



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD**  
**CATÓLICA**  
DEL PERÚ

**Escuela de Posgrado**



Universitat  
de Barcelona

**Másteres y Posgrados**

**“PROGRAMA DE ACOGIDA PARA ESTUDIANTES DE POSGRADO  
DE LA MODALIDAD VIRTUAL”**

**Tesis para optar el grado de Magíster en  
Política y Gestión Universitaria**

**PATRICIA UGAZ LOCK**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

*A mis padres Dionisio y Olga*

*A mis hijos José Andrés y Andrea*



## Contenido

Resumen.....	5
Introducción .....	6
Capítulo 1 .....	8
La educación virtual .....	8
1.1 Características .....	9
1.2 Ventajas, inconvenientes y desafíos .....	11
1.3 Elementos dinamizadores de la educación virtual.....	15
1.4 Perspectivas de crecimiento .....	18
Capítulo 2 .....	19
La deserción en la educación virtual .....	19
2.1. Causas de la deserción .....	21
2.2. Los costos de la deserción.....	26
2.3. Estrategias para disminuir los índices de deserción .....	28
2.4. Los actores de la educación virtual y su rol frente a la deserción .....	31
2.4.1 Estudiante.....	33
2.4.2 Docente especialista .....	35
2.4.3 Docente tutor .....	37
2.4.4 Compañeros de estudio .....	43
2.4.5 Soporte académico-administrativo.....	43
Capítulo 3 .....	45
Programa de acogida para estudiantes de posgrado de la modalidad virtual .....	45
3.1. ¿Un Programa de acogida para estudiantes de posgrado? .....	46
3.1.1. Factores determinantes de la deserción estudiantil en posgrado.....	47
3.1.2. Análisis de la matrícula realizada por los estudiantes de posgrado .....	49
3.2. Características del Programa de acogida .....	56
3.2.1. Jornadas .....	57
3.2.1. Asesorías.....	58
3.2.2. Programa de mentoría .....	59
3.3. Implementación del Programa de acogida .....	60
3.3.1. Etapa de diseño y preparación.....	60
3.3.2. Etapa de desarrollo .....	64

3.3.3. Etapa de evaluación .....	66
Conclusiones .....	67
Bibliografía .....	69



## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo resaltar la importancia de la educación virtual en una sociedad red, en el que el conocimiento, la innovación, la información y el acceso a las tecnologías constituyen los elementos centrales para el desarrollo. En este contexto, la educación virtual se convierte en un elemento clave para potenciar el aprendizaje permanente, para fortalecer habilidades de comunicación, cooperación y colaboración en red a través de los medios y herramientas que las tecnologías de información y comunicación nos proporciona; esta modalidad implica una serie de cambios, entre los que se destacan (a) los nuevos roles que deben desempeñar los docentes especialistas, docentes tutores y estudiantes, así como (b) la reestructuración de las instituciones educativas, y (c) los nuevos servicios que se ofrecen a los estudiantes. La demanda por las actividades formativas en la modalidad virtual se ve auspiciosa. Sin embargo, para lograr un verdadero y eficiente crecimiento se requiere tomar acciones que permitan disminuir y prevenir los índices de deserción, lo que repercutirá en beneficios tanto para el estudiante, la institución educativa como el sistema educativo y la sociedad en general. Los programas de acogida integrales, que consideren los aspectos académicos y no académicos, entre los que destacan los factores personales y sociales, serán determinantes para lograr una mejor adaptación del estudiante y así afianzar el compromiso asumido para con su formación y con la institución educativa.

## Introducción

La Pontificia Universidad Católica del Perú, en un esfuerzo por cumplir con su quehacer institucional, viene desplegando una serie de acciones para ofrecer a sus estudiantes una formación integral, fomentar la investigación, y extender los proyectos de responsabilidad social, aportando de esta manera con el desarrollo de nuestro país. En este sentido, desde el plan estratégico institucional 2007-2010 (Dirección Académica de Planeamiento y evaluación-DAPE/PUCP, 2007) y 2011-2017 (Dirección Académica de Planeamiento y evaluación-DAPE/PUCP, 2011) se han incorporado metas y acciones para promover el desarrollo de la modalidad virtual, y con ello contribuir con el desarrollo de profesionales a través de una formación virtual, flexible, integral y multi-e interdisciplinaria.

Se han realizado diversos esfuerzos por apoyar la generación de propuestas académicas en la modalidad virtual, incorporando nuevas estrategias de aprendizaje y el uso de las tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, somos conscientes que hemos explorado muy poco sobre las verdaderas motivaciones que conllevan al estudiante al optar por esta modalidad, las principales dificultades que encuentran los estudiantes, y de los factores determinantes para la deserción temporal o definitiva.

Este estudio es una primera aproximación a la situación actual, pero queda aún varios temas por investigar con la finalidad de conocer más de cerca que es lo que piensan, sienten y motivan a nuestros estudiantes, y plantear estrategias para que desde la Universidad podamos brindarles el soporte académico y no académico para que se puedan incorporar a los estudios de posgrado en modalidad virtual o semipresencial. Vislumbramos un crecimiento importante de la demanda por este tipo de programas formativos que contribuya con la democratización de la educación, y permita a los profesionales afrontar las necesidades y desafíos de la actual sociedad, pero todo esfuerzo que despleguemos será en vano si es que los índices de deserción se mantienen o van en aumento. Para tener un real impacto en la sociedad debemos llevar un modelo de calidad, efectivo, que se traduzca en graduados que contribuyan con el desarrollo de la sociedad.

Un *Programa de acogida para estudiantes de posgrado desarrollados en la modalidad virtual* constituirá el soporte con *rostro humano* que facilitará la inserción de los estudiantes, orientándolos y acompañándolos para que se puedan desenvolver en un contexto marcadamente diferente al que estudiaron previamente. Nuestra sociedad requiere de profesionales que cuenten con habilidades para aprender a aprender a lo largo de la vida, de manera autónoma y flexible, de acuerdo a los intereses y ritmos personales, pero bajo un contexto en red mediado por las tecnologías. Ante este contexto, se requiere brindar al estudiante de posgrado -profesionales todos e incluso con cargos ejecutivos o directivos- un soporte integral para que se adecue al nuevo paradigma educativo.

Para sustentar lo señalado anteriormente, hemos organizado el trabajo en tres capítulos. En el primer capítulo realizamos una rápida revisión de qué entendemos por educación virtual, cuáles son las principales características de esta modalidad de estudios y sus principales diferencias con respecto a la tradicional modalidad presencial. Señalamos las principales ventajas, inconvenientes y desafíos que tiene la modalidad, así como los principales cambios que se deben producir en los sistemas educativos para el desarrollo de la modalidad que permita responder a las demandas de la sociedad red como la innovación, flexibilidad, de interrelación, bajo un enfoque global.

En el segundo capítulo se aborda la problemática de la deserción, rescatamos que existe una multicausalidad la que origina en el estudiante tomar la decisión de abandonar los estudios, se analizan los costos sociales y económicos que conllevan esta decisión tanto desde el punto de vista del estudiante, como el de la institución educativa y el sistema educativo en general, repercutiendo con el desarrollo del país. Para afrontar la alta deserción se plantean diversas estrategias enfocadas a atender los aspectos académicos, pero sobre todo los no académicos. Asimismo, resaltamos el compromiso de cada uno de los actores que participan en esta modalidad para que asuman el nuevo rol que le corresponde durante las dos fases del curso virtual: la virtualización o preparación, y la ejecución o puesta en línea. El accionar de docentes, estudiantes, compañeros y del personal de soporte académico-administrativo contribuirá con la eficiencia del proceso educativo, es decir, un mayor desempeño y una mayor tasa de retención de los estudiantes.

En el tercer capítulo se propone un Programa de acogida a través del cual podamos tener un mayor acercamiento con los estudiantes, comprendiendo su individualidad —cómo se organizan para estudiar, cómo distribuyen su tiempo entre los compromisos profesionales, laborales, familiares, y de ocio, cómo acceden a los espacios virtuales, entre otros. Este Programa pretende brindar al estudiante la información y orientación necesaria para el aprendizaje autónomo, apoyándolo a encontrar un nuevo equilibrio entre sus responsabilidades académicas, laborales y personales— sociales, y por ende, a mantener su motivación hacia el estudio.

Para el desarrollo de este trabajo se realizó una revisión bibliográfica, se sistematizó los datos de matrícula, y se retomó los resultados de entrevistas realizadas como parte de una investigación de escritorio realizada para el MBA de Centrum-Católica.

Finalmente, esperamos que este trabajo sea el punto de partida para otros estudios e investigaciones que nos permita contar con una mayor base sobre lo que nuestros estudiantes sienten, piensan y los motiva para realizar estudios en esta modalidad, y así incorporar mejoras en los modelos educativos de enseñanza virtual con miras a cumplir con los requerimientos que la actual sociedad red nos impone.

## Capítulo 1

### La educación virtual

En este primer capítulo presentamos un marco general de la educación virtual (también conocida como *e-learning* o educación en línea), haremos una revisión de sus principales características y elementos, destacaremos los elementos que actualmente están favoreciendo su desarrollo, y señalaremos las ventajas, inconvenientes y los desafíos que nos presenta esta modalidad educativa para lograr un mayor impacto en nuestra sociedad.

Partimos de la base de que la educación virtual es aquella educación a distancia que incorpora metodologías alternativas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y, se realiza a través de espacios virtuales. El empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso educativo viabiliza el intercambio de información, documentos y recursos en general, y por otro lado, dinamiza los procesos de comunicación e interacción entre docentes-estudiantes, y entre los mismos estudiantes, sea esta de manera sincrónica o asincrónica (García Aretio, 2003a).

En la bibliografía se puede encontrar una diversidad de perspectivas de lo que se entiende como educación virtual, lo que puede deberse a que Bates y Poole (2003)<sup>1</sup> señalan como un *continuum* de los modelos de aprendizaje basados en tecnología:

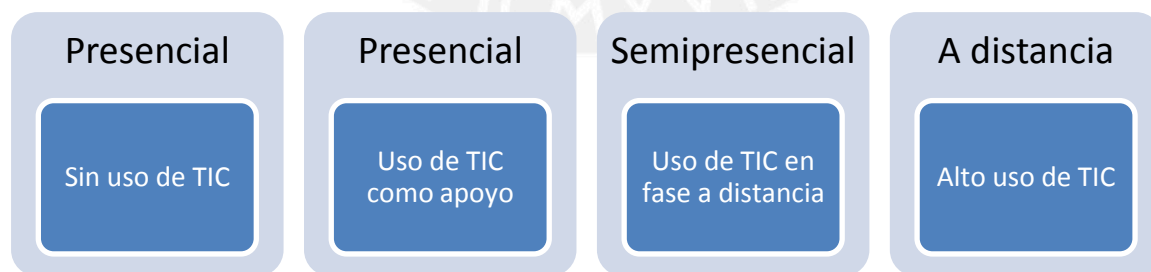


Gráfico N° 1 – Modelos de aprendizaje basados en tecnología

<sup>1</sup> En SANGRÁ, Albert; VLACHOPOULOS, Dimitrios; CABRERA, Nati; BRAVO, Silvia (2011). *Hacia una definición inclusiva del e-learning*. UOC: eLearn Center. Barcelona.



Con la finalidad de contar con una definición que nos permita tener con un mismo punto de partida para las diversas investigaciones, el equipo de investigadores del *eLearn Center* de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) liderado por Albert Sangrà, realizó una investigación, como producto de esta elaboraron la siguiente definición:

*Una modalidad de enseñanza y aprendizaje que puede representar todo o una parte del modelo educativo en el que se aplica, que explota los medios y dispositivos electrónicos para facilitar el acceso, la evolución y la mejora de la calidad de la educación y la formación (Sangrà, et al, 2011:6)*

Hablar de una educación virtual implica, más allá de plantear un escenario de enseñanza-aprendizaje sin barreras geográficas y de tiempo, plantear una redefinición de la forma de enseñar, de las metodologías, medios y materiales empleados, del sistema de evaluación propuesto, del sistema de acompañamiento y apoyo a los estudiantes, de la manera de comunicar e interactuar, de organizarse como institución educativa para atender los aspectos académicos-administrativos, pero sobre todo, de la forma como los estudiantes aprenden hoy en día.

Para la Dirección de Educación Virtual de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP, 2014), la modalidad de educación virtual proporciona a los estudiantes una oportunidad de aprender, teniendo en cuenta los cambios y las exigencias que la sociedad nos demanda, creando ambientes propicios para abordar nuevas formas de enseñar y nuevas formas de aprender en entornos virtuales, para colaborar y relacionarse en red, y lograr aprendizajes significativos y de calidad.

Las instituciones educativas que incorporan la modalidad de enseñanza virtual como parte de su oferta educativa deben adecuar su estructura organizacional e implementar una serie de servicios educativos que permitan lograr un nuevo equilibrio en su sistema educativo, de tal manera que se garantice su fin primordial que es la formación de sus estudiantes. El reto de toda organización es crear un sistema de educación a distancia sin distancia, es decir, en el que estudiantes y docentes, a pesar del alejamiento físico y temporal, puedan mantenerse conectados a través de las herramientas sincrónicas o asincrónicas que nos proporciona el entorno virtual. No se trata de *digitalizar* la modalidad de enseñanza presencial, sino que es necesaria la adaptación a las necesidades cambiantes de aprendizaje que tiene nuestra sociedad. (Pagano: 2008; Sangrà, et al: 2011).

A la fecha, cada institución educativa ha planteado su propio modelo de educación virtual, sin embargo, independientemente del énfasis que puedan haberle dado a alguno de los componentes, encontramos que todos ellos consideran las características que se detallan a continuación.

## 1.1 Características

Para comprender los diversos modelos de educación virtual existentes, es importante tener en consideración las principales características de esta modalidad. Tomando en cuenta el modelo

de la Dirección de Educación Virtual de la PUCP (PUCP, 2014) y los aportes de García Aretio (2003) consideramos resaltar los factores siguientes:

- **Separación física y temporal.** La educación virtual hace viable que docentes y estudiantes converjan en un aula virtual, aun cuando geográficamente se encuentren distantes, o los horarios disponibles no coincidan. Esta separación puede complementarse con las sesiones presenciales y actividades sincrónicas que se programen.
- **Aprendizaje autónomo y flexible.** La educación virtual exige capacidades personales para el autocontrol y autodisciplina, necesarias para organizar el tiempo y espacio dedicado al estudio, de acuerdo a su propio ritmo de estudio. Esta situación requiere que el estudiante cuente con habilidades para *aprender a aprender* y con una motivación intrínseca para el aprendizaje.
- **Enfoque tecnológico.** La tecnología, como un medio para acceder a información, transformarla en conocimiento y compartirla; y para comunicar, interactuar y colaborar mediante la red de manera dinámica, y así lograr aprendizajes significativos por la participación activa del estudiante y la comunidad de aprendizaje.
- **Interacción.** La interacción entre el estudiante y los recursos didácticos, entre el estudiante y el docente, y entre los mismos estudiantes es determinante para aclarar dudas y mantener la motivación en el curso.
- **Presencia de nuevos roles.** Los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje deben desempeñar nuevos roles; el docente debe diseñar, planificar y desarrollar experiencias de aprendizaje, además de facilitar, dirigir y orientar al estudiante, de acuerdo a sus necesidades formativas; en lo que se refiere al estudiante, pasará de ser un receptor pasivo a ser el responsable de la construcción del conocimiento a través de la adquisición de habilidades en el aprendizaje autónomo y la interacción con los grupos de trabajo colaborativo.
- **Soporte académico-administrativo.** Se refiere al personal encargado de brindar el servicio de soporte y orientación a los docentes y estudiantes que participan en el programa en modalidad virtual, teniendo en cuenta aspectos como: la flexibilidad, la adaptabilidad, la multiculturalidad y, que son propios de la sociedad red.

La modalidad de educación virtual potencia el aprendizaje autónomo y flexible, permite al estudiante desarrollar competencias para el *aprender a aprender*, y el aprender de acuerdo a su propio ritmo y estilo de aprendizaje, creándole la posibilidad de seguir su propio itinerario de aprendizaje a través de la combinación de los entornos formales e informales. Por otro

lado, debemos resaltar que esta modalidad también incentiva la cooperación y colaboración entre el grupo de estudiantes, fortaleciendo la generación de comunidades globales de aprendizaje. En el Cuadro N°1 se presentan las principales características de la formación basada en red (modalidad virtual) y la formación presencial tradicional (modalidad presencial) propuesto por Cabero (2006).

## 1.2 Ventajas, inconvenientes y desafíos

Como todo modelo de aprendizaje, la educación virtual cuenta con una serie de ventajas e inconvenientes, la decisión de incursionar en esta modalidad dependerá del contexto y de los objetivos y metas de cada institución educativa. A continuación, presentaremos algunas de las ventajas, los inconvenientes, pero sobretodo, los desafíos y cambios que implican su implementación.

### Ventajas

Entre las principales ventajas que se destacan de los procesos educativos desarrollados en esta modalidad se encuentran (García Aretio: 2003a; PUCP: 2014):

- **La apertura:** a través de la modalidad virtual podemos diversificar y ampliar la oferta de los cursos, permitiendo el acceso a una mayor población con necesidades de formación, y con realidades y estilos diferentes de aprendizaje.
- **La flexibilidad:** los estudiantes pueden realizar sus estudios con autonomía, adecuándose a su propio ritmo de estudio, así como sus tiempos y espacios para realizarlos; integrando de manera eficaz el estudio, el trabajo, y la vida familiar.
- **La eficacia:** el estudiante se convierte en el centro del proceso de aprendizaje y en sujeto activo de su formación, lo que le permite tener la posibilidad de aplicar lo aprendido en su propio contexto, obteniendo un aprendizaje eficaz al integrar la teoría con la correspondiente aplicación práctica.
- **Economía:** existe un ahorro de tiempo y traslado hacia la institución, tanto por parte de los docentes como de los estudiantes; adicionalmente, debemos considerar las grandes limitaciones físicas en las instituciones para contar con un alto número de aulas para las clases presenciales. La inversión inicial de los cursos en modalidad virtual se ven compensadas a través de una economía a escala.

Cuadro N° 1 – Características de la formación presencial y en red

<p><b>Formación basada en la red</b> <b>-Modalidad virtual-</b></p>	<p><b>Formación presencial tradicional</b> <b>-Modalidad presencial-</b></p>
<p>Permite que los estudiantes vayan a su propio ritmo de aprendizaje</p>	<p>Parte de una base de conocimiento, y el estudiante debe ajustarse a ella</p>
<p>Está basada en el concepto de <i>formación en el momento en que se necesita (just-in-time training)</i></p>	<p>Los docentes determinan cuándo y cómo los estudiantes recibirán los materiales formativos</p>
<p>Permite la combinación de diferentes materiales (auditivos, visuales y audiovisuales)</p>	<p>Parte de la base de que el estudiante recibe pasivamente el conocimiento para generar actitudes innovadoras, críticas e investigadoras</p>
<p>Con una sola aplicación puede atenderse a un mayor número de estudiantes</p>	<p>Tiende a apoyarse en materiales impresos y en el profesor como fuente de presentación y estructuración de la información</p>
<p>El conocimiento es un proceso activo de construcción</p>	<p>Tiende a un modelo lineal de comunicación</p>
<p>Tiende a reducir el tiempo de formación de las personas</p>	<p>La comunicación se desarrolla básicamente entre el profesor y el estudiante</p>
<p>Tiende a ser interactiva, tanto entre los participantes en el proceso (profesor y estudiantes) como con los contenidos</p>	<p>La enseñanza se desarrolla de forma preferentemente grupal</p>
<p>Tiende a realizarse de forma individual, sin que ello signifique la renuncia a la realización de propuestas colaborativas</p>	<p>Puede prepararse para desarrollarse en un tiempo y en un lugar</p>
<p>Puede utilizarse en el lugar de trabajo y en el tiempo disponible por parte del estudiante</p>	<p>Se desarrolla en un tiempo fijo y en aulas específicas</p>
<p>Es flexible</p>	<p>Tiende a la rigidez temporal</p>
<p>Tenemos poca experiencia en su uso</p>	<p>Tenemos mucha experiencia en su utilización</p>
<p>No siempre disponemos de los recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento</p>	<p>Disponemos de muchos recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento</p>

Fuente: Cabero (2006:3).

- **Privacidad / intimidad:** hay una tendencia en la sociedad en general por consumir servicios a domicilio, como por ejemplo comida, alimentos, medicinas, regalos y productos en general, así como el acceso a páginas y películas previo pago, todos estos productos y servicios listos para consumirlos en el lugar de preferencia; la educación no es ajena a ello, hay estudiantes que prefieren formarse desde su hogar o el trabajo, y la modalidad virtual se adapta perfectamente a ello, brindándole la posibilidad de tener acceso a un entorno privado, teniendo a la vez la posibilidad de compartir espacios con sus compañeros y docentes.
- **Interactividad:** las TIC permiten alcanzar el mismo nivel —e incluso mayor— de interactividad entre el docente y el estudiante, y entre el estudiante y sus compañeros que el que se establece en la modalidad presencial.
- **Nuevas habilidades:** la centralidad en el estudiante supone el desarrollo de habilidades como la organización del tiempo, las estrategias de autoaprendizaje y del trabajo colaborativo con personas que físicamente se encuentran distantes. Por otro lado, se destacan las habilidades referidas al uso de las herramientas tecnológicas, las cuales son necesarias para el actual desempeño profesional.

### Inconvenientes

A pesar de las bondades que nos presenta la modalidad de educación virtual, debemos señalar algunos de los inconvenientes a los cuales debemos enfrentarnos:

- **Tiempo:** se requiere una mayor inversión de tiempo del docente, y del equipo multidisciplinario que trabaja con el docente para preparar los contenidos y elaborar los recursos didácticos que utilizarán los estudiantes.
- **Nuevas habilidades:** se requiere una formación de los docentes para que puedan incorporar las TIC en el proceso educativo, así como para desempeñar su labor de docencia a través de los entornos virtuales; en cuanto a los estudiantes, se requiere también capacitación y buena disposición para el uso de las TIC.
- **Limitaciones de la tecnología:** si bien las tecnologías son cada vez más accesibles, somos conscientes que la brecha digital aún está latente; aquellos que realmente requieren capacitarse no cuentan con los medios, ni los recursos como el tecnológico, el dinero ni el tiempo para acceder a una modalidad virtual. La dependencia a la conexión a Internet es otra de las limitaciones.

- **Aspectos afectivos:** la modalidad impone una sensación de soledad y ausencia de referencias físicas, las cuales podrían revertirse en cierta medida con nuevas formas de comunicación y expresión utilizadas por las TIC.
- **La apertura a un mayor grupo de estudiantes:** la modalidad permite ser inclusivos y aceptar a un mayor grupo de estudiantes, lo que afectaría directamente al ratio adecuado docente-estudiante para que pueda hacer un adecuado seguimiento y retroalimentación; por otro lado, en ocasiones se tiende a admitir a estudiantes que no se encuentran totalmente preparados para afrontar estudios en esta modalidad, ya que requieren de autodisciplina para lograr un autoaprendizaje.
- **Desconfianza en las evaluaciones:** no se cuenta aún con medios 100% fiables que garanticen la veracidad de las evaluaciones que se realizan totalmente en línea, lo que genera resistencias entre el cuerpo docente.

## Desafíos

Las instituciones educativas que deciden incorporar modalidad de educación virtual tienen como principal desafío proponer un modelo educativo coherente, claro, explícito y flexible, que se adapte a la propuesta educativa de su institución, pero sin repetir el esquema metodológico que se trabaja bajo la modalidad presencial. La educación virtual debe tener sus propias características, las cuales deben encontrarse alineadas a los objetivos de aprendizaje que persigue.

Cabe señalar que como docentes y responsables de las instituciones educativas debemos trabajar para lograr un mayor impacto de la modalidad en el desarrollo profesional de los estudiantes pero sobre todo, de nuestra sociedad. Esta modalidad nos exige incorporar diversas estrategias formativas basadas en procesos de innovación educativa que potencien aprendizajes eficientes y eficaces. Se requiere un nuevo paradigma educativo.

Al respecto, Cope y Kalantzis (2009) señalan siete cambios que deben realizar las instituciones educativas para lograr un aprendizaje ubicuo, utilizando las TIC:

- **Difuminar las fronteras institucionales, espaciales y temporales de la educación tradicional:** el aprendizaje se puede producir en cualquier lugar, y en cualquier momento.
- **Reordenar los equilibrios:** hoy en día docentes y estudiantes pueden colaborar con el diseño del conocimiento, se difuminan las diferencias entre generadores y usuarios del conocimiento, produciéndose con ello un nuevo orden relacional.



- **Aprender a reconocer las diferencias entre los estudiantes y a usarlas como recurso productivo:** los estudiantes tienen ritmos y estilos de aprendizaje, los docentes deben fomentar el desarrollo de comunidades de aprendizaje, siempre al lado de los estudiantes, acompañándolos y orientándolos en sus propios itinerarios de aprendizaje.
- **Ampliar la gama y combinación de los modos de representación:** incorporando lo oral, lo escrito, lo visual y lo sonoro.
- **Desarrollar las capacidades de conceptualización:** se requiere de un nivel de abstracción y estrategias metacognitivas de orden superior para poder atender la mayor cantidad de información disponible.
- **Conectar el pensamiento propio con la cognición distribuida:** los dispositivos electrónicos se han convertido en una extensión de nuestra mente, lo que requiere la incorporación de nuevas formas de evaluar las capacidades de los estudiantes; hoy en día lo importante no es lo que saben, sino el saber cómo saber.
- **Construir culturas de conocimiento colaborativo:** las TIC permiten que se generen nuevas formas de crear, almacenar y distribuir los conocimientos, facilitando de esta manera la colaboración y desarrollo de las comunidades de aprendizaje.

### 1.3 Elementos dinamizadores de la educación virtual

Nos encontramos en un proceso de transición de la sociedad de la información y del conocimiento hacia una sociedad red, en la cual el conocimiento, la innovación, la comunicación, y la tecnología son símbolos de riqueza, de poder y de calidad de vida (Castells, *et al.*, 2007; Cardoso, 2008).

Una nueva economía, un nuevo sistema de medios de comunicación que permite un flujo más rápido de la información, nuevas formas interrelación, de organización, de gestión, una nueva cultura, pero también nuevos problemas sociales son los que surgen en esta nueva sociedad.

Ante esta realidad, la productividad y competitividad de las organizaciones se van a lograr por la capacidad de generar nuevos conocimientos y procesar información de una manera eficiente. Por ende, las personas que se encuentren capacitadas y que puedan adaptarse a las nuevas formas de gestión y producción utilizando las TIC son las que van sobresalir (Castells, *et al.*, 2007:19-20), debemos preparar a los profesionales para que puedan desenvolverse en la sociedad red.

Todos estos cambios están repercutiendo en el ámbito económico, político, cultural, social, e incluso en el educativo. Los conocimientos tienen una fecha de caducidad, existe una necesidad por un reciclaje profesional y una apertura a la innovación como valor esencial. Una necesidad por autoinformarse, autoeducarse, por desarrollar habilidades que le permitan aprender a aprender para toda la vida, en un medio en el que la flexibilidad laboral y la valoración de la innovación intentan prevalecer.

En esta sociedad, el Internet es el instrumento clave a través del cual se forman las redes, por ello es importante que tomemos en cuenta el nivel de penetración del Internet. En el año 2003 el 12,2% de la población mundial tenía acceso a Internet, una década después el nivel de penetración aumentó considerablemente hasta llegar a niveles del 38.5%. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, la tasa de crecimiento anual de usuarios de Internet va en descenso, aun así este crecimiento es superior que el crecimiento de la población.

Cuadro N°2 - Población mundial y penetración del Internet

Año Al 1ro Julio	Usuarios de Internet	Incremento de usuarios	Población mundial	Incremento de la población	Penetración (% usuarios de Internet)
2013	2,756,198,420	9.40%	7,162,119,430	1.16%	38.50%
2012	2,518,453,530	10.30%	7,080,072,420	1.17%	35.60%
2011	2,282,955,130	11.60%	6,997,998,760	1.18%	32.60%
2010	2,045,865,660	15.80%	6,916,183,480	1.19%	29.60%
2009	1,766,206,240	12.40%	6,834,721,930	1.20%	25.80%
2008	1,571,601,630	14.40%	6,753,649,230	1.21%	23.30%
2007	1,373,327,790	18.40%	6,673,105,940	1.21%	20.60%
2006	1,160,335,280	12.90%	6,593,227,980	1.21%	17.60%
2005	1,027,580,990	12.90%	6,514,094,610	1.22%	15.80%
2004	910,060,180	16.90%	6,435,705,600	1.22%	14.10%
2003	778,555,680	17.50%	6,357,991,750	1.23%	12.20%
2002	662,663,600	32.40%	6,280,853,820	1.24%	10.60%
2001	500,609,240	21.10%	6,204,147,030	1.25%	8.10%
2000	413,425,190	47.20%	6,127,700,430	1.26%	6.70%

Fuente: ITU (International Telecommunication Union) is the United Nations specialized agency for information and communication technologies – ICTs.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.itu.int/en/about/Pages/default.aspx> [Fecha de consulta 08/05/14]



Como el principio bajo el cual se sustenta la sociedad red es la manera como responde a la nueva forma de organización, y cómo incorpora la globalización, reconocemos que el nivel de desarrollo de esta sociedad variará en cada región, país, organización o, persona. Como bien lo hemos señalado previamente, el Internet es el elemento crucial para este cambio, a continuación veremos el nivel de penetración del Internet en América del Sur:

Cuadro N°3 - Población y penetración de usuarios de internet en América del Sur

País	Población	Usuarios de Internet (2000)	Usuarios de Internet (2012)	Penetración (usuarios de Internet)	% total usuarios Internet (2012)
Argentina	42,192,494	2,500,000	28,000,000	66.40%	14.70%
Bolivia	10,290,003	120,000	3,087,000	30.00%	1.60%
Brasil	193,946,886	5,000,000	88,494,756	45.60%	46.60%
Chile	17,067,369	1,757,400	10,000,000	58.60%	5.30%
Colombia	45,239,079	878,000	26,936,343	59.50%	14.18%
Ecuador	15,223,680	180,000	6,663,558	43.80%	3.50%
Paraguay	6,541,591	20,000	1,563,440	23.90%	0.80%
Perú	29,549,517	2,500,000	10,785,573	36.50%	5.70%
Uruguay	3,316,328	370,000	1,855,000	55.90%	1.00%
Venezuela	29,497,483	950,000	12,097,156	41.00%	6.40%
Otros	1,594,797	16,700	499,631	31.33%	0.26%
TOTAL Sud América	394,459,227	14,292,100	189,982,457	48.20%	100.00%

Fuente: ExitoExportador.com<sup>3</sup>

El promedio de penetración en la región es del 46%, Perú se encuentra por debajo de este promedio alcanzando un 36.5%, pese a que el incremento de los usuarios a Internet se ha cuadruplicado en una década, de 2,5 millones en el año 2000 hemos pasado a 10,8 millones en el 2012. De acuerdo a la información proporcionada, nos encontramos a 30 puntos de distancia con respecto a Argentina, y por encima únicamente de Bolivia y Paraguay.

Este significativo, pero aún insuficiente crecimiento del Internet en el Perú responde en gran medida a las políticas de Gobierno Electrónico 2013-2017 (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), a través de las cuales se fomenta la inclusión digital de todos los ciudadanos, especialmente a los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica, respetando la diversidad cultural y el medio ambiente. Hay un claro apoyo para el desarrollo de la modalidad virtual en diversos ámbitos,

<sup>3</sup> <http://www.exitoexportador.com/stats2.htm#sur> [Fecha de consulta: 30/04/14]

principalmente aquellos relacionados con la educación, salud, y con las nuevas formas de trabajo que permitan un mayor crecimiento de nuestro país.

Ante este panorama, los procesos de formación desarrollados en la modalidad virtual van adquiriendo cada vez mayor importancia; la incorporación de las TIC aunada a las nuevas metodologías de enseñanza centrada en el estudiante permite responder a las demandas de la nueva sociedad red; para responder a ello, las instituciones educativas vienen adoptando modelos que van desde lo exclusivamente virtual a otros que combinan la modalidad presencial con la virtual (también conocido como *b-learning*) (Rodríguez-Hoyos, 2011).

## 1.4 Perspectivas de crecimiento

Para tener una referencia de las perspectivas de crecimiento tomamos como referencia diversos estudios que a continuación se mencionan: Docebo (2014:2) prevé un crecimiento del 7.9% anual para el periodo 2012-2016; este crecimiento no es homogéneo, regiones como Asia, Europa del Este, África y Latinoamérica alcanzarán las tasas de mayor crecimiento, 17,3%, 16,9%, 15,2% y 14,6% respectivamente.

Por otro lado, el informe de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE, 2013:27) señala que hay un mayor impulso de las universidades hacia la docencia no presencial, en el año 2013, el 91,78% de los docentes españoles han utilizado una plataforma para la gestión del aprendizaje.

Finalmente, Sangrá (2014), en referencia al estudio realizado por el *Babson Survey Research Group* (2014) señala que la educación en línea seguirá creciendo, independientemente de los dispositivos o la tecnología que emplee, ni del modelo que adopte la institución educativa; he hizo referencia al número de estudiantes en Estados Unidos que se han matriculado al menos en un curso en línea durante el año 2013 llegando a 7.1 millones de estudiantes (33.5% del total de estudiantes matriculados), incrementándose en 411 000 estudiantes con relación al año 2012.

Cada una de las regiones ha desarrollado su propio modelo, de acuerdo a su idiosincrasia, políticas gubernamentales, y empuje tanto del sector educativo como corporativo, no obstante ello, se encuentran similitudes en cuanto a la evolución misma del modelo de educación a distancia, identificándose cuatro generaciones o fases muy marcadas, en la que predomina algún tipo de innovación tecnológica como por ejemplo la correspondencia, la telecomunicación, la telemática y, finalmente, el uso del Internet.

## Capítulo 2

### La deserción en la educación virtual

En el capítulo anterior hicimos una revisión de las ventajas y desafíos que nos presenta la educación virtual y los elementos dinamizadores de su crecimiento; hemos destacado la importancia que tiene para la actual sociedad red el desarrollo de un proceso de formación flexible, global y que incorpore el uso de las TIC. En líneas generales observamos que el panorama es auspicioso, sin embargo, para seguir desarrollando esta modalidad formativa, es necesario tomar en consideración la efectividad del modelo, lo cual puede reflejarse en las tasas de graduación y el impacto que generan en la sociedad los estudiantes que se han formado a través de la educación virtual.

En este sentido, consideramos pertinente analizar la deserción estudiantil como el principal elemento que afecta la tasa de graduación. Antes de realizar el análisis de la situación, tomemos como punto de partida qué entendemos como deserción. De acuerdo a la bibliografía, deserción es el abandono definitivo de los estudios como consecuencia de una decisión que toma el mismo estudiante, de manera voluntaria; por consecuencia, los estudiantes que por motivos académicos o disciplinares dejan la institución educativa no deben ser considerados como desertores (Páramo y Correa, 1999).

La deserción —en general— es un problema que se presenta en diversas partes del mundo, independientemente de si se trata de una institución educativa pública o privada, de la especialidad o carrera elegida, e incluso, de la modalidad de estudios. La tasa de deserción en el ámbito educativo, específicamente en la educación superior es relativamente alto, de acuerdo a las estadísticas del año 2012, la deserción en Colombia alcanzó el 45.3%, en México el 42%, en Argentina el 43%, en Venezuela 52%, en Chile 54% y en Costa Rica el 62%<sup>4</sup>, esto implica que aproximadamente la mitad de los estudiantes que inician una carrera universitaria, terminan abandonando sus estudios. Si consideramos la tasa anual de deserción, Colombia tiene un 11%, mientras que el reino Unido el 8.6% y Estados Unidos el 18.3%.

Ahora bien, si nos centramos exclusivamente en las tasas de deserción de los programas que se ofrecen en la modalidad virtual, podemos observar que existe una mayor tendencia al abandono, principalmente en los primeros ciclos de estudio. Experiencias como el de la Universidad de

---

<sup>4</sup> <http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-325044.html> [Fecha de consulta: 02/06/14]

*Kennesaw State*<sup>5</sup> y la *University of West Georgia* reportan una menor tasa de retención (20% y 30% respectivamente) en los estudios en modalidad virtual con respecto a la modalidad presencial. El estudio realizado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia hace referencia a la brecha existente entre la deserción de la modalidad presencial (48%) con respecto a la virtual (61%) (2009:84).

Otros datos de interés obtenidos de Vásquez (2010) son los siguientes:

- Open University: en 1982 solo el 56% de los que ingresaron en 1971 había obtenido el título.
- Universidad Nacional Abierta, UNA de Venezuela: deserción del 80% en los primeros cursos.
- UNED (España): tasas de deserción del 55% (1973), 50% (1974), 56% (1975), 37% (1976), 62% (1977)

Algunos autores señalan que el estudiante debe tener una motivación intrínseca para realizar sus estudios, no obstante debemos considerar que los problemas de deserción no son solo responsabilidad de los estudiantes, sino también de la institución educativa; una falta de formulación de políticas adecuadas de ingreso, planes de estudio desarticulados con la realidad del país, o los sistemas de evaluación y organización general pueden influir en la decisión del estudiante por abandonar sus estudios (Vélez y López, 2009). Corresponde a las instituciones educativas conocer los motivos que realmente originan la deserción a fin de identificar las áreas de intervención y plantear estrategias y políticas para promover la prevención de la deserción (Páramo y Correa, 1999).

Por otro lado, debemos considerar que cuando hablamos de calidad en la educación nos referimos a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, atender sus expectativas y generar un buen impacto social a través de su inserción en el ámbito laboral, por tanto, debemos preocuparnos cuando este fin no se cumple; en este sentido, los índices de deserción elevados son considerados como parte de la medición de la eficiencia y calidad del sistema educativo, motivo por el cual urge tomar acciones para abordar esta problemática y amenguar el alto costo social y económico que ello implica.

Es importante destacar el esfuerzo desplegado a través del Ministerio de Educación Nacional de Colombia por el proyecto “Fomento de la permanencia estudiantil en educación superior” e implementar el Sistema de Prevención de la Deserción en Educación Superior, a través del cual recoge información actualizada, lo que le permite tomar acciones preventivas y correctivas requeridas con la finalidad de lograr la disminución de la tasa de deserción al 25% en el 2019 (2009:9-11).

---

<sup>5</sup> <http://www.usnews.com/education/online-education/articles/2010/10/20/curtailing-dropouts-at-online-universities> [Fecha de consulta: 30/05/14].

### Algunos rasgos importantes del estudiante de la modalidad de educación virtual:

Para comprender la deserción desde la mirada de la educación virtual, es importante tener en consideración que el estudiante que se forma a través de la modalidad virtual se caracteriza por lo siguiente:

- Es el centro de su formación.
- Se encuentra geográficamente distante del docente y sus compañeros.
- Su experiencia educativa ha sido realizada principalmente en una modalidad presencial, por tanto, se enfrenta a una nueva modalidad que requiere ciertas competencias como la autodisciplina y auto organización para atender adecuadamente a las exigencias propuestas.
- Tiene más obligaciones y actividades que realizar con respecto a un estudiante de la modalidad presencial, como por ejemplo, atender un trabajo y una familia; estos aspectos son los que justamente lo lleva a optar por una modalidad virtual que se caracteriza por su flexibilidad para realizar los estudios.
- Utiliza las tecnologías para obtener información y comunicarse, más no necesariamente la ha incorporado para realizar los estudios, lo que en ocasiones le genera temor e inseguridad el utilizar una plataforma de aprendizaje y las herramientas disponibles.

Cabe señalar que los estudiantes deben tener una actitud y aptitud para adaptarse al uso de las TIC en un ámbito educativo en el que se promueve la colaboración e interacción en red que les permita una integración social con su grupo; y que fortalezca la relación académica y personal entre el docente, el estudiante y los compañeros para lograr verdaderos y significativos aprendizajes.

Las TIC y las diversas aplicaciones que existen hoy en día lo permiten, no obstante nos corresponde como docentes y responsables de las instituciones educativas generar los lineamientos y pautas para que estas se adapten a un mundo académico, promoviendo el desarrollo de comunidades de aprendizaje que crucen la frontera física de la institución, y que les permita tener una identidad de grupo, de pertenencia a su institución educativa.

A continuación, vamos a presentar las principales causas que motivan la deserción y cuáles son los costos sociales y económicos que implica esta deserción, de lo anterior se hace una propuesta de las diversas estrategias a incorporar para prevenir la deserción y el rol que debe desempeñar cada uno de los actores de la modalidad virtual para poder hacer viable estas estrategias.

## 2.1. Causas de la deserción

Castaño *et al* (2008) rescatan los aportes de Spady (1970) cuando señalan que la deserción se origina por una falta de integración y adaptación social y académica del estudiante con

respecto a la institución; y de Bean (1980) quien menciona que una serie de factores ajenos a la institución educativa afectan la permanencia de los estudiantes. Podemos considerar por tanto que las causas que originan la deserción estudiantil se agrupan en causas endógenas y causas exógenas (Vásquez, 2010).

Las causas endógenas son aquellas que se originan al interior del estudiante y que están referidas a la integración social con sus pares, a la relación académica con los docentes, a la organización y el compromiso hacia la institución, a su orientación vocacional, a los resultados académicos obtenidos y, al plan de vida y las metas personales trazadas.

Entre las causas exógenas se encuentran principalmente los factores económicos, sociales y demográficos como por ejemplo: los recursos económicos disponibles, los aspectos socio-culturales, la influencia familiar, el nivel educativo de los padres, la edad y el grado de madurez del estudiante.

Cabe señalar que existe una multicausalidad para la deserción (Gráfico N°2), por tanto, es difícil conocer con exactitud cuál o cuáles son los factores que más influyen, e incluso la combinación de estas variables podrían cambiar a través del tiempo, como un proceso dinámico. A ello se suma el hecho de que existen distintos tipos de deserción (Tinto, 1992), y que dependerá si se le enfoca desde un punto de vista individual, institucional o nacional; así por ejemplo, desde el punto de vista del sistema educativo, se considera deserción a aquellos casos en los que el estudiante abandona el sistema de formación formal, independientemente de si cambió de especialidad o incluso de institución educativa.

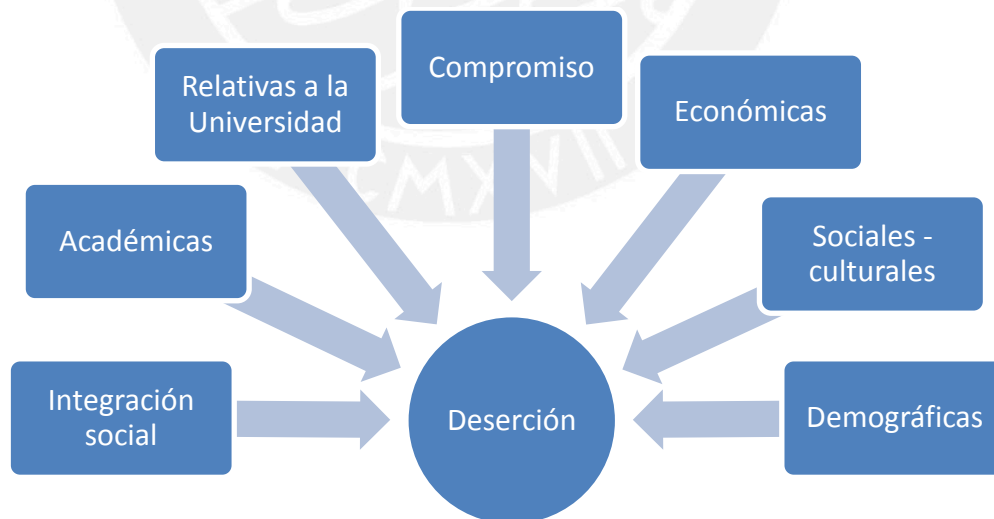


Gráfico N°2 - Causas de la deserción estudiantil  
 Elaboración propia



Las causas de la deserción pueden tener un mayor énfasis en cada una de las etapas por las cuales atraviesa un estudiante durante su paso por la institución educativa. Se llama deserción precoz a aquella que se produce habiendo sido aceptado para iniciar estudios, pero finalmente no se matricula; la deserción temprana se produce en una segunda fase, cuando el estudiante realiza los primeros ciclos de estudios; la deserción tardía se produce cuando ya ha cursado buena parte de los estudios.

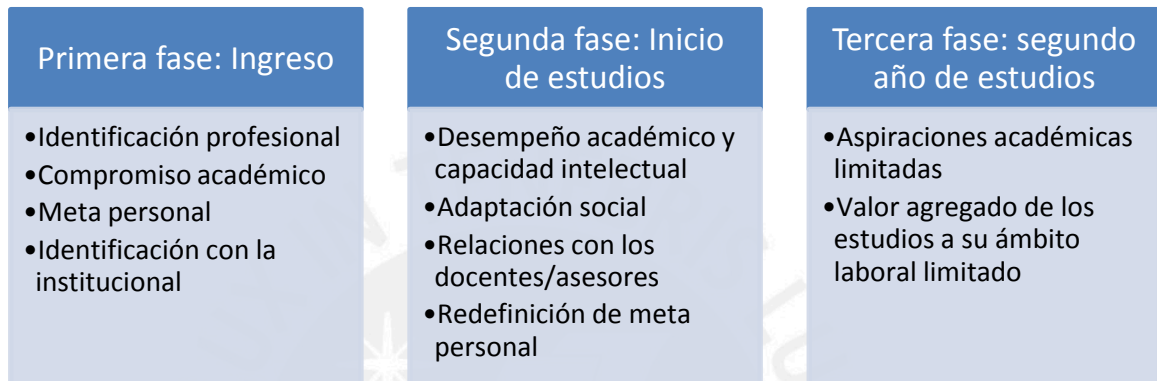


Gráfico N°3 – Posibles causas de deserción según las fases de estancia en la Universidad. Adaptado de Vásquez (2010)

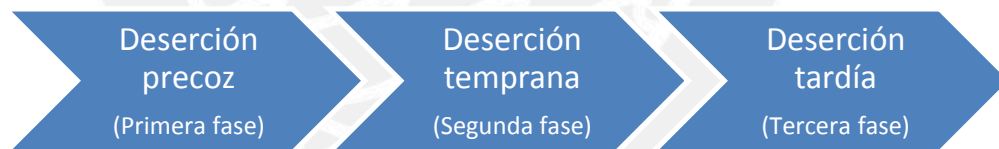


Gráfico N° 4 – Tipo de deserción y fase de estancia en la Universidad (según modelo de Vásquez (2010) y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009))

Estudios demuestran que los índices más altos de deserción se producen durante los primeros ciclos de estudio, es decir, durante la segunda fase (Colombia aprende – estadísticas 2012<sup>6</sup>; Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2009:75).

Por otro lado, debemos considerar que no siempre queda explícito cuando se trata de una deserción temporal o una deserción o abandono definitivo; salvo que el estudiante manifieste

<sup>6</sup> <http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-325044.html> [Fecha de consulta: 02/06/14].

lo contrario, se podría considerar un abandono definitivo cuando el estudiante se desvincula de la institución educativa durante dos o más ciclos académicos.

A continuación se muestran algunas conclusiones de los estudios realizados con relación a la probabilidad de deserción ante determinadas situaciones (Castaño *et al*, 2008; Cantero, 2013):

Cuadro N° 4 - Probabilidades de deserción

Aspecto a considerar	Probabilidades de deserción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A mayor número de créditos o cursos aprobados...</li> <li>• A mayor satisfacción con los estudios, con el entorno educativo...</li> <li>• Ante una buena relación con los docentes, y un alto nivel de exigencia...</li> <li>• A mayor información y orientación recibida al iniciar los estudios...</li> <li>• A niveles socioeconómicos medio o alto...</li> <li>• Ante un entorno familiar con un nivel de estudios superior ...</li> </ul>	<p>Menor probabilidad de deserción</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A mayor insatisfacción con la metodología o el estudio...</li> <li>• A falta de adaptación a la modalidad...</li> <li>• Ante la carencia de tiempo para organizar su estudio...</li> <li>• A mayor antecedente de cambios (de institución educativa, de especialidades o carreras de estudio)...</li> </ul>	<p>Mayor probabilidad de deserción</p>

Barberá y Badía (2004) hacen una recopilación de los factores que afectan el aprendizaje de los estudiantes, y por ende, influyen el compromiso asumido de manera personal, y con la institución educativa, de continuar con los estudios. Son cinco los tipos de factores que a continuación se mencionan:

- A. Factores de la situación vital del estudiante
- B. Factores cognitivos y metacognitivos
- C. Factores motivacionales y afectivos
- D. Factores relacionados con la interacción social
- E. Diferencias individuales

Como lo señala Tinto (1992), cada estudiante inicia los estudios con un bagaje particular que combina sus rasgos individuales, experiencias previas de aprendizaje, un contexto familiar y social y una motivación personal; y cada uno de estos factores influye en el proceso de aprendizaje de la siguiente manera:



Cuadro N°5 - Factores que influyen en el proceso de aprendizaje

Factor	Influencia en el aprendizaje
A. Factores de la situación vital del estudiante	Satisfacción, barreras al aprendizaje, abandono del a, persistencia.
B. Factores cognitivos y metacognitivos	Uso experto de estrategias de aprendizaje y de su capacidad metacognitiva.
C. Factores motivacionales y afectivos	Autoestima, autoconcepto, autoeficacia, autoexpectativa y autoconfianza. Motivación intrínseca, interés y dedicación, nivel de ansiedad. Actitud. <i>Locus</i> de control (atribución interna del resultado de aprendizaje).
D. Factores relacionados con la interacción social	Habilidades comunicativas. Pertenencia a un grupo o comunidad.
E. Diferencias individuales	Historial de estudios previos. Dominio de las herramientas tecnológicas. Estilos de aprendizaje. Cumplimiento académico.

Fuente: Barberá y Badía (2004: 43)

Ahora bien, independientemente de las causas que puedan influir en la decisión de un estudiante para abandonar los estudios, debemos tratar de disminuir o erradicar la sensación de soledad y aislamiento que usualmente presentan los estudiantes de la modalidad virtual, brindándole respuesta pertinente y oportuna a sus requerimientos, acortando de esta manera la distancia entre el estudiante y la universidad.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia señala, en relación con el aporte realizado por Fozdar, Kumar y Kannan (2006), “que los factores más relevantes para explicar la deserción [en la modalidad virtual] son: carencia de tiempo, falta de soporte y dificultad de comunicación con las instituciones”. Los modelos que incorporan aspectos motivacionales e integración académica y social tienden a ser más efectivos para disminuir la deserción. Los estudiantes tienden a realizar un análisis del costo/beneficio que implica realizar las actividades académicas con las mayores oportunidades que obtendrá en el trabajo y su entorno social, si siente que el esfuerzo desplegado es recompensado, entonces mantendrá la motivación para continuar con los estudios. En el siguiente gráfico se presenta una adaptación al modelo propuesto por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia para abordar la deserción en programas virtuales (2009:31-32).

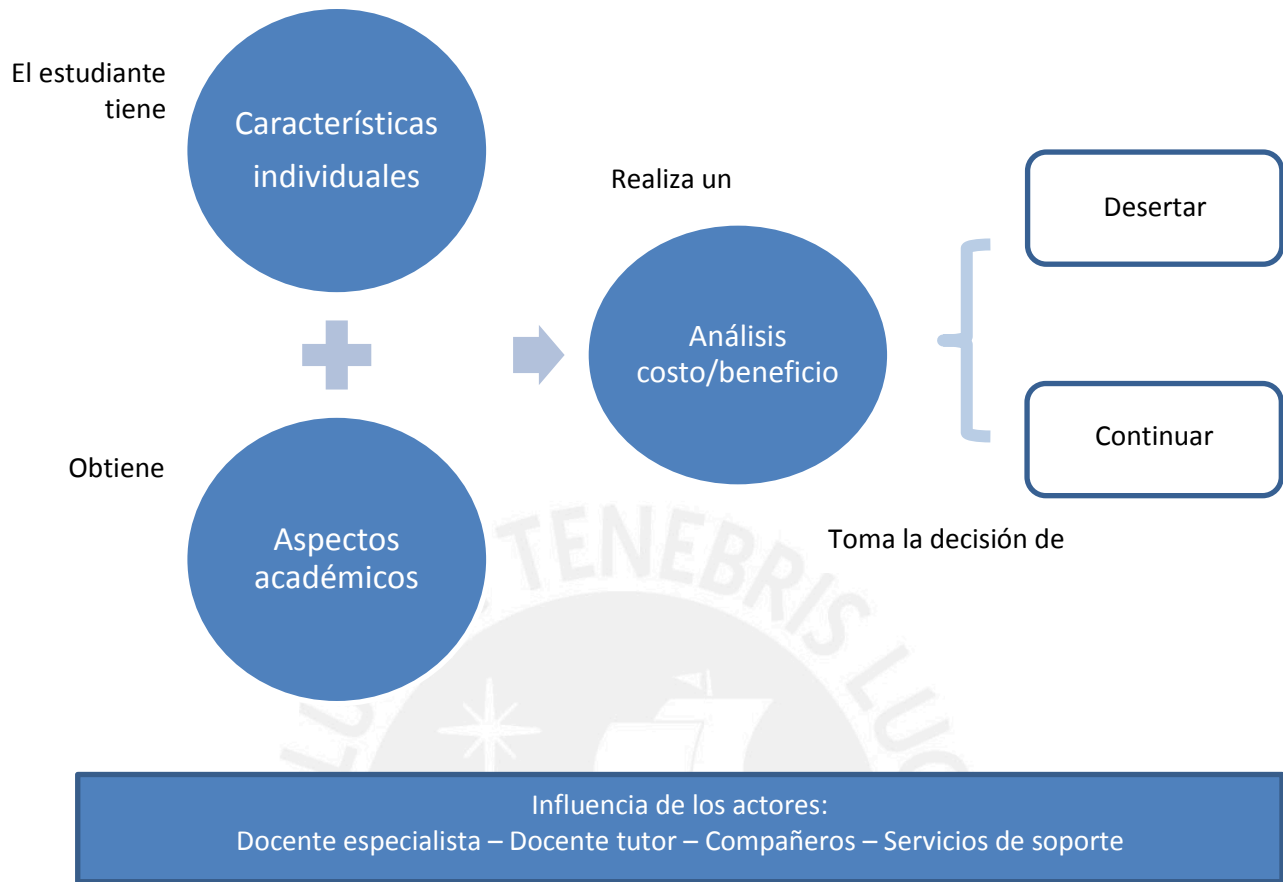


Gráfico N°5 - Modelo de deserción para la modalidad virtual  
Adaptado del Ministerio de Educación Nacional de Colombia

Como hemos visto líneas arriba, el estudiante de la modalidad virtual tiene sus propias características, y su interrelación con los diferentes actores que intervienen en la modalidad va a influir en su decisión de deserción. La deserción estudiantil genera una serie de costos a todo nivel: para el estudiante y su familia, para la institución educativa, y para el sistema educativo nacional. En el siguiente apartado vamos a revisar con más detalle a qué se refieren estos costos y cómo afecta en el retorno de la inversión educativa.

## 2.2. Los costos de la deserción

La deserción acarrea una serie de costos que quizás no siempre son cuantificados por los estudiantes o las instituciones educativas, estos costos los podemos agrupar en costo social y costo económico.

Cuando un estudiante abandona los estudios tiende a cargar consigo mismo la sensación de fracaso, llegando incluso a niveles de depresión por no haber podido responder a las expectativas personales y familiares afectando con ello su autoestima. La cuantificación de esta situación representa los costos sociales de la deserción. El estudiante debe considerar que graduarse le permitirá lograr mayores conocimientos en un área determinada, lo que repercutiría en una mejor posición social y laboral, beneficiando con ello a él mismo y su familia.

Por otro lado, los costos económicos de la deserción están asociados con el costo de oportunidad que implica tanto para el estudiante como para la institución educativa; en el primero de los casos, el estudiante deja de trabajar y aportar por dedicarse a estudiar, en este periodo se da una pérdida de productividad laboral durante el tiempo que el estudiante estuvo matriculado, adicionalmente a ello se debe incluir el costo por los derechos académicos, y la compra de libros u otros necesarios para el desarrollo de sus estudios. Desde la mirada de la institución educativa, debemos considerar el costo de oportunidad que implica otorgar una vacante a un estudiante, y restringir el acceso a la educación a otros que quizás hubieran aprovechado mejor la oportunidad de estudiar; debemos considerar también la inversión en infraestructura, docentes, y recursos didácticos que ha realizado la institución por cada uno de los estudiantes. Tanto para el estudiante como para la institución educativa están afrontando una inversión de dinero y tiempo.

A nivel nacional podemos señalar que el país requiere de profesionales que se formen y luego contribuyan con su desarrollo a través de una mayor producción, tecnificación de los procesos, y en general, a través de mejores soluciones de los problemas a los que debemos enfrentar hoy en día, y un mejor aprovechamiento de las oportunidades que se nos presenten. Contar con profesionales que puedan revertir todos los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación contribuirá con su crecimiento.

Para tener una referencia de lo que implica la deserción, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe – IESALC- ha estimado que en el año 2005 la deserción estudiantil de los 15 países de América Latina y el Caribe costó US\$ 11,1 billones de dólares (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2009:38).

Cabe señalar que el alto índice de deserción es reflejo de lo poco eficientes que estamos siendo con los recursos destinados al ámbito educativo (Castaño *et al*, 2008), y en ese sentido, el retorno de la inversión en educación será también deficiente. Urge revertir esta situación, para ello debemos proponer e implementar estrategias para prevenir y disminuir la tasa de deserción estudiantil.

### 2.3. Estrategias para disminuir los índices de deserción

Toda estrategia que se adopte para disminuir la tasa de deserción debe tener como punto de partida al estudiante, pues en él convergen todas las variables individuales, sociales, económicas, y es él quien finalmente toma la decisión de abandonar o no los estudios.

Es necesario un enfoque holístico que abarque, además de los aspectos cognitivos, el soporte organizacional y emocional que permita al estudiante insertarse adecuadamente en el sistema educativo en la modalidad virtual, y concluir satisfactoriamente los estudios. Antes de enfocarnos únicamente en el ¿por qué los estudiantes obtienen bajos resultados académicos? Debemos reflexionar en el ¿por qué están perdiendo la motivación para estudiar?

Corresponde a las instituciones educativas, conjuntamente con el equipo docente, establecer mecanismos académicos, administrativos y de ajuste a la vida universitaria para que los estudiantes puedan superar -en debida forma- las dificultades y puedan culminar con éxito los estudios. En este sentido, varios autores coinciden en plantear una serie de estrategias que abarquen los aspectos académicos y no académicos (Castaño *et al*, 2008; Páramo y Correa, 1999; Simpson, 2012; Xu y Smith, 2011); existen distintos tipos de estrategias para la puesta en marcha de un programa de apoyo a los estudiantes: las académicas, financieras, sociales, y de gestión educativa; estas estrategias permitirán afrontar la deserción teniendo en cuenta un enfoque preventivo y correctivo. El fin propuesto para cualquier tipo de estrategia es el de promover y motivar el estudio.

Cuadro N°6 – Tipo de estrategias de los programas de apoyo a los estudiantes

Tipo de estrategia	Descripción
A. Académicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a los estudiantes para adecuar sus estrategias de estudio a las exigencias de la modalidad virtual; incluye la aplicación de una prueba de entrada para determinar la línea base al iniciar el programa</li> <li>• Desarrollo de cursos de nivelación (matemáticas, estadística, trabajo de investigación, otros)</li> <li>• Acompañamiento para evaluar el progreso y los logros obtenidos</li> <li>• Extender el alcance de los cursos vinculándolo con actividades extracurriculares e investigaciones</li> <li>• Retroalimentación sobre el desempeño específico en alguno de los cursos</li> </ul>
B. Financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con las entidades correspondientes para que brinden facilidades para recibir crédito educativo.</li> </ul>

Tipo de estrategia	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover estímulos a los estudiantes destacados: becas, pasantías, ayudas para la investigación, etc.</li> <li>• Apoyo económico para participar en eventos internacionales para la difusión de los resultados de investigación</li> </ul>
C. Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa para identificar estudiantes que podrían estar pasando por situaciones personales que afecten la estabilidad emocional</li> <li>• Programa para fortalecer las capacidades personales: aptitudes y habilidades requeridas por el estudiante</li> </ul>
D. Gestión educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de movilidad estudiantil e intercambia empleando la modalidad virtual</li> <li>• Programa de apoyo y orientación al estudiante; información sobre el programa de estudios y sobre las exigencias y capacidades requeridas para el estudio en la modalidad virtual; de los servicios disponibles para los estudiantes; de los procesos y trámites administrativos</li> <li>• Soporte tecnológico: capacitación en el uso del entorno virtual y las diversas herramientas para la gestión del autoaprendizaje</li> </ul>

Al tratarse de una modalidad de educación virtual, debemos considerar que gran parte de las estrategias señaladas se realizarán utilizando las TIC, ello facilitará la inmersión del estudiante en la modalidad, fomentando desde un inicio la interacción. Al respecto es importante tener en cuenta que, como en toda interacción social, el *primer contacto* que entable el estudiante con el representante de la institución educativa o algún docente será muy importante para el estudiante, de éste dependerá la percepción y predisposición que tenga hacia la modalidad.

Hoy en día existe una apuesta por fomentar la interacción como una manera de integración y colaboración entre los estudiantes que nos permita aminorar los problemas de deserción. El proceso de interacción se produce de manera gradual, habiéndose identificado cinco niveles (ver Gráfico N°6) (Casamalón: 2008). Los dos primeros —el de acceso y el de socialización en línea—son fundamentales, el primero de ellos para asegurar que el estudiante conozca el entorno virtual que utilizará durante los estudios, y el segundo para que se integre adecuadamente con los docentes, tutores y el grupo compañeros, fomentando el sentimiento de pertenencia a un grupo. Una vez que el estudiante se sienta cómodo con la modalidad, y sepa cómo desenvolverse, su nivel de ansiedad o temor irá disminuyendo, creándose una mayor apertura y motivación para el tercer nivel, el del intercambio de información.

En el tercer nivel se produce el intercambio de información como consecuencia de la interacción del estudiante con los contenidos, con los tutores, y con los compañeros. Por lo general, los docentes tienden a partir de este nivel de interacción, sin considerar que el

estudiante requiere involucrarse, mantener activa su motivación y afianzar su compromiso personal con respecto a los estudios. Los primeros niveles representan en cierta medida los aspectos sociales que no necesariamente colindan con lo académico, pero al que se requiere brindar una especial atención para que la modalidad virtual fluya adecuadamente.

Las comunicaciones que se intercambian en los distintos niveles de interacción tienden a ser escritas, usualmente rígidas y formales; Etchevers (2006) señala que estas deben tener un rostro social, que genere una mayor empatía y cercanía a pesar de las distancias, para ello se recomienda el uso de emoticones y expresiones que reemplacen a las expresiones y gestos que realizamos en una comunicación verbal, y que podría ayudar a distender las tensiones propias del estudio.



Gráfico N°6 - Niveles de interacción y el tipo de comunicación que se realiza durante el desarrollo de un curso virtual (Casamalón, 2008:168)

En el cuarto nivel de interacción, el estudiante interpreta los contenidos y los relaciona con los conocimientos previos y su experiencia personal y profesional, crea sus propios conocimientos y los comparte a través de sus aportes, al grupo y entrega de tareas e informes. Finalmente, en el quinto nivel, el estudiante fortalece sus propios conocimientos con los aportes de sus compañeros y tutor, aplicándolos a un contexto determinado.

Cada uno de estos niveles de interacción se ven apoyados por el uso de las herramientas disponibles a través del Internet, contribuyendo de esta manera con el logro de un aprendizaje comunitario, en el que la colaboración y colaboración se encuentra presente. El uso de dispositivos móviles y el incremento del ancho de banda permiten mejorar el nivel de



conectividad, lo cual debe ser aprovechado adecuadamente en los procesos formativos ubicuos.

“Las interacciones que se producen en los entornos de aprendizaje virtual influyen significativamente el proceso de aprendizaje de los estudiantes. De la misma forma, los estados emocionales de las personas interfieren en su capacidad de aprender. Las emociones negativas como la ansiedad, la ira, la depresión, el aburrimiento o el estrés dificultan la asimilación de información y bloquean el aprendizaje. Las emociones están estrechamente relacionadas con los procesos de atención, memorización, la creatividad, la toma de decisiones y el aprendizaje. Por lo tanto, la expresión de las emociones y los conflictos por parte de los estudiantes, que se puede observar en las interacciones en entornos virtuales de aprendizaje, puede indicar existencia de factores facilitadores u obstáculos en el aprendizaje vivenciado por el estudiante.” (Mülbert *et al*, 2013:61). Las manifestaciones de afecto y los conflictos interfieren con el resultado final del proceso de aprendizaje.

A mayor confianza, su capacidad de aprender con autonomía aumenta, y mientras más colaboran e interactúan entre los mismos estudiantes, dependerán menos de la interacción con el docente. Para que ello se cumpla, se requiere que cada uno de los actores que intervienen en la modalidad de educación virtual asuma con compromiso el nuevo rol que deben desempeñar. No se trata de repetir el modelo de enseñanza y organización de la presencialidad, se trata de generar un nuevo equilibrio en el accionar de cada una de las partes para el logro de los resultados académicos.

#### 2.4. Los actores de la educación virtual y su rol frente a la deserción

Todos los sistemas educativos necesitan de una armoniosa coordinación entre los actores que en él intervienen, pero es en la modalidad de educación virtual en donde se requiere de una mayor articulación entre los docentes y el soporte académico-administrativo para que el estudiante encuentre una mayor explicitación del proceso educativo, lo que implica una claridad y coherencia entre los objetivos de aprendizaje a alcanzar, la metodología a seguir, los materiales y contenidos a estudiar e investigar, las actividades de aprendizaje a realizar, y los criterios de evaluación que valorarán su aprendizaje. Esta información será muy útil para que el estudiante organice y planifique su estudio. Para ello, docentes y el soporte académico-administrativo deberá invertir tiempo y esfuerzos para diseñar, planificar y preparar el curso de tal manera que contemple una variedad de escenarios para responder a los diversos estilos y ritmos de aprendizaje, asimismo, deben preparar el entorno, los recursos y los mecanismos para una oportuna comunicación con los estudiantes y estar preparados para poder suplir posibles vacíos.

Rodríguez-Hoyos y Calvo (2011) resaltan que la modalidad virtual debe ser abordada desde un enfoque integral que abarque tanto los aspectos académicos como los técnicos. Factores como

el rol del docente, la tutoría virtual, y los mecanismos de soporte y ayuda a los estudiantes en esta modalidad se vuelven fundamentales para lograr una adecuada inserción del estudiante y logre un buen desempeño académico.

En esta modalidad es el estudiante quien asume un rol proactivo en su proceso de formación y, a pesar que hay una tendencia en aceptar la centralidad de los modelos en este actor, no podemos perder de vista el importante rol que desempeña el docente desde su rol como especialista o autor responsable de diseñar el curso y de preparar los contenidos y recursos didácticos para la modalidad; y desde su rol como tutor, como responsable de guiar y acompañar a los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje.

Dependiendo del modelo que opte una institución educativa, ambos roles pueden ser desempeñados por un mismo docente, o por dos o más docentes; en cualquiera de los casos, el docente actúa como un facilitador o mediador del aprendizaje, para lo cual crea situaciones de aprendizaje que incorpore el uso de tecnologías, y que permita al estudiante integrar los contenidos propuestos con la realización de las actividades de aprendizaje que sean aplicables a una realidad y contexto concreto. El accionar de los docentes —independientemente del rol que desempeñe— influirá en el grado de motivación o frustración de los estudiantes.

Los compañeros de estudio representan un importante papel durante el proceso de formación, pues brindan las posibilidades de apoyo y colaboración para la comprensión de los diversos contenidos, así como en el desarrollo de las diversas actividades de aprendizaje. La interacción y socialización es un elemento importante para disminuir el sentimiento de soledad que acompaña a un estudiante virtual.

Finalmente, pero no el menos importante, tenemos al personal académico-administrativo de la Universidad, que brindan el apoyo y orientación a los estudiantes, docentes y compañeros en todo el proceso de formación, desde el primer contacto para recabar información sobre el programa hasta la certificación y graduación. Un aspecto importante a considerar es la flexibilidad de la organización para poder atender a los requerimientos de los estudiantes de manera oportuna.

A continuación podemos apreciar un gráfico a través del cual se plasma el modelo de interacción de los diversos actores durante la ejecución de un curso virtual.



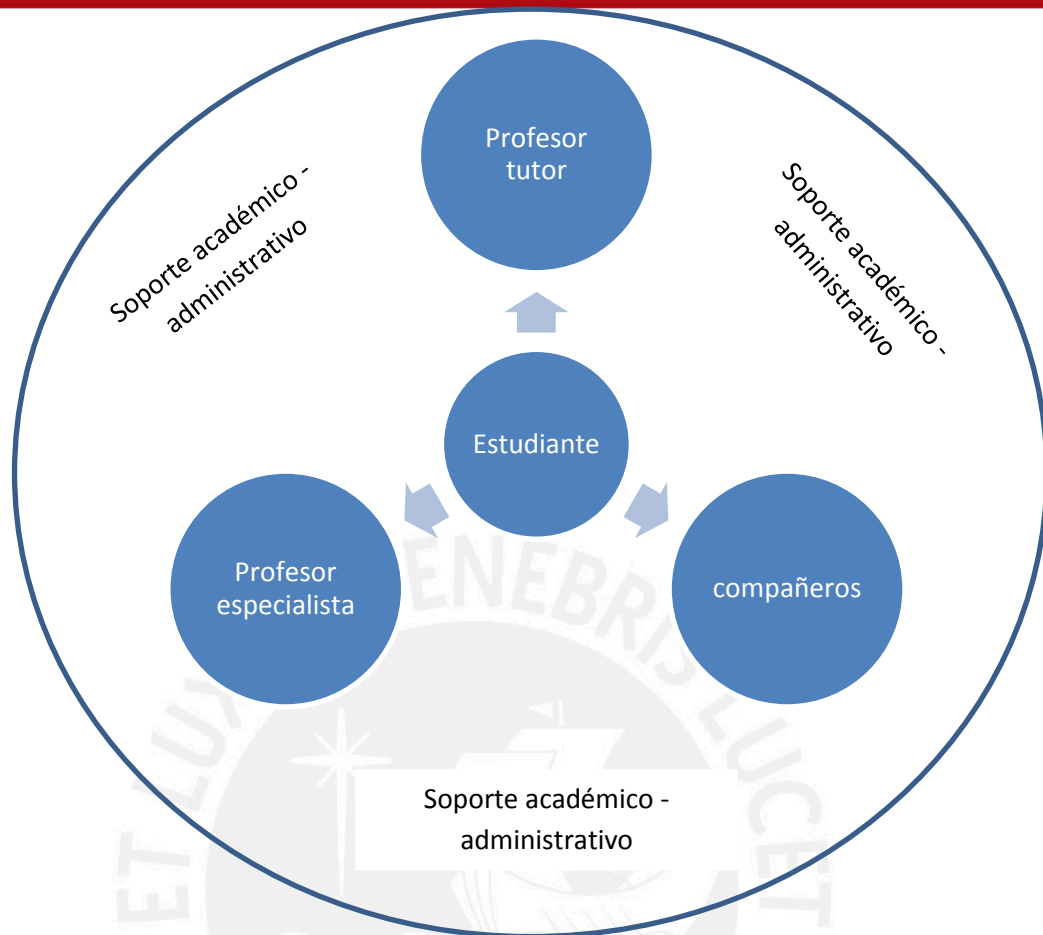


Gráfico N°7 – Los actores en la modalidad de educación virtual según el modelo de interacción de los diversos actores durante la ejecución de un curso virtual.

Elaboración propia

A continuación describiremos el rol de cada uno de los actores y señalaremos cómo cada uno de ellos puede y debe contribuir para disminuir la tasa de deserción:

### 2.4.1 Estudiante

Muchas veces nos enfocamos en cómo se debe enseñar, cuales son las mejores estrategias metodológicas a emplear en los cursos, cuando en realidad debemos enfocarnos en el cómo aprenden los estudiantes. Marcelo (2014) sostiene que el aprendizaje se verá favorecido en la medida que los estudiantes cuenten con herramientas, instalaciones y servicios requeridos, pero principalmente con una motivación intrínseca por aprender, de lo contrario, ni los mejores contenidos, docentes, o la mejor tecnología de punta hará que el estudiante aprenda por sí mismo.

Existen condiciones de tipo social, a las que el estudiante debe adaptarse y ajustarse para incorporarse en un proceso de aprendizaje virtual, lograr una permanencia, y concluir de los estudios. Aspectos relacionados “con la forma como el estudiante siente, vivencia y percibe esta modalidad y, además, cómo se comporta y actúa en relación con ella” vienen a ser temas de interés hoy en día para diseñar y ofrecer una propuesta educativa que responda a esta realidad. Importa también conocer los obstáculos, problemas y las necesidades del estudiante con relación a la modalidad virtual, así como las razones que lo han motivado para elegirla como una alternativa de formación (Leal, 2012:45).

Coincido con Leal (2007:49) cuando señala que es importante identificar las actitudes, creencias, valores y expectativas de los estudiantes con relación a la modalidad virtual. Si bien esta modalidad promueve un aprendizaje autónomo, debemos reconocer que los estudiantes tienen necesidades afectivas, sociales y académicas relacionadas con una adecuación de estrategias de estudio para adaptarse a la modalidad; una baja o casi inexistente adaptación se verán reflejados en los índices de deserción estudiantil como lo hemos visto en los apartados previos. Los aspectos subjetivos o ajenos a la institución educativa también requieren ser atendidos en cierta medida para aminorar la sensación de soledad, frustración e impotencia, para que se revierta en un clima de confianza y seguridad. Rebollo *et al* (2014) destacan la importancia de considerar los estados afectivos y las emociones de los estudiantes vinculadas a las situaciones y contextos de aprendizaje por la implicancia que ello tiene con respecto al aprendizaje autónomo y flexible, donde el estudiante asume la responsabilidad de la gestión de su propio aprendizaje.

Los estudiantes deben asumir el compromiso para aproximarse de una nueva forma a las experiencias de aprendizaje en la modalidad virtual, a la participación activa en la construcción de los conocimientos y, la permanente interacción con sus compañeros y docentes. El punto de partida para que se concrete el proceso de aprendizaje, es la voluntad de los estudiantes por aprender, y en ese sentido, le corresponde (Barberá y Badía, 2004; Casamayor, 2008; Borges, 2005):

- Seleccionar y matricularse en los programas y cursos que respondan a sus objetivos y metas personales y profesionales.
- Implicarse en su proceso de aprendizaje, destinando tiempo, esfuerzo y disciplina.
- Identificar las destrezas requeridas para estudiar en la modalidad virtual, y en caso de existir alguna brecha hacer el esfuerzo por disminuirla.
- Mantener una actitud dialogante y colaborativa con sus compañeros y tutores.
- Compartir e integrar sus conocimientos previos, su experiencia personal y profesional.
- Mantener una actitud positiva, considerando que se aprende de los errores.

- Plantear hipótesis u opiniones sobre los diversos problemas o situaciones propuestas.
- Identificar los canales de ayuda a los que puede recurrir ante cada situación.
- Colaborar con sus docentes brindando recomendaciones, sugerencias, propuestas.

Es destacable la competencia tecnológica que tienen los estudiantes hoy en día, no obstante es importante diferenciar las competencias orientadas a las actividades personales y de ocio con relación a las requeridas en el ámbito formativo, al respecto Barberá y Badía (2004:47-48) señalan que los estudiantes deben contar con las siguientes habilidades:

- a) para acceder al contenido, para explorar y localizar la información en bases de datos y buscadores.
- b) para usar programas de gestión de información digital, como por ejemplo procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos.
- c) para aprender mediante materiales hipertextuales y multimediales
- d) para comunicarse utilizando las TIC, por medio escrito u oral, de manera sincrónica o asincrónica.

Nos queda claro que las TIC son un medio y no un fin en sí mismo, sin embargo debemos reconocer que su uso en nuestro proceso de formación nos permitirá ser más eficiente y optimizar el tiempo en la búsqueda, identificación y selección de la información; en la conversión de la información en conocimiento; y, en su difusión. Estos aspectos son importantes para que el estudiante desarrolle su aprendizaje autónomo.

#### 2.4.2 Docente especialista

La formación a través de Internet requiere de los docentes un cambio de prácticas, de conocimientos, y de concepciones sobre su papel como docente. La investigación desarrollada por Marcelo (2007) concluyó que son cuatro las competencias que requieren los docentes que participan en la modalidad virtual: competencias tecnológicas; competencias de diseño; competencias tutoriales y competencias de gestión; adicionalmente, debe considerar un enfoque multicultural (y multilingüe) en las diferentes actividades que realice para abordar a un grupo de estudiantes más amplio, que cruza las fronteras de la Universidad e incluso del país.

Hay un reconocimiento claro del cambio de rol que debe desempeñar de transmisor de conocimientos a guía y orientador de la reflexión del alumnado, quien se convierte en el

responsable de la construcción de su propio aprendizaje (Rodríguez-Hoyos y Calvo: 2011).

Es necesario que los docentes puedan responder ante los cambios que afrontan los estudiantes en la actual sociedad red, las tecnologías de información y comunicación están cambiando la forma en la que nos organizamos, trabajamos, nos relacionamos, e incluso, de cómo aprendemos. Los conocimientos tienen fecha de caducidad, y nuestros estudiantes deben prepararse para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, para adecuarse de manera flexible a los diversos cambios que se les presenten, a cooperar y, a trabajar e interrelacionarse en red para aprender de otros y con otros. (Marcelo, 2001; Suárez, 2008).

El docente como especialista o autor, es el experto en la temática a virtualizar, y por tanto, el encargado de diseñar el curso, elaborar los contenidos, definir y elaborar las actividades de aprendizaje, y seleccionar los recursos a utilizar de acuerdo a la metodología propuesta. En este sentido, las funciones que debe desempeñar el docente especialista son las siguientes (Borges, 2005; Cabero, 2004; Casamayor, 2008; Ehuletche y De Stefano, 2011; Sangrá, 2001; PUCP, 2014):

- Proponer la intencionalidad del curso, basándose en el plan de estudios y las competencias según el perfil de egreso, y las características y necesidades de aprendizaje de los estudiantes a quienes está orientado el curso.
- Facilitar el aprendizaje a través de los recursos didácticos que prepare y seleccione, los cuales incluirán una organización lógica de contenidos, mapas conceptuales, definiciones, esquemas, resúmenes, referencias y enlaces a recursos externos, bibliografía, y actividades; integrándolos de tal manera que favorezca el aprendizaje autónomo de los estudiantes.
- Diseñar experiencias de aprendizaje que permitan al estudiante una estructura inicial para la generación de la interacción mediada por las TIC y la creación de nuevos conocimientos.
- Diseñar actividades de aprendizaje que permitan activar en los estudiantes tanto sus conocimientos previos y sus procesos cognitivos como la organización y elaboración del conocimiento.
- Proponer un proceso de evaluación de los aprendizajes que ponga de manifiesto el resultado de la construcción de conocimiento por parte del estudiante.
- Elaborar y seleccionar diversos recursos en diversos formatos a los que se puedan acceder desde diversos dispositivos, promoviendo de esta manera el aprendizaje ubicuo.

Es recomendable que el docente especialista participe en la ejecución del curso por lo menos en la primera edición del mismo, y de esta manera pueda verificar y asegurar que los estudiantes y el equipo de tutores comprendan el diseño del curso, y que utilicen los medios y recursos de acuerdo a lo previsto.

Finalmente, tal y como lo señala Borges (2005), el docente especialista debe tener experiencia previa en la modalidad para una mejor comprensión de lo que conlleva ser un estudiante virtual, de esta manera podrá diseñar y planificar los escenarios de aprendizaje que fluyan espontáneamente con la flexibilidad que las TIC y la modalidad virtual nos puede proporcionar.

### 2.4.3 Docente tutor

De acuerdo a la RAE, el tutor es la “persona encargada de orientar a los estudiantes de un curso o asignatura”, y aunque pareciera contradictorio hablar de autonomía y a la vez del rol de un tutor en una modalidad de aprendizaje virtual.

Marcelo (2007) destaca el resultado del estudio realizado por Packhan, Brychan y Miller (2006) a partir de entrevistas con docentes tutores y estudiantes, encontrando que son cuatro las cualidades que deben tener los docentes en la modalidad virtual:

1. Capacidad de motivación hacia los estudiantes;
2. Capacidad de gestión del tiempo, lo que incluye dar retroalimentación a los estudiantes sin demoras;
3. Contar con una personalidad para la interacción en línea, que incluye la capacidad de empatía y de comprender la diversidad de puntos de vista; y
4. Destrezas relacionadas con la organización del aprendizaje de los estudiantes (capacidad de síntesis, participación, seguimiento del progreso de los estudiantes, etc.)

El docente tutor juega un rol fundamental en la educación virtual, ya que es la persona que está en contacto directo con los estudiantes, resuelve sus dudas, los orienta y brinda indicaciones para la organización del aprendizaje y comprensión de la metodología propuesta, fomenta la interacción, colaboración y cooperación, e incentiva la motivación de los estudiantes hacia su aprendizaje. El docente tutor desempeña un papel activo pues deben cumplir con funciones de índole académica, social, organizativa, y técnica que requieren de él contar con conocimientos y características específicas que le permita guiar, acompañar y potenciar el proceso de aprendizaje (Borges, 2005; Dellepiane, 2014; García Aretio, 2003b; Pagano, 2007; Ponce de Haro *et al*, 2010).

En cuanto a los conocimientos, se espera que el docente tutor domine el contenido temático del curso, conozca de las metodologías didácticas, las técnicas y herramientas necesarias para poder hacer un buen acompañamiento y brindar retroalimentación a los estudiantes para que puedan interactuar de una manera adecuada con los medios y

materiales que han sido especialmente preparados y seleccionados por los docentes especialistas.

La intervención del docente tutor en esta etapa representa el aspecto social del aprendizaje, sirviendo de soporte motivacional, orientador y mediador para que el estudiante continúe con su proceso de autoaprendizaje, disminuyendo de esta manera la sensación de soledad que podría luego derivarse en índices de deserción. El tutor debe satisfacer una necesidad afectiva que es propia de la modalidad, y es precisamente esa carencia la que la hace merecedora de ciertas críticas hacia la modalidad (Hurtado, 2011).

A continuación se presentan las características que se destacan de los docentes tutores según la dimensión de la función a desempeñar (Del Mastro, 2005; García Aretio, 2003; Pagano, 2008):

Cuadro N° 7- Características del docente tutor de acuerdo con la función a desempeñar

Función	Características
Dimensión Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la disciplina y de los contenidos del curso.</li> <li>• Habilidad para guiar y sostener el aprendizaje.</li> <li>• Habilidad para brindar indicaciones y explicar el contenido cuando fuera pertinente.</li> </ul>
Dimensión Social y personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cordialidad, amabilidad, capacidad para alentar.</li> <li>• Capacidad de comunicación por diversos medios.</li> <li>• Actitud de interés hacia lo que dice o escribe el estudiante.</li> <li>• Empatía, o capacidad de ponerse en el lugar del otro.</li> <li>• Capacidad motivadora.</li> <li>• Disposición para el trabajo en equipo.</li> </ul>
Dimensión Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para organizar su tarea y la de sus estudiantes.</li> <li>• Compromiso y dedicación a la tarea.</li> <li>• Habilidad para cooperar y trabajar en equipo.</li> </ul>
Dimensión Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura y disposición para un aprendizaje permanente en el uso de las TIC que potencien las acciones formativas.</li> <li>• Manejo del entorno virtual y las diversas herramientas y aplicaciones que faciliten la comunicación y organización del trabajo en red.</li> <li>• Capacidad para brindar a los estudiantes una orientación básica para el uso del entorno virtual.</li> </ul>

Cada una de estas dimensiones implica una serie de funciones a desempeñar, a continuación presentamos una descripción de las funciones de acuerdo a Ehuletche y De Stefano (2011):



Cuadro N°8 - Funciones del docente tutor

Dimensión de la función	Descripción de las funciones
Dimensión Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar orientaciones a los estudiantes para el estudio y el desarrollo de las actividades de aprendizaje.</li> <li>• Potenciar la retroalimentación mediante el envío de mensajes teniendo en cuenta: comentarios y dudas planteados por los estudiantes, reflexiones que surjan de la revisión de trabajos, y teniendo en cuenta las posibles dificultades que podrían afrontar los estudiantes ante determinados contenidos o actividades de aprendizaje.</li> <li>• Sugerir recursos complementarios que puedan responder a las inquietudes que surjan durante el desarrollo del curso, activando procesos cognitivos de aprendizajes adecuados.</li> <li>• Interactuar con los estudiantes para recoger información sobre el proceso y la calidad de la construcción de conocimientos que van produciendo, de esta manera contará con una mejor perspectiva de los logros y dificultades que van obteniendo los estudiantes, de tal manera que pueda incorporar metodologías y técnicas para brindar un soporte académico adecuado.</li> </ul>
Dimensión Social y personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar preparado para discontinuidades en el aprendizaje de los estudiantes y a las posibles divergencias que puedan existir en el proceso debido al acceso diferenciado de la información, lo que repercutirá en logros diferenciados de los procesos de aprendizaje.</li> <li>• Fomentar la gestión del conocimiento en el grupo de estudiantes fomentando procesos metacognitivos individuales y grupales.</li> </ul>
Dimensión Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una inducción a la Universidad y de los servicios en línea que tiene a su disposición.</li> <li>• Orientar sobre los procesos académicos-administrativos que debe realizar el estudiante, e información de la persona que tendrá como contacto para que lo apoye. En esta modalidad es importante que el estudiante cuenta con un tutor académico-administrativo que lo oriente durante todos sus estudios.</li> <li>• Ser un intermediario entre el estudiante y la institución, brindando información y asesoramiento.</li> </ul>
Dimensión Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver las limitaciones que se le vayan presentando al estudiante para interactuar en el sistema, por lo que requerirá contar de mínimas habilidades técnicas.</li> </ul>

Quizás una de las pocas diferencias con respecto a la labor que desempeña un docente de modalidad presencial radica en que el docente virtual debe planificar minuciosamente las actividades del curso contemplando la diversidad del estudiantado y, contar con conocimientos tecnológicos que le permita integrar de manera coherente

las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje, y a través de estas promover la colaboración y el intercambio, lo que implicará establecer una interrelación sincrónica o asincrónica mediada por la tecnología para obtener productos sociales y cognitivos positivos Barberá y Badía (2004:29).

Los entornos virtuales permiten desarrollar un nivel de comunicación e interacción entre los estudiantes y docentes, creando la posibilidad de crear ambientes más centrados en el estudiante, y en su participación activa y compartida con los compañeros (Marcelo: 2007). Este tipo de comunicación e interacción tiene también una serie de desventajas que deben ser consideradas por los docentes tutores:

- La variedad de temas que se pueden desarrollar en simultáneo, lo que hace difícil el seguimiento de la conversación a través de los foros de discusión;
- El tiempo de demora que pueden tener al recibir una respuesta sobre alguna duda o comentario, lo que podría llevar a desmotivar al estudiante que espera de una pronta respuesta.

Marcelo (2007) hace referencia a los aportes de investigadores quienes sostienen la importancia de la dimensión social en la comunicación que realizan los docentes tutores, propiciando el desarrollo de una dinámica grupal, promoviendo las relaciones sociales, expresando emociones, y afianzando el sentimiento de pertenencia a un grupo, a una comunidad de aprendizaje. Corresponde al tutor crear un ambiente de respeto mutuo entre los participantes, orientándolos y apoyándolos ante las dificultades que se le puedan presentar (técnicas, acceso a los datos de usuario y contraseña, otros). Todos estos aspectos van a contribuir con el grado de satisfacción de los estudiantes e incentivar su participación e involucramiento con la modalidad.

*Entre los aprendizajes que deben de realizar los docentes que dejan la tiza por el teclado figuran especialmente los que se refieren al proceso de comunicación o interacción didáctica. El no “ver las caras” a los estudiantes supone un cambio en cuanto a su relación con ellos, de manera que deben de aprender un formato de relación basado en el texto escrito tanto sincrónico como asincrónico. (Marcelo, 2007:17)*

Cuando la labor docente desarrollada en la etapa de virtualización y ejecución del curso virtual es realizada por una misma persona, o un mismo equipo docente, podemos encontrar como ventaja la posibilidad de actuación durante la ejecución de acuerdo a las necesidades de aprendizaje que detecte en el grupo de estudiantes, y brindar una retroalimentación más fluida y acorde con el contenido propuesto. No existe un único mejor modelo, todo dependerá de las personas que están frente a los estudiantes virtuales para que puedan brindar un mejor acompañamiento y retroalimentación



durante la ejecución del curso, que le permita al docente “flexibilidad [que] debería entenderse como la posibilidad de readaptar la práctica pedagógica a las circunstancias siempre cambiantes de los procesos educativos, lo que posibilitaría que el docente-tutor pudiera reflexionar e investigar sobre su propia práctica” (Rodríguez-Hoyos y Calvo, 2011:9).

Es importante que los docentes tutores cuenten con competencias tecnológicas e instrumentales, pero lo que es aún más importante es que conozcan cómo es que estas tecnologías pueden ayudar a mejorar su desempeño como docente, y a contribuir con el aprendizaje de sus estudiantes, por lo que requiere también de competencias didácticas y procedimentales. Los docentes tutores requieren de una formación *ad hoc* para poder desempeñarse de manera eficiente en la modalidad virtual, utilizando las TIC y los nuevos formatos en los que se presentan los contenidos, se realiza la interacción y comunicación con el estudiante, se llevan a cabo las estrategias de aprendizaje, y se gestionan el conocimiento a través del aprendizaje colaborativo y en red (Casamayor, 2008:160-161).

El docente tutor debe estar en capacidad de usar los programas para sostener una comunicación sincrónica y asincrónica con los estudiantes, y la disposición para mantenerse actualizado, aprender y explorar el uso de las herramientas disponibles, la plataforma de aprendizaje, los navegadores y sistemas de base de dato, así como de programas para la gestión y transferencia de archivos. (Marcelo *et al*, 2006). Los docentes deben apropiarse de las TIC para incorporarlas adecuadamente en el proceso educativo, de acuerdo a las potencialidades de las herramientas, y a los objetivos de aprendizaje propuestos en el curso. (Almerich, *et al*, 2010). En este sentido, Marcelo señala lo siguiente:

*Necesitamos y vamos a necesitar en un futuro próximo docentes que peleen contra el elevadísimo fracaso escolar que padece nuestra sociedad, que desarrollen capacidades para gestionar ambientes de aula muy complejos y multiculturales, que se apropien de las nuevas tecnologías y utilicen todo el potencial que poseen no sólo para motivar a los estudiantes sino para dirigirlos hacia un aprendizaje comprensivo y sólido. Pero también docentes con capacidad de autoformación y con el convencimiento de que la docencia es una profesión en la que hay que estar continuamente aprendiendo, continuamente intercambiando ideas y proyectos con otros docentes, investigando y difundiendo su conocimiento y experiencias prácticas, innovando para hacer de la escuela un lugar de aprendizaje y formación para todos (2011:65).*

Una de las principales funciones del docente tutor es el de apoyar a los estudiantes en la construcción de conocimiento, orientando y reorientando para una mejor comprensión de los contenidos, y favoreciendo un proceso de comunicación interactivo; algunas experiencias demuestran la correlación entre la modalidad e intensidad de intervención del docente tutor, con los correspondientes resultados de aprendizaje logrados y la satisfacción de los estudiantes (Ehuleche y De Stefano, 2011).

Los estudiantes valoran positivamente cuando pueden interactuar con el docente tutor, y éste a su vez responde con rapidez a los correos electrónicos, las intervenciones en el foro, y realiza las correcciones a los trabajos de manera clara, especificando las oportunidades de mejora; hay una demanda por la presencia social del docente tutor que contrarreste la debilidad de la asincronía de la modalidad virtual. Otros aspectos que valoran los estudiantes es la motivación que pueda impregnar el docente tutor, la planificación de actividades de aprendizaje, la resolución de problemas técnicos y documentos complementarios que pueda aportar a los estudiantes para una mejor comprensión o profundización de los temas (Rodríguez-Hoyos y Calvo, 2011; Ehuleche y De Stefano, 2011).

La interacción con el tutor durante el desarrollo de un curso virtual permite disminuir la *distancia psicológica* que se produce al participar en esta modalidad, la comunicación e interacción con este le permite dar un rostro de humanización de su imagen y una identidad virtual que lo compromete y anima aún más a continuar con su proceso autónomo de aprendizaje. Teniendo en cuenta que el aprendizaje requiere de un contexto social, corresponde a los docentes propiciar el desarrollo de actividades de aprendizaje colaborativas, e incentivar la interacción de manera programada inicialmente, hasta que se rompan las barreras y surjan, por iniciativas propias, una interacción de manera espontánea entre los mismos estudiantes. Es importante considerar también que se requiere una voluntad y motivación inicial del estudiante para participar de la interacción tanto con el docente como con sus compañeros (Barberá y Badía, 2004).

Al referirse al sistema tutorial, Casamayor (2008:159) señala que “la calidad de la función tutorial es condición *sine qua non* para alcanzar los objetivos previstos”. Ehuleche y De Stefano (2011) por su parte señalan que hay una correlación entre la intervención del tutor y los logros académicos y satisfacción de los estudiantes, por tanto, se requiere que los tutores tengan una mayor presencia, para gestionar interacciones y aportes constantes a los estudiantes, para guiar la construcción de conocimientos, para brindar retroalimentación, para sostener la ausencia de una presencia social con textos y comunicaciones socioemocionales, de esta manera se puede contrarrestar la debilidad de la asincronía, y mejorar la retención de los estudiantes.

Los docentes tutores usualmente se desempeñan muy bien en las funciones académicas-cognitivas, pero nos queda aún pendiente de resolver los aspectos personales y de organización bajo un entorno virtual, para lo cual podemos responder: seleccionando y capacitando a los docentes tutores o, supliendo parte de esta deficiencia a través de un sistema de apoyo y monitoreo a los estudiantes.

#### 2.4.4 Compañeros de estudio

El aprendizaje es un proceso social, y en ese sentido, es importante resaltar el rol que desempeñan los compañeros de estudio, tanto en el intercambio de opiniones e información, como en el desarrollo de los trabajos colaborativos. La sinergia lograda a través de la interacción en red y la conformación de comunidades de aprendizaje permitirá una mayor identificación con el grupo y potenciar el aprendizaje y la construcción de nuevos conocimientos y el desarrollo de habilidades, a través de una ayuda mutua y de un proceso de negociación de significados compartidos, lo que contribuirá con la reducción de las tasas de abandono (Barberá y Badía, 2004; Casamayor, 2008:22; Rebollo *et al*, 2014).

#### 2.4.5 Soporte académico-administrativo

Las instituciones educativas adecuarán sus procesos académicos-administrativos de tal manera que puedan brindar el soporte correspondiente durante las diversas etapas: difusión, inscripción, matrícula, pago de derechos académicos, acceso al entorno de aprendizaje, a los medios y materiales de los cursos, certificaciones, consultas y asesorías con relación al plan de estudios, acceso a los servicios universitarios como el centro de recursos (biblioteca), servicios informáticos, apoyo psicopedagógico, acceso a las actividades culturales, entre otros. La sociedad red requiere de cierta flexibilidad y adaptación, y en ese sentido, se debe planificar y organizar el soporte a los estudiantes para que respondan a estas características.

Las instituciones educativas deben brindar asistencia técnica a los estudiantes para que los orienten en el uso del entorno virtual, las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, y otras aplicaciones para la planificación y gestión de las comunicaciones como el correo electrónico, gestión de archivos y documentos, entre otros. La falta de orientación y de soluciones ante posibles dificultades podría generar sentimientos de frustración e impotencia, lo que repercutirá en los índices de deserción.

Los servicios de apoyo a los estudiantes personalizan y humanizan el modelo de educación virtual priorizando de esta manera el éxito de los estudiantes. Al igual que los docentes tutores, el servicio de soporte a los estudiantes debe ayudarlos a mantener la moral y motivación, apoyándolos para el desarrollo de las relaciones sociales que fortalezcan su sentido de pertenencia hacia la institución.

Hasta el momento hemos podido advertir de la implicancia que tiene la deserción en el sistema educativo, y se han esbozado algunas estrategias para disminuir y prever la deserción estudiantil, también hemos señalado cómo cada uno de los actores puede contribuir a afrontar la deserción. En el tercer capítulo vamos a presentar una propuesta orientada a los estudiantes que participan en las maestrías virtuales de una institución educativa.



## Capítulo 3

### Programa de acogida para estudiantes de posgrado de la modalidad virtual

En el primer capítulo concluimos que existe un potencial de crecimiento de la educación virtual en respuesta a las nuevas necesidades de formación que surgen de la nueva sociedad red así como por la penetración del Internet. En el segundo capítulo hicimos referencia a los altos índices de deserción que se encuentran en el sistema educativo en general, y de manera particular en la modalidad virtual, con indicadores de deserción que se encuentran en unos 15-20% sobre la deserción de la modalidad presencial. Teniendo en cuenta este panorama, el presente trabajo propone la puesta en marcha de un Programa de acogida para los estudiantes de posgrado que inician estudios en la modalidad virtual.

La propuesta parte de dos supuestos: a) el estudiante que accede a un programa de posgrado es un profesional que busca un perfeccionamiento para un mejor desempeño laboral, y reconoce y valora la importancia de realizar los estudios, no solo por la inversión económica que ello significa, sino por las oportunidades de mejora que ello implica para su crecimiento profesional y laboral, por tanto, inicia los estudios con una mayor motivación intrínseca con respecto a un estudiante de pregrado; b) los docentes tutores tienden a centrarse en los aspectos cognitivos, guiando y orientando a los estudiantes en el logro de los aprendizajes, es decir, en los aspectos académicos propios del curso que tiene a su cargo. Ante esta situación nos preguntamos ¿quién aborda los aspectos no académicos, como por ejemplo los aspectos financieros, sociales y personales, la gestión académicos-administrativos, entre otros?

Proponemos un Programa de acogida que atienda los aspectos no académicos mencionados anteriormente, que responda a las características propias de una sociedad red, es decir, que sea flexible, se adapte a los requerimientos de los estudiantes, considere un enfoque global con apertura a la diversidad de culturas y lenguas, y que tenga como soporte esencial el Internet.

A través de este Programa la institución educativa establecerá el primer vínculo con el estudiante recientemente admitido, será el “rostro humano” que lo acoja, le dé la bienvenida y le brinde una presentación de la institución, sus principios y valores, señalándoles qué es lo que implica pertenecer a esa Casa de Estudios, y qué es lo que se espera de él por sus aportes y de su próxima contribución para con la sociedad.

El Programa de acogida facilitará al estudiante su inserción a la institución, al programa de maestría, y a la modalidad de estudio virtual; permitirá identificar aquellos casos que puedan presentar un alto riesgo de deserción temporal o definitiva, ya sea por motivos académicos o no académicos, y tomar medidas preventivas de acuerdo a cada situación de manera pertinente y oportuna. Se espera así disminuir la carga emocional que podría implicar al estudiante afrontar “solo” una modalidad de aprendizaje, a distancia, y a través de un entorno virtual.

Se espera que la adecuada inserción de los estudiantes haga viable mejores resultados académicos, una mayor satisfacción de los estudiantes, y un mayor impacto en la sociedad al colocar en el mercado profesionales especializados; como consecuencia de lo anterior, se espera una mayor productividad y eficiencia de la institución a través de la disminución de la tasa de deserción y un aumento de la tasa de graduación.

A continuación desarrollaremos la propuesta teniendo en cuenta el análisis realizado a la luz de los resultados obtenidos del análisis de matrícula de los cuatro programas de Maestría que ofrece la Pontificia Universidad Católica del Perú, así como los motivos expuestos por un grupo de estudiantes que podrían ser considerados como desertores temporales o definitivos, ya que han dejado de matricularse varios semestres.

### 3.1. ¿Un Programa de acogida para estudiantes de posgrado?

Diversas experiencias universitarias dan cuenta de los programas de orientación y apoyo al estudiante, programas de tutoría, u otros creados con la finalidad de facilitar la inserción de los estudiantes a la vida universitaria. En la búsqueda realizada no hemos encontrado experiencias similares orientadas a la formación de posgrado. A fin de evaluar la pertinencia de este Programa se ha procedido a analizar los resultados obtenidos de una encuesta realizada a una muestra de 150 estudiantes de un total de 612 estudiantes que iniciaron -entre los años 2007 y 2010- algún programa de maestría en modalidad virtual y que al 2013 no han concluido sus estudios (Legua *et al*, 2013). Para complementar el estudio, hemos realizado un análisis de los cursos en los que se han matriculado los estudiantes que han iniciado estudios entre el período 2011-2013.

A continuación presentaremos los principales resultados y una propuesta para el Programa de acogida orientada a los estudiantes que deciden iniciar estudios de posgrado en una modalidad virtual o semipresencial.



### 3.1.1. Factores determinantes de la deserción estudiantil en posgrado

La Pontificia Universidad Católica del Perú es una institución educativa privada sin fines de lucro, creada en el año 1917, cuenta con 40 años de experiencia en la formación a nivel de posgrado presencial, y en el año 2003 inició el primer programa en modalidad virtual. A la fecha cuenta con un total de seis programas de maestría que se desarrollan a través de la modalidad virtual o semipresencial:

1. Maestría en Derecho con mención en Política Jurisdiccional
2. Maestría en Derechos Humanos
3. Maestría en Derecho de la Empresa
4. Maestría en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública
5. Maestría en Gerencia Social
6. MBA Gerencial

Cada uno de los programas organiza los cursos en ciclos académicos, que en promedio tienen una duración total de dos años.

En el año 2013 Legua y sus compañeros realizaron un estudio como parte del curso de Metodología de Investigación del MBA Gerencial. El estudio consideró a los 717 estudiantes que ingresaron a uno de los programas de maestría desarrollado en la modalidad virtual (o semipresencial) entre el período del 2007 y 2010. De la muestra se identificó que 105 (14,6%) estudiantes ya se encontraban como egresados en fecha en que se realizó el estudio; los 612 (85,4%) restantes habían dejado de estudiar.

El estudio comprendió el diseño de una encuesta estructurada con la finalidad de identificar cuáles son los factores determinantes de la deserción estudiantil. La entrevista se realizó a un total de 150 personas, lo que representa un 24,5% del total de estudiantes que no han concluido los estudios en el tiempo previsto según el plan de estudio.

A continuación presentamos los principales hallazgos obtenidos en el estudio:

1. No se encontraron diferencias significativas entre los posibles estudiantes desertores con respecto a variables como género y localidad de residencia:
  - a. Género: del total de la muestra el 53% son del género masculino y 57% del género femenino.
  - b. Localidad: del total de la muestra el 49% residía en Lima mientras realizaban los estudios y 51% residían en las diferentes provincias del país.
2. Los estudiantes con carga familiar tienen una mayor tendencia a la deserción (65%).
3. El 94% de los estudiantes se encontraban laborando mientras realizaban los estudios.
4. El 50% de los estudiantes se encontraban en el rango de 36 a 45 años de edad; el 22% tenía menos de 35 años y 28% más de 45 años.

La entrevista contempló un total de ocho motivos que influyen en la deserción estudiantil y una última alternativa abierta para que especifiquen el motivo de acuerdo a la situación particular. Los motivos que se presentaron fueron los siguientes:

Cuadro N°9 – Motivos que influyen en la deserción - Instrumento para el estudio de caso

Motivo	Factor
1. Por motivos económicos	Financiero
2. Por fuerte carga laboral	Personal
3. Por falta de tiempo y atención para con su familia	Personal
4. Por motivos de salud propia o de familiares	Personal
5. Pensó que la maestría virtual era más fácil	Académico
6. Excesiva carga de trabajo de los cursos	Institucional y académico
7. Baja calidad de la maestría (cursos/contenidos/docentes/etc.)	Institucional
8. Consideró que no sería un aporte significativo para su vida profesional	Laboral
9. Otros motivos	

Las respuestas que brindaron las 150 personas entrevistadas con relación a los factores influyeron en la decisión de interrumpir los estudios se sistematizaron de la siguiente manera:

Cuadro N° 10 – Motivos que influyen en la deserción - Resultados del estudio de caso

Motivo	Total ponderado
1. Por fuerte carga laboral	41%
2. Por falta de tiempo y atención a la familia	19%
3. Por motivos económicos	19%
4. Por salud propia o de familiares	10%
5. Baja calidad de la maestría	7%
6. No era un aporte significativo para su vida profesional	1%
7. Otros motivos	3%
Total	<b>100%</b>

De acuerdo a los hallazgos encontrados, el 41% de los encuestados señalaron que la *fuerte carga laboral* era uno de los factores que más influyeron en la decisión de interrumpir temporal o definitivamente los estudios, el factor *falta de tiempo y atención a la familia* obtuvo un puntaje de 19% cada uno. De los resultados obtenidos podemos concluir que en la

totalidad de los casos son los aspectos no académicos los que están afectando con la continuidad de los estudios; aspectos relacionados con la organización como la fuerte carga laboral y la falta de tiempo representan un total del 60% de la muestra.

Un Programa de acogida debe considerar necesariamente una orientación para la organización del estudio, y que le permita tener un equilibrio entre la carga laboral, académica y familiar. El empleo de las TIC puede ayudar a optimizar el tiempo.

El factor *motivos económicos* obtuvo una respuesta de 19%, si bien es un factor no académico, y por tanto, ajeno a la Universidad, es importante que el estudiante reciba pautas para que a través de una Oficina de Crédito Educativo pueda solicitar algún tipo de ayuda económica para solventar los costos de los estudios.

### 3.1.2. Análisis de la matrícula realizada por los estudiantes de posgrado

Hemos centrado esta parte del estudio para analizar el comportamiento de matrícula de los estudiantes que iniciaron sus estudios de posgrado en modalidad virtual o semipresencial entre el período 2011 y 2013. Debido a que el análisis se realizó teniendo en cuenta la cantidad de cursos matriculados y aprobados por estudiante, por cada ciclo comprendido en el período de estudio, optamos por centrarnos sólo en cuatro de los seis programas de maestría, que para efectos del presente trabajo denominaremos: Maestría A, Maestría B, Maestría C y Maestría D.

En el siguiente cuadro encontramos la cantidad de estudiantes que han sido admitidos e iniciaron estudios de posgrado. Los programas de maestría A y B tienen inicio programado cada dos años.

Cuadro N°11 – Número de estudiantes que inician un posgrado en la modalidad virtual o semipresencial

	2011-2	2012-2	2013-1	2013-2
Maestría A			35	
Maestría B	16			8
Maestría C		17		20
Maestría D		60		70
Total de estudiantes que inician por semestre	16	77	35	98

Al revisar la matrícula de los estudiantes podemos destacar que, al igual que en la modalidad presencial, se encuentran las siguientes situaciones:

- La matrícula es flexible, es decir, cada estudiante se puede matricular en la cantidad de cursos (créditos) que esté dentro de sus posibilidades de tiempo y económicas.
- No existe necesariamente una continuidad en la matrícula, algunos estudiantes interrumpen sus estudios y luego se reincorporan a la Universidad.
- Estudiantes de promociones anteriores se nivelan matriculándose en los cursos previstos para las nuevas promociones.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la cantidad de estudiantes que pertenecen a una cohorte, y que se han matriculado en los siguientes ciclos; no se está contemplando a los estudiantes de otras cohortes que se nivelan o reincorporan a la Universidad.

Cuadro N°12 – Número de estudiantes matriculados en cada ciclo de estudios

	Cohorte	N° de Matriculados			
		1er ciclo	2do ciclo	3er ciclo	4to ciclo
Maestría A	2013-1	35	21	14	
Maestría B	2011-2	16	10	5	4
Maestría B	2013-2	8	6		
Maestría C	2012-2	17	9	6	4
Maestría C	2013-2	20	17		
Maestría D	2012-2	60	43	27	28
Maestría D	2013-2	70	49		

De la información obtenida en el Cuadro N°12 hemos calculado la tasa de retención por programa de maestría, cohorte y ciclo de estudios, para efectos del cálculo se ha considerado como base el número de estudiantes que integran la cohorte (primer ciclo). En el Cuadro N°13 se encuentran los resultados obtenidos.

El promedio de retención estudiantil del primer al segundo ciclo es del 68%, del segundo al tercer ciclo de 38%, y del tercer al cuarto ciclo de 32%. De lo anterior se puede inferir que casi la tercera parte de los estudiantes que inician sus estudios de maestría en la modalidad virtual mantienen una motivación para concluirlos, sin que ello implique necesariamente que los culminen dentro del tiempo previsto por la Escuela de Posgrado. No podemos inferir que los estudiantes que no han culminado los estudios en este periodo son ya que podrían retomar sus estudios en los próximos ciclos.

Cuadro N°13 – Tasa de retención estudiantil por cohorte y ciclo de estudio

	Cohorte	retención 2do ciclo	retención 3er ciclo	retención 4to ciclo
Maestría A	2013-1	60%	40%	
Maestría B	2011-2	63%	31%	25%
Maestría B	2013-2	75%		
Maestría C	2012-2	53%	35%	24%
Maestría C	2013-2	85%		
Maestría D	2012-2	72%	45%	47%
Maestría D	2013-2	70%		

Para hacer un análisis más preciso sobre cada uno de las maestrías, se procedió a revisar el registro de matrícula por estudiante, encontrándose que no necesariamente existe una continuidad de matrícula en los estudiantes ciclo a ciclo, y que quienes habían se habían matriculado en el cuarto ciclo no necesariamente lo habían hecho los ciclos previos, e incluso, no necesariamente estaban completando el plan de estudios propuesto. A continuación se muestra el detalle del análisis realizado para cada uno de los programas de maestría:

1. Maestría A – Cohorte 2013-1

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2013-1: 35
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:

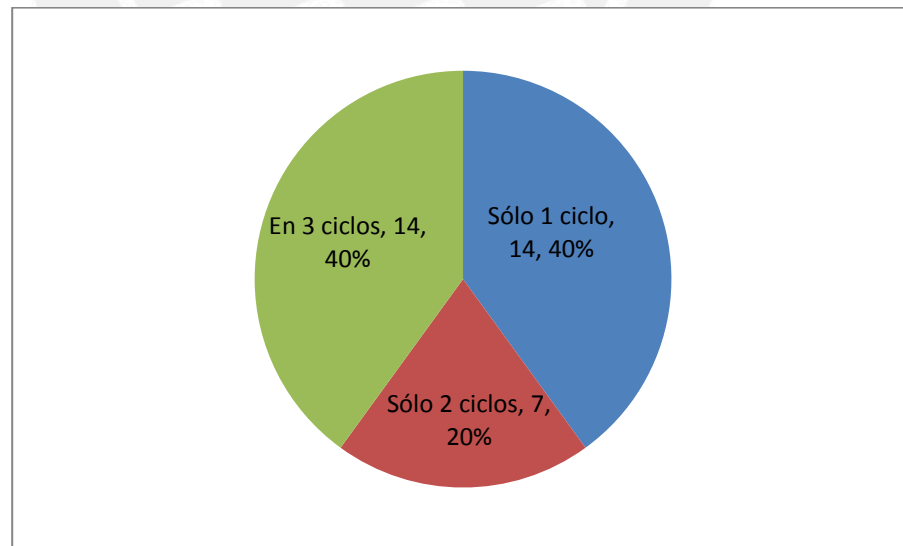


Gráfico N° 8 – Matriculados Maestría A – Cohorte 2013-1

Este grupo de estudiantes inició estudios en el 2013-1, en el 2014-2 podría egresar el primer grupo de estudiantes.

2. Maestría B – Cohorte 2011-2

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2011-1: 16
- Número de estudiantes que han concluido el plan de estudios al 2013-2: 0
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:

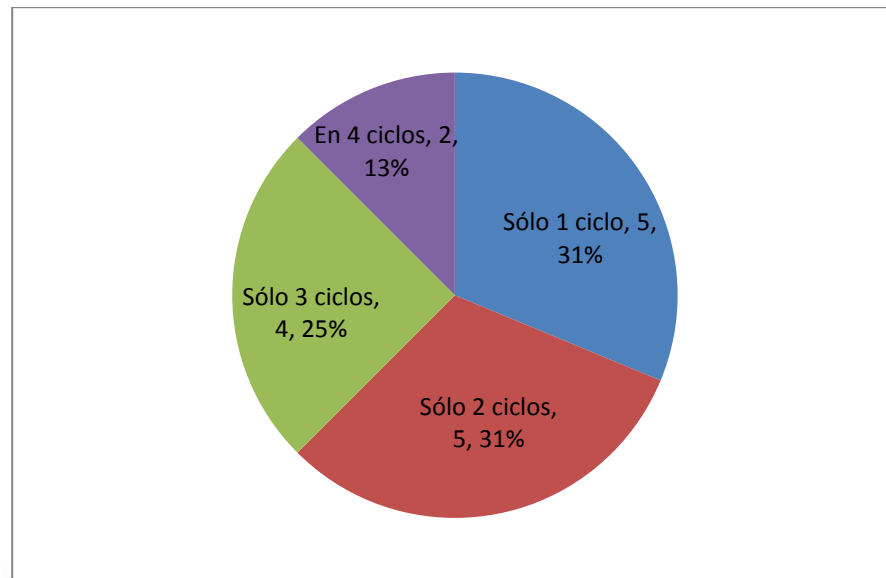


Gráfico N° 9 – Matriculados Maestría B – Cohorte 2011-2

Esta promoción inició estudios en el 2011-2, en el 2013-1 debió egresar el primer grupo de estudiantes, a la fecha (2014-1) ninguno de los estudiantes ha completado la cantidad de cursos del plan de estudios.

3. Maestría B – Cohorte 2013-2

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2013-2: 8
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:



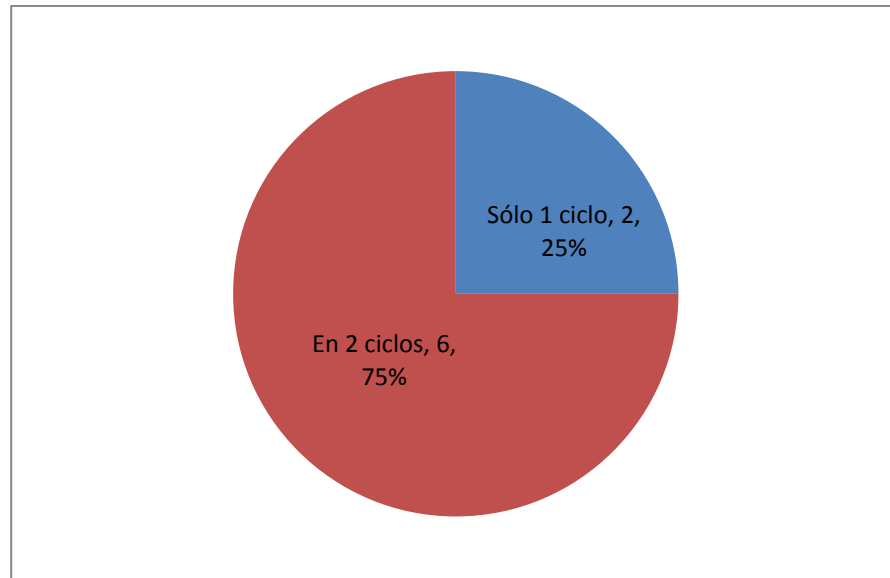


Gráfico N° 10 – Matriculados Maestría B – Cohorte 2013-2

Esta promoción inició estudios en el 2013-2, en el 2015-1 egresaría el primer grupo de estudiantes.

4. Maestría C – Cohorte 2012-2
- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2012-2: 17
  - Número de estudiantes que podrían concluir el plan de estudios en 4 ciclos: 0
  - Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:



Gráfico N° 11 – Matriculados Maestría C – Cohorte 2012-2

Este grupo de estudiantes inició estudios en el 2012-2, en el 2014-1 podría egresar el primer grupo de estudiantes, no obstante ello, ninguno de los estudiantes completaría el plan de estudios aun cuando apruebe la totalidad de los cursos en los que actualmente se encuentra matriculado.

5. Maestría C – Cohorte 2013-2

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2012-2: 20
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:

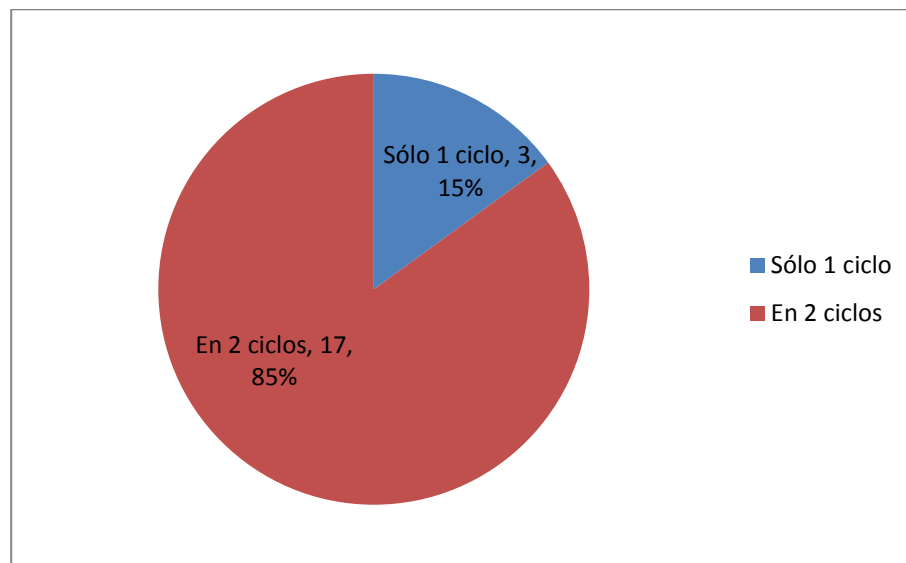


Gráfico N° 12 – Matriculados Maestría C – Cohorte 2013-2

Este grupo de estudiantes inició estudios en el 2013-2, recién en el 2015-1 egresaría el primer grupo de estudiantes. Cabe destacar el alto porcentaje de retención obtenido para el segundo ciclo.

6. Maestría D – Cohorte 2012-2

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2012-2: 60
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:

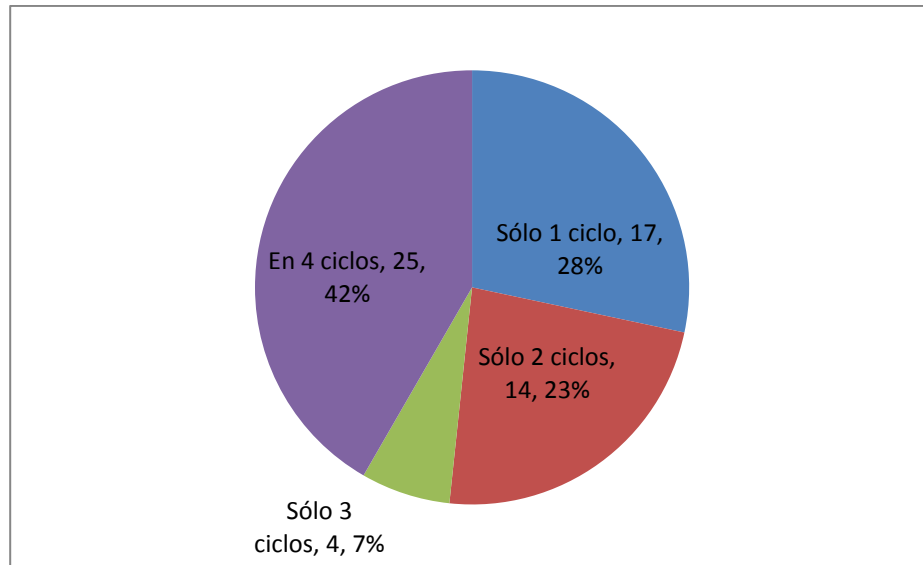


Gráfico N° 13 – Matriculados Maestría D – Cohorte 2012-2

Este grupo de estudiantes inició estudios en el 2012-2, en el 2014-1 recién egresará el primer grupo de estudiantes, no obstante ello, ninguno de los estudiantes actualmente matriculados completaría el plan de estudios aun cuando apruebe la totalidad de los cursos en los que se encuentra matriculado.

7. Maestría D – Cohorte 2013-2

- Número de estudiantes que ingresaron al programa en el 2013-2: 70
- Número de estudiantes matriculados según número de ciclos:

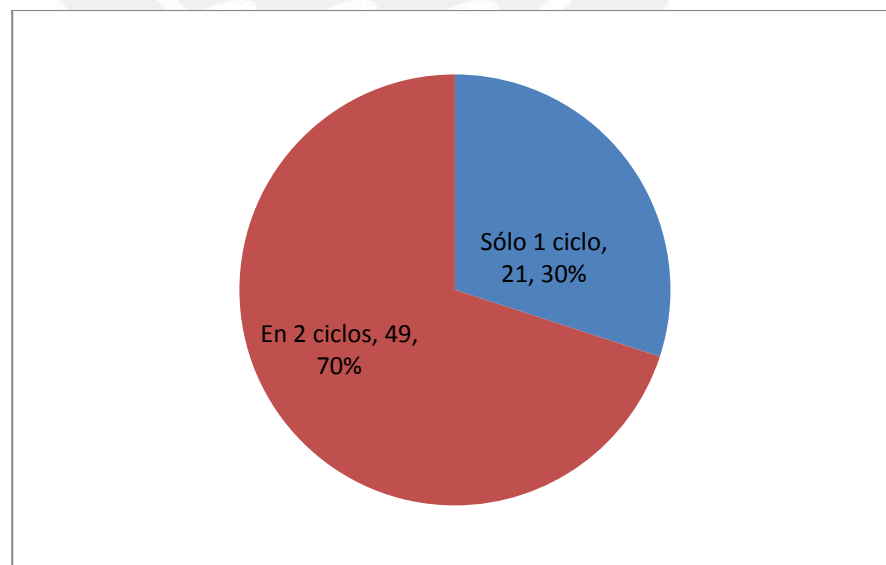


Gráfico N° 14 – Matriculados Maestría D – Cohorte 2013-2

Este grupo de estudiantes inició estudios en el 2013-2, recién en el 2015-1 egresaría el primer grupo de estudiantes.

Como podemos apreciar, los estudiantes de posgrado inician los estudios con una alta motivación, sin embargo casi la tercera parte de ellos logran realizar sus estudios con cierta regularidad, lo que no implica necesariamente que logren concluirlos. La falta de tiempo y la alta carga laboral representan casi el 60% de los motivos de deserción temporal o definitiva. Con la finalidad de brindar un mayor soporte a los estudiantes para que se puedan insertar adecuadamente a una nueva fase formativa virtual o semipresencial, presentamos una propuesta de Programa de acogida orientado especialmente a los estudiantes de posgrado.

### 3.2. Características del Programa de acogida

El Programa de acogida que proponemos tiene un enfoque holístico que abarca tanto los aspectos académicos como los no académicos, en el que se pretende involucrar a todos los actores de la educación virtual. El programa debe responder a las características propias de una sociedad red, siendo flexible, adaptable a los requerimientos de los estudiantes, y con un enfoque global con apertura a la diversidad de culturas y lenguas, y que considere como soporte esencial Internet. Se trata de un Programa que, además de brindar la bienvenida al estudiante, lo oriente para asegurar una adecuada inserción de los estudiantes con la modalidad virtual o semipresencial.

Una de las maneras de vencer el temor a la modalidad virtual es justamente interactuando a través de ella, en este sentido, se ha previsto que el Programa combine lo mejor de la modalidad presencial y virtual. Son tres los principales componentes del Programa de acogida propuesto: las jornadas, el plan de asesoría y el programa de mentoría. Las jornadas se desarrollarán durante la semana previa al inicio del programa de maestría y tendrá una duración máxima de dos semanas, estas jornadas se desarrollarán de manera grupal (para los ingresantes de todos los programas de maestrías) y se combinarán con las sesiones de Asesoría personalizadas que se llevarán a cabo durante el primer ciclo. El programa de mentoría será opcional, dependiendo del requerimiento de cada uno de los estudiantes. A continuación podemos observar el modelo propuesto para el Programa de acogida.

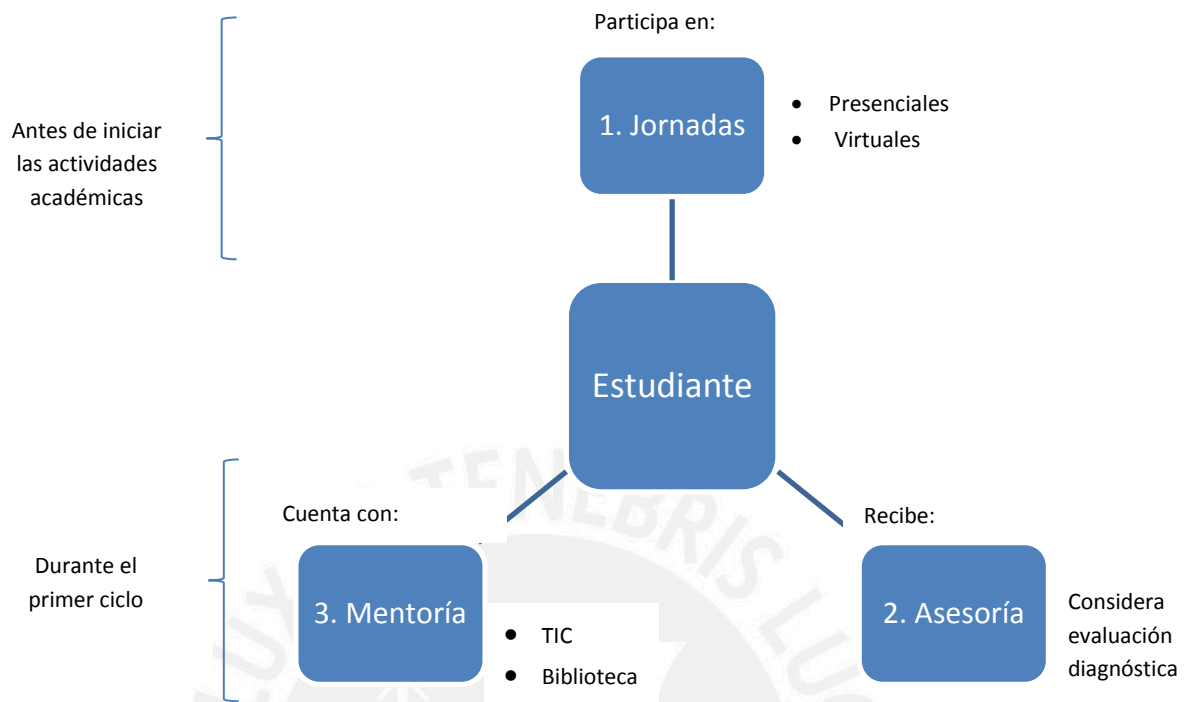


Gráfico N°15 – Modelo del Programa de acogida para estudiantes de posgrado  
Elaboración propia

A continuación describiremos cada uno de los componentes del Programa de acogida.

### 3.2.1. Jornadas

Una vez admitidos, los estudiantes serán invitados a participar en las jornadas de bienvenida e inicio de los estudios de posgrado. Las primeras jornadas se desarrollarán a través de los servicios de *webcasting* de la Universidad, de tal manera que todos los estudiantes puedan acceder a ella con facilidad. El contenido que se desarrollará será el siguiente:

- La Universidad: misión, visión, valores, servicios a disposición de los estudiantes
- Importancia de la modalidad virtual en la sociedad red, orientaciones generales para la organización del estudio, comunicación mediada por las TIC, estrategias para el trabajo colaborativo y cooperativo en red.

Luego se les invitará a revisar los tutoriales e indicaciones para que puedan fortalecer las habilidades tecnológicas requeridas para el estudio:

- El entorno virtual.
- Las herramientas y aplicaciones recomendadas para la gestión de los documentos, administración de los correos electrónicos, mensajería instantánea, redes sociales.

Para finalizar la fase virtual de las Jornadas, los estudiantes rendirán una evaluación de entrada, la cual busca establecer una línea base sobre el perfil de los ingresantes y recomendaciones personales el autoaprendizaje, auto organización y el uso de TIC.

Las Jornadas culminarán con una sesión presencial en el Campus de la Universidad, en el cual recibirán con mayor profundidad información sobre el programa de maestría en el que han sido admitidos (el perfil del estudiante de posgrado, perfil de egreso, líneas de investigación, proyectos relevantes para la especialidad), y podrán conocer e interactuar con el Asesor asignado, los compañeros de estudio y el equipo docente.

### 3.2.1. Asesorías

Los asesores serán docentes con experiencia en la modalidad virtual, ellos se pondrán en contacto con el grupo de estudiantes asignado con la finalidad de fomentar un clima de confianza y camaradería en el grupo, y les recomendará prepararse para el inicio de los estudios participando de las jornadas programadas y revisando los recursos disponibles en el entorno virtual.

Teniendo en cuenta el resultado de la evaluación diagnóstica, los asesores organizarán un plan de asesorías individualizadas, el cual iniciará en la jornada presencial programada previo al inicio de la maestría y continuará durante el desarrollo del primer ciclo utilizando el entorno virtual.

Las sesiones de asesoría podrán ser programadas en común acuerdo con el estudiante, considerando que partimos de la premisa inicial de aceptación del estudiante para recibir la asesoría. La asesoría abarcará aspectos del ámbito personal, social, profesional, respetando la confidencialidad y autonomía del estudiante.

El Asesor fomentará la creación de una comunidad de aprendizaje, por lo que incentivará la interacción del grupo a través de medios como redes o foros de discusión grupales, con la finalidad de que los compañeros de estudios se conozcan y establezcan vínculos que les permita apoyarse durante el desarrollo de sus estudios.

El Asesor identificará en esta etapa los posibles casos de estudiantes con alguna discapacidad o limitación física que le impida realizar los estudios de acuerdo a lo previsto, teniendo en cuenta la inclusividad del modelo educativo de la Universidad.



Corresponde al Asesor y a los docentes tutores identificar a los estudiantes que podrán requerir de cursos especiales de nivelación o recuperación, a quienes se les invitaría a participar de cursos intensivos durante los periodos vacacionales. Asimismo, se busca promover e incentivar la calidad académica, premiando a aquellos estudiantes que destaquen para que puedan presentar y participar de iniciativas de investigación y publicación.

El Asesor debe comprender de modo integral al estudiante: condiciones de ingreso, su situación académica, psicológica, socioeconómicas, apoyos que recibe, los resultados académicos, y en general todo aquello que permita intervenir de manera oportuna y pertinente, garantizando que culmine con éxito sus estudios y se gradúe, en caso lo estime conveniente, diseñará con los docentes tutores estrategias para que se nivele y pueda responder adecuadamente a las exigencias académicas del programa. Los esfuerzos del Asesor se enfocarán en aquellos estudiantes que requieren el soporte.

### 3.2.2. Programa de mentoría

Estudiantes del último año de pregrado o de la Escuela de Posgrado serán invitados para participar como Mentor de los nuevos ingresantes de posgrado en modalidad virtual; su experiencia como estudiante y dominio en lo referente al uso del entorno virtual y manejo de TIC para la actividad académica (plataforma de aprendizaje, herramientas de comunicación, gestión del correo electrónico, búsquedas especializadas en la biblioteca a través de la base de datos, otros), le permitirán orientar a los estudiantes con respecto a las mejores prácticas en el empleo de las TIC. Los Mentores recibirán un curso de preparación para realizar esta labor, quienes realicen esta labor podrán acceder a un reconocimiento de crédito de libre disponibilidad que le permitirán completar el plan de estudios, así como de la posibilidad de participar en programas especiales coordinados por la Escuela de Posgrado.

Cuando el caso lo amerite, el Mentor programará sesiones sincrónicas e incluso presenciales.

El objetivo es que los nuevos estudiantes puedan dominar aquellas herramientas y manejar adecuadamente los recursos que son necesarios para que pueda realizar sus estudios de manera autónoma.

Hemos previsto que la Asesoría y el Programa de Mentoría se realizará durante el primer ciclo de estudios periodo en el que se prevé que los estudiantes adquieran las destrezas necesarias para el estudio en la modalidad virtual y puedan manejar adecuadamente los recursos a utilizar durante sus estudios; de acuerdo al desempeño académico, y a solicitud del Director del programa de Maestría, el estudiante podrá seguir contando con el apoyo del Asesor hasta culminar el primer año de estudios (los programas de Maestría tienen un promedio de dos años de duración, equivalentes a cuatro ciclos de estudios).

Con el Programa de acogida se busca lograr una comunidad educativa implicada, participativa y cooperativa para con la Universidad, integrada tanto en el aspecto social como en el académico, con un mismo objetivo que es el unir esfuerzos para lograr los aprendizajes propuestos.

Los vínculos y aportes de esta comunidad educativa debieran trascender aún luego de haber concluido o interrumpido los estudios por cualquiera sea el motivo, manteniéndolos de esta manera siempre informados de las diversas actividades programadas (charlas, seminarios, videoconferencias, entre otros) y vinculados con la Escuela de Posgrado y la Universidad.

### 3.3. Implementación del Programa de acogida

La implantación del Programa de acogida para los estudiantes de Posgrado de la modalidad virtual se realizará en tres etapas, en la primera etapa se realizará el diseño y preparación del Programa, en la segunda etapa se pondrá en práctica el Programa de acuerdo a lo previsto en la etapa previa, y en la tercera etapa se realizará una evaluación integral que comprenda la satisfacción de los estudiantes, la autoevaluación de los Asesores y Mentores, pero sobretodo, de los resultados obtenidos en cuanto a la retención de los estudiantes. A continuación se describirán los aspectos a considerar en cada una de las etapas:

#### 3.3.1. Etapa de diseño y preparación

a. Identificación de las necesidades de los estudiantes y su relación con los servicios disponibles en la Universidad

Los estudios realizados demuestran la necesidad de contar con un servicio de orientación y apoyo al estudiante para una adecuada inserción en esta nueva etapa formativa, corresponde hacer un estudio focal que permita conocer con mayor profundidad las ventajas concretas que destacan de la modalidad, los principales obstáculos o dificultades que encuentran para un desempeño eficiente. Será importante también conocer cómo valorarían mejor un Programa de acogida de esta naturaleza, considerándose que se trata de un grupo de estudiantes, profesionales, y posiblemente ocupando cargos ejecutivos y directivos en las organizaciones donde laboran.

Por otro lado, será importante recoger información de los diversos servicios que ofrece la Universidad a sus estudiantes en la modalidad presencial a fin de evaluar la extensión de los mismos u otros servicios (culturales, deportivos, extensión universitaria, responsabilidad social, u otros) y en los cuales se pueda involucrar a los estudiantes que se puedan encontrar a nivel nacional e internacional.

Los programas de movilidad estudiantil, pasantías, becas e incentivos en general podrían ayudar a estimular la participación del estudiante y lograr un mayor compromiso hacia su institución educativa.

#### b. Perfil del equipo y capacitación

Se definirá el perfil y las funciones del Asesor y Mentor. Los docentes y estudiantes que cumplan con el perfil y sean seleccionados deberán participar en un curso de capacitación para que puedan desempeñar el nuevo rol asignado.

Los Asesores y el Coordinador de los Mentores reportarán al Coordinador del Programa de acogida la Escuela de Posgrado. La estructura propuesta es la siguiente:

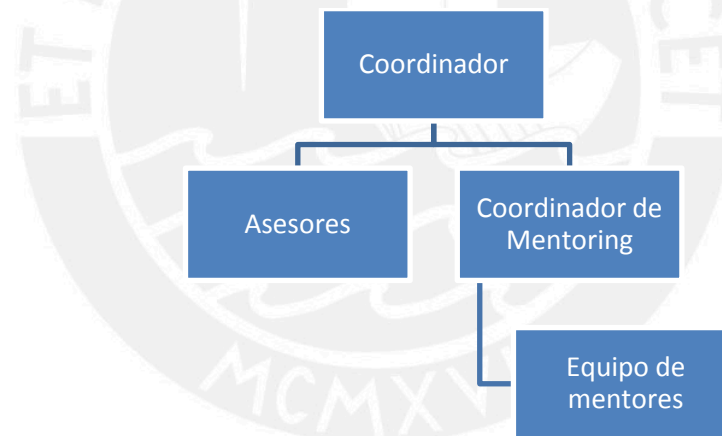


Gráfico N°16 – Estructura del equipo del Programa de acogida propuesto

A continuación se presenta una base sobre la cual se elaborará el perfil y se definirán las funciones específicas:

#### **Asesor**

Perfil: docente con experiencia en metodología de enseñanza en la modalidad virtual, y en el uso de la plataforma de aprendizaje y las herramientas de comunicación

sincrónicas y asincrónicas. Con facilidad para entablar comunicación escrita y oral, capacidad para ser empáticos y proponer, de acuerdo a las circunstancias, recomendaciones para una mejor adaptación a la modalidad virtual. El Asesor debe conocer sobre el funcionamiento académico-administrativo de la Escuela de Posgrado para que pueda orientar a los estudiantes.

Funciones: revisa el perfil de los estudiantes asignados y la documentación del programa de Maestría en el que está matriculado (plan de estudios, perfil de egreso, metodología propuesta, otros); se comunica con cada estudiante y establecen de común acuerdo un plan de acompañamiento de acuerdo a las necesidades de orientación y soporte; promueve la integración de los estudiantes que tiene a su cargo y los motiva permanentemente para lograr los mejores resultados académicos; coordina con el Director de Maestría que corresponda en caso de identificar dificultades con alguno de los estudiantes; sistematiza la información del grupo asignado.

#### **Coordinador de *mentoring***

Perfil: especialista en tutoría y manejo de los recursos tecnológicos, con liderazgo y capacidad de organización para coordinar un equipo de Mentores; con facilidad para entablar comunicación escrita y oral, y capacidad para identificar las necesidades de los usuarios.

Funciones: selección y capacita al equipo de Mentores, supervisa la labor del equipo, verificando que se hayan contactado con la totalidad de los estudiantes asignados, y que atiendan las consultas de los estudiantes en un plazo máximo de 24 horas.

#### **Mentor**

Perfil: son estudiantes destacados del último año de pregrado o de programas de maestría, dominan el uso de los recursos tecnológicos utilizados en los cursos virtuales así como de los recursos de la biblioteca de la Universidad; tienen facilidad de comunicación escrita y oral; habilidad para detectar las necesidades de los usuarios y brindar orientaciones.

Funciones: asegura que todos los estudiantes hayan ingresado a la plataforma, los orienta para que puedan revisar los tutoriales y realizar las actividades de inducción; orienta a los usuarios en el uso de herramientas que permitan una mejor organización del estudio. Reporta las posibles dificultades al Coordinador del equipo.

### Capacidad de atención del Asesor y Mentor:

Un Asesor se hará cargo de un total de 25 estudiantes por semestre, lo que equivaldrá a la carga de un curso de 3 créditos; en el caso de los Mentores, se prevé un total de 5 estudiantes por cada Mentor, lo que equivaldría a unas 50 horas de dedicación. La carga más fuerte se presentará durante las dos primeras semanas de clases, no obstante deben estar disponibles ante las consultas o dudas que presenten los estudiantes durante todo el ciclo.

#### c. Diseño y preparación de las Jornadas

En esta etapa se identificarán los responsables de preparar el contenido de las Jornadas virtuales y presenciales, así como los recursos que se elaborarán y pondrán a disposición de los estudiantes a través del entorno virtual. Todos estos recursos serán usados por el Asesor durante el acompañamiento que realice a los estudiantes.

Se debe prever el diseño del entorno a utilizar durante el desarrollo de las Jornadas, considerando la experiencia de usuario para que la navegación en el mismo sea intuitiva. Asimismo se harán las coordinaciones para el desarrollo de las Jornadas en línea y que se transmitirán vía *webcasting*. Una grabación de las Jornadas estará disponible a través del entorno virtual como material de consulta y para quienes no pudieron asistir a alguna de las sesiones.

La Jornada de acogida terminará con un diagnóstico de las necesidades de acompañamiento del estudiante, el cual se elaborará en base a la aplicación de una evaluación en línea que se preparará especialmente; para ello se preparará y validará el instrumento a utilizar. Al finalizar la evaluación en línea el estudiante recibirá una retroalimentación sobre el puntaje obtenido y las recomendaciones para que el estudiante se pueda insertar en la modalidad virtual; se espera que el estudiante se comprometa a cumplir con las recomendaciones recibidas. Los resultados de la evaluación diagnóstica le permitirán al Asesor tener un mejor panorama de su grupo de estudiantes, agrupándolos de acuerdo a las necesidades de acompañamiento que pudieran requerir.

Se sugiere que todos los programas de Maestría inicien con una sesión presencial, en ella se establecería el primer vínculo personal -cara a cara- con los estudiantes y el equipo de la Universidad que lo acompañará durante el desarrollo de sus estudios.

d. Diseño e implementación de una aplicación para el registro del Programa de acogida

Es importante contar con un registro del sistema de acompañamiento, del plan individual, de las necesidades y dificultades que tienen los estudiantes, así como de las acciones realizadas, con la finalidad de lograr una continuidad del soporte brindado.

Se requiere que desde esta aplicación se tenga acceso a los datos personales de contacto del estudiante, así como los resultados académicos obtenidos durante el ciclo para poder detectar posibles casos de deserción.

### 3.3.2. **Etapa de desarrollo**

e. Difusión del Programa de acogida

El Programa de acogida está dirigido a los estudiantes ingresantes a la Escuela de Posgrado que han optado por una modalidad virtual, no obstante, se recomienda realizar una difusión del mismo para que la comunidad universitaria y los futuros candidatos conozcan del sistema de apoyo disponible.

f. Convocatoria, selección y capacitación al equipo

Se realiza la convocatoria y selección de los candidatos que desempeñarán el rol de Asesor, Mentor, y Coordinador del equipo de *mentoring*, teniendo para ello el descriptivo del puesto, y la experiencia de los candidatos con respecto a la modalidad virtual.

Luego de la selección se procederá con la contratación y capacitación del equipo sobre la modalidad, características, modelo educativo, recursos disponibles, e incluso los trámites en general que debe realizar el estudiante. El Programa de acogida tiene una visión holística, por lo que se requiere que el equipo pueda por ello abarcar los diversos aspectos que influyen con el desempeño académico.

g. Desarrollo de las jornadas

Se ha previsto que parte de las jornadas se realizarán de manera presencial, para lo cual se debe coordinar todos los aspectos logísticos (ambiente, equipos, materiales, especialistas de acuerdo a la agenda, etc.)



Asimismo se realizarán las coordinaciones con las instancias correspondientes para el desarrollo de las Jornadas que se desarrollarán en la modalidad virtual. Con relación a los recursos en línea, estos deberán ser elaborados de una manera interactiva y que motive su revisión. Será importante llevar un registro de quienes acceden a cada uno de estos recursos y de la asistencia a las jornadas presenciales y virtuales, a fin de encontrar una relación entre la retención y el desempeño de los estudiantes con relación al acceso y uso del Programa de acogida.

#### h. Asignación de asesores y mentores a los estudiantes

Cada Asesor tendrá asignado un total de 25 estudiantes, de preferencia de un mismo programa de maestría; de acuerdo al número de ingresantes, es posible que un Asesor cuente con estudiantes de diferentes programas de maestría. Cada Asesor trabajará directamente con un equipo de Mentores, se ha previsto que cada uno de los Mentores tendrá asignado un total de 5 estudiantes.

Los ingresantes recibirán una notificación en el que se le informe el nombre del Asesor y Mentor asignado, así como las indicaciones de los aspectos que podrá resolver con cada uno de ellos.

#### i. Acompañamiento a los estudiantes

A través de este proceso se realiza el sistema de acompañamiento propiamente, de acuerdo a un plan de trabajo propuesto. El objetivo es lograr una mayor tasa de retención de los estudiantes, y sobre todo, una mejor inserción de los estudiantes en los estudios.

#### j. Sistematización del sistema de acogida

Es importante contar con una aplicación que permita llevar el registro de las asesorías, del sistema de *mentoring* así como de la participación en las jornadas virtuales o presenciales propuestas al inicio del estudio, ello con la finalidad de que se pueda hacer un mejor seguimiento de la evolución, de las dificultades, y las líneas de acción propuestas para cada estudiante.

El estudiante debe tener acceso a parte de esta información para que lleve un mejor control de las actividades en las que ha participado y aquellas que aún tiene pendiente de realizar, a fin de que pueda programarlas en el menor tiempo posible, como una manera de ayudarlo en su propia organización y planificación de las actividades previstas.

Contar con la información sistematizada nos permitirá contar con reportes que nos ayuden a prevenir de manera oportuna posibles casos de deserción estudiantil.

### 3.3.3. Etapa de evaluación

#### k. Evaluación del Programa de acogida

En esta etapa se busca asegurar y organizar el proceso de evaluación de todo el Programa, que comprende la validación del contenido realizada durante la etapa de diseño y preparación ante un grupo de estudiantes para verificar la pertinencia y claridad del mismo; la evaluación de la satisfacción del estudiante que recibe el servicio durante la etapa de desarrollo así como el informe y recomendaciones de mejora elaborado por el equipo a cargo del Programa de acogida; hasta la evaluación de los resultados obtenidos al finalizar el periodo de acompañamiento, la cual se contrasta con la matrícula de los estudiantes en el siguiente ciclo.

De esta manera se propone evaluar no solo los resultados, sino también el diseño, preparación y desarrollo, evaluando la efectividad y eficiencia del Programa, lo que nos brindará información para incorporar mejoras en el mismo.

La tasa de retención de los estudiantes, el desempeño académico, y la motivación de los estudiantes para continuar y concluir sus estudios serán algunos de los indicadores de cumplimiento del propósito para el cual fue implementado.

Como todo proyecto, será importante hacer una evaluación de los avances obtenidos y validez cada una de las etapas con la finalidad de incorporar los ajustes que se estimen convenientes.

## Conclusiones

1. La educación virtual supone una redefinición de la forma de enseñar, pero sobre todo de la nueva forma de aprender, colaborar y relacionarse en red. Las instituciones educativas deben adecuar su estructura organizacional e implementar nuevos servicios educativos que permitan lograr un nuevo equilibrio y crear un sistema de educación a distancia sin distancia.
2. Existe una diversidad de modelos para el desarrollo de la educación virtual, que van desde lo semipresencial a lo virtual; independientemente del modelo, todos ellos deben tomar en cuenta los nuevos roles de los estudiantes y docentes, y crear programas de capacitación y orientación para que se puedan desenvolver de manera eficiente.
3. La configuración de una nueva sociedad red y la mayor penetración del Internet son elementos que dinamizarán el crecimiento de la educación virtual, sin embargo urge atender el alto índice de deserción y disminuir los altos costos sociales y económicos que éste genera.
4. Se requiere crear estrategias integrales para afrontar las múltiples causas que influyen en la deserción estudiantil; estas estrategias deben abordar aspectos académicos y no académicos como los sociales y personales.
5. Los docentes tutores requieren de competencias académicas, didácticas, tecnológicas, sociales y de gestión para poder brindar un buen soporte a sus estudiantes y mantenerlos motivados para el aprendizaje, lamentablemente se enfocan en las funciones académicas - cognitivas, queda aún pendiente de resolver cómo atender los aspectos no académicos.
6. Menores niveles de deserción se encuentran en aquellos programas en los que se fomenta el compromiso hacia la institución, se fomenta la interacción, el trabajo colaborativo, y se desarrolla el sentimiento de pertenencia a un grupo. Se requiere fortalecer el “rostro humano” en la educación virtual a través de una conexión y empatía entre el docente tutor y los estudiantes.
7. Los programas de acogida al estudiante deben enfocarse principalmente en abordar los aspectos no académicos, ya que son los que más influyen en la deserción estudiantil; entre ellos sobresale la fuerte carga laboral y la falta de tiempo.

8. Los mayores índices de deserción se presentan en los primeros ciclos de estudio, por lo que el Programa de acogida debe enfocarse en orientar y guiar a los estudiantes ingresantes.
9. Existen diferencias de enfoque entre un programa de acogida dirigido a estudiantes de pregrado con respecto a los de posgrado; estos últimos ya han demostrado que pueden culminar con éxito programas de educación superior; por otro lado, ellos se encuentran laborando, por lo que el programa debe integrar su rol como estudiante, trabajador y responsable de una carga familiar. Es un estudiante más maduro personal y profesionalmente, las estrategias deben ser *ad hoc* para este perfil de estudiantes.



## Bibliografía

- ABARCA RODRIGUEZ, Allan y SÁNCHEZ VINDAS, María Alejandra  
2005 “La deserción estudiantil en la educación superior: el caso de la Universidad de Costa Rica” [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14].  
[http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx\\_magazine/deserc\\_01.pdf](http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/deserc_01.pdf)
- ALLEN, Elaine y SEAMAN, Jeff  
2014 “Grade change. Tracking Online Education in the United States” [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 30/05/2014].  
<http://sloanconsortium.org/publications/survey/grade-change-2013>
- ALMERICH, Gonzalo; Suárez, Jesús; Belloch, Consuelo y Orellana, Natividad  
2010 “Perfiles del profesorado a partir del conocimiento de los recursos tecnológicos y su relación con el uso que hacen de estas tecnologías”. Revista Complutense de Educación, Vol. 21; N°2, pp. 247-269. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 25/05/2014].  
<http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED1010220247A/15070>
- BADIA, Antoni  
2006 “Ayuda al aprendizaje con tecnología en la educación superior”. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 3, N° 2. UOC. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 15/05/2014].  
<http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/badia.pdf>
- BARBERÁ, Elena (Coord.)  
2006 *Educación abierta y a distancia*. UOC. Barcelona.
- BARBERÁ, Elena y BADIA, Antoni  
2004 *Educación con aulas virtuales. Orientaciones para la innovación en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. A. Machado Libros, S.A. Madrid.
- BARBERÁ, Elena; BADIA, Antoni; MOMINÓ, Josep  
2001 *La incógnita de la educación a distancia*. ICE-Horsori. Barcelona.

BORGES, Federico

2005 “La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas”. *Digithum UOC* N°7. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 04/06/14].  
<http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/esp/borges.pdf>

CABERO, Julio

2006 “Bases pedagógicas del *e-learning*”. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)* [artículo en línea]. Vol. 3, n.º 1. UOC. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 06/01/2014].  
<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>

CANTERO ACOSTA, Fabiola

2013 “Construyendo la calidad: resultados preliminares en el caso de la maestría en Derecho del Trabajo y Seguridad Social de la Universidad Estatal a Distancia (UNED)”. *Revista CAES – Calidad de la Educación Superior de la UNED*, Vol. 4, N° 1. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://web.uned.ac.cr/revistas/index.php/caes/article/view/140>

CARDOSO, Gustavo

2008 *Los medios de comunicación en la sociedad en red*. Editorial UOC. Barcelona.

CASAMAYOR, Gregorio (coord.)

2008 *La formación on-line. Una mirada integral sobre el e-learning, b-learning...* Editorial Grao. Barcelona.

CASTAÑO, Elkin, GALLÓN, Santiago, GÓMEZ, Karoll, VÁSQUEZ, Johanna

2008 “Análisis de los factores asociados a la deserción estudiantil en la educación superior: un estudio de caso. *Revista de Educación*, 365 (pp. 255-280). [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 01/06/2014].  
[http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345\\_11.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_11.pdf)

CASTELLS, Manuel; TUBELLA, Imma; SANCHO, Teresa; ROCA, Meritxell

2007 *La transición a la sociedad red*. Editorial UOC-Ariel. Barcelona.

CAZORLA, Diego; CUENCA, Pedro; MACIÀ, Mere; MOLINA, Pascual; PUERTA, José Miguel

2011 “Plan de acogida para los alumnos de nuevo ingreso en el grado de Ingeniería Informática en la ESII (UCLM)”. Conferencia en Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática (JENUI). [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/12135/1/p56.pdf> /  
<http://hdl.handle.net/2099/12135>

COPE, Bill; KALANTZIS, Mary

2009 *Ubiquitous Learning. Exploring the anywhere/anytime possibilities for learning in the age of digital media*. University of Illinois, Press. USA.



## CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS - CRUE

- 2013 UNIVERSITIC 2013: situación actual de las TIC en el sistema universitario español [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 30/05/2014].  
<http://www.crue.org/Publicaciones/Documents/Universitic/2013.pdf>

## CUADRARO GORDILLO, Isabel; FERNÁNDEZ ANTELO, Inmaculada

- 2011 *La comunicación eficaz con los alumnos. Factores personales, contextuales y herramientas TIC*. Wolters Kluwer España, S.A.

## DEL MASTRO, Cristina

- 2005 “La tutoría virtual como apoyo durante el proceso de aprendizaje”. Material de estudio del Curso Estrategias de enseñanza-aprendizaje y tutoría en educación a distancia, Diplomatura de especialización en Gestión y Didáctica de Programas de Educación a Distancia de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

## DELLEPIANE, Paola

- 2014 “Reflexiones sobre el rol docente en los nuevos ambientes mediados por TIC en enseñanza superior. Blog de la Cátedra UNESCO de educación a Distancia (CUED) de la UNED. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29/05/14].  
<http://blogcued.blogspot.com/2014/05/reflexiones-sobre-el-rol-docente-en-los.html>

## DOCEBO

- 2014 *E-learning Market Trends & Forecast 2014-2016 Report*.

## DUART, Josep y SANGRÁ, Albert

- 2000 *Aprender en la virtualidad*. Gedisa. Barcelona.

## EHULETCHE, Ana María; DE STEFANO, Adriana

- 2011 “Evaluación de las competencias para la formación tutores de e-learning”. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia 14(1) [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 03/01/14].  
<http://www.redalyc.org/pdf/3314/331427214005.pdf>

## ETCHEVERS GOIJBERG, Nicole

- 2006 “Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet”. En GARCÍA CARRASCO, Joaquín (Coord.) Estudio de los comportamientos emocionales en la red [monográfico en línea]. Revista electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la sociedad de la información. Vol. 7, nº 2. Universidad de Salamanca. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 15/05/2014].  
[http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_07\\_02/n7\\_02\\_nicole\\_etchevers.pdf](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_nicole_etchevers.pdf)

## GARCÍA ARETIO, Lorenzo

- 2001 *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Ariel. Barcelona

- 2003 a “La educación a distancia. Una visión global”. Boletín Ilustre Colegio de doctores y Licenciados de España. N°146, pp. 13-27. España.
- 2003 b “El tutor en los sistemas digitales de enseñanza y aprendizaje”. Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia, Octubre. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 15/12/2013].  
<http://www.uned.es/bened/p7-10-2003.html>
- 2007 *De la educación a distancia a la educación virtual*. Ariel. Barcelona
- GALVIS, ÁLVARO; PEDRAZA, Liliana  
2013 “Desafíos del *bLearning* y el *eLearning* en educación superior”. Metacursos, SAS.
- HURTADO, Zaida  
2011 “La asesoría académica de la universidad nacional abierta en el marco de la sociedad del conocimiento: ¿Humanización necesaria?”. Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), IV Jornadas de Educación a Distancia y 1ra. Jornada de Educación a Distancia Rural MERCOSUR/SUL 2000 [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://hdl.handle.net/123456789/3034>
- LEAL ORTIZ, Néstor  
2012 “Psicología del estudiante a distancia”. En Universidad Nacional Abierta de Venezuela - UNA Investig@ción, Vol. IV, N° 8. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/UNAINV/article/view/1175>
- LEGUA, Arturo; LIMO, Juan Miguel; PAZ, Shelah; HERNÁNDEZ, Víctor  
2013 “Factores determinantes de deserción en las maestrías virtuales de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Informe de investigación de escritorio realizado como parte del curso Metodología de Investigación – MBA Gerencial. Centrum – Católica. Lima.
- MARCELO GARCÍA, Carlos  
2001 “Aprender a enseñar para la Sociedad del Conocimiento”. Revista Complutense de Educación. Vol. 12 N° 2, pp. 531-593. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 30/05/14].  
<http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED0101220531A/16749>
- 2004 “Dime cómo diseñas y te diré cómo aprenden tus alumnos”. Aporte en el Blog del Instituto Nacional de Evaluación educativa – EducaLAB. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29/05/14].

<http://blog.educalab.es/inee/2014/01/09/dime-como-diseñas-y-te-dire-como-aprenden-tus-alumnos/>

- 2007 “De la tiza al teclado: cambios, incertidumbres y aprendizajes en el proceso de convertirse en profesor online”. Revista Interamericana de investigación, educación y pedagogía. Vol. 3, N° 1, pp.41-66.
- 2011 “La profesión docente en momentos de cambios. ¿Qué nos dicen los estudios internacionales?”. CEE Participación Educativa, pp. 49-68. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 25/05/14].  
<http://www.mecd.gob.es/revista-cee/pdf/n16-marcelo-garcia.pdf>

MARCELO GARCÍA, Carlos (Coord)

- 2006 *Prácticas de e-learning*. Ediciones Octaedro. Barcelona. Libro electrónico. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 30/05/14].  
<http://www.octaedro.com/pdf/70014.pdf>

MÁRQUEZ GRAELLS, Pere

- s/f “Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación”. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14].  
<http://files.educacionhoy.webnode.es/200000143-87d3388ccd/Los%20docentes.pdf>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

- 2009 “Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención”. Colombia. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14].  
[http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_libro\\_desercion.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf)

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

- 2012 “Colombia aprende. La red del conocimiento. Estadísticas 2012”. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14].  
<http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-325044.html>

MÜLBERT, Ana; GIRONDI, Ariane; CYBIS PEREIRA, Alice; NAKAYAMA, Marina

- 2013 Afecto e conflicto en las interacciones en ambientes virtuales de aprendizaje. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 16, nº 2, pp. 59-72. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://ried.utpl.edu.ec/?q=es/node/783>.

NEW MEDIA CONSORTIUM

- 2014 The NMC Horizon Report: 2014 Higher Education Edition

PAGANO, Claudia Marisa

- 2008 “Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico” [Artículo en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 4, n.º 2. UOC. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 07/12/13].  
<http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>

PÁRAMO, Gabriel y CORREA, Carlos

- 1999 “Deserción universitaria. Conceptualización”. Revista Universidad EAFIT. Vol. 35, N°114. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14]  
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1075/967>

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ – PUCP

- 2007 DIRECCIÓN ACADÉMICA DE PLANEAMIENTO Y EVALUACIÓN (DAPE). *Plan Estratégico Institucional PUCP (2007-2010)*. DAPE/PUCP. Lima.
- 2011 DIRECCIÓN ACADÉMICA DE PLANEAMIENTO Y EVALUACIÓN (DAPE). *Plan Estratégico Institucional PUCP (2011-2017)*. DAPE/PUCP. Lima.
- 2014 DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL. Modelo educativo de educación virtual de la PUCP. Documento interno. Lima.

REBOLLO-CATALÁN, María Ángeles; GARCÍA-PÉREZ, Rafael, BUZÓN-GARCÍA, Olga; VEGA-CARO, Luisa

- 2014 “Las emociones en el aprendizaje universitario apoyado en entornos virtuales: diferencias según actividad de aprendizaje y motivación del alumnado”. Revista Complutense de Educación, Vol. 25, N° 1. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 25/05/14].  
<http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41058/41699>

RODRÍGUEZ-HOYOS, Carlos; CALVO, Adolina

- 2011 “La figura del tutor de e-learning. Aportaciones de una investigación con estudios de caso» [artículo en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 8, n° 1, págs. 66-79. UOC. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
[http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-rodriguez\\_calvo/v8n1-rodriguez\\_calvo](http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-rodriguez_calvo/v8n1-rodriguez_calvo)

SÁNCHEZ, Marifé; MANZANO, Nuria, MARTÍN-CUADRADO, Ana; OLIVEROS, Laura; RÍSQUEZ, Angélica y SUÁREZ, Magdalena

- 2008 “Desarrollo de un sistema de orientación tutorial en la UNED: Resultados del programa de mentoría”. III Jornadas Internacionales Mentoring & Coaching. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 03/06/14].  
[http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue\\_08/presentaciones/Nuria\\_Manzano.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_08/presentaciones/Nuria_Manzano.pdf)

SÁNCHEZ ÁVILA, C.; ALMENDRA SÁNCHEZ A., JIMÉNEZ LEUBE, Fco. J. MELCÓN DE GILES M<sup>a</sup> J. y MACÍAS GUARASA J.

2009 “Proyecto Mentor en la Universidad Politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso”. Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática. Volumen 6 - número 1. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 03/01/14].  
[http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/GX045RA.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/GX045RA.pdf)

SANGRÁ, Albert

2001 “Enseñar y aprender en la virtualidad”. Revista Educar, pp. 117-131. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/2014].  
<http://ddd.uab.es/pub/educar/0211819Xn28p117.pdf>

2014 “Diagnóstico de la educación en línea”. Aporte en el blog El País. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 31/05/2014].  
<http://blogs.elpais.com/traspasando-la-linea/2014/01/diagn%C3%B3stico-de-la-educaci%C3%B3n-en-l%C3%ADnea.html>

SANGRÁ, Albert; VLACHOPOULOS, Dimitrios; CABRERA, Nati; BRAVO, Silvia

2011 *Hacia una definición inclusiva del e-learning*. UOC: eLearn Center. Barcelona.

SILVIO, José

2000 *La virtualización de la Universidad: ¿cómo podemos transformar la educación superior con la tecnología?* IESALC/UNESCO. Caracas.

SIMPSON, Ormond

2012 *Supporting students for success in online and distance education*. Third edition. Routledge. New York

SISO RODRÍGUEZ, Dunia

1988 “Factores asociados a la deserción de estudiantes de educación en un sistema educativo a distancia”. Informe de Investigaciones Educativas Vol. II, N° 1. En Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://hdl.handle.net/123456789/115>

SUÁREZ, Cristóbal

2008 *Educación y virtualidad: bases para el aprendizaje cooperativo en red*. Universidad Ricardo Palma, editorial Universitaria. Lima.

TINTO, Vincent

1992 *El abandono de los estudios superiores: Una perspectiva de las causas del abandono y su tratamiento*. ANUIES / UNAM, México.

- UNIVERSIDAD DE CHILE. Centro Micro Datos  
2008 Informe final “Estudio sobre causas de la deserción universitaria”. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 31/05/2014].  
<http://www.oei.es/pdf2/causas-desercion-universitaria-chile.pdf>
- VALVERDE MACÍAS, Andrés; GARCÍA JIMÉNEZ, Eduardo; ROMERO RODRÍGUEZ, Soledad  
s/f “La función tutorial en la Universidad de Sevilla. La mentoría como respuesta: el proyecto SI.M.U.S.” [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 31/05/2014].  
<http://www.redeseducacion.net/proyectosimus.htm>
- VÁSQUEZ MARTÍNEZ, Claudio Rafael  
2010 “Deserción en Educación a Distancia en Educación Superior”. En: Universidad Nacional Autónoma de México. Memorias del Virtual Educa 2003. Área 9: la formación del profesorado. El profesor como fuente de recursos. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/01/14].  
<http://hdl.handle.net/123456789/2335>
- VÉLEZ, Amparo y LÓPEZ, Daniel  
2009 “Estrategias para vencer la deserción universitaria”. Educación y Educadores, volumen 7, pp. 177 – 203. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 08/04/14].  
<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/555/648>
- XU, Di; SMITH, Shanna  
2011 “Online and hybrid course enrollment and performance in Washington State community and technical colleges”. Community College Research Center. CCRC Working Paper N° 31. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 02/06/14].  
<http://ccrc.tc.columbia.edu/media/k2/attachments/online-hybrid-performance-washington.pdf>