



Correspondencia al autor

¹ Pricila Kohls-Santos

E-mail: pricila.kohls@gmail.com

Universidade Católica de Brasília

Brasília, DF, Brasil

CV Lattes

<http://lattes.cnpq.br/3519065110625875>

Sujeto: 29 dic. 2020

Aceptado: 13 dic. 2021

Publicado: 11 mar. 2022

[doi> 10.20396/riesupv9i0.8663771](https://doi.org/10.20396/riesupv9i0.8663771)

e-location: e023005

ISSN 2446-9424

Checkagem Antiplágio



Distribuído sobre



Mecanismos de Apoyo Mediados por la Tecnología: Una Propuesta a Partir de lo que Dicen los Estudiantes

Pricila Kohls-Santos¹  <http://orcid.org/0000-0002-3349-4057>

Patricia Estrada Mejía²  <https://orcid.org/0000-0002-7133-7298>

¹Universidade Católica de Brasília, ²Universidad de Antioquia

RESUMEN

El año 2020 estará marcado por la pandemia de COVID-19 y por el aislamiento social, además de eso por ser un año con una educación completamente diferente, en la que todos los actores de la educación básica a la superior tuvieron que readaptarse y reaprender sus procesos de enseñanza, aprendizaje, gestión y seguimiento para mantener las actividades a pesar de las reglas del aislamiento social. Este artículo tiene como objetivo presentar propuestas de mecanismos de apoyo mediados por la tecnología, basados en la voz de estudiantes de educación superior. Para ello, se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa con estudiantes de educación superior de Brasil y Colombia, quienes participaron de la investigación a través de un cuestionario electrónico. Para este estudio se consideró la variable "Tecnologías Digitales" para el análisis de los resultados y propuestas de mecanismos de apoyo, dicha analice fue realizada con el estadístico descriptivo y el análisis de contenido. Como resultado, encontramos que, incluso antes de la pandemia, los estudiantes ya nombraban los recursos de las tecnologías digitales como aliado de los procesos de enseñanza y aprendizaje, recursos para experimentar y conocer las realidades de estudiantes y profesionales de otros países, aumentando la interacción entre docentes y estudiantes, así como para facilitar los procesos administrativos. En este sentido, podemos concluir que las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales, principalmente a través de internet, pueden ayudar a docentes, directivos e instituciones educativas a acompañar a los alumnos en sus procesos académicos en este momento y también en el futuro, cuando regresen las actividades presenciales.

PALAVRAS-CLAVE

Educación superior. Permanencia. Proceso de interacción educativa. Rede de apoyo. Estudiante universitario.

Support Mechanisms Mediated by Technology: A Proposal from the Speech of Students

ABSTRACT

The year 2020 will be marked by the pandemic of COVID-19 and by social detachment, more than that, it will be marked by a year in completely different education, in which all actors from basic to higher education had to readapt and relearn their teaching processes, learning, management and monitoring to maintain activities despite the rules of social isolation. This article aims to present proposals for support mechanisms mediated by technology, based on the voice of higher education students. For this, a qualitative and quantitative research was carried out with higher education students from Brazil and Colombia, the students participated in the research through an electronic questionnaire, and for this study, the variable "Digital Technologies" was considered for analysis. Results and proposals for support mechanisms. As a result, we find that, even before the pandemic, students already cited the resources of digital technologies as an ally of the processes of teaching and learning, resources for experiencing and knowing the realities of students and professionals from other countries, increasing the interaction between teachers and students, as well as facilitating administrative processes. In this sense, we can conclude that the possibilities offered by digital technologies, mainly through the internet, can help teachers, managers and educational institutions to accompany students in their academic processes at this time and also in the future, when the students return presence activities.

KEYWORDS

Higher education. Permanence. Educational interaction process. Support network. University student.

Mecanismos de Apoio Mediados por Tecnologia: Uma Proposta a Partir do que Dizem os Estudantes

RESUMO

O ano de 2020 será marcado pela pandemia do COVID-19 e pelo distanciamento social, mais que isso, será marcado por um ano em educativo completamente distinto, no qual todos os atores da educação básica a superior, tiveram que readaptar e reaprender seus processos de ensinar, aprender, de gestão e acompanhamento para manter as atividades apesar das regras de isolamento social. O presente artigo tem por objetivo apresentar propostas para mecanismos de apoio mediados pela tecnologia, a partir da voz dos estudantes da educação superior. Para tal foi realizada uma pesquisa de cunho quali-quantitativo com estudantes de educação superior do Brasil e da Colômbia, os estudantes participaram da pesquisa por meio de questionário eletrônico, sendo que, para este estudo, foi considerada a variável "Tecnologias Digitais" para análise dos resultados e propostas de mecanismos de apoio, sendo a análise realizada por meio da estatística descritiva e análise de conteúdo. Como resultados encontramos que, mesmo antes da pandemia, os estudantes já citavam os recursos das tecnologias digitais como aliada dos processos de ensinar e aprender, recursos para vivenciar e conhecer realidades de estudantes e profissionais de outros países, aumentar a interação entre docentes e estudantes, bem como facilitar processos administrativos. Nesse sentido, podemos concluir que as possibilidades oferecidas pelas tecnologias digitais, principalmente por meio da internet, podem auxiliar a docentes, gestores e instituições educativas a acompanhar os estudantes em seus processos acadêmicos neste momento e também no futuro, quando do retorno das atividades presenciais.

PALAVRAS-CHAVE

Educação superior. Permanência. Pedagogia da interatividade virtual. Rede de apoio. Estudante universitário.

1. Introducción y Marco Teórico

Pensar en los mecanismos de apoyo implica reflexionar sobre la permanencia estudiantil, entenderla como un componente importante para alcanzar el objetivo central de las instituciones educativas, que es educar a las personas. Además, en el momento actual toma relevancia a nivel mundial, pues las universidades y en general todas las instituciones educativas, de primaria, de bachillerato, y educación superior están preocupadas por la permanencia estudiantil motivados, claro está, por todos los asuntos que respecto de ella conlleva esta pandemia.

Bien lo dice Boaventura de Sousa Santos, estamos viviendo la pedagogía cruel del virus, porque de una manera muy difícil y dolorosa, nos vemos obligados a salir de la comodidad en la que mirábamos las tecnologías a distancia, ahora nos vemos obligados a utilizarlas y reaprender a vivir y organizarnos como sociedad. Para Santos (2020a), la pandemia es una pedagogía porque enseña muchas cosas y obliga a reflexionar sobre lo que está pasando y entender que ya no sirve lo vivido en el pasado reciente.

Tinto (2012) durante todo su desarrollo en el tema del abandono estudiantil, desde 1997, ha planteado estrategias para fomentar la permanencia y este año ha propuesto la creación de comunidades de acompañamiento a los estudiantes, haciendo hincapié en como todos los estamentos de la institución hacen parte del proceso de formación de los estudiantes, y que las instituciones tienen que ir más allá de la transmisión de conocimiento llegando a la formación de ciudadanos. Lo que hace la pandemia, es ponernos de frente todas las preguntas que respecto de la utilización de la tecnología veníamos haciendo, y ahora esos años que nos pensábamos tomar para transitar a la utilización de tecnologías digitales se nos sobrepusieron, entonces la primera pregunta que tenemos que hacernos en este momento, es ¿Cómo vamos a incorporar esas tecnologías de la información y la comunicación en nuestros procesos de enseñanza y aprendizaje?, pero además ¿Cómo vamos a hacer que esos estudiantes que tenemos al otro lado de la pantalla se motiven con aquello que los profesores estamos transmitiendo, que quieran saberlo?. Estas preguntas nos llevan incluso a pensarnos acerca de nuestros propios saberes.

1.1. Permanencia Estudiantil

Se hace necesario entonces, en este momento de pandemia, indagar en los factores que influyen en la permanencia, y en este caso en particular reflexionar cual es la mejor manera de utilizar la tecnología para fomentar el aprendizaje de los estudiantes, principalmente porque las instituciones en todos los niveles educativos, a nivel mundial, están utilizando una educación remota de emergencia mediada por tecnologías digitales. En este momento en que todos estamos inmersos en la virtualidad, es interesante mirar también qué dicen los estudiantes para entender mejor sus necesidades de apoyo.

Según Tinto (1987; 2012; 2017; 2020), al abordar la permanencia, desde las instituciones, los gestores y los docentes deben comprender que se necesita ir más allá de la inscripción y la matrícula de los estudiantes, si bien este es el primer paso para la existencia de Instituciones de Educación Superior (IES), y se constituye en el vínculo inicial estudiante-IES, la permanencia tiene que ver con la misión de las instituciones educativas, que es la educación de los individuos más allá de simplemente su escolarización.

En el mundo, en este momento, las universidades y los colegios están muy preocupados identificando como fomentar la permanencia de sus estudiantes, conscientes que deben ir más allá del factor económico, del cual diferentes estudios han demostrado su importancia, pero existen otros factores como el individual, institucional, que inciden en que el estudiante permanezca en la institución, y en esta época toman especial relevancia. Como ya se planteó, hablar de permanencia es un desafío puesto que es un fenómeno multifactorial en el cual no se tiene un solo punto de atención, son varios aspectos y son los directivos de las instituciones los encargados de mirar el conjunto de puntos y plantear alternativas de intervención. El reto consiste, primero en comprender el contexto y luego entender que los docentes, gestores y estudiantes son distintos, cada uno es uno y comprender esto es el punto de partida.

Además, no se encuentra un modelo que se pueda aplicar para todas las universidades y todos los problemas, es necesario adaptar el modelo para cada IES, justamente por las diferentes variaciones presentes en cada contexto. Para cada institución educativa, se deben tener en cuenta, asuntos como sus características en el nivel de formación que imparte, ubicación en zona urbana o rural y su condición de pública o privada; son desafíos muy grandes y se debe estar muy atentos a reconocer las características en cuanto institución y respecto de las capacidades en la oferta de diversidad/inclusión educativa. Es decir, quienes son los estudiantes, los docentes, los gestores, los técnicos es decir toda la comunidad académica como está constituida y cómo se comporta.

La permanencia en la Educación Superior debe ser planeada desde el punto de vista de los actores activos en ese escenario, o sea, estudiantes, docentes, directivos y todos los empleados, una vez que, los estudiantes son el público-objetivo de la Educación Superior, los docentes la “cara” de la institución junto a los estudiantes y los directivos y demás empleados dan soporte para que las acciones/interacciones ocurran. Así, es necesario considerar que, para desarrollar la permanencia en la Educación Superior, esos actores, directivos/empleados, docentes y estudiantes, deben trabajar juntos, involucrados en un proceso de cooperación con el fin de desarrollar una educación de calidad y equitativa para todos. (SANTOS, 2020b)

Figura 1. Engranaje de los actores de la Educación Superior

Fuente: adaptado a partir de los datos de Santos (2020)

El engranaje, presentado en la Figura 1, debe hacer parte de una cultura que necesita ser trabajada en los sujetos a todos los niveles es importante que todos tengan esta conciencia y que desde los directivos, desde la gestión de la institución, se generen espacios en el cual todas las personas, o sea todos los grupos, se sientan parte de este proceso y sean conscientes de la importancia de su rol en la permanencia, es por esto que este modelo es integracionista, si una parte de este engranaje o grupos de actores no se articula o no se da cuenta de su compromiso, bloquea a los demás, existe necesariamente una sinergia en el trabajo. Entonces este sentido de pertenencia necesita ser desarrollado en todos los actores de la institución educativa por su proceder, por su importancia y por su corresponsabilidad, porque el quehacer de la Universidad depende de todos. Finalmente se trata de crear la cultura de responsabilidad compartida.

Eso propone el Modelo Integracionista de Santos (2020b) puesto que todos los sujetos son parte de un mismo engranaje, si una parte no se mueve, nada se mueve. Además, para poner en práctica las acciones para la permanencia de los estudiantes, el Modelo contempla el enfoque académico como eje central dentro de las instituciones educativas, preservando como plantea Tinto la importancia de la generación de comunidad a partir de actividades de adaptación.

Figura 2. Modelo Integracionista de la permanencia



Fuente: Adaptado a partir de los datos de Santos (2020).

Este modelo, presentado en la Figura 2, está estructurado para ser trabajado en la educación superior, presenta dos extremos que desarrollan las actividades, uno son las reuniones que se realizan entre la comunidad académica interna (IES) y el otro aquellas que realizan las comunidades de investigación. Estas variables, están así dispuestas para abarcar diferentes contextos, las reuniones internas se piensan y aportan en el contexto local considerando las variables internas, para después, de manera conjunta con las comunidades de investigación conocer las acciones que se apliquen a un nivel más global que puedan servir para adaptar métricas y acciones en la institución.

Además de esas variables de entrada y salida a nivel institucional, el modelo propone que sean planeadas acciones considerando las variables: Vinculación con la educación básica - hacer más fluido el proceso de pasar de la educación media hacia la educación superior - la Inclusión Educativa - personas con discapacidad, altas habilidades y superdotación, así mismo se contemplan la inclusión de género, la inclusión étnica, la inclusión socioeconómica - las Mentorías y los Laboratorios de Apoyo al Aprendizaje, por ejemplo, estudiantes que están cursando semestres más avanzados pueden acompañar los estudiantes de los semestres iniciales en su adaptación a la vida universitaria - la Internacionalización - realizar actividades de Internacionalización desde la Universidad tales como webinars, trabajar con literatura extranjera, participar de los cursos online masivos abiertos y ponerlo como parte del currículo del programa, presentar invitados extranjeros - las Tecnologías Digitales - como medio para llevar a cabo la interacción con los estudiantes y dinamizar la práctica docente y los procesos educativos - y las Metodologías Activas - donde el estudiante está más activo en el proceso y puede intercambiar conocimientos en algunos momentos con los docentes, o sea que el estudiante también puede enseñar a los docentes - todo orientado a alcanzar la permanencia estudiantil en la educación superior. Por otro lado, e integrado a lo anterior,

hacer parte de comunidades de investigación en las que se compartan acciones y replanteen aquello que sea necesario para fomentar el éxito académico de los estudiantes, dado que, estas comunidades son un espacio en el cual se presentan, discuten y construyen distintas visiones para el mismo tema generando nuevas posibilidades para el fomento de la permanencia estudiantil.

1.2. Tecnologías Digitales

Este estudio se enfocó en la variable “Tecnologías Digitales” la cual, especialmente en este momento, ayuda a las distintas instituciones y contextos aportando estrategias que permitan desarrollar de una manera más eficiente la atención a los estudiantes. Es importante considerar la diferencia en el acceso a las tecnologías para los diferentes contextos urbano y rural, y también en las instituciones según sean públicas o privadas.

Este año en algunos países las instituciones que hacen parte de la red privada, necesitaron días o semanas para ajustar y adaptar las actividades que permitieran llevar a cabo la atención remota de emergencia, por el contrario, en la red pública, las instituciones y las secretarías de educación tardaron meses en organizarse; por ejemplo, en Brasil, a la gran mayoría de las universidades públicas, esta reorganización les tomó todo el primer semestre de 2020. Esta es una realidad no solo para las instituciones brasileñas, según Unesco (2020b) esta situación ocurre en áreas del mundo que luchan con recursos limitados y escasez significativa de docentes calificados.

Por otro lado, la atención remota de emergencia puso en evidencia las brechas de acceso a los recursos de tecnologías digitales e internet, y la desigualdad social, que en muchas naciones no permite a todos los estudiantes contar con el acceso a la educación en la modalidad virtual. (ARAUJO *et al.*, 2020). Con el aislamiento social, la alternativa para la continuidad de las actividades fue el uso de los recursos de las Tecnologías Digitales de la Información y la Comunicación (TDIC) e Internet, aquí cabe mencionar que, solo hacer uso de las TDIC y estar físicamente distante no configura la Educación a Distancia (EaD), lo que se está realizando es una Atención Remota de Emergencia (ARE) que no tiene la misma planificación y organización que la EaD. Pues, “la EaD implica una planificación previa, considerar el perfil del alumno y docente, además desarrollar estrategias de enseñanza y aprendizaje a mediano y largo plazo” (ARRUDA, 2020, p. 183).

También es importante señalar que la tecnología se está utilizando como una alternativa viable, incluso con acceso limitado, para la continuidad de las actividades académicas y escolares, pero que, por sí sola, no desarrollará y ejecutará los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que, la tecnología no puede entenderse y utilizarse como un fin, ya que es solo una herramienta, un medio para potenciar el desarrollo de una educación de calidad.

La repentina necesidad de aislamiento social y el uso de tecnologías como medio para no detener la educación, muestra que la relación entre educación, tecnología y sociedad es de suma importancia para el desarrollo del individuo en su conjunto (PÉREZ GÓMEZ, 2015). La tecnología está cada vez más presente y necesaria en el día a día de todos a nivel mundial, pero es necesario reflexionar profundamente sobre la desigualdad en el acceso para crear y ejecutar las acciones necesarias que permitan hacer realidad la equidad en el acceso a la tecnología y la educación.

De hecho, la pandemia ha sacado a la luz lo que hace mucho se estaba planteando, ¿Cómo incorporar las TDIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje? y, además de eso, ¿Cómo abordar los contenidos para potenciarlos desarrollando la curiosidad y el deseo de conocimiento por intermedio de la tecnología? ¿Qué habilidades y competencias se necesitan para tener una atención plena a los estudiantes en la virtualidad?

Según la OECD (2016), en la sociedad del conocimiento el papel de la universidad radica en proporcionar a los estudiantes experiencias que también promuevan, además de habilidades técnicas en un área determinada, el desarrollo personal y social, el desarrollo de habilidades blandas y de procesos formativos y profesionales. Sí sabemos que los procesos de atención tienen ciclos, ¿cómo hacemos entonces para que haya una atención plena de nuestros estudiantes en la virtualidad? Alternando periodos de tiempo sincrónico con otros asincrónicos, haciendo pausas activas, que favorezcan el aprendizaje. Surge una nueva pregunta, ¿tenemos que pedirles que abran la cámara o dejarlos con la cámara apagada?, y otros tantos asuntos que parecían simples y hemos ido respondiendo a medida que surgen. Tal vez era más fácil en las aulas, en las cafeterías, en los espacios deportivos y culturales que ofrecían las instituciones y nosotros con nuestros procesos pedagógicos, ahora tenemos un reto gigante y es ¿cómo vamos a hacer para desarrollar habilidades blandas que les permitan interactuar en la virtualidad y luego al retornar a la presencialidad?

Según Róldan (2020, p. 33) al mencionar un contexto pós-pandemia, apunta que “todo ello va a modificar aún más el modo como operan las economías, entre otras cosas porque la clave serán las ideas innovadoras puestas en valor”. Si bien las instituciones educativas ya tenían que reinventarse por cuenta de los mercados globales, la pandemia ha acelerado los cambios y las necesidades de una formación para el desarrollo de competencias y habilidades que fomenten la innovación educativa y, por consiguiente, la formación de profesionales innovadores que tendrán adelante problemas que todavía no son conocidos, y necesitan ser pensados con ideas creativas y soluciones generadas por estos nuevos profesionales que las universidades están formando.

Para eso, de acuerdo con Róldan (2020, p. 35), la educación será “multicultural, adquirida a toda hora y en cualquier lugar, dentro o fuera de las aulas, de manera presencial y a distancia, y a la medida de las particularidades e intereses del individuo”.

Esa notable expansión solo podrá aprovecharse a cabalidad si la educación superior proporcionada es capaz de adaptarse a las exigencias de una sociedad y una economía más sofisticadas y complejas, en las que la calidad, la reputación

institucional, la flexibilidad, la adaptación y la excelencia de los programas académicos, entre otras cosas, sean de tal pertinencia que permitan a los egresados integrarse en un mercado de trabajo que requiere altas calificaciones y la adquisición de competencias transversales, como el dominio del universo digital o la capacidad de innovación y de adaptación a esas innovaciones. Ese es el desafío crucial que las universidades deberán afrontar, pensando de manera diferente y tomando decisiones audaces, si quieren ser competitivas en el siglo XXI. (RÓLDAN, 2020, p. 38)

Además, si los estudiantes van a egresar en este momento en el cual la mayoría de los procesos laborales se realizan detrás de una pantalla y no está claro hasta cuándo continuará esa lejanía y cercanía como lo queremos nombrar en la pandemia, las instituciones tienen unos retos de verdad interesantes y la mirada se debe poner en el espacio positivo de los aprendizajes que nos puede dar. En ese sentido, el presente artículo tiene por objetivo presentar algunas propuestas de mecanismos de apoyo mediados por la tecnología a partir de lo que dicen los estudiantes que permitan a las instituciones de educación establecer sus propias estrategias para el acompañamiento de sus alumnos.

2. Metodología

El presente estudio es caracterizado como mixto, cualitativo y cuantitativo, con el fin de conocer y comprender mejor las variables relacionadas con la permanencia del estudiante frente a los desafíos del contexto emergente de la educación superior desde el punto de vista de los estudiantes. Para la recopilación de datos el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, que “es un instrumento de recopilación de datos, que consiste en una serie ordenada de preguntas, que debe responderse por escrito y sin la presencia del investigador.” (MARCONI y LAKATOS, 2011, p. 88). El cuestionario, al responder a un método hipotético deductivo, presupone la existencia de un conjunto de variables conocidas a priori que traducidas en indicadores pueden medir su distribución en una población determinada.

El instrumento de investigación pasó por análisis de expertos, que hicieron la validación de constructo y contenido. Así, el cuestionario cuenta con preguntas de elección múltiple y preguntas de opinión, lo que permite profundizar en el criterio de los participantes sobre el tema propuesto. Se busca tener la complementariedad de la investigación cualitativa y cuantitativa, y viceversa. Para este propósito, utilizamos el método de triangulación de datos, como lo propone Flick (2009) cuando dice que ambos enfoques se apoyan entre sí y pueden presentar una imagen más general sobre el problema estudiado.

Los cuestionarios, con preguntas abiertas y cerradas, fueron organizados en el software Qualtrics el cual se utilizó para la distribución y recopilación de los datos. Teniendo el foco en el análisis de la variable “Tecnologías Digitales” y sus desdoblamientos para el alcance del objetivo propuesto.

Los participantes son estudiantes de pregrado de distintos Programas Académicos, seleccionados por invitación y participan después de la aceptación del Consentimiento Libre e Informado, proporcionado a todos los invitados. La investigación fue aprobada por el Consejo de Ética en Investigación bajo el registro n°. CAAE: 19886619.0.0000.0029.

El cuestionario consta de cuatro bloques, el primero contiene el formato de consentimiento libre e informado, el segundo las preguntas de caracterización, el tercero indaga sobre los factores para la permanencia y el cuarto bloque contiene las preguntas abiertas que abordan aspectos sobre la internacionalización, la ciudadanía global y las tecnologías digitales en los procesos educativos. Para el cálculo muestral fue utilizado un intervalo de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

El análisis cuantitativo de los datos se realizó mediante análisis estadístico descriptivo con el soporte del software SPSS. Para el análisis cualitativo de las preguntas abiertas se utilizó el análisis de contenido que, de acuerdo con Bardin (2010), en un proceso realizado en tres etapas: el preanálisis, la exploración del material y el análisis e interpretación de los resultados, con el apoyo del software NVivo se realizó la categorización, búsqueda por términos recurrentes y las inferencias que dieron soporte para las propuestas presentadas en la sesión 6, sobre los mecanismos de apoyo mediados por la tecnología.

3. Análisis y Discusión de los Resultados

El estudio fue realizado entre Brasil y Colombia, entre los meses de octubre del 2019 hasta marzo del 2020, los factores trabajados fueron, práctica docente, dedicación del estudiante, calidad del programa, gestión institucional, y las variables internacionalización, ciudadanía global y tecnologías digitales, que son transversal al estudio. Participaron 3.882 estudiantes de 6 instituciones, 2 brasileñas y 4 colombianas, 733 de los estudiantes son brasileños y 3.179 colombianos. La distribución de los estudiantes y el porcentaje de cobertura por semestres se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Estudiantes por semestres

Semestre	Porcentaje
1° - 2°	34,6
3° - 4°	19,6
5° - 6°	18,8
7° - 8°	11,3
9° - 10°	15,7
Total	100

Fuente: Los autores, investigación de campo.

La aplicación de la encuesta estuvo segmentada de acuerdo con los semestres, considerando lo que plantean los diferentes autores acerca de cómo los índices de abandono estudiantil se diferencian en las cohortes de los semestres, presentándose en el primer y segundo semestre la mayor tasa de abandono de los estudios. Considerando la distribución de la muestra general, tenemos una buena representatividad entre los semestres, dado que en los dos primeros semestres el número de estudiantes es mayor.

3.1 La Variable Tecnologías Digitales

Para este trabajo nos enfocamos en la variable de las tecnologías digitales, exactamente por entender que en este momento se vive algo sin antecedentes que permitieran imaginar que iba a pasar y como dar respuesta. Está pasando en todas las instituciones y todos los contextos, con esta pandemia, la incursión de manera abrupta en el uso de las tecnologías digitales para hacer la mediación y poder llegar a los estudiantes, sin la presencia física, pero buscando estar presentes de alguna manera para mantener el vínculo docente-estudiante y con la institución educativa.

En ese sentido, la revisión de esta variable, permite conocer lo que los estudiantes dicen, cuál es la voz del estudiante, para poder plantear estrategias que aporten a la atención a los estudiantes y establecer los mecanismos de apoyo y seguimiento académico en estos tiempos de pandemia y a futuro. En la Tabla 2 se presenta el porcentaje de utilización de los recursos de Tecnologías Digitales y permite conocer cuáles de estos recursos son más utilizados en las actividades académicas y de clase.

Tabla 2. Tecnologías Digitales en actividades académicas

Herramientas	%
Entorno Virtual de Aprendizaje - EVA	61,4
Correo electrónico / email	88,3
Foros	31,7
Chat	35,1
Actividades en línea	45,8
Objeto Virtual de Aprendizaje - OVA	23
Simuladores y Juegos	17,1
Aplicaciones de celular	49,3
Redes Sociales	46,2
Nada	2,7

Fuente: los autores, investigación de campo.

De las herramientas nombradas, con un 88% el correo electrónico es la herramienta que los estudiantes indican cómo la tecnología más utilizada en las actividades académicas, y puede que sea un factor muy importante en estos momentos que estamos viviendo, con la atención remota se evidencio la dificultad que tienen los docentes de adaptarse al manejo de las tecnologías, usar el correo electrónico es muy sencillo, es una comunicación asincrónica, que no requiere mucha interactividad ni planificaciones. Esta realidad puede estar dificultado el paso inmediato a la virtualidad, pues interactuar en la virtualidad es muy distinto a simplemente enviar un correo, requiere de una planificación muy bien organizada, incluso de

recursos tecnológicos alineados con los contenidos de clase, por lo cual podemos inferir que al hacer prácticamente sólo el uso de correo electrónico dificulta la adaptación a las actividades e interacciones virtuales.

La segunda herramienta más utilizada es el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), 61,4%, lo que es importante dado que el EVA permite dinamizar el proceso de enseñanza por medio de distintos recursos, pero, en las preguntas abiertas de la encuesta, muchos de los estudiantes manifiestan que el EVA es utilizado solamente como repositorio de contenidos y no para interactuar con los docentes o hacer actividades colaborativas con sus compañeros. O sea, no había actividades que permitieran la interacción entre todos, eso nos muestra que la mayoría de sus docentes en sus prácticas, hacen poco uso de, por ejemplo, aplicaciones de vídeo, juegos o simuladores, objetos virtuales aprendizaje, redes sociales o aplicaciones de celular, pues de estas opciones, todas tienen un porcentaje de utilización más bajo del 50%. Además, un 2,7% de estudiantes respondieron que los docentes no hacen uso de ningún tipo de tecnología. O sea, hay todavía algunos cursos que no utilizan recursos de tecnologías para las clases o para comunicarse con los estudiantes.

Para Coates (2007), los estudiantes que tienen un estilo colaborativo tienden a privilegiar los aspectos sociales de la vida y el trabajo universitario, en detrimento de posiciones de interacción puramente cognitivas o individualistas. Dichos estudiantes tienen un nivel de compromiso que va más allá del individuo, su actitud permite involucrar y apoyar a otros estudiantes en la integración académica. Así que, para desarrollar en las clases comunidades de aprendizaje, las tecnologías digitales alineadas con las metodologías de los docentes pueden ser una poderosa estrategia para el acercamiento de los estudiantes al contexto universitario e involucrarse en los estudios y sus procesos formativos.

Cuando miramos las herramientas, desde el punto de vista de la gestión institucional - Tabla 3 - la satisfacción con la gestión acerca de los recursos de tecnologías digitales disponibles, tales como, laboratorios, entorno virtual de aprendizaje, biblioteca, etc, es bastante alta, donde un 73,6% están satisfechos o muy satisfechos con los recursos disponibles.

Tabla 3. Satisfacción con los recursos disponibles

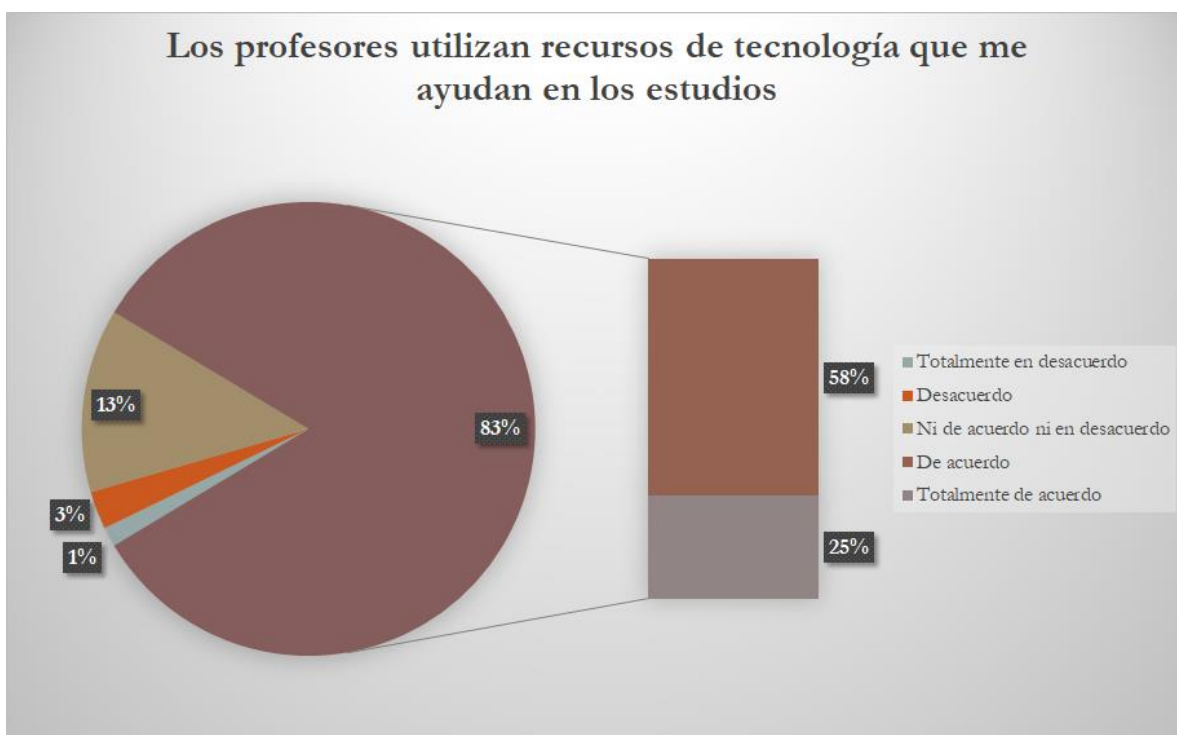
Valoración	%
Muy Insatisfecho	3
Insatisfecho	5,9
Parcialmente satisfecho	17,4
Satisfecho	51,1
Muy satisfecho	22,5
Total	100

Fuente: los autores, investigación de campo.

Astin (1991; 2012) destaca que la permanencia está íntimamente ligada a la motivación de los estudiantes para alcanzar sus metas y propósitos académicos. Es decir, para el autor, la experiencia positiva de la implicación de los estudiantes en las actividades académicas tiene que ver con la satisfacción en relación a vivir en la institución educativa y con la oferta de actividades que van más allá de las puramente curriculares, pues las actividades y los recursos diversificados pueden motivar el sentimiento de pertenencia de los estudiantes a la IES.

El sentimiento de pertenencia es importante para el desarrollo de los estudiantes y su permanencia en los estudios, siendo el docente un articulador importante de este sentimiento en su práctica cotidiana, puesto que los profesores tienen un contacto más cercano con los estudiantes y hacen la interfaz entre estos actores y la institución. De igual manera el uso de la tecnología por parte de ellos impacta en ese sentido de pertenencia, las respuestas a la pregunta acerca del uso de la tecnología en la práctica docente y su relación con el estudio, se presentan en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Ayuda de las tecnologías digitales en los estudios



Fuente: Los autores, investigación de campo.

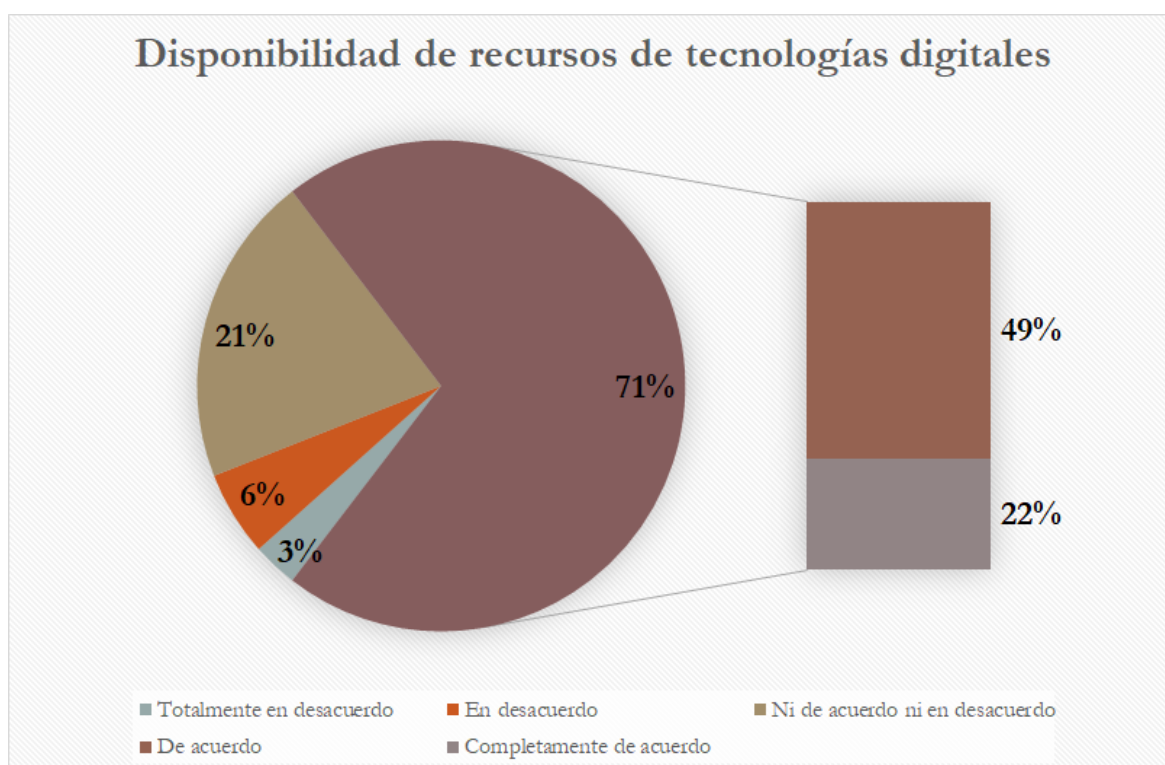
A la pregunta, acerca de si consideran que el uso de los recursos de tecnología les ayuda en los estudios el porcentaje sube a 83%, se puede concluir que las tecnologías si pueden ayudar en el proceso enseñanza/aprendizaje, es decir a los estudiantes en sus estudios, pero hay que tener en cuenta que, para usar la tecnología, el docente de la institución tiene que tener muy claro los objetivos para los cuales la utiliza. Tiene que contar con una planificación previa, no es la utilización por utilización, se debe tener claro por qué se están utilizando cada uno de los recursos.

Así que, la utilización de las tecnologías digitales no se puede limitar a la proyección de contenidos o informaciones, eso sería solamente cambiar el tablero por el ordenador o celular, sin promover la interactividad y las competencias de autonomía, criticidad o investigación, por ejemplo. Planear clases mediadas por la tecnología es permitir que los estudiantes puedan acceder y crear distintos contenidos, además de aprender a utilizar constructivamente los recursos y la internet para su formación profesional.

Además, por ser esta una situación atípica puede generar situaciones de estrés y angustia para el desarrollo de las clases al no tener contacto físico entre los estudiantes (ARAUJO *et al.*, 2020). Así que, promover actividades que fortalezcan e impulsen la interacción entre todos es una forma de paliar la no presencialidad y permite al docente estar atento a los procesos y comportamientos de los estudiantes.

Disminuir el abandono, este es el objetivo de nuestro estudio y al preguntar por la infraestructura de recursos de tecnologías y sí eso les motiva permanecer, un 71% están de acuerdo o completamente de acuerdo que eso les motiva permanecer en la institución, o sea, los estudiantes nos están diciendo que esta interacción y esta dinámica con las tecnologías digitales sí es importante para continuar en la Universidad y permanecer en los estudios. Gráfico 2.

Gráfico 2. Tecnologías digitales factor para la permanencia



Fuente: Los autores, investigación de campo.

Cuando hablamos del uso de la tecnología por los profesores en el momento actual tenemos un 83% de respuesta positiva al fomento de la permanencia y contrastada con la disponibilidad donde el 71% están de acuerdo o muy o totalmente de acuerdo que les ayuda en sus estudios, se puede inferir la relevancia que tiene para los estudiantes en el proceso educativo.

3.2 Las Voces de los Estudiantes

Para comprender los soportes que pueden ser útiles para generar el monitoreo de los estudiantes, es esencial conocer qué piensan estos actores sobre la utilización de las tecnologías digitales en clases y otros procesos académicos, incluso lo que piensan sobre la importancia de las TDs para su permanencia en la Universidad. Así que, con el apoyo del software NVivo se codificaron las respuestas de las preguntas abiertas bajo la metodología de análisis de contenido. La categorización se dio bajo los factores del estudio y categorías emergentes, originadas a partir del análisis.

Las categorías a priori son Gestión, Prácticas y Dedicación, y las emergentes son Sentimientos y Experiencias. Las categorías con más presencia en los comentarios de los estudiantes participantes de investigación fueron: Prácticas y Experiencias. En el Diagrama 1 presentamos la proporción de respuestas por categorías, además de un ejemplo de las respuestas de los sujetos.

Diagrama 1. Categorías de análisis



Fuente: los autores, investigación de campo.

Los estudiantes, dicen que las tecnologías digitales facilitan la comprensión de los contenidos, la realización de actividades y permiten adaptarse a las exigencias actuales del mercado laboral. También tienen en cuenta que existen distintos niveles de acceso, así que las brechas no son solamente sociales, también tenemos brechas a nivel digital y muchos de los estudiantes relatan las dificultades de acceso a equipos y a internet, pero de los que tienen el acceso, presentan dificultades en el manejo de las tecnologías o cómo utilizarlas para optimizar los estudios.

Después de un año no han alcanzado los niveles de conocimientos a nivel de tecnologías digitales que les permitan navegar de una manera fluida por el aprendizaje, pero además nos dice que les inquieta saber cómo van a adaptarse a las exigencias actuales del mercado, a esta pregunta que se hacía a un estudiante, ¿Cómo le está aportando esto a lo que viene, qué va a pasar ahora después de la pandemia, en lo laboral? este estudiante respondía, “No nos están formando para esas exigencias del mercado”. (Estudiante 88). Por otro lado, uno de los participantes respondió, “Sí, las tecnologías digitales facilitan la comprensión de los contenidos, facilitan la realización de actividades (teniendo en cuenta que mis compañeros tienen conocimientos digitales) y se adaptan a las exigencias actuales del mercado laboral”. (Estudiante 125)

Otro de los estudiantes nos dice, hay docentes que se demoran en responder mensajes. ¿cómo estudia si en ese momento está tratando de resolver una inquietud referente algún tema o actividad evaluativa? Esto genera que el estudiante empiece a estar mal y se desmotive, si no encuentra un buen acompañamiento como nos dice este otro estudiante, que la tecnología puede ayudar, pero es si el estudiante se siente solo en el proceso, si se siente abandonado, ya pierde esa característica y la tecnología va en contra de la motivación y el proceso de aprendizaje. Sobre eso nos dicen que “hay docentes que se demoran en responder mensajes, donde uno como estudia, está tratando de resolver una inquietud referente algún tema o actividad evaluativa, esto genera que el estudiante se empiece a desanimar”. (Estudiante 41)

Otros estudiantes nos dicen que es importante la tecnología porque les enseña a los estudiantes y permite a los docentes conectarse con las ideas globales para aplicarlas a las realidades locales. La internacionalización, como se plantea en el Modelo Integracionista de Santos (2020b), no se da solamente saliendo del país viviéndola de una manera etnográfica. Conocer la cultura se puede hacer dentro de la institución, con visitas de docentes extranjeros las cuales en este año se realiza en modalidad virtual, con los cursos que les damos de otros idiomas, pero un estudiante identificó algo interesante y es como el profesor puede potenciar el uso de esas tecnologías para conocer que se está haciendo en ese tema en otras partes del planeta y traerlo a la clase.

Al respecto de la práctica de los docentes, los estudiantes comentan sobre la inserción de las TDs en aula de clase y señalan por qué consideran importante la tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje. El Estudiante 390 relata que es importante “porque les enseña a sus estudiantes y le permite además al mismo docente, conectarse con las ideas

globales para aplicarla a las realidades locales”, al paso que “la tecnología puede ayudar, pero también obstaculizar, cuando el alumno se siente solo durante su trayectoria académica”. (Estudiante 587)

A la hora de señalar los recursos tecnológicos utilizados con fines pedagógicos, es necesario conocer el tipo o cómo se llevará a cabo la mediación pedagógica con miras a desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sobre esto, Santos (2020b, p. 218) enfatiza la “necesidad de utilizar la tecnología como un aliado de los procesos de enseñanza y aprendizaje y como una forma de acercar a los estudiantes al contexto educativo y su dedicación en el aula”, tal como señala el Estudiante 367 al decir “Yo considero que sí, ya que son mejores alternativas de llegar y captar la atención de los jóvenes, y permiten tener un mejor acercamiento en el proceso académico”. (Estudiante 367)

Pero además vuelven más dinámica la clase y no es la tecnología per se es lo que los profesores ofrecen con la mediación de la tecnología, o sea, es el cómo la utilizan y ponen al servicio del proceso de enseñanza aprendizaje que hace que el uso de la tecnología sea significativo. Otro punto interesante de analizar es la percepción que tienen los estudiantes sobre la logística de desplazamiento, que incluye costes, hasta la universidad. Sobre eso uno de los participantes dice que la tecnología es importante porque para algunas actividades “evita el desplazamiento por parte de los estudiantes y se vuelve más dinámica la clase”. (Estudiante 2178)

Diferentes teóricos proponen que los estudiantes que llegan a la universidad son aquellos que nacieron inmersos en el mundo conectado, ya no son más los mismos para quienes se creó nuestro sistema educativo. (Aretio, 2021; Veen y Vrakking, 2009; Prensky, 2012) Y también los estudiantes perciben eso, por ejemplo, el Estudiante 74 comenta de la implementación de las TDs en las actividades académicas, “claro que sí porque somos jóvenes que nos desenvolvemos todo el tiempo con la tecnología y nos agrada que los maestros también la implementen”. Pero la experiencia de este año nos ha permitido conocer otra realidad, como se planteó antes, las brechas existentes en el acceso a la tecnología y el uso que se venía dando antes de la pandemia, hacen que en las aulas se cuente aún con analfabetas digitales, estudiantes hábiles en redes sociales, pero poco aptos para aprender con mediación tecnológica.

La nube de palabras presentada en la Figura 3, donde el tamaño de cada palabra indica su frecuencia, admitida como la relevancia de un tema determinado, permite visualizar los núcleos de significados que le dan los estudiantes a la importancia de las tecnologías digitales para los procesos académicos y a su permanencia en la universidad. Así, se evidencia el énfasis en las palabras Aprendizaje, Clases, Ayuda y Facilita, además de las palabras Tecnología y Estudiantes, lo que corrobora las inferencias que se hacen del análisis y permite conocer las voces de los estudiantes cuando hablan sobre el uso de tecnologías.

Figura 3. Las voces de los estudiantes



Fuente: los autores, investigación de campo.

Conocer el perfil del alumno y del docente, da claridad acerca de sus potencialidades y sus necesidades con lo cual los directivos de la gestión en la institución pueden brindar estrategias de enseñanza/aprendizaje y momentos de capacitaciones, incluso a mediano y largo plazo, para lograr que los docentes puedan adaptar sus clases al uso de las tecnologías, ahora en este momento de la virtualidad, y después en la presencialidad.

Es importante también que los estudiantes comprendan este proceso y vislumbren que el uso de las tecnologías se hace para potenciar su aprendizaje, no es un juego deben ser conscientes de lo se encuentra detrás de la utilización de la tecnología y su uso como herramienta. Como medio para potencializar el desarrollo de una educación de calidad por sí solo, no va a hacer nada, entonces es necesario una capacitación de los docentes para el manejo de la tecnología y para la planificación del uso de la tecnología, eso es muy importante porque permite desarrollar los mecanismos de apoyo para los estudiantes.

Como refuerzan Machado, Santos y Costa (2020, p. 707), “las tecnologías digitales pueden potenciar el trabajo en grupo y desarrollar la comunicación, la interacción, la reflexión y el pensamiento crítico”. En esta ocasión, al mirar actividades mediadas por la tecnología, es posible desarrollar habilidades en nuestros estudiantes y crear una comunidad de aprendizaje.

4. Mecanismos de Apoyo Mediados por la Tecnología

Esta sesión es una propuesta a partir de lo que dicen los estudiantes, que son los que conocen realmente cuáles son los asuntos pendientes para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. En el momento actual este tema de la tecnología toma relevancia porque estamos, a nivel mundial, pensándonos, en todo el sistema de educación, como vamos manejar la permanencia estudiantil.






En ese sentido, las tecnologías digitales son una posibilidad real que permite acercar a los estudiantes y formarlos en la autonomía y el desarrollo de habilidades necesarias para la formación de profesionales críticos y calificados para trabajar en un mercado laboral dinámico y competitivo actual. Para lograr eso, es imprescindible conocer a los estudiantes para apoyarles en su proceso de formación, Colon (2017) habla del oficio del estudiante al nombrar el estudiante universitario contemporáneo, como oficio esta es una actividad que debe ser aprendida por los alumnos, así que, es papel de la universidad preparar a los jóvenes para este.



En otras palabras, es necesario formar a los estudiantes para descubrir las rutinas, reglas, evidencias y códigos de la universidad, así como para que comprendan las actividades implícitas que tienen, y que no les va a ser solicitada, por ejemplo, el trabajo intelectual que es indispensable para el éxito académico. Bain (2014) al conceptuar un estudiante señala que al estudiante le cabe tomar el control de su propia educación buscando lecturas adicionales, participando de la vida académica, del currículum y de su desarrollo como vivencias y lecciones para su vida personal y profesional, pero cuando el estudiante no está preparado para eso, es papel de la IES brindar espacios para que el estudiante conozca su papel y su corresponsabilidad en su proceso educativo.

En el Cuadro 1 presentamos algunas actividades que pueden desarrollarse desde las instituciones para apoyar a los estudiantes, pero también otras que los propios estudiantes pueden adoptar en los estudios, en modalidad individual o grupal.

Cuadro 1. Mecanismos de apoyo mediados por tecnología

Actividad	Herramienta	Sugerencia	Organizador
CALIDAD	Encuestas en línea (Google Forms, SurveyMonkey, Qualtrics, etc)	Evaluar la calidad de los procesos educativos y de las clases. Distribución por asignaturas acerca de la metodología y contenidos de clase. Opinión sobre los procesos académicos.	Directivos
MONITOREO	Gráficas de Moodle	Acompañar las actividades presenciales de los estudiantes por medio del monitoreo semanal de los gráficos de acceso al Moodle o el EVA que tiene disponible la institución. Realizar el monitoreo de acceso y presencia en el EVA.	Directivos
APOYO PSICOLÓGICO	Zoom, Meet, Teams, WhatsApp, Teléfono	Ofrecer ayuda de primer contacto a los estudiantes. Grupo de expertos (profesionales, profesores) que tengan horarios asignados disponibles por llamada o videollamadas	Directivos Psicólogos
APOYO PSICOLÓGICO EN GRUPO	Grupos de Facebook, Zoom, Meet, Teams	Ofrecer apoyo psicológico en grupo y brindar herramientas de soporte para que los estudiantes puedan apoyarse entre sí.	Grupos Terapéuticos
TUTORÍAS	Zoom, Meet, Teams, Trello	Encuentro virtual para acompañamiento. Gestión colaborativa de proyectos y actividades que pueden ser realizadas por varias personas implicadas. Crea listas de actividades, compuestas por tarjetas, para editarlas y moverlas dentro de las tablas de tareas y el estado.	Directivos
MENTORÍAS	Zoom, Meet, Teams, Trello	Encuentro virtual para acompañamiento	Docentes y estudiantes de semestres avanzados
INFORMATE	Podcast (Free Sound, Anchor, Spotify, Google Podcasts, Deezer, dentro otros)	Brindar información acerca de los procesos universitarios, reglamentos y novedades. Crear un canal de podcast donde los alumnos puedan acceder y recibir informes de actualizaciones Para las grabaciones, planear un guión con el tema, el público, contenido. En el guión considerar una viñeta inicial, la presentación de los locutores, la fecha de publicación y el tema del podcast del día, además del contenido.	Directivos Docentes Estudiantes

Actividad	Herramienta	Sugerencia	Organizador
MATRÍCULA	Zoom, Meet, Teams	Apoyar la realización de una matrícula adecuada a las condiciones del estudiante. Encuentro virtual con los estudiantes para la revisión de la oferta de matrícula contrastada con las condiciones personales, sociales y económicas del estudiante.	Directivos
MATRÍCULA	Zoom, Meet, Teams	Realizar una matrícula adecuada a las condiciones individuales, sociales y económicas. Encuentro virtual con el profesor para la revisión de la oferta de matrícula contrastada con sus condiciones personales, sociales y económicas.	Estudiantes
MONITOREO	Plataformas institucionales de notas estudiantiles	Verificar la pertinencia de la matrícula realizada Revisión del nivel académico de cada estudiante en el sistema.	Directivos Coordinadores de programa
MONITOREO	Plataformas institucionales de notas estudiantiles	Verificar la pertinencia de la matrícula realizada e implementar ajustes si es necesario. Revisión de las notas que se tienen a la fecha y percepción de la carga académica	Estudiantes
GESTIÓN DEL TIEMPO	 Google Calendar  Agenda del estudiante  Rescue Time	Organizar el tiempo, la rutina de estudios y la dedicación a las diferentes tareas del día, además de observar su comportamiento en un dispositivo (Rescue Time). Crear una lista de tareas y listas de verificación organizadas por prioridades.	Directivos Coordinadores de programa Docentes Estudiantes
GESTIÓN DE ESTUDIOS	 Evernote  Easy Study	Mantener una rutina de estudio más organizada y productiva. El Easy Study notifica lo que se debe estudiar en cada momento. El Evernote es cómo un cuaderno sincronizado entre diferentes dispositivos (ordenador, celular, etc). Crear un plan personalizado, definiendo cuántas materias estudia cada día y durante cuánto tiempo. Además de poder guardar anotaciones y contenidos.	Docentes Estudiantes

Actividad	Herramienta	Sugerencia	Organizador
GRUPOS DE ESTUDIOS	 Trello  Todoist	Estudiar en grupo y en línea y acompañar las actividades de cada participante del grupo. Gestión colaborativa de proyectos y actividades que pueden ser editados por varias personas implicadas. Crea listas de actividades, compuestas por tarjetas, para editarlas y moverlas dentro de las tablas de tareas y el estado.	Docentes Estudiantes
APRENDIZAJE PERSONALIZADO	Inteligencia Artificial	Sistemas inteligentes en línea que se adaptan al estilo de aprendizaje personal	Directivos Coordinadores de programa
INTERCAMBIO VIRTUAL	MOOC	Firmar convenios con instituciones del exterior, organizar cursos y actividades curriculares por Programas o de contenidos generales e idiomas. Se pueden programar encuentros sincrónicos con conversaciones sencillas, ejercicios, debates y juegos grupales, clases compartidas.	Directivos Coordinadores de programa Docentes

Fuente: los autores.

Algunas acciones que pueden transformarse en mecanismos de apoyo a los estudiantes desde las tecnologías digitales pueden ser implementadas desde las clases o por facultad, sea como proyecto piloto o para atender a necesidades específicas de cada contexto o grupo. Tomamos como ejemplos estas acciones:

Brindar espacios de conversación

Promover actividades de investigación de las universidades a la innovación y el desarrollo por intermedio de intercambios virtuales.

Crear espacios donde el estudiante pueda desplegar todo su potencial de imaginación, creatividad, autonomía y emprendimiento, de acuerdo con sus propios intereses profesionales y vitales.

Incrementar las oportunidades de prácticas donde se pueda hacer seguimiento a los estudiantes, por ejemplo, simuladores, ejercicios, actividades en el EVA

Implementar la gamificación en el proceso educativo, sea en los cursos o a nivel de los programas.

Empezar por implementar “pilotos” para hacer de prueba con un grupo y después ampliar a gran escala.

Fomentar una interacción más humana tanto entre maestros y estudiantes, y entre los compañeros,

Aprendizaje colaborativo

Taller para el desarrollo de la autonomía

Modelo blended (virtual y presencial)

Relación con la sociedad

Automatización de procesos por medio de la robótica

Laboratorios virtuales, los alumnos tienen la oportunidad de diseñar experimentos, realizarlos y aprender in situ, en lugar de limitarse a recibir un conocimiento teórico sobre ellos.

En este sentido, proponemos cada una de estas acciones o actividades como mecanismos de apoyo, en primer plano, a los estudiantes, pero pueden auxiliar a todos los actores del sistema educativo en sus actividades administrativas o académicas. En resumen, el sentido del uso de las tecnologías digitales para mediar los mecanismos de apoyo se presenta en la Figura 4.

Figura 4. El sentido de las tecnologías digitales



Fuente: los autores, investigación de campo.

Entendemos que los mecanismos de apoyo mediados por la tecnología pueden ser utilizados en este momento de atención remota de emergencia y también en el contexto pospandémico. Además, puede representar un importante incremento para la disminución de las brechas y desigualdades sociales y de acceso, así como puede promover la alfabetización digital con el uso consciente de los recursos de las tecnologías digitales e internet en los procesos académicos y educativos.

5. Consideraciones Finales

La relevancia de esta propuesta está dada por plantear estrategias de apoyo a partir de lo que dicen los estudiantes de educación superior, porque son ellos quienes mejor conocen sus necesidades y realidades para la adaptación de las actividades educativas a la modalidad remota de emergencia en este período pandémico.

Lo más importante, es generar un sentimiento de pertenencia en todos los actores del proceso educativo y todos los actores de las universidades, es decir los estudiantes, obviamente los docentes, los directivos, pero también los empleados, o sea, todos son la Universidad, todos son la institución educativa, por más que no tengan una actividad directa con los estudiantes, son parte del proceso educativo.

Finalmente, algunas ideas que son muy importantes para pensar la permanencia con equidad y que esta permanencia conlleve el éxito académico. La escucha atenta de todos, la utilización de las tecnologías digitales no sólo por el momento de pandemia que estamos viviendo sino en adelante. En nuestra sociedad utilizamos la tecnología para todo, pero al llegar a la clase se deja todo afuera. ¿Por qué no llevarlas también para las clases?

Las instituciones educativas deben comprender que tienen la oportunidad de reinventarse y convertirse en poderes necesarios para los cambios económicos y sociales que están por venir. Especialmente en contextos educativos, la inserción de la tecnología siempre ha sido un asunto muy presente, pero en este período pandémico se ha convertido en una realidad presente y ya no en un futuro cercano. Actualmente tenemos la oportunidad de reflexionar sobre una pedagogía digital que busca una asociación efectiva entre todos los actores de la educación, no solo docentes y estudiantes, sino también la gestión de las instituciones y las autoridades públicas.

Es necesario ser conscientes que la tecnología no va a salvar el mundo, la tecnología no es la solución para todos los problemas. Hay momentos en que se deben usar, usándolas bien, pero como un medio. La tecnología no es el fin, no puede ser considerada el fin en sí mismo porque sola no genera nada, es necesaria la planificación consciente para la inserción de la tecnología en clase y en actividades académicas, por lo cual también es necesaria la alfabetización digital de docentes y estudiantes para que los procesos de enseñanza y aprendizaje por intermedio de la tecnología sean significativos.

La formación docente y discente debe ser permanente, pues también tenemos que preparar a nuestros estudiantes para saber estar en este universo que es la Universidad y la educación superior. La interacción y la colaboración es muy importante. La ciudadanía global permite considerar otros contextos y pensar desde nuestra perspectiva, como podemos vivir en el mundo más armónico y significativo para todos, y las actividades de internacionalización estas son acciones que pueden ser de la Universidad como un todo y también los profesores con sus alumnos.

Finalmente, en la Figura 5, se presentan los principales objetivos de los mecanismos de apoyo que son la Permanencia y el Éxito Académico, que pueden ser alcanzados por estrategias de contemplan la escucha, tecnologías digitales, formación docente y discente, interacción y colaboración, ciudadanía global e internacionalización. Con eso, creemos que podemos brindar a los estudiantes una permanencia con calidad en la universidad y, por consiguiente, el éxito académico a partir de su graduación e ingreso al mercado laboral.

Figura 5. Objetivos de los mecanismos de apoyo



Fuente: los autores, investigación de campo.

Necesitamos establecer condiciones para que todos puedan acceder a las clases y a las actividades académicas en este momento de pandemia y después, y aquí están muy implicadas las políticas públicas que también tiene su rol, su responsabilidad de brindar acceso para todos ya sea a los recursos o a la internet. Hacer realidad una educación de calidad que no sea igual para todos, pero que pueda aportar a las necesidades de todos y que el acceso pueda ayudar en esta meta, logrando una educación de calidad y equitativa para todos y todas.

Referencias

ARAUJO, Francisco Jonathan de Oliveira, LIMA, Ligia Samara Abrantes de, CIDADE, Pedro Ivo Martins, NOBRE, Camila Bezerra, & NETO, Modesto Leite Rolim. Impact Of Sars-Cov-2 And Its Reverberation *In: Global Higher Education And Mental Health. Psychiatry Res*, 288(112977), 2020. Disponible: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112977> Acceso en: 29 dic. 2020.

ARETIO, Lorenzo García. COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. **RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**. Vol. 24, n. 1, p. 1-17, 2021. (preprint). Disponible: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.28080> Acceso en: 29 dic. 2020.

ARRUDA, Eucidio Pimenta. Educação remota emergencial: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. **EmRede**, 7(1), 257-275, 2020. Disponible: <https://www.aunired.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/621>. Acceso en: 29 dic. 2020.

ASTIN, Alexander W. **Assessment For Excellence: The Philosophy And Practice Of Assessment And Evaluation In Higher Education** (American Council on Education Oryx Press Series on Higher Education). 1991.

ASTIN, Alexander W. *et al.* **Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education**. Rowman & Littlefield Publishers, 2012.

BAIN, Ken. **Lo que hacen los mejores estudiantes de universidad**. Tradução de Óscar Barberá. Valencia: Universitat de València, 2014.

BARDIN, Laurence; **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

COATES, Hamish. A model of online and general campus-based student engagement. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 32, n. 2, p. 121-141, 2007.

COULON, Alain. O ofício de estudante: a entrada na vida universitária. **Educ. Pesquisa**, São Paulo, v. 43, n. 4, p.1239-1250, out./dez., 2017. Disponível: <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-9702201710167954> Acesso en: 29 dic. 2020.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**; Tradução Magda Lopes. – 3 Ed. – Porto Alegre: Artmed. 2010.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed: 2009.

MACHADO, Karen Graziela Weber; SANTOS, Pricila Kohls dos; COSTA, Camila Schwanke. As contribuições das tecnologias digitais para a internacionalização da Educação Superior em casa e a construção da cidadania global. **Revista Cocar** 14.29 (2020): 700-722.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 7 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2011.

OECD. **Innovating Education and Educating for Innovation: The Power of Digital Technologies and Skills**, Educational Research and Innovation, OECD Publishing, Paris, 2016. Disponível: <https://doi.org/10.1787/9789264265097-en>. Acesso en: 29 dic. 2020.

PÉREZ GÓMEZ, Angel. I. **Educação na era digital: a escola educativa**. Traduzido por Marisa Guedes. Porto Alegre: Penso, 2015.

PRENSKY, Marc. **From digital nativesto digital wisdom: hopefulessays for 21st Century learning**. Thousand Oaks: Corwin, 2012.

ROLDÁN, Otto Granados. **La educación del mañana: ¿Inercia o transformación?** Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), 2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **La cruel pedagogía del virus**. Ediciones AKAL, 2020a.

SANTOS, Pricila Kohls dos. **Permanência na Educação Superior: desafios e perspectivas**. Brasília: Cátedra UNESCO e Juventude, Educação e Sociedade, 2020b.

TINTO, Vincent. **Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition**. University of Chicago Press, 5801 S. Ellis Avenue, Chicago, IL 60637, 1987.

TINTO, Vincent. **Completing college: Rethinking institutional action**. Chicago: University of Chicago Press, 2012.

TINTO, Vincent. Reflections on student persistence. **Student Success**, 8(2), 1-9, 2017.

17© Rev. Inter. Educ. Sup.	Campinas, SP	v.9	1-27	e023005	2023
----------------------------	--------------	-----	------	---------	------

TINTO, Vincent. Learning better together. **Transitioning Students in Higher Education: Philosophy, Pedagogy and Practice**, New York: Routledge, 2020.

VEEN, Win; VRAKKING, Bem. **Homo zappiens: educando na era digital**. Porto Alegre: ArtMed, 2009.

UNESCO, UIS. UNESCO Institute of Statistics. **Equity in Education**, 2020. Disponible: uis.unesco.org. Acceso en: 23 ago. 2020.