

## Abordando las crisis con Aprendizaje Servicio: Viralicemos el cuidado ante el desgaste por COVID-19

### Addressing crises with Service Learning: Viralizing care in the face of burnout due to COVID-19

Antonia Rosati  ([aarosati@uc.cl](mailto:aarosati@uc.cl))

Marianne Daher \* ([mdaher@uc.cl](mailto:mdaher@uc.cl))

Alejandro Del Río  ([asdelrio@uc.cl](mailto:asdelrio@uc.cl))

Pablo González  ([pagonzalez9@uc.cl](mailto:pagonzalez9@uc.cl))

Gustavo Palma  ([gepalma@uc.cl](mailto:gepalma@uc.cl))

Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile

\*Autora para correspondencia.

**Recibido:** 28-noviembre-2022

**Aceptado:** 10-marzo-2023

**Publicado:** 15-marzo-2023

**Citación recomendada:** Rosati, A., Daher, M., Del Río, A., González, P., & Palma, G. (2023). Abordando las crisis con Aprendizaje Servicio: Viralicemos el cuidado ante el desgaste por COVID-19. *Psicoperspectivas*, 22(1). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol22-issue1-fulltext-2845>

#### RESUMEN

Se presenta una intervención pedagógica de Aprendizaje Servicio universitario realizada durante la primera ola de la crisis sanitaria por COVID-19, de la salida profesional en psicología comunitaria de una universidad chilena, a cargo de psicólogas comunitarias expertas en las temáticas de desgaste y cuidado, así como en la metodología de Aprendizaje Servicio. A partir de los requerimientos de tres socios comunitarios, así como de insumos teóricos y empíricos, se reconoció la necesidad de abordar la salud mental y el desgaste en la docencia online, el teletrabajo y los encuentros interpersonales virtuales, realizándose cuatro infografías que tuvieron como objetivos promover una mirada crítica del desgaste, y favorecer el cuidado integral en dichos espacios durante períodos de confinamiento. Se describen seis fases del proceso de intervención y se reflexiona sobre la posibilidad de realizar Aprendizaje Servicio en contextos de crisis y sobre su contribución para abordarlas, sobre la comprensión y abordaje del desgaste y cuidado en esta experiencia, así como sobre la importancia de favorecer el aprendizaje integral de los/as estudiantes, destacándose aportes de la psicología comunitaria.

**Palabras clave:** Aprendizaje Servicio, COVID-19, desgaste, cuidado, psicología comunitaria

#### ABSTRACT

A pedagogical intervention of university Service-Learning was carried out during the first wave of the health crisis by COVID-19, of the Community Psychology professional output of a Chilean university, in charge of expert community psychologists in the topics of burnout and caregiving, as well as in the Service-Learning methodology. Based on the requirements of three community partners, as well as theoretical and empirical inputs, the need to address mental health and burnout in online teaching, teleworking and virtual interpersonal encounters was recognized, and four infographics were created with the aim of promoting a critical view of burnout, and promoting comprehensive care in these spaces during periods of confinement. Six phases of the intervention process are described and a reflection is made on the possibility of carrying out Service Learning in crisis contexts and on its contribution to address them, on the understanding and approach to burnout and care in this experience, as well as on the importance of favoring the integral learning of students, highlighting contributions from community psychology.

**Keywords:** burnout, COVID-19, care, community psychology, Service Learning

**Financiamiento:** Instituto Milenio para la Investigación en Depresión y Personalidad (MIDAP), Chile

**Conflictos de interés:** Las personas autoras declaran no tener conflictos de interés.



Publicado bajo [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

En el contexto de crisis por COVID-19, las restricciones causadas por el distanciamiento social y la imposibilidad de reunirse físicamente en escuelas y universidades impactaron la educación en todos sus niveles, y en ausencia de una respuesta educativa intencional y efectiva, esto implicó una disrupción en las oportunidades educativas, lo cual se estimó desde un inicio de la pandemia que podía repercutir negativamente en el aprendizaje de las y los estudiantes (Reimers & Schleicher, 2020). Así, en los países de América Latina y el Caribe se desarrollaron iniciativas de enseñanza remota de emergencia para proporcionar soluciones de corto plazo y mantener cierta continuidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje (Marinelli et al., 2020).

Sin embargo, en la mayoría de los países de la región, entre ellos Chile, el desplazamiento de la enseñanza hacia modalidades online ha ido acompañado de una disrupción general de las actividades institucionales de vinculación con el medio, viéndose alteradas, disminuidas o postergadas (Brunner et al., 2020). La vinculación con el medio es una función esencial y transversal de las instituciones de educación superior, que describe la colaboración y trabajo conjunto entre las instituciones de educación superior y los actores públicos, privados y sociales, de su entorno significativo (local, regional, nacional e internacional), contribuyendo al desarrollo integral, equitativo y sustentable de las personas e instituciones (Music & Venegas, 2020). Dada la relevancia de la vinculación con el medio, y las dificultades que ha enfrentado durante la pandemia, se comenzó a reflexionar sobre cómo las universidades, desde la responsabilidad social, pueden lograr la vinculación con el medio incluso, y aún más, en tiempos de crisis (Arriagada, 2020).

La necesidad que dio lugar a esta intervención pedagógica innovadora es el deterioro de la salud mental y la ocurrencia de desgaste en el contexto de pandemia por COVID-19. La salud mental, desde una perspectiva integral y promocional, es comprendida como un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad (Organización Mundial de Salud (OMS), 2011). Como ha sido ampliamente reportado, el contexto de confinamiento y distanciamiento físico y social asociado al COVID-19 ha predisuesto a las personas a un mayor desgaste psicológico y presentación de trastornos ansiosos y de estrés (Brooks et al., 2020), así como a un deterioro de la salud mental y del bienestar mental en general (Huarcaya-Victoria, 2020). Así, la crisis por COVID-19 ha sido considerada “un escenario que muestra la probabilidad de una crisis psicológica sin precedentes” (Abad & Abad, 2020, p.4). Por este motivo se han desarrollado a nivel internacional múltiples herramientas para atender la salud mental y para enfrentar situaciones estresantes (por ejemplo, Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020), con miras a disminuir, además, el desgaste que se ha generado progresivamente ante la vivencia continua de importantes sucesos vitales estresantes asociados a la pandemia y su abordaje (Robles-Sánchez, 2021).

En sintonía con la definición de salud mental presentada, que no enfatiza en el malestar sino más bien en el bienestar y releva el enfrentamiento de situaciones de estrés, el aprendizaje, el trabajo y la vida en comunidad, la intervención pedagógica que se presenta en este artículo aborda la salud mental, el desgaste y el cuidado en el contexto de la crisis por COVID-19, particularmente en tres ámbitos: clases online, teletrabajo y encuentros interpersonales virtuales.

En el marco del COVID-19 se ha encontrado niveles significativamente más altos de ansiedad, depresión y estrés en estudiantes universitarios en comparación con estudiantes en épocas normales anteriores (Maia & Días, 2020). Esto parece relacionarse, al menos en parte, con la exigencia de acostumbrarse al nuevo contexto educativo y a la forma de aprendizaje en línea durante la pandemia (Cobo-Rendón et al., 2020), así como también a los cambios drásticos en la rutina y en la vida social, visibilizándose la necesidad de implementar medidas de contención desde las universidades, los hogares y otros espacios sociales (Reyes & Trujillo, 2021). Otro grupo en el cual se han identificado importantes niveles de estrés, ansiedad y síndrome de burnout en el contexto actual son las y los docentes universitarios (Duarte et al., 2020), siendo especialmente notorio el desgaste en su dimensión de agotamiento emocional (Giler-Zambrano et al., 2022), y presentando un riesgo moderado de verse afectados/as por despersonalización ante sus pares y estudiantes (Infante et al., 2021).

Organismos internacionales han identificado la importancia de proteger y promover la salud de las personas trabajadoras, entendiendo que la implementación de modalidades de trabajo a distancia y/o teletrabajo no están exentos de riesgos laborales y, por lo tanto, también requieren la adopción de medidas preventivas, especialmente en el caso de las mujeres, sobre quienes recaen gran parte de las tareas domésticas y de cuidado, generándose una doble jornada de trabajo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020). Y es que el cambio de modalidad laboral, además de suponer un escenario nuevo que en sí mismo puede resultar estresante y ansiógeno, suma la dificultad de articular la rutina laboral con las dinámicas y exigencias propias del entorno hogareño (Scholten et al., 2020). A ello cabe agregar que la permanencia del COVID-19 durante varios años ha generado una “fatiga pandémica” que ha elevado las tasas de absentismo, y que ha acrecentado los problemas de salud mental y el desgaste en los espacios de trabajo (Vidal, 2022), siendo aún una realidad importante de atender.

Se ha observado una disminución de emociones positivas y de satisfacción con la vida, así como de la preocupación por el ocio y las relaciones de amistad (Li et al., 2020). Junto a ello, se ha limitado la posibilidad de tramitar junto a otros los problemas personales y familiares, desencadenándose en mayor medida sentimientos de aburrimiento, ansiedad y soledad (Szapu et al., 2022). Frente a esto, es relevante buscar alternativas para estar comunicados con amigos y amigas, y compañeros y compañeras de trabajo, de igual manera que con otros y otras integrantes de la familia extendida (Gallegos et al., 2020). Por estas razones, es clave propiciar el cuidado en los encuentros interpersonales virtuales, que han sido fundamentales para mantener la interacción y las redes de apoyo en este contexto.

De acuerdo a lo descrito, la promoción de la salud mental a partir de entornos que permitan a las personas mantener y/o adoptar modos de vida saludables adquiere mayor importancia (Ribot et al., 2020), así como preparar a las comunidades para prevenir y mitigar las secuelas psicológicas de los brotes de COVID-19 (Ramírez-Ortiz et al., 2020). De esta forma, para favorecer la salud mental en tiempos de pandemia, la psicología se constituye en una herramienta fundamental (Ruiz et al., 2020), siendo clave incorporar los principios psicológicos ya conocidos y avalados por décadas de investigación en campañas de prevención (Garfin et al., 2020). Especialmente importante es que este conocimiento psicológico pueda incorporarse a las nuevas tecnologías, considerando que en contextos de crisis previas se ha constatado que los teléfonos inteligentes y el internet son buenas vías para realizar intervenciones a la población (Urzúa et al., 2020).

Para avanzar en el desafío de promover la salud mental, así como de prevenir y/o disminuir el desgaste, se recurre al concepto de cuidado integral. El concepto de cuidado ha sido abordado principalmente desde el feminismo, adquiriendo especial atención en el marco de la pandemia por COVID-19, donde según Camps (2021) se ha tomado una especial conciencia de la fragilidad y vulnerabilidad del ser humano, siendo clave avanzar hacia una ética del cuidado, entendiendo cuidar como atender y preocuparse por otras personas, dada su vulnerabilidad. Esto, en una sociedad de riesgo, los cuales son incalculables e imprevisibles, siendo especialmente relevante el cuidar, que refiere a la “actividad genérica que comprende todo aquello que hacemos para mantener, perpetuar y reparar nuestro mundo, de forma tal que podamos vivir lo mejor posible” (Fisher & Tronto, 1990, p.40).

El objetivo de este artículo es socializar una intervención pedagógica de Aprendizaje Servicio universitario denominada “Viralicemos el cuidado”, asociada a la elaboración, divulgación y evaluación de infografías diseñadas para promover una mirada crítica del desgaste, y favorecer el cuidado integral en clases online, espacios de teletrabajo y encuentros interpersonales virtuales durante períodos de confinamiento debido a la pandemia por COVID-19.

## **Descripción de la intervención**

### **Contextualización**

La intervención pedagógica que se presenta en este artículo se realizó en el marco del curso “Desgaste y Cuidado en Intervención Social”, de la salida profesional en psicología comunitaria de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El Plan de Desarrollo de esta institución

educativa realza la importancia de su rol público, y de desarrollar la responsabilidad social universitaria con entornos cercanos a los campus de la universidad y con grupos objetivos atingentes a las distintas disciplinas (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020a). En sintonía con ello, un Principio Orientador para una Docencia de Calidad en esta universidad, es que esta se encuentre conectada con la realidad de tal forma que los/as estudiantes aporten a la sociedad desde sus disciplinas, lo cual se desarrolla de modo progresivo con experiencias de aprendizaje que les permita vincularse con la realidad social y la comunidad local (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020b).

El curso “Desgaste y Cuidado en Intervención Social”, de carácter optativo, revistió el formato de estudio dirigido, contando con la participación de tres estudiantes de quinto año y un equipo docente conformado por dos psicólogas comunitarias con experiencias en intervención e investigación sobre desgaste y cuidado en el ámbito social (Daher et al., 2021; Daher et al., 2022). El principal objetivo de aprendizaje del curso fue comprender y manejar habilidades prácticas para abordar el desgaste y el cuidado en el contexto de la intervención social. Los objetivos específicos fueron analizar las características y condiciones asociadas a la intervención social en el contexto actual, evaluar las particularidades del desgaste y el cuidado en este contexto, analizar la ocurrencia, desarrollo e implicancias del desgaste, y estimar la importancia del cuidado integral en intervención social.

La metodología del curso se caracterizó por seguir los principios y técnicas asociadas al aprendizaje activo (Johnson & Johnson, 2008), así como por ser una instancia de Aprendizaje Servicio (Jouannet et al., 2017; Martínez, 2017). Esto último, reconociéndose que el Aprendizaje Servicio es una metodología que favorece competencias transversales y técnicas asociadas al rol de los/as psicólogos/as, así como que los/as estudiantes vayan asumiendo dicho rol durante su formación (Sánchez & Bolaños, 2019). Los objetivos de aprendizaje asociados al Aprendizaje Servicio fueron aplicar actividades para realizar un diagnóstico participativo asociado al desgaste y proponer el diseño de una intervención orientada al cuidado; activar habilidades de trabajo en equipo y pensamiento crítico, así como aplicar una actitud profesional, ética y de rigor, valorando el bien común en materia social.

### **Aspectos metodológicos**

La actividad de Aprendizaje Servicio redundó en la realización de una encuesta online como principal estrategia diagnóstica, así como en el uso de infografías digitales como estrategia de intervención. La decisión de realizar esta intervención mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) responde a tres motivos. Primero, a su potencial pedagógico, considerando que su uso estimula la reflexión, interacción, discusión, conceptualización y reelaboración, generando una experiencia activa que capacita para la vida profesional (Canós & Mauri, 2016). Segundo, por representar para el estudiantado -en la era de los nativos digitales- una manera “natural” de aprender (Gálvez, 2013). Tercero, por su pertinencia dado el contexto de pandemia por COVID-19 y la situación de confinamiento, donde las herramientas tecnológicas remotas adquieren un valor fundamental.

El uso de TIC en el Aprendizaje Servicio ha recibido especial atención en los últimos años (García-Gutiérrez & Ruiz-Corbella, 2020; Santos Rego et al., 2020), siendo posible reconocer su complementación recíproca, donde por un lado, el Aprendizaje Servicio permite dotar de significación comunitaria y cívica a los procesos educativos que se articulan en torno a las TIC; y, por otro lado, las tecnologías facilitan que en el Aprendizaje-Servicio se articulen dinámicas de reflexión compartidas y conectadas, así como de difusión de las experiencias (Sotelino et al., 2020). Así, reconociendo el valor de las TIC para el Aprendizaje Servicio, se escogió específicamente la estrategia de intervención de las infografías pues se ha demostrado su potencial como herramienta educativa (Minervi, 2005; Simón, 2020), y porque además esta respondía a la necesidad de los socios comunitarios de contar con un material con información precisa, sencillo y atractivo, que fuera además fácil de difundir por redes sociales y medios digitales. Como indicaciones preventivas ante la crisis por COVID-19, las clases del curso y las acciones asociadas al Aprendizaje Servicio fueron realizadas de manera remota, estableciéndose contacto con los/as estudiantes y socios comunitarios mediante correo electrónico y videollamadas.

### **Consideraciones éticas**

Se veló por resguardar el valor social de la intervención, asociada a la búsqueda de soluciones ante problemas o a cubrir necesidades presentes en la sociedad, así como a realizar una contribución sustantiva al avance del conocimiento de una disciplina o un campo (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), 2022).

Por otra parte, se resguardó la voluntariedad de participar en la encuesta online realizada en el marco de la intervención, así como la confidencialidad y anonimato de la información ofrecida mediante este instrumento, evitándose el uso de información que permitiera reconocer a las personas participantes y resguardando especialmente información sensible en torno a la salud mental. A su vez, las personas que ofrecieron información sociodemográfica realizaron un procedimiento de consentimiento informado, aceptando que sus datos fueran utilizados de manera agregada en publicaciones científicas. Asimismo, se aseguró a todos/as los/as participantes de la encuesta online que la información ofrecida sería utilizada solamente para la elaboración de infografías o para fines de difusión científica, excluyéndose otros usos posibles.

## **Sistematización de la intervención**

La intervención constó de seis fases: alianza con socios comunitarios en base a un requerimiento común, levantamiento de información diagnóstica, análisis de información diagnóstica, elaboración de infografías, difusión de infografías, y evaluación de la intervención. El proceso de elaboración de las infografías ocurrió durante el primer semestre del año 2020, entre los meses de marzo y julio, en plena primera ola de la crisis por COVID-19 y en el marco de cuarentena y confinamiento total a nivel nacional.

### **Fase 1: Alianza con socios comunitarios en base a un requerimiento común**

El objetivo de la primera fase fue establecer una alianza con socios comunitarios en base a la detección y negociación de un requerimiento común. Esta fase tuvo una duración de dos semanas. Al inicio del curso implicado, desde la institución educativa se invitó al equipo docente y a las y los estudiantes del curso, mediante correo electrónico, a colaborar en la elaboración de material sobre cuidado en situaciones de confinamiento y distanciamiento social, dado el impacto de la crisis sanitaria por COVID-19 en la salud mental de la población, y el desgaste asociado a la situación de confinamiento y a las modalidades virtuales de contacto. Esta solicitud fue realizada en el contexto de la conformación de la Mesa de Salud Mental de dicha universidad, creada en el marco de la Mesa Social convocada por el Gobierno de Chile debido al COVID-19. A dicha solicitud se sumó la necesidad de abordar el desgaste y el cuidado de profesionales y organizaciones sociales asociadas al Proyecto Colaborar UC, iniciativa de responsabilidad social universitaria de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Asimismo, mediante un actor clave de la universidad se comunicó el interés del Instituto Milenio para la Investigación de la Depresión (MIDAP) de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile (ANID), por compartir material en torno al desgaste y cuidado, siendo este el financiador del diseño de las infografías. Así, se desarrolló la actividad de Aprendizaje Servicio con tres socios comunitarios, quienes manifestaron como requerimiento común el interés de difundir estrategias de cuidado entre sus redes, idealmente mediante un formato atractivo y sencillo, como las infografías.

Como principales fortalezas de esta fase se reconoce la sintonía entre los requerimientos presentados por los socios comunitarios, así como su flexibilidad con respecto a las formas de abordar dichos requerimientos. Como debilidad se identifica la menor participación de los estudiantes del curso en la definición del requerimiento.

### **Fase 2: Levantamiento de información diagnóstica**

El objetivo de la segunda fase fue levantar información diagnóstica sobre desgaste y cuidado mediante múltiples estrategias. Esta fase tuvo una duración de un mes. Primero, se contemplaron las necesidades y requerimientos de los socios comunitarios ya señalados, asociadas a la salud mental y desgaste debido

al impacto de la crisis sanitaria. Segundo, se llevó a cabo una revisión de la literatura especializada en temáticas de salud mental y crisis sanitaria por COVID-19, así como sobre desgaste y cuidado. Tercero, se realizó una encuesta online en el marco del curso mediante la plataforma Google Forms. Cuarto, se recogieron recomendaciones y técnicas de cuidado pertenecientes a un manual en proceso de elaboración por parte del equipo docente. Quinto, se incluyeron las discusiones y reflexiones grupales sostenidas en las clases remotas del curso, realizadas vía Zoom.

La encuesta en línea fue particularmente importante como estrategia de levantamiento de información diagnóstica, gran parte del contenido de las infografías remite a información aportada o solicitada por las personas que respondieron dicha encuesta. Esta se divide en tres grandes ámbitos de consulta: clases online, teletrabajo y encuentros interpersonales virtuales. De manera transversal a cada ámbito, se realizaron cuatro preguntas abiertas: aspectos positivos del formato en línea, aspectos negativos de esta modalidad, aspectos que se extrañaban del formato presencial y recomendaciones para el cuidado en estos contextos.

En total, 67 personas respondieron la encuesta; quienes entregaron sus datos de caracterización sociodemográfica se encontraban en el rango etario entre los 18 y 57 años, concentrándose principalmente entre los 22 y 27 años de edad. El 88% de las personas se identificó con el género femenino, un 8% con el género masculino, mientras que un 4% prefirió no contestar. Las personas que respondieron se desempeñaban principalmente como estudiantes (68%), trabajadores (40%), docentes (8%), y dueñas de casa (8%). Todas las personas contaban con acceso a internet y dispositivos tecnológicos (computador, celular, etc).

Las principales fortalezas de esta fase son la socialización de la encuesta, previa a su publicación oficial, entre personas cercanas a las y los estudiantes o equipo docente, con miras a obtener retroalimentación y sugerencias. Como debilidades se identifica la falta de información sociodemográfica de algunas personas participantes.

### **Fase 3: Análisis de información diagnóstica**

El objetivo de la tercera fase fue analizar la información diagnóstica sobre desgaste y cuidado levantada previamente. Esta fase tuvo una duración de dos semanas. Dado que la información de la encuesta era de naturaleza cualitativa, fue analizada por medio de la codificación abierta de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002). Este procedimiento identificó conceptos clave en el relato de las personas, conceptos que luego fueron organizados en categorías, subcategorías, propiedades y dimensiones, conformando así un esquema de clasificación jerárquico. Ello permitió organizar la información de manera emergente en función a temas relevantes para las propias personas participantes.

La síntesis de los resultados de la encuesta muestra que, en cuanto a clases en línea, los participantes reportaron una actitud positiva con respecto a la incorporación de tecnología, herramientas e innovación, así como frente a la mayor flexibilidad en el uso del tiempo. En contraposición, expresaron dificultades de aprendizaje y concentración, baja participación en actividades prácticas, un peor manejo del tiempo para estudio y asistencia a clases sincrónicas, y problemas de conectividad. De igual manera, manifestaron una falta de adaptación de los equipos docentes al nuevo contexto, así como una menor comunicación y escasa socialización, al igual que contar con menores oportunidades de aprendizaje entre compañeros/as. Finalmente, plantearon recomendaciones para mejorar las clases online, tales como la flexibilización del programa del curso, la innovación de las metodologías, la inclusión de estudiantes en situación de discapacidad, y respecto a la salud mental se señaló la prevención, monitoreo y espacios de contención dentro del aula virtual.

En cuanto al teletrabajo, las personas indicaron aspectos positivos relacionados con la mayor flexibilidad y eficiencia del tiempo dada la inmediatez, así como la facilidad en el uso de la tecnología. Entre los aspectos negativos, resaltaron las dificultades para establecer rutinas, socializar sanamente, trabajar en grupo y ser una persona productiva, así como una mayor presencia de fuentes de desgaste laboral. Los aspectos que se extrañaban del formato presencial fueron: socializar en espacios de descanso, cambiar de espacios para realizar distintas tareas, y el trabajo en equipo y en terreno. Por otra parte,

recomendaron definir horarios y rutinas acordadas grupalmente, establecer claramente los temas y tareas, flexibilizar la carga laboral, aplicar estrategias y prácticas de autocuidado y cuidado de equipos, así como crear espacios compartidos de descanso y recreación.

Respecto a los encuentros interpersonales virtuales, surgió como ventaja no trasladarse del hogar, evitando costos y riesgos asociados, manteniendo igualmente el contacto social. No obstante, como desventaja se señaló la falta de contacto físico, la menor naturalidad del espacio, la invasión de privacidad y la presión social para asistir a las reuniones interpersonales virtuales. En este sentido, las personas recomendaron consensuar previamente las reglas de interacción, realizar las reuniones en grupos pequeños, ser comprensivos/as con las situaciones y capacidades de cada persona respecto al uso de la tecnología, así como con su disponibilidad a asistir, y realizar actividades que permitan amenizar el espacio.

Entre las fortalezas de esta fase se reconoce la gran cantidad y calidad de la información obtenida mediante la encuesta en línea, mientras que como debilidad se constata la falta de una estrategia metodológica clara para el análisis de la información obtenida mediante la revisión de literatura teórica y empírica.

#### **Fase 4: Elaboración de las infografías**

El objetivo de la cuarta fase fue elaborar las infografías en base a la información diagnóstica sobre desgaste y cuidado previamente levantada y analizada. Esta fase tuvo una duración de dos meses. Posterior al análisis de los resultados de la encuesta, se procedió a su triangulación y puesta en común entre los estudiantes y el equipo docente, siendo discutidos en clases remotas vía Zoom mediante espacios de diálogo en base a la revisión de literatura teórica y empírica, así como tomando en consideración las inquietudes de los/as estudiantes y la experiencia y conocimientos del equipo docente en relación a la temática de desgaste y cuidado.

A partir de esta información, y de la generada mediante las otras estrategias de levantamiento de información diagnóstica, se propusieron ideas y recomendaciones para abordar el desgaste y promover el cuidado en distintos contextos (clases online, teletrabajo, reuniones interpersonales remotas). En base a lo discutido, durante el semestre se elaboraron maquetas con el contenido de cada infografía, las que se enviaron en formato Word a un diseñador para su diagramación mediante plataformas digitales. Las infografías desarrolladas tuvieron como objetivos promover una mirada integral y crítica del desgaste, y favorecer el cuidado en clases online, espacios de teletrabajo y encuentros interpersonales virtuales en períodos de confinamiento debido a la pandemia por COVID-19.

Con la infografía 1 (**Figura 1**) se buscó contextualizar específica y teóricamente la temática del desgaste y cuidado, posicionar la relevancia del cuidado integral en el contexto de crisis sanitaria, el posicionamiento ético-político al respecto, los objetivos y aportes del proyecto, y presentar la encuesta descrita previamente.

Figura 1

¿Por qué el cuidado se vuelve tan relevante en el contexto de crisis social sanitaria?

**VIRALICEMOS EL CUIDADO**

**¿POR QUÉ EL CUIDADO SE VUELVE TAN RELEVANTE EN EL CONTEXTO DE LA CRISIS SOCIAL SANITARIA?**

No es una sorpresa para las personas que habitan Chile y el mundo el verse afectadas por la crisis socio-sanitaria producto del COVID-19:

¿Qué implica esta crisis?

¿Por qué de un momento a otro nos sentimos tan vulnerables, amenazados/as y temerosos/as?

Este contexto genera situaciones y condiciones que aumentan los niveles de **estrés** que, presentes de forma sostenida en el tiempo, producen **agotamiento**, **desmotivación** e incluso **desesperanza**. Sobre ello queremos poner nuestro foco, atendiendo a aquello que en el apresurado y beligerante ritmo de nuestro día a día, pasamos por alto y que ahora **nos podría pasar la cuenta**.

Mucho se ha estudiado en torno al **estrés**, el que se ha distinguido conceptualmente del estrés laboral y, más puntualmente, del desgaste o burnout «estar quemado o fundido». Ahora bien, el estrés no es un fenómeno negativo en sí mismo, pues en su expresión positiva promueve la productividad y la motivación en el trabajo, el estudio y las relaciones interpersonales. Sin embargo, cuando se traduce en **desgaste laboral** presenta consecuencias negativas, incluyendo **desborde emocional, despersonalización, falta de realización personal y conflictos interpersonales**, entre otros. Si nos situamos en aquellos contextos en que, además, se trabaja con personas **en situaciones de vulnerabilidad, con organizaciones sobrecargadas o con falta de instancias que aborden estas implicancias, los efectos negativos del desgaste laboral se disparan**.

**¿CÓMO SE PUEDE DESARROLLAR EL CUIDADO EN ESTOS TIPOS DE SITUACIONES?**

Es por ello que se hace imprescindible desarrollar y socializar herramientas que aporten a responsabilizarse en los distintos tipos de cuidado, siendo estos:

- autocuidado
- co-cuidado
- cuidado de equipos
- cuidado del trabajador/a

(Daher, Tomalic & Rosati, 2020). Además, se vuelve necesario adaptar prácticas, herramientas e instancias al contexto de clases, de teletrabajo, de reuniones de trabajo y de encuentros interpersonales **a través de medios virtuales**.

**¿CUÁL ES NUESTRO OBJETIVO CON ESTAS INFOGRAFÍAS?**

- Promover el uso de herramientas de co-cuidado y cuidado de equipos en situaciones de confinamiento.
- Socializar prácticas de bienestar y cuidado utilizadas en la psicología social comunitaria.
- Relevar la importancia del aprendizaje y aplicación de estrategias de cuidado en el ámbito académico, laboral e interpersonal en formato virtual.
- Adaptar herramientas y prácticas de cuidado presenciales a contextos de relaciones virtuales.

**¿CUÁL ES NUESTRO POSICIONAMIENTO ÉTICO-POLÍTICO AL ENFATIZAR EL CO-CUIDADO Y EL CUIDADO DE EQUIPOS?**

Sibamos que toda crisis tiene sus desencadenantes y, en este caso, estos se remontan a cientos de años de explotación, principalmente de nuestros hogares en esta vida: la naturaleza y el cuerpo. La crisis socio-sanitaria se ha intensificado por la gestión de los gobiernos locales, regionales y nacionales; la priorización de los intereses económicos por sobre la salud y el bienestar de las personas; exigencias desmedidas a trabajadoras/as y estudiantes, incluso en formato virtual; actos irresponsables de quienes no han seguido indicaciones de cuidado en higiene y distanciamiento físico; entre otros.

En este proyecto buscamos reemplazar la creencia que concibe el desgaste como una falencia propia de quien lo padece e incluso normalizándolo como parte de la vida, apogándose al estereotipo de persona «agustadora» como un valor a seguir (Ardé & Llanos, 2004). Se propone, en cambio, una comprensión integral que considere el cuidado no solo como una responsabilidad individual, sino también el co-cuidado entre pares y el cuidado de equipos por parte de las organizaciones (Olabarria y Mansilla, 2007).

Esto representa una responsabilidad ética pues propicia ambientes descontaminados, mejorando las relaciones que suponen la base de toda actividad grupal y que permitan internalizar dinámicas saludables (Reyes, 2013). Con ello, se busca ampliar el alcance de dichos términos, no solo a la salud mental y el ámbito profesional, sino también a todo tipo de actividad con personas, ya sea clases, trabajo, reuniones y encuentros. Cobrando mayor fuerza esta última idea en el contexto de confinamiento y distanciamiento físico y social, el cual predispone a las personas a un mayor desgaste psicológico y presentación de trastornos ansiosos y de estrés (Brooks et al., 2020). Por ello, si bien reconocemos la importancia del autocuidado en general y en el contexto actual, creemos que existe abundante material circulando sobre este tema y que es importante promover también el co-cuidado y el cuidado de equipos, para visibilizar su carácter colectivo, comprendiendo que estos se potencian mutuamente con el cuidado individual.

**¿CUÁL ES NUESTRO APOORTE?**

Realizaremos infografías centradas en el co-cuidado y cuidado de equipos. Estas podrán incluir información, recomendaciones, buenas prácticas y actividades prácticas para ser implementadas en clases, teletrabajo, reuniones y encuentros.

**ENCUESTA**

Para lograr estos objetivos queremos conocer tu experiencia, saber cómo has vivido esta crisis y que nos compartas ideas para mejorar las clases online, el teletrabajo, las reuniones de trabajo y las reuniones interpersonales.

<https://forms.gle/zvLbYKcGHUXwPwX7>

**¡Muchas gracias!**

**Equipo**

Aljondro Del Río Flores  
Pablo González Flores  
Gustavo Palma Norvindel  
Antonio Rosati Bustaevante  
Martiane Daher Gray.

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**Curso Desgaste y Cuidado en Intervención Social, Psicología Social Comunitaria UC**

Este trabajo fue financiado por ANID - Iniciativa Científica Milenio / Instituto Milenio para la Investigación en Depresión y Personalidad MIDAP.

Con la infografía 2 (Figura 2), se buscó proponer una mirada crítica y comprensiva acerca del impacto que la crisis sanitaria ha tenido en los espacios educativos debido al formato de clases virtuales. Se ofrecen recomendaciones para equipos docentes y estudiantes, con miras a humanizar las clases online, generar ambientes que promuevan el cuidado y prevengan el desgaste, fomentar la accesibilidad y la inclusión, y considerar la importancia de las pausas, los descansos y la flexibilidad. Además, se propusieron actividades participativas y recursos orientados en esta dirección.

Figura 2  
Humanicemos las clases online

**VIRALICEMOS EL CUIDADO**

A partir de la encuesta que realizamos, hemos reunido sus opiniones y gran parte de ellas apuntan a la necesidad de **humanizar** las clases online. Se constató la dificultad de los/as estudiantes y equipos docentes para adaptarse al formato online, lo que genera ambientes que producen **desgaste**. Por ello, es importante empezar a cuidarnos y a reconocernos como vulnerables en este contexto.

**No somos máquinas**

Primero, emergen necesidades respecto a la alta exigencia en el ámbito académico y el creciente malestar emocional que esto genera en los/as estudiantes. Destaca la necesidad de realizar módulos de clases más breves y sin exceder los horarios fijados, estableciendo una delimitación clara de clases y pausas.

Comentan que sería favorable el reducir la cantidad de lecturas, pues además de ser excesiva, conlleva malestares físicos (por ejemplo, problemas de vista y dolor de cabeza). Asimismo, eliminar actividades que no sean viables y dar la posibilidad de reagendar evaluaciones debido a situaciones personales o por acuerdo del curso.

**HUMANICEMOS las Clases Online**

Debido a la crisis social sanitaria que vivimos actualmente, las instituciones educacionales se han visto obligadas a adaptar su formato presencial de clases, dando paso a la realización de clases online.

**Todas y todas son parte**

Otro aspecto clave es la **accesibilidad** y la **inclusión**. No podemos asumir que todos/as tienen la misma facilidad económica o tecnológica para vincularse a esta modalidad de enseñanza. Los problemas de conexión a internet y la disponibilidad de equipos afectan a todos/as quienes participan en las clases. Se debe asegurar que todas las personas puedan acceder a las clases online de manera adecuada. También es importante considerar a las personas que se encuentran en situaciones de discapacidad, siendo necesario que se innoven en metodologías de enseñanza.

**Recomendaciones para equipos docentes**

- Realizar continuamente un **monitoreo del bienestar** de los/as estudiantes preguntando al inicio de cada clase cómo están. Asignar un espacio protegido para compartir experiencias y contenerse emocionalmente. Esto permite tener conciencia de cómo están los demás, realizando una transición menos abrupta entre la vida personal y la clase.
- En caso de detectar estudiantes con **situaciones especiales**, contactarse vía mail para ofrecer ayuda adicional o derivar.
- Informarse o buscar **estrategias** sobre manejo emocional en crisis, intervención en crisis y/o primeros auxilios psicológicos, para promover el propio bienestar y apoyar a otras personas.

**Recomendaciones para equipos docentes**

- Generar un espacio de conversación respecto a la **carga académica**, priorizando objetivos de aprendizaje y bibliografía, así como redistribuir los contenidos y evaluaciones (ver actividad 2).
- Realizar discusiones en clases mediante **grupos pequeños**, por ejemplo, usando breakout rooms (Zoom) o Canales de audio (Discord), para generar un diálogo más natural y cercano que evite la despersonalización en las clases online. Sumado a esto, se sugiere mantener la **cámara encendida**.
- Se recomienda fuertemente no exceder la **duración de los módulos** y no acortar las pausas, pues en la encuesta se evidencia un malestar específico a la exposición sostenida a la pantalla y una disminución de la atención por periodos prolongados.

**Recomendaciones para estudiantes**

- Utilizar **alitos con respaldo** y sentarse en una **postura recta** puede ayudar a combatir dolores de espalda y cuello ocasionados por malas posiciones. Asimismo, **realizar estiramientos** frecuentemente o **combinar** permitir **liberar la tensión** y reducir otras incomodidades asociadas al sedentarismo por la cuarentena.
- Reordenar los ómnibus** para que el encuentro en clases sea más cercano.
- Informarse o buscar **estrategias** sobre manejo emocional en crisis, intervención en crisis y/o primeros auxilios psicológicos, para promover el propio bienestar y apoyar a otras personas.

**Recomendaciones para estudiantes**

Es importante respetar las pausas, tanto entre clases como al momento de estudiar.

- Se recomienda **apagar de las pantallas**.
- Se sugiere no realizar **actividades académicas**, como repasar otros contenidos, ponerse al día y mandar mails.
- Utilizar la pausa activamente para **moverse o descansar**, según la necesidad, aporta a mantener el bienestar y evitar la sobrecarga.
- Actividades como leer en dispositivos, jugar videojuegos o ver series resultan **contraproducentes**, ya que se sigue **forzando la vista** y reforzando el sedentarismo.

**Actividad: "Compartiendo algo especial"**

Una de las formas en que se pueden humanizar las clases online es destinando un momento inicial para conocernos más entre todos/as.

En los 15 primeros minutos de la clase se le pide a cada persona que muestre algo especial para ella, ya sea compartiendo pantalla, en el chat o mostrándolo a la cámara, por ejemplo: mascotas, premios, libros, ser querido/a, etc.

Si el tiempo y la cantidad de personas lo permite, se puede explicar brevemente lo que se está compartiendo. Se sugiere anunciar que se realizará esta actividad en la clase anterior, para que cada persona prepare lo que va a compartir. En caso de cursos con muchos/as estudiantes, no es necesario que todos/as compartan en la misma clase, sino que se puede realizar en varias clases sucesivas.

**Actividad: "Co-evaluación participativa"**

En el contexto de clases online, se ha vuelto especialmente necesaria la retroalimentación constante entre equipos docentes y estudiantes.

Para lograr esto de una manera participativa, se sugiere que el equipo docente elabore una encuesta con preguntas abiertas, acerca de elementos que contribuyen al aprendizaje y que lo dificultan, así como recomendaciones de cómo mejorar las clases, su metodología y las evaluaciones. Para hacer la encuesta, se recomienda usar Google Forms.

Al comienzo de la clase, presentar la encuesta y sus objetivos, para luego separar a los/as estudiantes en grupos de cinco personas que puedan contestarla grupalmente durante 20 minutos.

Posteriormente, como equipo docente, revisar las respuestas e identificar las propuestas más viables y pertinentes para mejorar las clases online, e informar a los/as estudiantes sobre los cambios realizados.

**Más recursos**

Puedes encontrar otras actividades participativas para implementar en clases online en [www.praxiscomunitaria.com](http://www.praxiscomunitaria.com) y en la caja de herramientas comunitarias [ctb.ku.edu/es](http://ctb.ku.edu/es)

**Equipo**

Alejandro Del Río Flores  
Pablo González Baez  
Guillermo Palma Horroster  
Antonia Rosati Bustamante  
Marlenea Barber Gray

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**Curso Desgaste y Cuidado en Intervención Social, Psicología Social Comunitaria UC**

Este trabajo fue financiado por ANID - Iniciativa Científica Milenio / Instituto Milenio para la Investigación en Depresión y Personalidad - MIDAP

La infografía 3 (Figura 3), titulada "Re-crear el teletrabajo", presentó una revisión de los marcos regulatorios asociados al teletrabajo en Chile, los beneficios y riesgos para la salud mental que puede implicar esta modalidad laboral, consideraciones para el cuidado en el teletrabajo, y prácticas de autocuidado y cuidado de equipos, junto con actividades orientadas para ambas instancias de cuidado para ser desarrolladas en formato virtual.

**Figura 3**  
Re-crear el teletrabajo

**VIRALICEMOS EL CUIDADO**

**TELETRABAJO**

**Re-crear el TELETRABAJO**

Debido a la crisis social sanitaria que estamos viviendo, muchas organizaciones, instituciones y empresas se han visto obligadas a modificar sus dinámicas presenciales de trabajo, adoptando prácticas y medios virtuales antes menos usados, que dan lugar a la masificación del teletrabajo. Esta modalidad visibiliza nuevos desafíos en las formas de relacionarse en el ambiente laboral y en garantizar condiciones mínimas de dignidad para los/as trabajadores/as.

**Teletrabajo y su regulación**

El teletrabajo es la acción productiva realizada a distancia y por medios virtuales que apunta a responder a las exigencias de un empleo en particular. Antes de esta crisis el teletrabajo no estaba regulado en Chile, pero en marzo se publicó la Ley 22.220. Pese a ésta y aunque el teletrabajo otorga ciertos beneficios, puede deteriorar las condiciones laborales al transgredir los límites horarios, espacios de descanso, recreación y desplazar muchos de los costos cotidianos que son responsabilidad de empleadores a los/as trabajadores/as. Dado el apoyo que fue aprobada esta nueva ley, junto a los vacíos y ambigüedades que contiene, esta normativa está lejos de resguardar y prevenir los riesgos asociados al teletrabajo. Gutiérrez, F. (2020). *La promesa engañosa de la ley de teletrabajo*. CIPER Chile.

**Las dos caras del Teletrabajo**

A partir de los resultados de un cuestionario acerca del desgaste en situación de confinamiento, se reportaron aspectos positivos y negativos del teletrabajo. Los aspectos que se valoran son: la inmediatez, la flexibilidad horaria, la mayor disponibilidad de tiempo, la seguridad y comodidad que entrega el trabajo desde el hogar.

Los aspectos negativos del teletrabajo son, primero, la dificultad para establecer los límites en relación al horario de trabajo, los quehaceres domésticos y el cuidado de niños, niñas y adolescentes; segundo, la carga laboral aumentada, las largas jornadas de trabajo y la desorganización. Lo anterior se traduce en estrés y desgaste laboral.

**Las dos caras del Teletrabajo**

Además, de acuerdo con los resultados del cuestionario, se mencionó extrañar del trabajo presencial elementos de socialización como el compartir en los espacios de descanso, almorzarse con los/as compañeros/as. En cuanto a las labores, se extraña la fluidez de la organización grupal, el coordinarse como equipo en actividades específicas, y así optimizar los tiempos. Por otro lado, se señaló el trabajar con hojas impresas y pasar un menor tiempo de exposición frente a la pantalla.

**Consideraciones para el Cuidado en el Teletrabajo**

El teletrabajo debe implicar condiciones y derechos mínimos para los/as trabajadores/as, que les permitan desarrollar su labor velando por su bienestar en este contexto de crisis. Para ello, es necesario:

- Establecer límites en los tiempos de trabajo, considerando flexibilidad horaria, conciliación familiar, descanso, desarrollo personal, recreación, entre otros.
- Tener presente que en el caso de los estudiantes aumenta el malestar producto de la falta de regulación del teletrabajo, debido a la superposición con las labores de cuidado de otros/as y del hogar, que son impuestas naturalmente.
- Instalar espacios de apoyo online (individual) e interacción (grupal). Ahora bien, considerar que estos no reemplazan los descansos, almuerzos o recesos.

**Consideraciones para el Cuidado en el Teletrabajo**

Reconocer que es posible realizar pequeñas acciones de cuidado y no solamente jornadas externas de cuidado, para sentirnos mejor trabajando.

Comprender la dificultad o temor de las personas y equipos para conectar o cuidar, retomando la búsqueda "paralelo de la resistencia al cuidado", donde los equipos o personas que requieren de acciones de cuidado y así lo manifestar, se pueden resistir a implementar estrategias concretas para abordarlo, por falta de tiempo, sobrecarga, entre otros.

Promover que las estrategias y acciones concretas de cuidado no sean vistas como una carga laboral más, sino que más bien sean espacios de des-carga laboral.

**Prácticas de Autocuidado para el Teletrabajo**

- Establecer rutinas diarias realistas, que incorporen tanto espacios de trabajo, como de recreación, descanso y desconexión.
- Mantener hábitos básicos saludables, como respetar las horas de sueño, comer alimentos vivos y hidratarse, realizar actividades físicas, y cuidar la postura física, especialmente la espalda baja.
- Evitar la contaminación de los espacios, al no trabajar en la misma habitación en la que se duerme.
- Realizar pausas activas cada cierto tiempo, en que se pueden hacer estiramientos de muñecas y extremidades, ejercicios de respiración, u otras actividades que permitan la desconexión y reducir los niveles de ansiedad.

**Actividad de Autocuidado: "Respiración y relajación"**

Una forma para relajarnos en el teletrabajo es respirar: es importante tener un momento personal para desconectarse del exterior y conectarse con uno/a mismo/a y el propio cuerpo. Respirar profundamente, imaginar que la zona abdominal es un globo que con cada inhalación se infla y con cada exhalación se contrae (repetir 8 veces). Después imaginar que el pecho es un acordeón que con cada inhalación se expande y con cada exhalación se contrae (repetir 8 veces). Luego, combinar ambos tipos de respiración. Con cada inhalación se expande el abdomen y se abre el pecho. Con cada exhalación hombros y pecho se relajan y el abdomen se contrae (repetir 8 veces). Volver a respirar normalmente, de manera profunda inhalando y exhalando por la nariz. Quedarse un momento sintiendo esta sensación en el cuerpo y cuando este preparado, volver al momento presente.

**Prácticas de cuidado de equipos para el Teletrabajo**

- Acordear los horarios laborales e incluir descansos más largos, pues se agregan ocupaciones a la rutina diaria.
- Respetar horarios de entrada y salida, así como de descanso, evitando contactarse por temas laborales fuera del horario oficial.
- Mantener un contacto periódico desde los Jefes/as, informando el estado de lugar de trabajo, desde una lógica colaborativa y no fiscalizadora.
- Crear un grupo de WhatsApp en los equipos de trabajo para recibir dudas rápidamente.
- Fomentar el fortalecimiento de los vínculos entre compañeros/as y generar espacios de recreación en formato virtual.

**Actividad cuidado de equipos: "Te escucho y te regalo"**

Una persona inicia contando cómo está a nivel personal y laboral, en máximo 2 minutos, y luego escribe en el chat el nombre de quien debe continuar. Esto se repite para todos/as los/as integrantes del equipo. Luego, cuando todos/as han compartido, la última persona le agradece algo del otro/a (calidad o característica que aporta a equipo) a quien vino antes, siguiendo el orden inverso del chat, y así sucesivamente hasta terminar con la primera persona, quien le agradece a la última, de manera que todos/as hayan tenido la oportunidad de agradecer a alguien. La indicación final se puede variar según la necesidad o el momento, por ejemplo: que puedo aportar esa persona para que este mejor; qué puedo aportar al otro/a para que el equipo tenga un mejor clima, decir dos palabras al otro/a sobre lo que necesito para tener una mejor convivencia, etc.

**Equipo**

Alejandro Del Río Flores  
Pablo González Reyes  
Guillermo Palma Hernández  
Antonina Rosati Bustamante  
Marilene Dávalos Gray

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**Curso Desgaste y Cuidado en Intervención Social, Psicología Social Comunitaria UC**

Logo de Milenio y MIDAP.

Este trabajo fue financiado por ANID - Iniciativa Científica Milenio / Personalidad Milenio para la Investigación en Depresión y Personalidad MIDAP.

La infografía 4 (Figura 4), titulada "Acerquémonos desde casa", abordó la importancia de cuidar los espacios de reuniones interpersonales en formato virtual. A través de la idea de mantener vivos los vínculos, dados sus beneficios para la salud mental, se discutió de manera crítica la diferencia entre distanciamiento físico y distanciamiento social. Se presentaron ventajas y desventajas de este formato de interacción social, y se realizaron recomendaciones para cuidar estos espacios de vinculación. Del mismo modo, se sugirieron algunas aplicaciones, juegos online y actividades participativas para nutrir estas reuniones grupales.

**Figura 4**  
*Acerquémonos desde casa*



**Fase 5: Divulgación de las infografías**

El objetivo de esta fase fue difundir las infografías mediante múltiples estrategias. En primer lugar, se compartieron a través de la red social Instagram, mediante la creación de la página @viralicemos\_el\_cuidado, gestionada por el equipo de estudiantes a cargo del proyecto. Enseguida fueron divulgadas a través de las redes sociales de dos socios comunitarios: páginas de Instagram del Proyecto Colaborar UC (@proyectocolaboraruc) y la del Instituto Milenio para la Investigación de la Depresión (MIDAP) (@instituto\_midap). En tercer lugar, se realizó una devolución de las infografías a las personas que respondieron la encuesta en línea, vía correo electrónico. Luego, las infografías fueron enviadas a las personas suscritas al listado de correos de la Escuela de Psicología (estudiantes, egresados/as, académicos/as, profesionales, funcionarios/as y otras personas interesadas) mediante gestión de la Subdirección de Extensión y Comunicación. Después fueron divulgadas a través de la página web [www.praxiscomunitaria.com](http://www.praxiscomunitaria.com) y en el Instagram de Praxis Comunitaria (@praxiscomunitaria),

plataforma gestionada por el equipo docente para democratizar conocimiento académico. Finalmente, se realizó una difusión general por medio de las redes de contactos personales y profesionales de las personas integrantes del proyecto, tanto estudiantes como equipo docente. Las infografías continúan disponibles en el sitio web Praxis Comunitaria, en la sección de Desgaste y Cuidado.

Para divulgarlas se contó con dos formatos: la infografía propiamente tal: una imagen integrada conformada por un set de recuadros; y los recuadros que componían cada infografía por separado, para ser compartidos como láminas desplazables en Instagram. Junto con la infografía se anexó una descripción de su contenido, de modo que fueran inclusivas para personas con capacidad visual limitada, tanto al enviarlas vía correo electrónico como en Instagram, donde se incluyó la descripción en la sección de comentarios. Junto con lo anterior, el diseño de las infografías consideró un alto contraste visual entre letras y fondo, para facilitar la lectura del contenido. Esta fase tuvo una duración de dos meses, correspondientes con los de la fase anterior, pues las infografías se fueron difundiendo a medida que fueron siendo elaboradas.

Como principales fortalezas de esta fase se reconoce la capacidad de síntesis de la información y la creatividad de los estudiantes al proponer el contenido de las infografías. En cuanto a las debilidades, se identifica la necesidad de mejorar ciertos aspectos visuales de las infografías (por ejemplo, tamaño de letra, contraste de colores, etc.) para favorecer su lectura.

#### **Fase 6: Evaluación de la intervención**

La evaluación tuvo como objetivos analizar los roles de los actores, aspectos pedagógicos, así como efectos de la intervención en el aprendizaje y en el servicio, desde la perspectiva de estudiantes, socios comunitarios y equipo docente. Los objetos y criterios de evaluación son presentados en conjunto con sus respectivos resultados en la **Tabla 1**.

La intervención fue evaluada cualitativamente por el equipo docente y los estudiantes a través de una conversación evaluativa grupal (Daher et al., 2018), así como por los socios comunitarios mediante una reunión evaluativa, siendo ambas instancias realizadas vía Zoom y reforzadas por correos electrónicos.

Esta fase tuvo una duración formal de dos semanas, si bien se contó con una evaluación y retroalimentación constante del proceso durante todo el semestre.

**Tabla 1***Objetos, criterios y resultados de evaluación de la intervención*

Objeto de evaluación Roles de los actores	
Criterio de evaluación	
Rol de estudiantes	Se reconoció en los estudiantes la capacidad de desarrollar un trabajo basado en la dedicación y responsabilidad, así como en la capacidad de crear e innovar, indicándose: “Destaco mucho el gran trabajo de los estudiantes, quienes fueron muy dedicados, rigurosos y creativos, tanto en la revisión de antecedentes teóricos y empíricos, en la realización de la encuesta y en la elaboración del material. Esto se puede evidenciar en las hermosas infografías realizadas y en la muy buena recepción que tuvieron por parte del público general” (Docente, conversación evaluativa grupal).
Rol de socios comunitarios	Se apreció contar con la evaluación constante de los socios comunitarios respecto a la intervención, tanto al inicio de la misma como durante todo el proceso y hacia el final del mismo. Asimismo, se destacó que los socios comunitarios ofrecieran recomendaciones para mejorar las infografías, por ejemplo, su lectura (tamaño de la letra, contraste de los colores) y su divulgación en la página de Instagram asociada al producto (visualización, tamaño de las imágenes, entre otros aspectos técnicos).
Rol de equipo docente	Se valoró positivamente la cercanía, relación horizontal y espacio acogedor que se generó entre los estudiantes y el equipo docente, en sintonía con la temática del curso. Además, se destacó el rol de apoyo desempeñado por la ayudante, quien acompañó a los estudiantes en el proceso y aportó en la reflexión sobre las nuevas formas de desgaste y los ajustes necesarios para abordar el cuidado en este contexto.
Aspectos pedagógicos	
Abordaje del contenido del curso	Se consideró que la elaboración de infografías permitió abordar el tema del desgaste y cuidado, una temática escasamente tratada en la formación universitaria, pero ampliamente vivenciada por las personas y los equipos en múltiples ámbitos.
Organización del curso	Se apreció la flexibilidad con respecto a los contenidos y metodologías del curso, considerando las expectativas e intereses de los/as estudiantes, lo cual incentivó su motivación y compromiso. Como recomendaciones, los estudiantes sugirieron incorporar la intervención realizada en la descripción del curso en próximos años, especificando que es posible elaborar productos concretos utilizando múltiples recursos, y que incluso puede derivar en la elaboración de artículos científicos. Además, se recomendó generar un espacio de ayudantía adicional a las clases, donde se destine tiempo a retroalimentar y elaborar el trabajo.
Pertinencia de la estrategia de innovación	Se destacó la posibilidad de materializar los contenidos y aprendizajes en el producto concreto de las infografías, respecto a lo cual un estudiante señaló: “[el curso] fue mucho más positivo de lo que lo imaginaba, porque el poder materializar tantas cosas, el poder ver que salgan proyectos armados entre todos fue muy bueno” (Estudiante 1, conversación evaluativa grupal). Además, se consideró que difundir información a través de infografías resultó ser la estrategia más adecuada para materializar este aporte, al permitir no solamente atender las necesidades de los socios comunitarios, sino que también alcanzar a muchas otras personas.
Adaptación metodológica en contextos de crisis	Se valoró que no se cancelara la instancia de Aprendizaje Servicio contemplada en el curso, sino que se buscaran formas compatibles con el formato remoto. Además, se evaluó positivamente la oportunidad de realizar un trabajo en equipo, desde la colaboración y el esfuerzo mutuo entre estudiantes y equipo docente. En relación a estos aspectos, un estudiante comentó: “No pudimos hacer actividades con las comunidades como tal [refiriéndose al trabajo en terreno presencial], pero pudimos darle una vuelta y hacer estas infografías que son un aporte súper grande, (...) desde un trabajo colaborativo más encima, que es algo que los cursos no aspiran usualmente, y creo que deberían aspirar más a esos objetivos, no solo a la evaluación individual, sino que a la producción conjunta” (Estudiante 2, conversación evaluativa grupal).
Efectos de la intervención en el aprendizaje	
Desarrollo de pensamiento crítico y actitud profesional	Se destacó de los/as estudiantes su capacidad reflexiva para analizar el tema del desgaste y cuidado desde una perspectiva crítica y propositiva, y el despliegue de una adecuada actitud profesional.
Desarrollo de trabajo en equipo y colaborativo	Se evaluó positivamente la oportunidad de realizar un trabajo en equipo, desde la colaboración y el esfuerzo mutuo entre estudiantes y equipo docente.

---

	Efectos de la intervención en el servicio
Respuesta al requerimiento de socios comunitarios y contribución social	Se valoró que se respondió a un requerimiento real de los socios comunitarios, se aportó en visibilizar nuevas situaciones de desgaste producto de la crisis sanitaria, y se repensó el cuidado considerando los desafíos que este contexto impone. Al respecto, se valoró su capacidad de contribuir socialmente en este complejo escenario, indicándose que “mediante este tipo de experiencias, los estudiantes visibilizan su capacidad de aportar de forma concreta a la sociedad, en un contexto que exige más que nunca las habilidades de innovación, flexibilidad y atención al medio que los rodea” (Ayudante, conversación evaluativa grupal).
Pertinencia de la intervención	Se destacó que las infografías fueron realizadas de manera oportuna y en el momento preciso, pues el tema de la salud mental y el desgaste justo comenzaba a aparecer en el trabajo con personas y con organizaciones sociales, y las infografías fueron uno de los primeros materiales con los cuales se contó para dialogar al respecto.
Utilidad y calidad de la intervención	Se valoró la utilidad y la calidad del contenido de las infografías, considerando que fueron una importante contribución para los socios comunitarios y las personas asociadas a estos. Al respecto, se comentó: “La recepción en general fue siempre buena, tanto en redes sociales como al compartirla por correo electrónico. Las distintas organizaciones con las que trabajamos desde Proyecto Colaborar UC siempre agradecieron y lo describieron como un material útil. Desde Proyecto Colaborar UC estamos muy agradecidos por el material, y por la enorme dedicación que se ve en la elaboración de éste” (Socio Comunitario, Proyecto Colaborar UC, Reunión evaluativa). Más específicamente, se relevó el aporte de la infografía acerca del teletrabajo, pues permitió problematizar el desgaste que puede generar en personas y equipos. También se valoró la infografía sobre encuentros interpersonales, al presentar sugerencias sencillas y prácticas de cómo dinamizar y hacer más eficientes y cercanos dichos encuentros. Finalmente, se valoraron los comentarios de otros/as docentes, quienes señalaron que las infografías les habían sido de gran utilidad, especialmente las relacionadas a clases online y teletrabajo.

---

Como fortalezas de esta fase se destaca que la evaluación consideró la perspectiva de tres actores clave del Aprendizaje Servicio, correspondientes a estudiantes, socios comunitarios y equipo docente. En cuanto a las debilidades, se reconoce la falta de perspectiva de las y los destinatarios últimos de la intervención en la evaluación, siendo su visión representada solamente mediante los socios comunitarios.

## Discusión y conclusión

En este artículo se buscó socializar una intervención pedagógica de Aprendizaje Servicio universitario denominada “Viralicemos el cuidado”, asociada a la elaboración, divulgación y evaluación de cuatro infografías cuyos objetivos son promover una mirada integral y crítica del desgaste, y favorecer el cuidado en clases online, espacios de teletrabajo y encuentros interpersonales virtuales en períodos de confinamiento debido a la pandemia por COVID-19.

Esta instancia educativa de Aprendizaje Servicio realizada en el contexto de crisis sanitaria constituye un ejemplo de que sí es posible desarrollar instancias de vinculación con el medio en contextos universitarios en el marco de la pandemia por COVID-19. Esto es especialmente relevante dada la alteración sufrida por este tipo de instancias en la región latinoamericana y en Chile (Brunner et al., 2020). Si bien fue un desafío mantener el componente práctico y la orientación de servicio del curso, es posible constatar cómo las universidades pueden vincularse con el medio a pesar de la pandemia, e incluso con mayor razón en este escenario (Arriagada, 2020). Del mismo modo, se establece que es posible realizar Aprendizaje Servicio en contextos de crisis, y también se puede abordar las crisis con esta metodología, pues esta intervención permitió atender necesidades reales de una determinada comunidad (Daher et al., 2020a), cuando el desarrollo de intervenciones en materia de salud mental, desgaste y cuidado era incipiente.

La dedicación de los estudiantes y del equipo docente se tradujo en una contribución significativa, tanto para los socios comunitarios como para el público general que tuvo acceso a las infografías. Así, considerando experiencias similares en torno al cuidado y la salud mental desde la educación universitaria, esta experiencia suma evidencia a la posibilidad de realizar actividades de Aprendizaje Servicio no solamente en contextos específicos, como los escolares (Ávila, 2021; Mayor, 2021; Tapia, 2021), sino con público general, no asociando los cuidados solamente a acciones presenciales (Tapia & Peregalli, 2020), sino también a acciones realizadas mediante formatos remotos.

El hecho que esta intervención esté enmarcada en la salida profesional en psicología comunitaria tuvo ciertas implicancias en la comprensión de la salud mental, el desgaste y el cuidado. En cuanto a la salud mental, se tuvo presente una perspectiva integral y promocional en la elaboración de las infografías, que en sintonía con la definición de la Organización Mundial de Salud (OMS, 2011), conectaron con el hacer frente a los momentos de estrés de la vida (asociados a la pandemia por COVID-19 y la situación de confinamiento), el poder aprender (clases online), el trabajar adecuadamente (teletrabajo) y el contribuir a la mejora de la propia comunidad (encuentros interpersonales virtuales). En esta intervención se buscó distanciarse de una mirada centrada en el desgaste y en el malestar (es decir, en el problema o necesidad), focalizándose más bien en el cuidado integral (es decir, la solución), entendido como aquellas acciones intencionadas (aisladas o articuladas entre sí, planificadas o espontáneas), que surgen en respuesta a una situación compleja o desgastante y/o que buscan promover el bienestar físico, psicológico y social, pudiendo desarrollarse a nivel personal, grupal, comunitario, organizacional y social (Daher & Rosati, 2020).. Esto, desde una mirada promocional y preventiva, en sintonía con los principios de la psicología comunitaria (Rappaport, 1984). Ello se tradujo en proponer buenas prácticas orientadas al cuidado, considerando las experiencias y recursos de las personas y equipos implicados.

Se destaca como un alcance de esta experiencia que, debido a que se siguieron las fases del ciclo de intervención social comunitario, basado en la realización de un diagnóstico, diseño, implementación, evaluación y comunicación constante, el producto desarrollado fue pertinente y de calidad. Esto último considerando la comunicación no sólo como un acto de divulgación científica, sino también como uno

de devolución a los socios comunitarios y de socialización al público general, con miras a la democratización del conocimiento.

Como limitaciones de la intervención se debe considerar la acotada cantidad de estudiantes. Al ser un curso pequeño, se facilitó una dinámica personalizada y acorde a los intereses de todos los estudiantes; sin embargo, su replicación debe implicar modificaciones en caso de existir una mayor cantidad de personas. Segundo, al abarcar múltiples ámbitos -clases online, teletrabajo, encuentros interpersonales virtuales- se realizó una aproximación inicial a cada uno, siendo interesante en futuras intervenciones profundizar mayormente en ellos.

En cuanto a proyecciones para futuras intervenciones pedagógicas en esta temática, se sugiere continuar reflexionando sobre la vinculación entre el Aprendizaje Servicio y la psicología comunitaria, ya que el primero se nutre de esta subdisciplina, pero no siempre se tienen claros sus fundamentos teóricos ni los aportes sustanciales que esta última puede realizar a dicha metodología (Martínez-Abajo et al., 2021). Finalmente, se recomienda integrar la intervención en crisis y los primeros auxilios psicológicos desde una perspectiva comunitaria, al ser herramientas que pueden favorecer el cuidado en múltiples ámbitos, tanto en el contexto de crisis sanitaria por COVID-19 como en contextos de normalidad.

## Referencias

- Abad, A. & Abad, T. (2020). COVID-19: O fator psicológico. *Integración Académica en Psicología*, 8(23), 4-10.
- Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID, 2022). *Lineamientos para la evaluación ética de la investigación en ciencias sociales y humanidades*. Gobierno de Chile. Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación.
- Arriagada, F. (2020). El desafío de la vinculación con el medio en tiempos de pandemia COVID-19. *Ciencia y Enfermería*, 26(11), 1-3. <https://doi.org/10.29393/CE26-4DVFA10004>
- Ávila, (2021). *Proyectos Aprendizaje-Servicio Convocatoria 2020-2021: Memoria final*. Universidad Complutense de Madrid.
- Banco Mundial (2020). *COVID-19: Impacto en la educación y respuestas de política pública*. Grupo Banco Mundial Educación.
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*, 395, 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Brunner, J. J., Labraña, J., & Álvarez, J. (2020). La Educación Superior Técnico Profesional frente al COVID-19. *Enfoque de Políticas ESTP*, 8, 1-34.
- Camps, V (2021). *Tiempo de cuidados*. Arpa y Alfil Editores.
- Canós, L. & Mauri, J. (2016). *Metodologías activas para la docencia y aplicación de las nuevas tecnologías: una experiencia*. XX Simposium Nacional de la URSI. Gandía, España.
- Cobo-Rendón, R., Vega-Valenzuela, A., & García-Álvarez, D. (2020). Consideraciones institucionales sobre la Salud Mental en estudiantes universitarios durante la pandemia de Covid-19. *CienciaAmérica*, 9(2), 277-284. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.322>
- Daher, M. & Jaramillo, A. & Rosati, A. (2018). A Ser Emprendedor se Aprende: Efectos Técnicos y Psicológicos de un Programa de Emprendimiento. *Revista Interamericana de Psicología*, 52(2), 212-221. <https://doi.org/10.30849/rip/ijp.v52i2.393>
- Daher, M. & Rosati, A. (2020). La comunidad sí importa: Recomendaciones para cuidarnos en conjunto frente a situaciones de crisis. Charla presentada en el ciclo Reflexiones desde Psicología UC en tiempos del Coronavirus, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Daher, M., Tomicic, A. & Rosati, A. (2021). Care in social policies from a comprehensive perspective: A proposal to conceptualize and address it based on community and psychosocial praxis. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 30-43. <https://doi.org/10.1002/jcop.22307>
- Daher, M., Tomicic, A., Rosati, A. & Hernández, A. (2022). Desgaste profesional como un eje transversal a la experiencia de equipos psicosociales de programas sociales gubernamentales. En J. Alfaro, M.P Martin & R. Pérez-Luco (Eds.), *Encrucijadas en la relación entre psicología y políticas sociales* (pp. 224-273). Ediciones Universidad del Desarrollo.
- Duarte, V., Mosquera, Y. & Sánchez, S. (2020). *Estrés en docentes universitarios: promoviendo el bienestar en tiempos de coronavirus* (tesis de grado). Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

- Educación2020 (2020). *Educación en tiempos de pandemia: Parte I. Orientaciones pedagógicas para la gestión curricular y la formación ciudadana*. Educación2020.
- Fisher, B. & Tronto J.C. (1990). Toward a Feminist Theory of Caring. In E. Abel & M. Nelson (Eds.), *Circles of Care* (pp. 36-54). SUNY Press.
- Gallegos, M., Zalaquett, C., Luna Sánchez, S., Mazo-Zea, R., Ortiz-Torres, B., Penagos-Corzo, J., Portillo, N., Torres Fernández, I., Urzúa, A., Morgan Cosoli, M., Polanco, F., Florez, A., & Lopes Miranda, R. (2020). Cómo afrontar la pandemia del coronavirus (COVID-19) en las américas: recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), 1-28. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i1.1304>
- Gálvez, E. (2013). *Metodología activa: favoreciendo los aprendizajes*. Santillana.
- García-Gutiérrez, J., & Ruiz-Corbella, M. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: un desafío para los espacios virtuales de aprendizaje. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 31-42. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.25390>
- Giler-Zambrano, R., Looz-Moreira, G., Urdiales-Baculima, S., & Villavicencio-Romero, M. (2022). Síndrome de Burnout en docentes universitarios en el contexto de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 352-374. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2495>
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Mental health considerations about the COVID-19 pandemic. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327-34. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Infante, C., Peláez, I., & Giraldo, L. (2021). Covid-19 y género: efectos diferenciales de la pandemia en universitarios. *Revista Mexicana de Sociología*, 18(84), 169-196.
- Johnson, D. & Johnson, R. (2008). Active Learning: Cooperation in the Classroom. *The Annual Report of Educational Psychology in Japan*, 47, 29-30.
- Jouannet, C., González, S., Montalva, J., & Llorca, C. (2017). Institucionalizar el aprendizaje-servicio: Una oportunidad para mejorar la universidad. En L. Rubio y A. Escofet (Coord.), *Aprendizaje-servicio (ApS): claves para su desarrollo en la universidad* (pp. 113-123). Ediciones Octaedro.
- Maia, B. R. & Dias, P. C. (2020). Ansiedade, depressão e estresse em estudantes universitários: O impacto da COVID-19. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, 1-8. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200067>
- Marinelli, H., Arias, E., Bergamaschi, A., López, Á., Noli, A., Ortiz, M., Pérez, M., Rieble-Auborg, S., Rivera, M., Scannone, R., Vásquez, M., & Viteri, A. (2020). *La educación en tiempos del coronavirus. Los sistemas educativos de América Latina y El Caribe ante COVID-19*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Martínez-Abajo, J. Bravo, C., & Pérez, S. (2021). Psicología social comunitaria y ApS. Creando puentes a partir de una experiencia universitaria interdisciplinaria. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(4), 127-147. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000400127>
- Martínez, M. (2017). Prólogo. En L. Rubio & A. Escofet (Coord.), *Aprendizaje-servicio (ApS): claves para su desarrollo en la universidad* (pp. 7-10). Ediciones Octaedro, S.L.
- Mayor, D. (2021). Aprendiendo a Cuidar-nos, una experiencia de Aprendizaje-Servicio virtual en educación infantil. *EDUTEC Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 78, 71-84.
- Minervi, A. (2005). La infografía como recurso didáctico. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(59), 1-12.
- Music, J. & Venegas, J. (2020). *Vinculación con el medio: ampliando la mirada*. Fundación AEQUALIS.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO; 2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT; 2020). *Nota informativa. Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud (OMS; 2020). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada*. Naciones Unidas.
- Organización Mundial de la Salud (OMS; 2011). *Salud mental: un estado de bienestar*. Naciones Unidas.
- Pontificia Universidad Católica de Chile (2020a). *Plan de Desarrollo 2020-2025*. PUC.
- Pontificia Universidad Católica de Chile (2020b). *Principios Orientadores para una docencia de calidad*. PUC.
- Ramírez-Ortiz, J., Castro-Quintero, D., Lerma-Córdoba, C., Yela-Ceballos, F., & Escobar-Córdoba, F. (2020). Mental health consequences of the COVID-19 pandemic associated with social isolation. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 48(4), e930. <https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*, 3(2-3), 1-7. [https://doi.org/10.1300/J293v03n02\\_02](https://doi.org/10.1300/J293v03n02_02)
- Reimers, F. & Schleicher, A. (2020). *Un marco para guiar una respuesta educativa a la pandemia del 2020 del COVID-19*. Enseña Perú.

- Reyes, C. (2013). El cuidado en equipos de trabajo en derechos humanos: factores que promueven agotamiento y propuestas de recuperación. *Revista de Derechos Humanos*, 33, 84-99.
- Reyes, N. & Trujillo, P. (2021). Ansiedad, estrés e ira: el impacto del COVID-19 en la salud mental de estudiantes universitarios. *Revista Investigación y Desarrollo*, 13, 1-13.
- Ribot, V., Chang, N., & González, A. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(1), 1-11.
- Robles-Sánchez, J.I. (2021). Salud Mental en tiempos de pandemia: La pandemia paralela. *Sanidad Militar*, 77(2), 69-72.
- Ruiz, A., Arcaño, K. & Zaldívar, D. (2021). La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), 1-8.
- Sánchez, J. E. & Bolaños, Y. (2019). El aprendizaje-servicio como aporte a la formación profesional: un análisis de caso a partir de la metodología Quinta Dimensión. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 37(3), 489- 504. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.8197>
- Santos-Rego, M. A., Lorenzo, M. & Mella, I. (2020). *El aprendizaje-servicio y la educación universitaria. Hacer personas competentes*. Octaedro.
- Scholten, H., Quezada-Scholz, V., Salas, G., Barria-Asenjo, N. A., Rojas-Jara, C., Molina, R., García, J., Jorquera, M. T., Heredia, A., Zambrano, A., Gómez Muzzio, E., Cheroni Felitto, A., Caycho-Rodríguez, T., Reyes-Gallardo, T., Pinochet Mendoza, N., Binde, P., Uribe Muñoz, J., Bernal Estupiñan, J. & Somarriva, F. (2020). Abordaje psicológico del covid-19: una revisión narrativa de la experiencia latinoamericana. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), 1-24. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i1.1287>
- Simón, Y. (2020). Metodología para el uso de las infografías didácticas en el proceso pedagógico de posgrado del centro de estudios de tecnologías y sistemas. *Revista Conrado*, 16(74), 12-21.
- Sotelino, A., Mella, Í. & Varela, C. (2020). Aprendizaje-servicio, TIC y conocimiento compartido para promover la reflexión en red. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 17(34), 19-30.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Szapu, E., Sulca, E., & Arévalos, D. H. (2022). El dolor social en tiempos de pandemia. Miedo y soledad de jóvenes estudiantes ante la pérdida de soportes afectivos. *Revista Educación, Política y Sociedad*, 7(2), 299-325. <https://doi.org/10.15366/reps2022.7.2.013>
- Tapia, M.A. (2021). *El Aprendizaje-Servicio en Educación Superior como estrategia para promover hábitos saludables en los centros educativos*. Congreso internacional sobre buenas prácticas ODS durante el COVID: Aprendizaje Servicio, calidad y equidad. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad de Zaragoza.
- Tapia, M.R. & Peregalli, A. (2020). Aprender, servir y ser solidarios en tiempos de pandemias. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje Servicio*, 10, 49-61.
- Tronto, J.C. (2020). *¿Riesgo o cuidado?* Fundación Medifé.
- Urzúa, A., Vera-Villarroel, P., Caqueo-Úrizar, A., & Polanco-Carrasco, R. (2020). La psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>
- Vidal, V. (2022). La fatiga pandémica: un antes y un después en Salud Laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(265), 1-3. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400001>