autoridades: el estudiante con sus necesidades de adaptación al área académica, pero también con adaptación de los aspectos afectivos y en los aspectos sociales. Creo que ha habido una coincidencia entre las oficinas de la Dirección de Asuntos Estudiantiles: la visión integral del estudiante ha sido un gran aprendizaje en esta época y también la visión de red de la universidad con todos sus actores. La identificación de actores y de fuentes de apoyo dentro de la facultad es como asumir que tenemos que crear lazos de apoyo mutuo. Nuestro equipo, desde el principio, trató de extender, justamente, los lazos y decir “nosotros estamos aquí para la atención de la salud mental”, pero, para lograr esto, estamos todos juntos en este compromiso. Yo rescataría eso: la decisión política y, digamos, la necesidad del otro.

**E: Es innegable que la situación actual se va a mantener hasta julio del próximo año, al menos en cuanto a la educación a distancia. ¿Cuáles serían las siguientes acciones que ustedes en OSOE implementarían durante este periodo de educación a distancia?**

**MM:** Ya con los aprendizajes adquiridos, la intención es que la DAES, a través de la OSOE, continúe con el acompañamiento de los estudiantes que realizaba en la

modalidad presencial y seguir difundiendo la promoción de la salud mental en el espacio virtual universitario; por ejemplo, se viene, en octubre, la semana de la salud mental en la que, junto con PUCP Saludable y las otras oficinas de la DAES, escucharemos las propuestas de los centros federados para esta conmemoración. Así, más que aumentar, se procurará continuar con este servicio que ya va a cumplir 55 años de vida. Se intentará continuar con el trabajo individual, seguir con el trabajo de las facultades en este acompañamiento psicopedagógico, así como trabajar, a nivel universitario, la promoción de la salud mental a través del autocuidado emocional, la promoción de una convivencia saludable, temas de relaciones interpersonales y también la desestigmatización de la salud mental.

**E: Bueno, Miriam. ¿Hay algo más que te gustaría agregar para darle fin a esta entrevista?**

**MM:** Agradecer esta posibilidad de compartir. A veces, en el día a día, uno no se da cuenta, no hace el recuento de los aprendizajes. Creo que esto es importante rescatar: que no solamente estamos dentro de la universidad, sino que hay otras universidades que están teniendo experiencias parecidas. Entonces, se facilita esta posibilidad de compartirlo con otros psicólogos que están pasando por esta necesidad de adaptación.