



**UNIVERSIDAD TECVIRTUAL  
ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACIÓN**

**Propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la  
deserción estudiantil en la población de primer año académico en una  
institución de educación superior en Colombia.**

Tesis que para obtener el grado de:

**Maestría en Educación con acentuación en  
Educación media superior**

Presenta:

**Freddylberto Caraballo Urrego**

Asesor tutor:

**Mtra. Yolanda Ramírez Magallanes**

Asesor Titular:

**Dr. Leonardo David Glasserman Morales**

**Bogotá, D.C - Colombia.**

**Febrero de 2014.**

## **Dedicatoria.**

En primera instancia dedico este trabajo a Dios, pues en el he encontrado la oportunidad, la perseverancia y la fortaleza para seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis padres Luis Enrique Caraballo y María Esperanza Urrego, mi pareja Mayerly Ariza Sánchez, y a mi familia, apoyo incondicional en este proceso de maestría.

*“Solo se encuentra el éxito, tras una búsqueda y lucha insaciable en el plano del esfuerzo y la perseverancia.”*

Freddy Caraballo.

## **Agradecimientos.**

Agradecimiento especial a la Maestra Yolanda Ramírez Magallanes por su acompañamiento y orientación en el desarrollo de este trabajo.

Agradecimientos al maestro Dr. Leonardo David Glasserman Morales por su disposición y orientación en el desarrollo de este documento.

Finalmente, agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, y en su nombre al Dr. Santiago Alberto Vélez Álvarez, Rector, por el apoyo recibido para el inicio en mi proceso de formación pos gradual, tras la voluntad y disposición de los recursos necesarios para llevar a cabo la realización de este trabajo de grado, esperando que el mismo se refleje en beneficios para la comunidad académica.

# **Propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil en la población de primer año académico en una institución de educación superior en Colombia.**

## **Resumen**

Esta investigación se centró en analizar el comportamiento de la deserción estudiantil de una institución de educación superior Colombiana, para posteriormente plantear una propuesta que permitiera mitigar la deserción y propender por la permanencia de los estudiantes de primeros semestres de los programas de limitados para la investigación, esto haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), La pregunta principal de investigación fue: ¿Cómo pueden las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC contribuir con el aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución de educación superior en la cual se implementa la propuesta? Para dar respuesta a la misma se trabajó con un enfoque mixto de investigación, se emplearon un cuestionario estructurado instrumento de orden cuantitativo, además de entrevistas semiestructuradas. Para el análisis de la información cuantitativa, se realizó un análisis descriptivo de los elementos y hallazgos más relevantes; por su parte para el análisis de la información cualitativa, se realizó una clasificación en categorías y unidades de análisis en cada uno de los resultados, luego se realizó un proceso verificación que arrojó hallazgos que permitieron comprobar los supuestos de investigación. Dentro de los resultados obtenidos se destacan algunos como la identificación de los principales aspectos, que intervienen en el proceso deserción estudiantil. De este modo se realiza el planteamiento de la propuesta, haciendo uso de las TIC.

## Índice.

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimientos</b> .....	iii
<b>Resumen</b> .....	iv
<b>Capítulo 1 – Planteamiento del problema.</b>	
1.1. Introducción.....	1
1.2. Antecedentes.....	2
1.3. Definición del problema.....	4
1.4. Preguntas de investigación.....	5
1.5. Objetivos de la investigación.....	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. Justificación.....	7
1.7. Delimitación y limitaciones.....	9
1.9. Hipótesis.....	10
<b>Capítulo 2 – Marco Teórico.</b>	
2.1. Deserción estudiantil.....	11
2.2. Tipos de deserción.....	15
2.3. Causas de la deserción.....	17
2.4. Permanencia y retención estudiantil.....	20
2.5. Las Tic y su uso en el desarrollo de estrategias de Auto aprendizaje y hábitos de estudio.....	23
2.6. Implementación de las TIC en ambientes universitarios.....	29
2.7. Perfil del docente en los procesos de enseñanza aprendizaje sustentados en las TIC .....	30
2.8. Perfil del estudiante en los procesos de enseñanza aprendizaje sustentados en las TIC.....	31
2.9. Cambios y adaptaciones supuestas por las TIC en los ambientes de Enseñanza aprendizaje.....	32
2.10. Ambientes virtuales de aprendizaje.....	37
2.11. Comunidades Virtuales de aprendizaje.....	43
2.12. B – Learning.....	45
2.13. Factores que causan la deserción y su mediación a partir de las TIC.....	49
<b>Capítulo 3 – Metodología</b>	
3.1. Descripción general de método.....	51

3.1.1.	Diseño de investigación.....	53
3.2.	Justificación del método.....	56
3.3.	Participantes.....	57
3.3.1.	Descripción y selección de las unidades de análisis.....	58
3.4.	Marco contextual.....	59
3.5.	Instrumentos.....	62
3.6.	Procedimiento en la aplicación de instrumentos.....	65
3.7.	Estrategias de análisis de datos.....	67

#### **Capítulo 4 – Resultados.**

4.1.	Introducción al capítulo.....	70
4.2.	Resultados de orden cuantitativo.....	71
4.2.1.	Análisis descriptivo de las variables y los ítems Asociados.....	74
4.2.2.	Análisis de los datos cuantitativos.....	92
4.2.3.	Confiabilidad y validez del instrumento cuestionario – cuantitativo.....	97
4.3.	Análisis de información de orden cualitativo.....	100
4.3.1.	Unidades de análisis.....	100
4.3.2.	Definición y codificación de categorías.....	106
4.3.3.	Agrupación de Categorías.....	109
4.3.4.	Análisis en la relación y vinculación de las categorías.....	111
4.4.	Propuesta de trabajo.....	114

#### **Capítulo 5 – Conclusiones.**

5.1.	Conclusiones.....	119
------	-------------------	-----

<b>Referencias.....</b>	<b>127</b>
-------------------------	------------

<b>Curriculum Vitae.....</b>	<b>133</b>
------------------------------	------------

#### **Anexos.**

Anexo 1. Cuestionario de caracterización estudiantil y análisis de deserción universitaria.....	134
Anexo 2. Entrevista a profesionales de Bienestar Universitario.....	138
Anexo 3. Entrevista a Estudiantes.....	140
Anexo 4. Cuadro de triple entrada.....	141
Anexo 5. Digitalización del formulario.....	142
Anexo 6. Cuadro de triangulación de fuentes cualitativas.....	143
Anexo 7. Transcripción de entrevistas, profesionales de bienestar.....	144
Anexo 8. Transcripción de entrevistas, estudiantes.....	152
Anexo 9. Bitácora de análisis de datos.....	159

# **Capítulo 1.**

## **Planteamiento del problema**

### **1.1. Introducción.**

La deserción estudiantil hoy por hoy se considera una de las problemáticas más agudas y complejas de abordar por las diferentes sociedades o países, la misma obedece a diferentes factores y demanda de toda la atención y acciones conjuntas que los diversos actores involucrados puedan realizar. Para el caso del estado Colombiano esta problemática no es la excepción, allí se puede encontrar que su constitución política ha declarado la educación como un derecho fundamental, con unos principios y unas características por cumplir, pero a decir verdad poco se reflejan, en el mismo orden, políticas claras que ayuden a mitigar esta problemática, en todos los niveles educativos, y para este caso particularmente a nivel de educación superior.

El presente documento, es un proyecto realizado como opción de grado para obtener el título de Magíster en educación con acentuación en media y superior, y busca ilustrar la realidad de esta problemática en el contexto colombiano, tomando como muestra base, una institución de educación superior de este país, la cual resulta representativa en el contexto en el cual se desarrolla el estudio.

La institución de educación oferta sus programas académicos en diversas zonas de todo el territorio colombiano donde la deserción estudiantil se consolida como una problemática por la cual el sistema universitario, año por año ha perdido una importante cantidad de estudiantes de sus programas académicos. La institución de educación superior

analizada atiende una población que asciende a los 3500 estudiantes del sur de la ciudad de Bogotá, y en ella, de acuerdo al reporte del departamento de Bienestar Universitario sobre la deserción estudiantil histórica, el índice promedio en los últimos 4 periodos académicos es del veintiséis por ciento (26%) y obedece a diversas causas que posteriormente se mencionarán.

Así pues, se formuló una propuesta que sustentada en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, logre aumentar los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de los programas académicos allí desarrollados, a partir de un diagnóstico allí realizado; es así como desde una mirada o enfoque de investigación mixto, se plantean las preguntas de investigación, luego los objetivos, posteriormente se podrá vislumbrar el alcance de la propuesta, seguido de ello la justificación realzará la importancia del desarrollo de la investigación, hasta llegar a una clara delimitación del problema, así como la identificación de las limitaciones, en el proyecto. Posteriormente se dará cuenta del sustento teórico que enmarca el proyecto.

## **1.2. Antecedentes.**

Pensar en las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC, como un medio mediante el cual es posible llegar a aumentar los niveles de permanencia de estudiantes de primeros semestres de programas universitarios, se considera para esta propuesta en algo con sentido y viabilidad, de este modo al revisar en diversos contextos la existencia de desarrollos, que de manera similar, hubiesen contemplado las TIC como un elemento favorable para la mitigación de la deserción, permite recrear situaciones, que en



planteamiento y desarrollo mostraron resultados favorables en pro del cumplimiento de sus objetivos.

En primera instancia, revisando los antecedentes dentro de la misma institución educativa en donde se llevó a cabo la propuesta investigativa, no se encuentran desarrollos contundentes en donde se usen las TIC como estrategia para mitigar la deserción, siendo las mismas, el pilar o centro del desarrollo propuesto, no obstante, hay indicios del uso de las TIC para la ejecución de controles y registros en la temática de deserción y permanencia y si bien es cierto, a nivel del modelo educativo se han planteado o considerado las TIC, como herramientas de gestión de contenidos, cursos y demás actividades de orden académico dentro de la institución, todas se han dado desde un mirada del estudiante regular con desarrollo académico en curso, pero en ningún caso pensando en el estudiante que contempla la opción de desistir o abandonar sus estudios.

Tras la revisión de experiencias similares en contextos educativos diferentes a la institución educativo objeto de estudio, es posible encontrar algunas experiencias de éxito, tal es el caso del trabajo desarrollado por Segovia y Rincón (2011) desarrollado en la universidad de la Sabana, en Chía – Colombia, titulado Los mapas mentales como técnica, mediada por TIC, que contribuye en la disminución de la deserción escolar en Educación Superior: El Caso de la Universidad de La Sabana. En este trabajo se deja ver una propuesta, que en un contexto universitario colombiano en búsqueda de estrategias para la disminución de la deserción estudiantil, encuentra en las TIC, el medio para desarrollar diversas estrategias, como el uso de los mapas mentales mediados por ellas. El proyecto, para su contexto y planteamiento, presentó viabilidad y favorabilidad, esto según los

autores sustentado en que, los actores sociales que han participado del proceso, dan cuenta de sus logros cualitativos referidos en el incremento del desempeño académico de los estudiantes y la eficacia en la gestión académica, lo que sin duda alguna ha disminuido la deserción.

En otra experiencia que se podría traer a colación, en un contexto diferente al colombiano, y en un nivel de formación diferente al pregrado, tenemos el trabajo desarrollado por Méndez y Estada (2012) titulado “Uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, para disminuir la deserción de egresados en posgrados semipresenciales”, cuyo objetivo fue el de determinar si el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación, en su sentido amplio, permite disminuir la deserción estudiantil en la maestría de Manejo de recursos naturales de la Universidad Estatal a Distancia UNED en Costa Rica. En este proyecto se concluye, tras el desarrollo de toda la propuesta investigativa, sobre la efectividad en el uso de las TIC, apoyando los procesos de enseñanza aprendizaje, y disminuyendo la deserción de egresados, y favoreciendo de este modo la vinculación del programa con la sociedad.

### **1.3. Definición del problema.**

Existen diversos elementos, que generan unas elevadas tasas de deserción estudiantil en los primeros semestres universitarios de los programas académicos de la Institución educativa objeto de estudio. Allí, el departamento de bienestar universitario, ha realizado periódicamente unos informes del análisis de la deserción estudiantil, mediante los cuales se han podido evidenciar algunas causas de la deserción estudiantil, las cuales se

sustentan, en ocasiones, en desconocimiento de las alternativas existentes para mitigar las problemáticas, y en otros en la falta de unos hábitos claros de estudio, así como en el no manejo de herramientas informáticas; lo cual, ha desencadenado un elevado índice de deserción estudiantil, en mayor proporción en los primeros semestres universitarios(27%).

Del mismo modo, el proceso de caracterización de estudiantes, realizado semestralmente en la población estudiantil de primero semestres, por parte de la dirección de la sede, con el apoyo de Bienestar universitario, el cual se materializa en el reporte de caracterización estudiantil, evidenció que los estudiantes de la comunidad educativa universitaria, en su gran mayoría (86%) cuentan con acceso a la tecnología y la conectividad, pero que el uso dado a los mismos recursos se enfoca en otro tipo de intereses de orden social y cultural en la WEB, y no con fines académicos o en pro del desarrollo de su vida universitaria.

#### **1.4. Preguntas de investigación.**

Para el proyecto planteado, se definieron las siguientes preguntas de investigación

##### *Pregunta Principal.*

¿Cómo pueden las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC contribuir con el aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución de educación superior en la cual se implementa la propuesta?

##### *Preguntas Subordinadas.*

¿Qué aspectos reales y determinantes con respecto al comportamiento de la deserción en la población estudiantil de primeros semestres, se pueden identificar mediante la aplicación de un diagnóstico en la institución educativa objeto de estudio?

¿Cuál deber ser la conformación y constitución de la muestra para la aplicación del diagnóstico, contemplando la participación de los diversos actores de la institución educativa?

¿Cuáles estrategias o herramientas sustentadas en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación, TIC, se podrían usar, para mitigar la deserción, a fin de contribuir con el aumento del nivel de permanencia de la población estudiantil?

¿Cuáles son las características y la estructura en el diseño de la propuesta construida a partir del análisis del diagnóstico realizado y la revisión de las herramientas TIC, a fin de responder de forma adecuada con el aumento de los índices de permanencia en los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa trabajada?

### **1.5. Objetivos de investigación.**

Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos, los cuales dan cuenta del trabajo desarrollado a lo largo de todo el proyecto.

#### **1.5.1. Objetivo General.**

Desarrollar una propuesta, que sustentada en el uso de las TIC, permita contribuir con la permanencia de la población estudiantil de primeros semestres de la institución de educación superior objeto de estudio.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- Realizar un diagnóstico en la institución educativa trabajada, que permita identificar los principales elementos que afectan la permanencia de los estudiantes universitarios de primeros semestres de los programas universitarios allí ofertados.

- Identificar las herramientas sustentadas en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC, cuyo uso sea el más pertinente y apropiado para implementar en la propuesta que contribuirá con la permanencia de los estudiantes universitarios de primeros semestres en la institución educativa.

- Diseñar una propuesta que sustentada en el uso de las TIC permita establecer los factores determinantes para incrementar los niveles de permanencia en los estudiantes de primeros semestres de la sede Universitaria.

### **1.6. Justificación.**

La permanencia estudiantil es considerada hoy por hoy uno de los más grandes retos a los que se enfrentan las instituciones de educación superior. El mismo, se sustenta en la necesidad de generar estrategias que de modo curricular y extracurricular, propendan por mitigar las diversas causas que generan lo que hoy por hoy se conoce como la deserción estudiantil, problemática de gran impacto a nivel social, colombiano y latinoamericano.

Esta problemática trae consigo diversas implicaciones de orden social, tales como el detrimento en la calidad de vida de los estudiantes, catalogados como “desertores”, quienes en muchas oportunidades se ven obligados a dejar sus estudios, interrumpiéndolos en fases que son clave dentro del proceso de formación, limitando de esta forma la posibilidad de tener mejoras en su condición y calidad de vida. De este modo, una propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil, tiene un gran valor y aporte social dado que al poder generar continuidad en los procesos educativos de los jóvenes universitarios del país, garantizará un mejor capital humano lo que sin duda alguna representa desarrollo y mejora en las condiciones sociales de la nación.

A nivel práctico el desarrollo de la propuesta, permitirá aumentar el nivel de permanencia de los estudiantes en el sistema educativo, de una manera atractiva y accesible para ellos, pues es mediante el uso de las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC, las cuales resultan familiares y de gran uso y aceptación a nivel social, que se pretende cumplir con el objeto base de la investigación, el mitigar la deserción estudiantil. Esto no solo permitiría aumentar los niveles de permanencia, además permitirá que los jóvenes desarrollen competencias que resulten útiles en su rol de estudiantes de un sistema educativo que cada día gira más entorno a la implementación y uso de las TIC en sus modelos instruccionales. Así mismo, y tal como lo propone el Ministerio de Tecnologías de la Información y de la comunicación del Gobierno nacional de Colombia (MINTIC, 2009) la propuesta deberá contribuir de manera significativa con el cambio de condición de los estudiantes a ciudadanos digitales, es decir aquellas personas que se

integran de manera activa a la red, únicamente no están en función de descargar, igualmente publican y socializan información, satisfacen sus necesidades de empleo y negocio a través de la Web, encuentran entretención y aprendizaje en la red, ahorran costos de tiempo y dinero en la realización de trámites vía Online.

La propuesta, en si misma representará un elemento que en su desarrollo se consolidará como un elemento teórico, cuyo uso como referente para la realización de nuevos trabajos, que den continuidad a propósitos similares, resultará muy pertinente y funcional.

### **1.7. Delimitación y limitaciones.**

Para el desarrollo de esta propuesta de investigación se hace necesario establecer una marcada delimitación que acote y determine los alcances de la misma. Así mismo se convierte en algo muy importante identificar cuáles son las limitaciones a presentarse, de este modo se establecen a continuación.

#### **1.7.1. Delimitación**

Como tema para la investigación se plantea el trabajo en una propuesta que sustentada en las TIC, influya la permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios.

Por ello a nivel poblacional, la misma se desarrollará con los estudiantes de primeros semestres de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, sede Bogotá Sur, para la población de los programas de pre-grado allí ofertados.

A nivel espacial, la propuesta se desarrollará en Bogotá - Colombia, en particular con las comunidades ubicadas al sur de la ciudad.

### **1.7.2. Limitaciones.**

Como principal limitación que se puede presentar para el desarrollo del estudio está el poco interés que pueda despertar en los estudiantes el uso de herramientas o portales interactivos asociados a su formación académica o a su vida universitaria.

Si bien es cierto, hay estudios en la sede que indican que el estudiantado en general presenta unas buenas condiciones de acceso a las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC, también lo es el hecho de los intereses y los principales usos que da el estudiante a las mismas y su inclinación por temas de orden social, cultural o de actualidad. De este modo, aunque la propuesta generada incluyera soluciones y herramientas que contribuyeran con la permanencia del estudiante, al no ser prioritario su uso, simplemente se perdería la esencia y la intencionalidad con la cual fue concebida la propuesta.

### **1.8. Hipótesis.**

Para el desarrollo de la investigación, se planteo la siguiente hipótesis.

“Una propuesta sustentada en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC permitirá aumentar los niveles de permanencia en los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa objeto de estudio”.



## **Capítulo 2.**

### **Marco Teórico.**

#### **2.1. Deserción Estudiantil.**

Considerando que la propuesta objeto de esta investigación se enfoca en la constitución de una estrategias que permita mitigar la deserción estudiantil, es necesario definir y entender el concepto previamente, de este modo para Himmel (2002) “la deserción estudiantil se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios, antes de alcanzar el título o grado, considerando un tiempo lo suficientemente largo para que el estudiante se reincorpore” (Himmel, 2002, p.94).

Hablar de deserción estudiantil hoy por hoy, es hablar de una de las realidades o panoramas más críticos pero comunes a nivel de educación en todas las instancias o niveles, entre ellas la educación superior, esta problemática no distingue condición social o nacionalidad, y se hace cada vez más frecuente, proliferando rápidamente en diversos entornos, entre ellos el contexto o entorno colombiano. Es así, como el Ministerio de educación nacional de Colombia, define en uno de los documentos emanados por el viceministerio de educación superior, que, una de las principales problemáticas afrontada por el sistema educativo colombiano se asocia a los altos niveles de deserción académica en niveles educativos como el pregrado, de este modo según Guzmán, Duran , Franco , Castaño, Gallón y Gómez (2009) a pesar de los esfuerzos en ampliación de cobertura e ingreso de estudiantes nuevos a las aulas, el número de estudiantes que culmina el proceso de formación, no es proporcional al número de estudiantes que ingresa e inicia sus estudios a nivel de educación superior.

El estudio de la deserción, configura todo un mar de posibilidades de desarrollo y profundización, tan amplio que puede resultar ambiguo y concebirse como inconcluso y escaso frente a una realidad que demanda de más y mejores desarrollos en el tema. Los teóricos y expertos en el tema aseguran que los inicios de los estudios de la deserción se remonta a muchos años atrás, motivados inicialmente por un interés netamente económico, reflejado en el estudio y la percepción de las modificaciones en la relación beneficio costo en la educación, pero en la actualidad la deserción estudiantil es un tema que trasciende el tema económico, perfilándose como una problemática que atraviesa casi transversalmente diversos aspectos del mundo moderno, como lo social, lo político, lo cultural, e incluso lo religioso, siendo de este modo uno de los retos más importantes de las instituciones de educación superior.

De este modo, las instituciones de educación superior, deben asumir posturas reflexivas, conciliadoras y diligentes frente a su situación en particular, ya que si bien es cierto, la deserción es una problemática se podría decir, de orden común, la misma puede variar con respecto a cada institución en particular, de este modo el revisar al interior de cada una de ellas, realizando el debido análisis y diagnóstico, se podría determinar cuál es la estrategia más conveniente para cada caso, y como estas mismas estrategias podrían dinamizarse en función de dar una respuesta real y oportuna a la problemática en particular. De este modo Páramo y Correa (2000) proponen como una obligación de cualquier institución de educación superior “definir estrategias que desde lo académico, y en

particular desde cualquier instancia de ajuste a la vida universitaria, den respuesta a las causas puntuales del problema de la deserción estudiantil” (Páramo y Correa, 2000, p.68).

Realizar un buen trabajo en torno a la deserción, implica un buen entendimiento y conocimiento del tema, Páramo y Correa (2000) trabajan sobre la conceptualización de la deserción, de este modo, mediante un análisis exhaustivo de las diversas variables que intervienen en el evento, se definen elementos que son propios del fenómeno, cuya delimitación y entendimiento permitirían tener una base más sólida y un referente más amplio del tema, es así como causas de la deserción, tipos de deserción, desertores, caracterización de los desertores, entre otros elementos, se definen ampliamente permitiendo de este modo trabajar con un referente más amplio en torno al tema de la deserción estudiantil.

La conceptualización de la deserción estudiantil es un ejercicio complejo y a su vez pretencioso, así pues, abordar un elemento que se adecue a la realidad del contexto en el cual se desarrolla sería una tarea bastante agotadora, considerando la diversidad de posibilidades que surgirían en el ejercicio, así pues, esta es una posición que diversos autores y exponentes de la materia asumen, al indicar que la deserción es un elemento de estudio e investigación no limitado, y que su grado de complejidad estaría enmarcado en la pluralidad de su concepción. Por eso, definir la deserción ha sido objeto de varios esfuerzos importantes en el tema, y aunque en la actualidad aún exista la discusión sobre las posibles modificaciones que debería tener el concepto, se puede adoptar el consenso existente en la actualidad en la materia, el cual establece a la deserción estudiantil como el abandono de

orden voluntario y que puede ser explicado e interpretado por unas múltiples categorías determinadas como causantes de la deserción, aun así, el manejo y la operación que se le pueda llegar a dar a la deserción dependerá del contexto, por decirlo de alguna manera, institucional en el cual se esté analizando la misma.

De acuerdo con lo planteado anteriormente, la deserción obedece y responde de manera distinta, en razón a las características tanto del estudiante, del medio, y de la institución, de este modo para el caso del contexto Colombiano, según la reglamentación en educación superior, establecida por el Ministerio de educación Nacional (MEN, 2010) se menciona en el decreto 1295, que es posible distinguir diversas modalidades para el desarrollo de los programas que constituyen la oferta educativa en Colombia, entre ellas, la educación tradicional presencial, y la educación en la metodología Distancia tradicional.

Esta última metodología implica unos cambios sustanciales dadas las diferencias establecidas en su desarrollo, para Fernández, Martínez y Melípillan (2009) en la educación a distancia se han encontrado diversos factores que permitirían definir la deserción, entre ellos están la carencia de tiempo, falta de tiempo de interacción en las tutorías, problemas en la comunicación con los estudiantes, y en ocasiones, la escasa información que se da en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

De este modo, un modelo que idealmente se proponga de manera funcional para manejar la deserción en este tipo de programas debe analizar y considerar las características del estudiante, las características del contexto académico, los medios

educativos y de este modo plantear soluciones y estrategias que respondan efectiva y eficazmente a la problemática existente.

## **2.2. Tipos de deserción.**

La deserción estudiantil es un elemento que dentro de su gran extensión y diversidad pudiese llegar a ser analizado o desagregado desde sus causas, su naturaleza, sus participantes, el momento histórico en el cual ocurre, entre otros elementos. Para efectos del desarrollo de esta propuesta es necesario revisar la mayor cantidad de elementos que incidan en la misma. Cada uno de los criterios que genera la deserción criterios logra un desarrollo muy extenso y particular del mismo, Así, para el caso colombiano Guzmán et al. (2009) puntualizan en que “existen dos criterios relevantes para la clasificación de la deserción, uno con respecto al tiempo y otro con respecto al espacio” (Guzmán et al, 2009, p. 22).

En el escenario temporal, la deserción tiene una clasificación que obedece al momento histórico en la cual ocurre, es decir considerando que las condiciones del estudiante son distintas para cada uno de los momentos temporales de su carrera e instancia universitaria, entonces el momento en el cual ocurre la misma dará origen a una categoría que encierra las características y los comportamientos más particulares tanto del individuo como del medio. Así pues para Guzmán et al. (2009) la deserción precoz, es la primera categorización existente, está particularmente se refiere a aquella a la que hay lugar cuando los estudiantes, una vez en camino a la obtención de su condición legal como tal, mediante un proceso de admisión, deciden abandonar sus estudios y no oficializar el

proceso de matrícula. Este tipo de deserción aunque en menor proporción, se presentan afectando así a las instituciones de educación superior, tal es el caso de la institución de educación superior objeto de estudio.

Posteriormente, deserción que tendría lugar, sería la denominada deserción temprana, esta categoría de deserción se configura como una de las más comunes en el sistema educativo colombiano y se perfila como la deserción a la que de manera particular se intentará abordar con el desarrollo de este proyecto de investigación; la misma tiene lugar durante los primeros semestres de vida universitaria del estudiante. En menor proporción, otro tipo de deserción también se hace presente según la categorización propuesta por los autores, esta es la que se presenta en los últimos momentos de la vida de los universitarios y se conoce como deserción tardía. Así, independientemente de cuál sea la causa, todos confluyen y concuerdan con definir un tipo de deserción, entendiéndola bajo la concepción que dan Castaño, Gallón, Gómez y Vásquez (2006) “una situación a la que se enfrenta un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo. (Castaño, Gallón, Gómez y Vásquez, 2006, p.32).

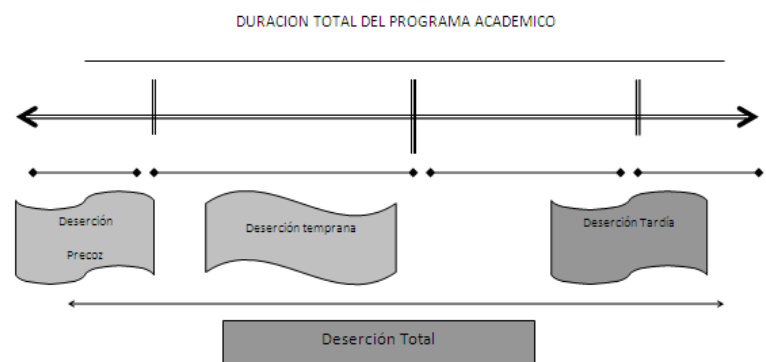


Figura 1. Clasificación de la deserción de acuerdo al tiempo. (Adaptación del autor al texto de Guzmán et al. 2009).

Con respecto a la otra categorización de la deserción, se puede establecer una categoría alusiva al espacio en el cual ocurre, de este modo, esta categorización permitirá realizar un análisis al interior de las instituciones y el exterior de las mismas. Así pues, tendríamos la deserción institucional, dada cuando el estudiante definitivamente abandona la institución en la cual cursa su plan de estudios, sin lugar a una posible distinción del destino del estudiante. Por otro lado la deserción interna, indicaría que sin abandonar la institución de la cual se es participe el estudiante cambia de programa académico, dando origen situaciones como el traslado por transferencia interna, es decir la transferencia que se da en un estudiante que opta por el cambio entre dos o más programas que pertenezcan a la misma oferta educativa de una institución de educación superior.

Identificar el tipo de deserción estudiantil, para el contexto educativo, permitirá realizar una adecuada elección con respecto a las estrategias que han de implementarse por las instituciones de educación superior a fin de mitigar esta problemática, las mismas deben responder a criterios como la pertinencia, la innovación, pero especialmente la eficiencia y la eficacia.

### **2.3. Causas de la deserción.**

Determinar con certeza absoluta las causas de la deserción, categorizarlas y abordarlas de tal manera que se pueda pensar en un tratamiento homogéneo para las mismas es una tarea complicada, pero necesaria para emprender cualquier tipo de acción conducente a mitigar, tal cual es el objeto principal de esta propuesta, no obstante, de acuerdo a Paramo y Correa (2000) existen variables comunes asociadas al fenómeno que

impactan con diferente intensidad, forma e impacto. De este modo, situaciones como los ambientes educativos, familiar y social, la condición económica, las situaciones particulares del individuo, las dificultades en los procesos de enseñanza aprendizaje, las diferencias entre los modelos de educación media y educación superior, la edad, entre otros, se consideran como variables comunes al fenómeno.

Tabla1. Causas determinantes de la deserción.

*Adaptación del autor al texto de Castaño et al (2006).*

<b>DESERCIÓN ESTUDIANTIL</b>	
<b>CAUSAS DETERMINANTES</b>	<b>INDIVIDUALES</b>
	<b>ACADÉMICAS</b>
	<b>INSTITUCIONALES</b>
	<b>SOCIECONOMICAS</b>

Para Castaño et al. (2006) la deserción podría concebirse de una forma más sencilla, si de momento es analizada desde cuatro categorías que marcan y engloban características



primordiales en materia. Es así como las categorías de determinantes individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos agrupan lo que ha sido el referente común de la deserción en Colombia.

Para el caso particular de la institución educativa objeto de estudio, y de acuerdo al último informe de deserción estudiantil (2012) suministrado por el departamento de Bienestar Universitario de la sede, las principales causas de la deserción en la institución, cabrían dentro de las categorías anteriormente propuestas, dado que estas se remontan a aspectos como las dificultades económicas, el desempleo, los problemas de adaptación y carencia e hábitos de estudio, y problemáticas de orden personal y familiar. Como se propone en el documento, se observa un análisis de la siguiente manera. En cuanto a las posibles causas de deserción, para poder realizar un mejor análisis se dividieron en su conjunto en cuatro grandes parámetros a saber:

- Causas Individuales o Particulares: aquellas de índole personal o familiar que el alumno declara y que no tienen nada que ver con la parte académica, Institucional o de su Situación Económica.
- Causas Académicas; que tienen relación con su desempeño académico y/o su desarrollo académico.
- Causas Institucionales: hacen referencia a aspectos en los cuales la institución educativa objeto de estudio tiene incidencia y que por uno u otro motivo afectan la permanencia del alumno.

- Causas Socioeconómicas: en ellas se encausan todas aquellas razones de índole económica que afectan la continuidad del alumno en la Universidad.

#### **2.4. Retención y permanencia.**

El desarrollo del presente proyecto, sin lugar a duda da origen a una estrategia materializable en unos mejores índices de retención y permanencia en la institución de educación superior objeto de estudio, de este modo para clarificar un poco más este cometido, se definirán de manera más amplia estos conceptos. En primera instancia, para Himmel (2002) “por permanencia se entiende a la persistencia de los estudiantes hasta culminar su plan de estudios, título o grado” (Himmel, 2002, p.96).

El análisis y el estudio de la deserción, como se mostró anteriormente, es algo realmente amplio y complejo, no obstante por encima del entendimiento y la descripción misma del fenómeno de la deserción, se encuentran unas de las consecuencias generadas por el mismo, estas son la retención y la permanencia. Ambas situaciones son derivadas de la deserción y surgen como respuesta a la necesidad de mitigar el fenómeno y por encima de ello, de garantizar al estudiante el poder contar con algún tipo de alternativa, que le permita apoyarse en ella en pro de evitar su desistimiento de la opción de educarse y formarse profesionalmente para la vida. Así, cada una de las instancias participantes y de algún modo responsables de la gestión educativa de los estudiantes, e incluso los mismos estudiantes, participan activamente de las políticas y de las estrategias que se definen en el marco de la permanencia. En primera instancia, y para el caso particular de Colombia, el estado es quien se pronuncia al respecto, definiendo y/o reglamentando la permanencia de

los estudiantes pertenecientes al sistema de educación superior colombiano. Entonces el fomento de la permanencia estudiantil en Colombia es considerado como un reto y un proyecto prioritario en la políticas de cobertura en educación superior, para Guzmán et al. (2009) todo esfuerzo e iniciativa en cuanto a acceso deben estar en concordancia con los resultados de todas aquellas acciones que sean conducentes a la graduación y por ende permanencia y retención de estudiantes en las aulas de clase.

Posteriormente la institución universitaria, en el marco de la política educativa, es quien implementa y propone estrategias cuyo desarrollo e implementación debe redundar en una notoria disminución de la deserción estudiantil, estas estrategias deben plantearse bajo el principio de la integralidad, respondiendo en concordancia con las características y el dinamismo que la deserción presenta en cada uno de los contextos universitarios. De manera inicial, se esperó que los planes de permanencia y retención respondan como apoyo al estudiante y en razón con lo que se ha considerado como las principales causas determinantes de la deserción, las cuales se han mostrado en la tabla No.1. Para Tinto(2002) el papel que investigadores, académicos y funcionarios de una institución de educación superior debe desempeñar en concordancia con el trabajo en retención y permanencia de estudiantes es de vital importancia, esto entendiendo en su contexto la deserción acorde a sus proyecciones y metas.

Las estrategias de permanencia y retención estudiantil de cualquier tipo de institución de educación superior deben centrarse en la persona, y de este modo generar una cobertura integral, que le permita al estudiante contar con una gran diversidad de

herramientas o ayudas a lo largo de todo su proceso estudiantil, es así como Báez (2009) considera que cualquier estudiante que participe de un programa de retención y permanencia estudiantil universitaria debe encontrar apoyo a lo largo de todo su programa universitario. Así pues, para Báez (2009) “el estudiante experimentara de este modo un compromiso en tres momentos en particular durante su participación de un programa de apoyo, esto es antes de iniciar su participación, durante la misma, y después de ella” (Báez, 2009, p.6).

De este primer momento, se podría decir que es de vital importancia ya que en él, el estudiante se reconoce dentro de una problemática que de manera inicial trunca la oportunidad de continuar con sus estudios de orden superior, así pues el encontrar este programa constituye una oportunidad para poder mantener a flote el sueño y la ilusión de continuar con su formación en educación superior.

Para el segundo momento, durante la participación del estudiante en el programa de retención, particularmente se pueden distinguir dos situaciones que caracterizan al mismo, una de ellas tiene que ver con la percepción que tiene el estudiante como una alternativa en función de su proyecto de vida además de un gran reto personal; la otra situación que se puede distinguir de este momento tiene que ver con la percepción que tiene el estudiante de las responsabilidades asumidas.

Finalmente se podría decir, que en el último momento, después de la participación exitosa de un estudiante en un programa o estrategia de retención, el mismo es consciente del gran impacto positivo que el mismo ha tenido en su vida, a nivel de su formación

profesional. De este modo se podría evidenciar que realmente la institución de educación superior, el estudiante, la sociedad y el mismo estado han desarrollado un trabajo exitoso, al garantizar que el alumno no hubiese desertado del sistema educativo, y pese a la presencia de algún tipo de adversidad continuar vinculado con la institución, gracias a su participación en un proyecto que a manera de estrategia facilitará su continuidad en el proceso.

## **2.5. Las Tic y su uso en el desarrollo de estrategias de Auto aprendizaje y hábitos de estudio, contribuyendo con la permanencia estudiantil.**

El ingreso de estudiantes a los primeros semestres universitarios, es un momento que realmente marca el inicio de una nueva etapa en la vida de las personas. Es en este momento, en donde el cambio de las diversas variables que confluyen en el ejercicio educativo tiene lugar, y esto sin duda alguna constituye un gran reto para el estudiante, quien proveniente de un sistema educativo distinto al receptor, y quien evidentemente pondrá a prueba todas las competencias y habilidades desarrolladas hasta entonces. Esta situación no es ajena a la institución superior en donde tiene lugar el planteamiento de esta propuesta. En concordancia con el análisis propuesto sobre la deserción en este marco teórico, es precisamente este tipo de cambios lo que generan un mayor índice de deserción en la población estudiantil en su ingreso a la educación superior, lo anterior se pudiese expresar mejor como la carencia o los limitados hábitos de estudio que poseen las personas que llegan a las aulas de clase universitarias, provenientes de sistema educativos con falencias en la formación de sus educandos.

Parte del reto que las Universidades asumen con este tipo de situaciones es de asociarlas con las TIC como posibles medios de mitigación de las mismas, es así como implementar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, TIC, en los nuevos ambientes universitarios de aprendizaje, es una necesidad emergente, llevando los procesos educativos en concordancia con los nuevos retos o exigencias de la modernidad. Así pues, para Rosario (2005) esto es sustentable si se observa la situación como algo dado por estar ante una revolución tecnológica, en donde día a día se ve una difusión mayor de las computadoras, las telecomunicaciones, las TIC, de este modo estas nuevas tecnologías plantean nuevos paradigmas, revolucionando así el mundo de la escuela y la enseñanza superior .

Entonces, la necesidad que genera esta problemática demanda de una inmediata atención por parte de las instituciones de educación superior, quienes deben incluir en sus estrategias de retención y permanencia correctivos frente a esta situación en particular, del mismo modo por parte del estudiante, quien responsable de su proceso educativo debe asumir una postura que le permita optar por un cambio para mejorar. Es así como Huesca y Ramírez (2007) afirman que algunos estudiantes quieren seguir adelante y se esfuerzan por subsanar sus carencias académicas fruto de sus experiencias educativas, y aunque esta situación es un problema que se manifiesta en la universidad, pero data de mucho tiempo atrás, no es posible que en un semestre o dos, se puedan cambiar los malos hábitos de estudio y así como los deficientes contenidos de su formación previa.

Por tal motivo las instituciones de educación superior deben implementar diversos tipos de programas a lo largo de la vida universitaria de los estudiantes, pero haciendo especial énfasis en los primeros semestres del educando, apoyando de manera transversal la inserción de los estudiantes al nuevo ambiente educativo, el cuál demandará de toda la atención, dedicación y esfuerzo por parte del mismo, es así como Fernández, González, y Martínez (2009), puntualizan en que las instituciones de Educación Superior no llevan a cabo un adecuado proceso de cambio que les permita acoger de mejor manera la diversidad estudiantil, mas aun en contextos como los latinoamericanos, pueden tender a rebajar los estándares de calidad, graduando profesionales que no alcanzan el perfil suficiente y necesario que definieron por carrera, por ende el desprestigio de sus egresados y la dificultad para que ellos se ubiquen laboralmente.

Durante mucho tiempo, las instituciones de educación superior han centrado sus esfuerzos en el desarrollo de habilidades y conocimientos teóricos y especializados en el saber y en el saber hacer, generación y afianzamiento de las competencias propias del profesional sin distinción alguna de la disciplina de la cual el mismo sea participe, mas no se ha centrado o invertido muchos esfuerzos en el desarrollo de la metacognición del profesional, esto es, en el desarrollo o fortalecimiento de otro tipo de competencias, que sin ser o estar directamente relacionadas con las específicas de la profesión, atañen de manera común y transversal a cualquier profesional. Estas competencias están relacionadas con el desarrollo de hábitos y técnicas de estudio que le permitan al educando alcanzar una mejor adaptación y desempeño frente a diversas apuestas académicas que el mismo, durante su

proceso de formación e incluso frente a su vida profesional pudiese tener. Esta situación llama urgentemente a buscar formas que faciliten el aprendizaje de destrezas cognitivas que fomenten el aprendizaje autónomo en los alumnos, para González y Martínez (2009) “la mejora en el rendimiento del estudiante no es sólo producto del aumento en los contenidos ni de los cambios curriculares, sino también de la habilitación en destrezas intelectuales” (Fernández y González, 2009, p.36).

Realizando una revisión sobre todo el referente teórico existente sobre las diversas estrategias o modelos que a lo largo de la historia han sido usados e implementados en pro del desarrollo de nuevas estrategias de aprendizaje se ha encontrado como elemento común el interés que los mismos han planteado por aclarar relativamente el funcionamiento real de todas las funciones del aprendizaje, de este modo, se ha podido evidenciar que las personas aprenden significativamente mediante la percepción y adquisición de conocimientos de forma distinta en todo momento, aunado a esto, las personas tienen ciertas inclinaciones y preferencias por distintas estrategias de orden cognitivo, las cuales dan forma a la nueva información adquirida, así pues los diversos planteamientos y estrategias que en materia de autoformación y hábitos de estudio se propongan o se implementen deben considerar todos estos elementos diferenciadores y abordar de manera integral la intención de propender por el desarrollo de este tipo de destrezas en los jóvenes universitarios.

Hoy por hoy, las instituciones de educación superior consientes de la necesidad anteriormente descrita y las falencias de los jóvenes universitarios, ha implementado dentro de sus currículos diversas estrategias que a manera de asignaturas o cursos específicos,



tutorías, trabajo de primer año o simplemente competencias transversales desarrolladas al interior de cualquier programa o curso, pretenden fomentar el desarrollo de la autonomía en los procesos cognitivos de los estudiantes, los hábitos de estudio y su adaptación con la vida universitaria.

Para el caso puntual de la institución educativa analizada, esta situación es contemplada desde diversos puntos, bien sea a nivel curricular o como trabajo dado desde bienestar universitario al interior de las sedes académicas. A nivel de currículo, el sistema universitario cuenta con un modelo curricular que concibe la estructura académica de cualquier programa mediante la agrupación de sus cursos en cuatro grandes grupos o componentes cuya finalidad es el desarrollo o fortalecimiento de competencias en particular, es así como competencias básicas profesionales, competencias profesionales específicas, competencias profesionales complementarias y competencias propias de la filosofía de la Minuto de Dios son parte integral del plan de estudio de cualquier estudiante del sistema universitario. De este modo, existen componentes como el Básico profesional que cuenta con cursos que trabajan la autonomía en los estudiantes, la autoformación y los hábitos de estudio, así mismo todos los cursos del modelo curricular propenden por desarrollar en el estudiante este tipo de trabajos y por la obtención de este tipo de resultados.

A lo largo de todo el plan del estudios de cualquier programa universitario del sistema, se pueden encontrar cursos de los cuatro componentes citados anteriormente, y aunque no en todos se trabaje de manera directa el desarrollo de competencias de autoformación, si es

posible evidenciar que en los primeros semestres de cualquier plan de estudios se ubican aquellos cursos que apuntan al desarrollo de hábitos y habilidades de estudio, concentrándose en esta altura el trabajo cuya intencionalidad es esta.

Pese a que los cursos cuyo desarrollo apunta al trabajo específico en aprendizaje autónomo y habilidades de estudio existen, son muy pocos comparados con su peso dentro del plan de estudio, y más sobre la importancia que un curso de estos tiene en el desarrollo del profesional, autónoma y responsable de su proceso de formación.

Por esta razón, el desarrollo del proyecto propende por potencializar este tipo de competencias en los estudiantes del sistema universitario, ya que si bien dentro del modelo curricular existen este tipo de espacios o cursos, estos no son suficientes considerando la importancia que este trabajo tiene en los estudiantes.

Pese a que los cursos cuyo desarrollo apunta al trabajo específico en aprendizaje autónomo y habilidades de estudio existen, son muy pocos comparados con su peso dentro del plan de estudio, y más sobre la importancia que un curso de estos tiene en el desarrollo del profesional, autónoma y responsable de su proceso de formación.

Por esta razón, el desarrollo del proyecto propende por potencializar este tipo de competencias en los estudiantes del sistema universitario, ya que si bien dentro del modelo curricular existen este tipo de espacios o cursos, estos no son suficientes considerando la importancia que este trabajo tiene en los estudiantes.

## **2.6. Implementación y desarrollo de las TIC en comunidades académicas universitarias.**

Como medio o sustento para el desarrollo de la presente investigación, las TIC, juegan un papel muy importante. Sin duda alguna las tecnologías de la Información y de la comunicación TIC, definidas por el MINTIC (2009) en el artículo 6 de la ley 1341, como el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes, han realizado un aporte significativo en materia educativa, de este modo la masificación y el acceso a la información ha generado una reducción en las distancias pero una ampliación inmensurable en las posibilidades de impacto positivo sobre los procesos educativos. Actualmente para Rosario (2005) “las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC están sufriendo un desarrollo vertiginoso, esto está afectando a prácticamente todos los campos de nuestra sociedad, y la educación no es una excepción” (Rosario, 2005, p.42).

La introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación, ha abierto posibilidades en el área del aprendizaje, la investigación y en general en el proceso educativo tanto las diversas modalidades. En este sentido Madoz, Gorga y De Giusti (2005) afirman que en la actualidad la educación no presencial a través de Internet parece afianzarse como una alternativa o un recurso a la educación presencial, como un apoyo o sustento, fundamentalmente en la formación de grado y postgrado.

La modernidad y los nuevos tiempos han introducido grandes cambios en materia educativa, tal vez uno de los más significativos tiene que ver con la introducción de la TIC en la materia, lo que sin lugar a dudas a llevado a la generación de nuevas herramientas y escenarios que han desconfigurado lo convencional, dando un giro con respecto al paradigma de la educación convencional, en donde la presencialidad como modalidad de trabajo enmarcaba las relaciones estudiante – docente, y todo el ejercicio educativo se daba en torno a la relación física directa entre los agentes que intervenían en el proceso educativo. Hoy en día, la virtualidad, sustentada en el uso y la implementación de las TIC en los escenarios y prácticas educativas han llevado a este proceso a otras instancias, en donde la forma en el que los agentes intervienen durante el acto cambia y es dependiente de la intencionalidad y de las condiciones de aprendizaje, definiendo de este modo lo que serían los nuevos roles que tanto docentes, estudiantes y los medios desempeñarían en el proceso. Para Adell y Sales (2000) “la educación virtual se trata de un nuevo medio, muy dinámico, en el que se pueden hacer cosas imposibles en la educación a distancia tradicional” (Adell y Sales, 2000, p.6).

## **2.7. Perfil del docente en los procesos de enseñanza aprendizaje sustentados en las TIC.**

Una propuesta que permita mitigar la deserción estudiantil y aumentar la permanencia, planteada en la forma en que se da la presente investigación, presuponen cambio en los roles y papeles que desempeñan actores del ejercicio educativo, principalmente docentes y estudiantes; de este modo es necesario considerar estas nuevas concepciones a nivel educativo. Es así como en esta nueva forma de educar el docente

asume nuevas funciones o roles en el proceso educativo, su papel ya no encierra una figura en muchas ocasiones dictatorial, cuya palabra alude a la razón y verdad absoluta en cuanto a conocimiento y educación se refiere, y pasa a ser un agente más *flexible* dentro del proceso de formación de los estudiantes. Allí en este nuevo escenario, el docente es un agente que orienta, motiva y guía al educando dentro la gestión de su propio conocimiento, incentiva la concepción del mismo, así como los procesos de autoformación en los estudiantes, lleva a los mismos a reflexionar y cuestionarse sobre la forma y en que se lleva su proceso de formación, así como las ideas que está desarrollando. Adell y Sales (2000) definirían el rol del profesor como el de catalizador y facilitador por excelencia de los procesos educativos. No solo por sus funciones en el diseño del currículo, en la elaboración de materiales o en el acceso a recursos personales y materiales de aprendizaje, sino por su preparación didáctica específica para favorecer las actividades de aprendizaje de los estudiantes.

## **2.8. Perfil del estudiante en los procesos de enseñanza aprendizaje sustentados en las TIC.**

Para el caso de los estudiantes, dentro de este nuevo esquema de educación sustentado en el uso de las nuevas tecnologías de la información de la comunicación TIC, transforman su rol o posición de agentes *pasivos* dentro del proceso, a un rol en donde son los gestores de su propio proceso de formación, sus principios y hábitos de estudio y sus fuertes rutinas de aprendizaje, sustentadas en sólidos principios de autoformación. El estudiante asume su

proceso formativo de acuerdo al MINTIC (2009) en su condición de ciudadano digital, permitiéndole distinguirse como un agente activo y dinámico en cuanto al uso y manejo de las TIC.

De este modo Sígales (2004) destaca en su obra parte de las características que un estudiante educado y participe de un ambiente virtual de aprendizaje o sustentado en las TIC, debe tener y como ellos mismo delimitan o definen lo que sería el rol del educando dentro del proceso educativo, es así como estas características se enmarcan en aspectos como el grado de afinidad y previo conocimiento de contenidos y temas a desarrollar, de las competencias en cuanto al uso y manejo de las TIC, de la autonomía en general a lo largo de todo su proceso formativo, y el acceso continuo a la conectividad, información y la herramienta en sí misma.

## **2.9. Cambios y adaptaciones supuestas por las TIC en los ambientes de enseñanza aprendizaje.**

El ejercicio educativo no solo debe mostrar cambios en cuanto a los roles que docentes y estudiantes deben asumir a lo largo del proceso educativo, dichas adaptaciones o por así decirlo cambios, se deben suponer para todos los agentes que intervienen a lo largo del ejercicio educativo, así pues los contenidos trabajados en la escuela y al interior de cada uno de los cursos deben adaptarse, y dichas adaptaciones tienen que ver con aspectos como el acceso a la información, formas y métodos, así como los contenidos por sí mismos, los cuales deberán estar ahora sustentados en las nuevas formas de presentación dadas por las

TIC, es así como bibliotecas y colecciones digitales, materiales multimediales e información circulante por la Web 2.0, constituirá la principal fuente de trabajo y sustento en el proceso educativo.

Es así como estas nuevas posturas o concepciones con respecto al ejercicio educativo, aparte de generar cambios en los roles de estudiantes, docentes, comunidad académica en general, a los contenidos, la forma en que estos se presentan, las nuevas herramientas a usarse a lo largo de todo el proceso, e incluso las nuevas metodologías que surgen a partir de los cambios que se han venido dando, llevan a las instituciones educativas, y en particular a las instituciones de educación superior a implementar cambios, adaptaciones, y por qué no decirlo, mejoras en la forma en la que se concibe la academia.

Es el reto que las Universidades asumen de implementar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, TIC, en los nuevos ambientes universitarios de aprendizaje, y más que el reto, la necesidad emergente de llevar los procesos educativos en concordancia con los nuevos retos o exigencias de la modernidad. Así pues, para Rosario (2005) esto es sustentable si se evidencia la situación como algo dado por estar ante una revolución tecnológica, en donde día a día se ve una difusión planetaria de las computadoras y las telecomunicaciones, de este modo estas nuevas tecnologías plantean nuevos paradigmas, revolucionando así el mundo de la escuela y la enseñanza superior.

De este modo, las tendencias, las modificaciones y los cambios no se han hecho esperar, en diversos lugares del mundo las universidades se han reconocido de manera plena dentro de estas dinámicas y han implementado mecanismos en donde las TIC juegan

un papel muy importante durante todo el proceso que sigue el estudiante dentro de su proceso de formación. Es así como el manejo y dominio de las TIC, se ha convertido como un requisito, en muchas ocasiones tácito, en los procesos de admisión de las universidades, y aunque en gran parte de ellas, incluida la institución referencia de este proyecto, la carencia de competencias digitales no son un motivo de exclusión de las dinámicas de selección e ingreso de estudiantes nuevos, si se hace especial énfasis, en diversos momentos o escenarios de la necesidad del dominio o por lo menos el conocimiento de este tipo de recursos, y la mayoría de los casos hay lugar a pensar en diversas estrategias que permitan suplir estas posibles falencias en los estudiantes, lo cual sin duda alguna, configura, en concordancia con lo expuesto anteriormente en este referente teórico, una de las principales causas de deserción de los estudiantes de la educación superior.

Así pues, y en el afán de procurar una sana permanencia de los estudiantes en los diversos programas académicos, las instituciones de educación superior han dispuesto medidas frente a este tipo eventualidades ocasionadas por su incursión en los ambientes educativos sustentados en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC. En muchos casos, estas medidas tienen que ver con las adecuaciones en infraestructura física y tecnología que las instituciones han tenido que implementar, las modificaciones a nivel de currículo, e incluso las modificaciones, ya mencionadas antes, con respecto a la función del docente en los procesos educativos.

Por tal motivo, es apenas normal encontrar que en la actualidad las instituciones de educación superior, tal como él es el caso de la institución de educación superior analizada, destinen gran parte de sus presupuestos de inversión para el fortalecimiento de la academia,



en relación a más y mejor dotación en cuanto recursos asociados a las TIC, es decir equipos y salas de computo, recursos tecnológicos, conectividad y acceso a la información, de este modo Rosario (2005) afirma que “en la actualidad, a nivel mundial la mayoría de las instituciones de educación superior cuentan, en mayor medida, con equipos informáticos que posibilitan el acceso a Internet de los alumnos” (Rosario, 2005, p.22).

Por su parte los docentes, en miras a la Implementación de las TIC en ambientes universitarios, como ya se expuso anteriormente, deben generar un cambio en su rol frente a las nuevas exigencias que el educar en el marco del uso de las TIC, su posición de facilitador y motivador del estudiante con respecto a su proceso de formación, en esencia debe facilitar a la adopción de un modelo sustentado en las TIC por parte de las instituciones universitarias. De este modo para Rosario (2005) el papel del docente universitario es bastante clave y fundamental, dado que es claro que entre más se inculque y lleve a los estudiantes universitarios a usar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación TIC, más amplio ha de ser el panorama y las oportunidades que habrán de tener en el momento de la inserción a entornos productivos, mejorando de este modo su condición y calidad de vida.

A nivel de currículo las instituciones Universitarias tienen otra gran preocupación o álgida tarea, con respecto a la integración de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación TIC, en los modelos de enseñanza aprendizaje. Si bien es cierto en muchas oportunidades se vencen obstáculos significativamente como la carencia de recursos tecnológicos y conectividad, y la disposición y posición de los actores frente a la importancia y la implementación de este tipo de herramientas en los procesos educativos, se

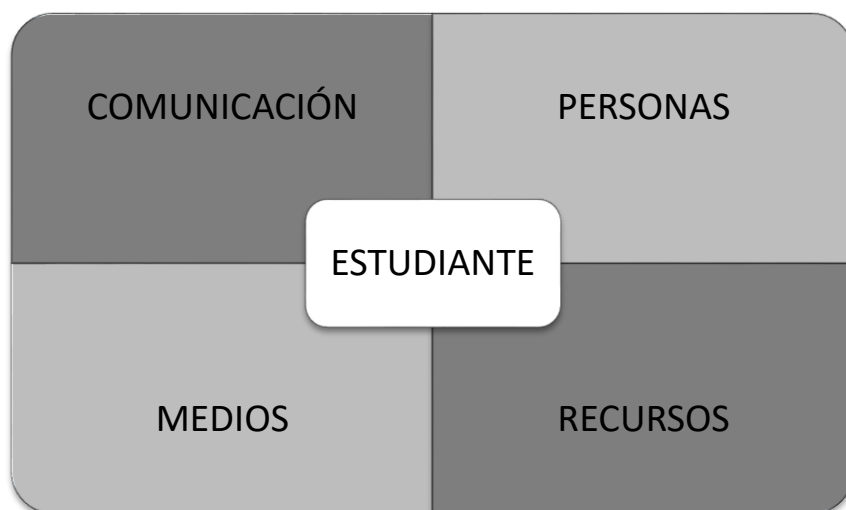
encuentra un gran obstáculo o problema cuando las TIC, no se adaptan de manera muy clara en el currículo, propiciando de este modo en algunos casos inconvenientes con la implementación. Sánchez (2009) plantea que “uno de los temas de mayor preocupación en nivel de los sistemas educativos incluso de educación superior, tiene que ver con la integración curricular de las TIC” (Sánchez, 2009, p. 15).

Con respecto a esto se puede decir que una parte importante de todo el camino a recorrer con respecto a la Implementación de las TIC en ambientes universitarios, tiene que ver con el reconocimiento dentro de este tipo de dinámicas, los cambios de roles de los actores, la disposición con respecto a recursividad y conectividad, pero otra parte tiene que ver con la llamada integración curricular de las TIC en los modelos educativos, Sánchez (2009) define esto como el proceso de hacerlas enteramente parte del currículo, como parte de un todo, permeándolas con los principios educativos y la didáctica que conforman el engranaje del aprender, dentro de los ambientes de aprendizaje.

De este modo las instituciones de educación superior deben realizar un fuerte trabajo con respecto a adecuación curricular, de tal manera que las TIC, por encima de ser un medio o un mecanismo o un valor agregado dentro del proceso educativo, sean parte activa y esencial del currículo, en concordancia con las características institucionales de cada universidad, y la intencionalidad perseguida con su implementación en los ambientes educativos, tal como se ha planteado anteriormente.

Para el caso de la institución de referencia para este proyecto, el desarrollo del modelo educativo ha contemplado la inclusión de las TIC en sus principios y preceptos de concepción del mismo y en su concepción curricular, y aunque en todo momento el

aprendizaje se centra en la persona, se contemplan diversas variables, las cuales involucran de manera directa las TIC en el currículo, como los medios y la comunicación, estas inciden dentro del proceso educativo, y girando en torno al individuo permiten que el mismo conciba su aprendizaje de manera integral.



*Figura 2.* Esquema del modelo educativo de la institución educativa objeto de estudio.

## **2.10. Ambientes virtuales de aprendizaje.**

La implementación e inclusión de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC en los ambientes de formación universitarios, tal como se ha mostrado anteriormente, trae consigo una serie de implicaciones a nivel de roles, concepciones, recursos, y adaptaciones a las propuestas pedagógicas, modelos o currículos que cada una de las instituciones de educación superior ha desarrollado. En esta instancia hablar y

reconocer la existencia de los ambientes virtuales de aprendizaje AVA resulta de gran pertinencia e importancia dado de que en determinado momento su uso e implementación en las dinámicas académicas permitiría ese mencionado acercamiento con el uso e incorporación de las TIC en los procesos educativos.

En primera instancia, la definición de lo que es considerado un AVA, trae consigo un ejercicio de síntesis y conceptualización fuerte, dado que un AVA, es tan complejo y puede llegar a ser tan extenso como las mismas TIC sugieren. Arjona y Gordill (2005) definen un AVA “como los espacios educativos concebidos desde un enfoque pedagógico y tecnológico con el ánimo de satisfacer las necesidades en materia educativa que en la actualidad presentan los diferentes programas académicos” (Arjona y Gordill, 2005, p.16).

En los AVA, el proceso de enseñanza aprendizaje se basa en todo momento en el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, además de considerar que rumbo a la construcción de un aprendizaje significativo dentro de este contexto es de gran valor y relevancia elementos como el aprendizaje colaborativo, una continua y constante interactividad, en sus diferentes concepciones, esto es de manera sincrónica o intramuros o de manera asincrónica o extramuros.

Los procesos educativos generados a partir del uso de los AVA son caracterizados por haber gozado de una cantidad interesante y funcional de recursos tecnológicos que sin duda alguna los han enriquecido, esto bajo el principio de que las tecnologías de la información y de la comunicación enriquecen las experiencias educativas por el aporte de información. Adicional a esto la interacción constante entre los actores que de manera natural intervienen en el proceso educativo permite establecer sólidos vínculos los cuales se

estrechan y enriquecen en el contexto del aprendizaje colaborativo, y con ello en el desarrollo de comunidades incluso más grandes y significativas, conocidas con el nombre de comunidades virtuales de aprendizaje, de donde se espera emanen constructos, que vistos en conjunto consolidan un aprendizaje significativo en los estudiantes.

Un AVA es todo un sistema, y como tal en él debe darse cabida y estricto cumplimiento a situaciones como la sinergia o la neguentropía, de este modo la adecuada participación y el papel de todos los elementos que en él intervienen de manera sincrónica, condicionará el adecuado funcionamiento del mismo. De este modo Arjona y Gordill (2005) consideran el concebir un AVA, como un reto que implica creatividad y originalidad, que exige la coincidencia armónica entre la pedagogía y la tecnología, es decir su aprovechamiento cristalizado en una estructura lógica y secuenciada, que propicie el pensamiento activo y creativo y el trabajo colaborativo.

Así pues la intencionalidad final está en lograr crear ambientes de aprendizaje que respondan a principios claros de versatilidad, expansión, flexibilidad, interactividad, creatividad, y participación continua y permanente de todos los agentes y elementos que en él intervienen. En cuanto a la estructura y la forma de un ambiente virtual de aprendizaje, se debe contemplar que el mismo debe tratar de esquematizar o representar los mismos escenarios o lugares, por así decirlo, que existirían o se contemplarían en un escenario real, es decir un AVA de una manera muy innovadora debe estar constituido por los mismos espacios que existirían en un escenario educativo.

De este modo la gráfica nos permite distinguir los diversos espacios o escenarios que debe contemplar un AVA, y posteriormente se dará una descripción muy detallada de la constitución, forma y características de cada uno de ellos.



*Figura 3.* Escenarios de un ambiente virtual de aprendizaje.

Con respecto al escenario de conocimiento, se puede decir que éste está constituido por todos aquellos elementos que se han planteado para que el estudiante obtenga de su proceso de aprendizaje, así como todas las formas en las que se supone el mismo logrará la obtención de dicho aprendizaje. De este modo el estudiante encontrara diversos contenidos como materiales, recursos de apoyo, rutas de clase, lecturas entre otros

Del escenario de colaboración Arjona y Gordill (2005) establecen que el mismo permite la interacción y participación de todos los agentes que intervienen en el AVA. Es

en este mismo escenario, en donde características como el aprendizaje colaborativo y la interactividad retoman sentido y se hacen evidentes en el ambiente. De este modo, en este espacio en donde recursos como herramientas de comunicación, chats, correos electrónicos, foros, aulas virtuales y demás tienen gran sentido y aplicación.

Del escenario de asesoría, se puede denotar su importancia como característica primordial de los AVA, para Arjona y Gordill (2005) en él se establecen encuentros entre el facilitador o tutor y el estudiante, con el ánimo de resolver dudas e inquietudes, o simplemente generar una ampliación del referente informativo existente. Este escenario no permite que se desvirtúe del todo el ejercicio enseñanza – aprendizaje, en cuanto a la interacción de los agentes que en el mismo intervienen.

Con respecto al escenario de experimentación, cabe denotar que este se constituye como el espacio en donde se da la posibilidad de llevar a la práctica, mediante las diversas estrategias existentes (recursos electrónicos, simuladores, laboratorios virtuales, entre otros), la teoría dada o adquirida en los otros escenarios que son incluidos en los ambientes virtuales de aprendizaje.

Por su parte el escenario de gestión atañe de manera directa a los usuarios que asumen roles de administración dentro del espacio, así pues se podría determinar que este escenario tiene relación con todo aquello relacionado a la administración del conocimiento.

Los ambientes virtuales de aprendizaje AVA dentro de su estructura y constitución, deben perseguir una única intencionalidad cuyo fundamento es la concepción del conocimiento a partir de las relaciones que en él se establecen, diferenciando lo que puede llegar a ser considerado como información y lo que en realidad sería el conocimiento, de

este modo, Duarte (2003) considera que al generar y se participe de una AVA, se debe identificar y considerar que por encima de una serie de contenidos, bien sean llamados cursos, asignaturas guías curriculares, entre otros, con un enfoque dado por algún modelo instruccional o modelo curricular asumido por alguna institución de educación superior en particular, debe estar la intencionalidad de la concepción del aprendizaje significativo sustentado en el uso de la TIC, con los fundamentos pedagógicos y didácticos que las mismas implican.

De este modo los AVA asumen uno de los grandes retos existentes a nivel educativo hoy por hoy, el cual es el de mejorar la calidad de la educación. En esta tarea los agentes que intervienen en el ambiente, dentro de las posibles relaciones a establecer, deberán propender por generar relaciones sinérgicas en donde finalmente los estudiantes, en el marco de un aprendizaje significativo, puedan lograr que en todo momento los aprendices aprendan más y de una mejor forma. Para Herrera (2004) situaciones como la descrita anteriormente solo es posible si los ambientes en los cuales los estudiantes generan sus procesos formativos realmente resultan ser efectivos en su finalidad y didácticos en su estructura, permitiendo que el estudiante desarrolle plenamente sus capacidades de pensamiento, razón y aprehensión. En este sentido, los ambientes virtuales de aprendizaje representan nuevas posibilidades de acceso a la educación.

Los AVA, dentro de los diversos escenarios, estimulan el principio de la interacción de los agentes que en el intervienen, de hecho sin la interacción no sería posible la consecución del aprendizaje significativo en los estudiantes. Es así como la interactividad se torna en una de las características que da sentido y connota como virtual al ambiente, es



decir el hecho de que en la distancia docente y estudiantes puedan interactuar en torno a un fin común, y apoyados en una serie de recursos existentes que facilitan y enriquecen el proceso formativo, logren objetivos comunes de formación, implica la existencia de toda una comunidad virtual, que sustentada en los principios de la interacción y el conocimiento, logran un aprendizaje colaborativo, realmente significativo.

### **2.11. Comunidades Virtuales de aprendizaje**

De lo anterior podemos rescatar el concepto comunidad virtual, como elemento de estrecha relación e incluso dependiente de lo que se ha definido como ambiente virtual de aprendizaje. Salinas (2003) establece que una comunidad virtual aparece bajo el principio de las comunidades reales, es decir cuando un grupo de personas, sin importar el rol o papel que desempeñen dentro de la relación establecida, con gustos, intereses, aficiones, intenciones o finalidades comunes usan las TIC y la telemática como canal directo de comunicación entre ellos. Así entonces, el que la interacción entre los individuos se desarrolle mediante el uso de redes telemáticas, es lo que da sentido a la comunidad virtual, la cual, usualmente se caracteriza por.

- Los individuos se reúnen con frecuencia a socializar temas, mediante el uso de computadoras y redes que permiten la conectividad, dentro de unos parámetros o reglas predefinidas.
- La construcción en colectivo, mediante el intercambio y flujo continuo de información, es de las principales intencionalidades de la comunidad.

Es así como las comunidades virtuales de aprendizaje constituyen uno de los elementos más recientes en materia educativa, por tal motivo los constructos y avances en el tema son recientes, y su desarrollo deja entrever poco avance en elementos de gran importancia para su trabajo y desarrollo como lo son la didáctica y la pedagogía. Tradicionalmente la mayoría de sucesos en nivel de educación están ligados a un evento físico, el cual involucra o implica la presencia física tanto de docente y estudiantes, de este modo el gran reto que se ha mencionado, implica el involucrar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en el ejercicio educativo, así pues la comunidades virtuales de aprendizaje son una expresión de la inclusión de las TIC en fines de orden educacional, y las mismas suponen un gran adelanto en el tema.

Para Serrano, Hernández y Hernández (2013) “interactuar y aprender en la virtualidad implica aprender a través de interacciones y colaboraciones, donde tanto los sujetos que aprenden como los que enseñan no están presentes físicamente, pero que diseñan y construyen un espacio virtual donde ocurre la acción”. (Serrano, Hernández y Hernández, 2013, p.16).

La importancia de las comunidades virtuales de aprendizaje para Serrano et al. (2013) radica en la oportunidad que las mismas generan para la expansión del conocimiento a otro tipo de escenarios y con otro tipo de herramientas, medios y recursos, es así como las mismas tienen el poder de trascender las fronteras artificiales, y hacer que este particular estado de interrelación permita que las comunidades virtuales de aprendizaje sean comunidades no limitadas por el espacio físico. Por otro lado se podría considerar que las comunidades virtuales de aprendizaje son una manifestación que surge como respuesta la

necesidad de modernidad y contextualización de la educación, su desarrollo y expansión sugieren sin duda alguna modificaciones notorias en las prácticas pedagógicas, la concepción en la educación por parte de los autores, y una inevitable reorganización de las instituciones de educación, en particular de las instituciones de educación superior o universidades, tras una necesaria movilización de nuevos recursos, tradicionalmente ajenos a ellas, tal es el caso de las TIC, con la única intención de propender por la adecuada formación y desarrollo de los estudiantes y personas que en ellas intervienen.

Como estrategia y medio para el fortalecimiento de las estructuras académicas en los ambientes universitarios, e incluso con estrategias para garantizar la permanencia de estudiantes en modelos educacionales de orden superior, las comunidades de aprendizaje virtual representan una muy buena alternativa, dado que su implementación y consolidación como una comunidad de la cual son participes los estudiantes de primeros semestres universitarios, les brindará a ellos la posibilidad de encontrar, mediante principios básicos como la interactividad y el apoyo en los recursos digitales existentes, un apoyo o sustento pertinente para su incorporación y continuidad en sus procesos formativos.

## **2.12. Blended Learning (B - Learning).**

La definición más sencilla y también la más precisa para este tipo de aprendizaje dada por Bartolomé (2005) “lo definiría como aquel modo de aprender que combina la enseñanza presencial con todos aquellos métodos educativos tecnológicos no presenciales” (Bartolomé, 2005, p.3).

Previamente se ha realizado un recorrido teórico, que ha dejado ver la clara diferencia entre dos modalidades educativas que hoy por hoy, priman o predominan en materia educativa, ellas son la educación tradicionalmente presencial y la nueva tendencia en educación, una educación no presencial, a distancia definida por algunos, con un fuerte apoyo en las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, es decir una educación sustentada en lo que anteriormente se definió como los ambientes virtuales de aprendizaje, y desarrollada por miembros de las definidas comunidades virtuales de aprendizaje.

Históricamente se podría decir que en primera instancia la educación presencial se consolidó como una única forma de desarrollar procesos de enseñanza aprendizaje en los educandos, en donde los métodos y los mecanismos eran rígidos, y los agentes que intervenían dentro del proceso se caracterizaban por ser parte de un modelo poco flexible o rígido, algo vertical, en donde era posible distinguir a un docente activo dentro del proceso, poseedor del conocimiento universal y absoluto y responsable casi de la totalidad del aprendizaje alcanzado por el estudiante. Por otro lado un estudiante pasivo dentro del proceso de formación, dependiente del conocimiento que el docente pudiese suministrarle, y sin mayor injerencia en el proceso de formación, más allá de ser parte del modelo instruccional en calidad de receptor pasivo y sin mayor acción.

Posteriormente con el auge de la tecnología y de las comunicaciones, se ha dado la necesidad de generar modificaciones en los procesos educativos, de tal manera que los mismos estén acorde a las nuevas tendencias digitales, que hacen de la misma una educación más ágil y dinámica, esta educación hoy en día es conocida como educación

sustentada en ambientes virtuales de aprendizaje AVA, desarrollada en comunidades virtuales de aprendizaje, e influenciada por el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación TIC.

Para estudiantes cuya inmersión a nuevos escenarios de aprendizaje, como la educación superior, el cambio de metodología de estudio es innegable y en muchos casos fuerte, de este modo, para casos como el de Colombia, el sistema educativo a nivel de media secundaria funciona bajo el principio o paradigma de la educación presencial tradicional, así un cambio a la educación superior en muchas ocasiones implica bastantes traumatismos asociados a las diferencias que el mismo encuentra entre los sistemas, lo cual en muchas ocasiones se traduce en deserción, así de este modo, dichas diferencias tienen que ver con un cambio en las metodologías, ritmos de estudio, hábitos de estudio en incluso el uso de las TIC en los procesos formativos. Entonces, una metodología, por así decirlo, mixta, permitiría una mejor adaptación al nuevo esquema educativo, y por ende continuidad en su proceso de formación. Esta ventaja en sí, es dada por el B – learning, cuyo principio de combinación de metodologías, lograría que la transición en los estudiantes de diversos sistemas, y su posterior adaptación e incorporación de las TIC en sus rutinas de aprendizaje, sea un proceso de éxito y significativo para los estudiantes.

Por ser un método combinado, su uso e incorporación como práctica educativa ha traído consigo beneficios, los cuales atañen a la forma del método, a los recursos utilizados, a la forma como los actores intervienen en el. De este modo las notorias mejoras dadas en la práctica docente sin lugar a dudas beneficia de manera directa al aprendiz quien encuentra un método que le acopia sin cambios que resulten realmente traumáticos, así

mismo el estar en constante uso e interacción con la TIC, permite que los participantes del proceso educativo encuentren en el método, una fuente invaluable de recursos cuyo impacto y funcionalidad, marcan la diferencia al momento de concebir un aprendizaje significativo.

Por sí mismo el B – Learning no pretende el generar o crear una gran cantidad de recursos y herramientas de orden digital para colgar y compartir en el Web, si no el aprovechar los recursos existentes, de tal manera que resulten ser realmente de gran utilidad en el proceso enseñanza – aprendizaje, de este modo el conocimiento es dinámico y los productos que han sido generados previamente tienen la oportunidad de ser reutilizados, y por ende retroalimentados, y en algunos casos mejorados, en función de nuevos aportes dados por los agentes que ahora han participado de un proceso de formación haciendo uso de los mismos.

Entender y apropiarse el concepto Blended – Learning implica un proceso analítico y reflexivo, que permita por un lado entender y conocer los recursos y las implicaciones de orden tecnológico, y con esto todo lo relacionado con las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, pero por otro lado implica toda una reflexión sobre los cambios y las modificaciones que en materia social puede implicar los cambios que se pueden llegar a generar en la educación, desde una perspectiva de innovación y cambio. Para Aiello y Willén (2004) con procesos de cambio tecnológico – social se pretende remarcar especialmente el cambio que se da a partir de la era de la informatización no solo desde una perspectiva de su capacidad técnica, si no viendo la tecnología de una forma más amplia.

### 2.13. Factores que originan la deserción y su mediación a partir del uso de las TIC.

A partir de la revisión bibliográfica desarrollada para la presente investigación, así como de los resultados obtenidos mediante el diagnóstico, llevado a cabo en la institución educativa objeto de estudio, a continuación se relacionan algunos factores que inciden en la deserción estudiantil en estudiantes universitarios de primeros semestres académicos, y la forma en que las TIC pueden llegar a mediar en esta problemática.

Tabla3.

*Factores que originan la deserción y su mediación a partir del uso de las TIC, elaboración del autor.*

Aspectos	Factores que inciden y dan origen a la deserción	Mediación posible de las TIC	Posible resultado.
Individuales	Desinterés  Aburrimiento  Tedio	- Implementación y desarrollo de las TIC en comunidades académicas universitarias.  -Desarrollo de comunidades virtuales de aprendizaje.  - Uso de recursos digitales, para la interactividad y aplicación del conocimiento.  -Blended Learning (B - Learning).	Aumento del interés y Captación de la atención de los estudiantes y participantes de la propuesta. Aumento de la permanencia estudiantil, tras la incentivación de la población, por las nuevas tendencias a nivel de aprendizaje y educación.
Académicos	Vacíos Conceptuales  Carencia de hábitos de estudio	- Estrategias de nivelación de contenidos académicos, mediante el uso de recursos Digitales.  -Uso de las TIC para el desarrollo de estrategias de Auto aprendizaje y	Mejores resultados académicos en la población estudiantil; disminución de la mortalidad académica de estudiantes. Nivelación y desarrollo de competencias inexistentes en los alumnos de primeros semestres universitarios.

	<p>Dificultad con contenidos</p> <p>Mortalidad académica</p>	<p>hábitos de estudio, contribuyendo con la permanencia estudiantil.</p> <p>-Programas de refuerzo y apoyo escolar, sustentados en el uso de las TIC.</p> <p>-Desarrollo de sistemas de Gestión de contenidos y plataformas virtuales</p>	<p>Adaptación e incorporación de las TIC, por parte de los estudiantes, en su actividad cotidiana de orden académico.</p> <p>Aumento de la permanencia estudiantil, en alumnos de primeros semestres universitarios.</p>
Institucionales	<p>Desconocimiento de políticas institucionales</p> <p>Impacto y cobertura de programas</p>	<p>-Divulgación y socialización de documentos y políticas institucionales sobre la permanencia estudiantil, a partir de uso de portales interactivos.</p> <p>- Desarrollo e implementación de estrategias anti deserción sustentadas en el uso de las TIC</p>	<p>Conocimiento y divulgación de las políticas institucionales a nivel de planes y trabajo anti deserción, apropiación de los mismos por parte de la comunidad universitaria.</p>
Socio - económicos	<p>Desempleo</p> <p>Carencia de recursos Económicos</p>	<p>- Integración de portales de empleo, y bolsas laborales en las comunidades virtuales de aprendizaje.</p> <p>-Socialización e integración a los ambientes virtuales de aprendizaje de entidades de apoyo y apalancamiento financiero.</p> <p>-Implementación de estrategias didácticas sustentadas en el uso de las TIC, encaminadas a la capacitación en el desarrollo de currículos de vida, manejo de entrevistas, entre otros.</p>	<p>Estabilidad y continuidad del estudiante en sus procesos académicos.</p> <p>Aumento de la permanencia de estudiantes universitarios.</p>



## **Capítulo 3.**

### **Metodología.**

#### **3.1. Descripción general de Método.**

Para el caso de este estudio, ejecutado en el marco del desarrollo de una propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil en la población universitaria de primer año en una institución de educación superior en Colombia, se trabajó el método mixto de investigación, como base para el desarrollo metodológico de la propuesta.

El método mixto de investigación, hoy por hoy se perfila como uno de los métodos de mayor uso y acogida, debido a su particular y práctica tendencia a la integración de dos enfoques de gran uso, validez e impacto como lo son, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, permitiendo en su desarrollo lograr una gran profundidad y veracidad en acciones como la comprensión del objeto de estudio, la precisión en la información y la confiabilidad en los datos.

Este método de investigación en muchas oportunidades concebido por otros autores como método de triangulación de enfoques, es definido por Valenzuela y Flores (2010), como un método cuyo diseño de investigación se centra en supuestos filosóficos, mediante método de indagación, y definido por un proceso de recolección, análisis y mezcla de datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa, en un solo estudio.

Hernández et al. (2010) definen los métodos mixtos de investigación, como aquel conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos, que implican la recolección y el análisis de información de orden cuantitativo y cualitativo, su integración y discusión conjunta a fin de obtener un mejor desarrollo del objeto de estudio, que contribuya con una mejora significativa o aporte al objeto de investigación.

De manera usual en este método de investigación, se establece una forma de actuar o proceder de naturaleza integradora, de este modo es posible distinguir una secuencia lógica que conlleva a la comprensión del fenómeno, Así, en primera instancia se han de utilizar técnicas de orden cuantitativo para alcanzar una mayor comprensión del mismo, posteriormente se afinan unas preguntas de investigación y se formulan hipótesis. Seguido de esto la recolección de datos, su análisis y un ejercicio de conclusión.

Dentro de la definición que Hernández et al. (2010) realizan para el método mixto de investigación, consideran la existencia de diversos alcances fundamentales para los enfoques de naturaleza mixta, estos son la triangulación, la complementación, una visión holística, un desarrollo, una iniciación, una expansión, la compensación y la diversidad.

Para el caso puntual, del desarrollo de esta investigación, el abordaje del análisis de los datos cuantitativos se desarrolló en la fase de diagnóstico, específicamente en el manejo de interpretación del cuestionario diseñado y ha aplicado a los estudiantes de los programas mencionados. Por su parte el análisis de datos cualitativos, se realizó como parte del mismo diagnóstico de la investigación a través de las entrevistas practicadas a los profesionales de bienestar universitario, y los estudiantes parte de la muestra objeto de investigación.

### **3.1.1 Diseño de investigación**

Para el desarrollo de la investigación en particular se siguió un diseño, definido según Hernández et al. (2010), como diseño transformativo secuencial (DITRAS), el cual incluyó dos etapas de recolección de datos, y cuyo propósito central estuvo en implementar los métodos más apropiados, de acuerdo a la perspectiva teórica de la propuesta de investigación.

En este caso en particular el abordaje de la propuesta investigativa se realizó partiendo, o partir de un primer momento, desde la aplicación de un formato estructurado o cuestionario, para medir las características constitutivas más significativas de la población objeto de estudio así como para la elaboración del diagnóstico, el cual permitió evidenciar la situación actual de la deserción para los estudiantes de primeros semestres de la sede universitaria objeto de estudio, en dicho estudio particularmente se abordaron datos alusivos a situaciones como causas de deserción, problemas y variables asociadas al abandono de los estudios de los estudiantes de primeros semestres. Este instrumento, que desde ahora se denominará Cuestionario 1, se encuentra presente en este documento como el Anexo 1, abordó en primera instancia la parte cuantitativa (CUAN) de la investigación y servirá como insumo inicial para dar continuidad al desarrollo de la propuesta.

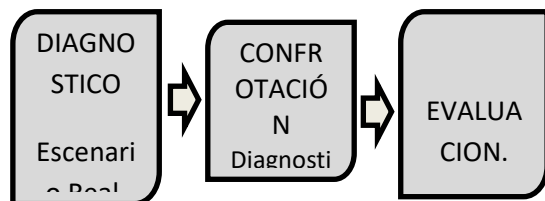
Un segundo momento del desarrollo de la investigación, se llevó a cabo una vez se tuvieron los resultados e indicadores sobre las causas de la deserción en los estudiantes de primeros semestres, al igual que el conocimiento sobre las características más representativas de la población, producto del diagnóstico y la caracterización aplicados en

los estudiantes. Entonces, se realizó una confrontación de dichos resultados con la teoría existente y referenciada en este documento. Del mismo modo se espera enriquecer esta confrontación con la percepción y opinión de algunos profesionales vinculados al departamento de bienestar universitario de la sede universitaria, para ello se aplicó una entrevista estructurada, que desde ahora se denominará Entrevista 1, la cual arrojó información de orden cualitativo para la investigación, y se encuentra presente en los anexos de este documento, como Anexo 2, esto con el fin de considerar la mejor opción para el posterior diseño de la propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil en la población universitaria.

Dando continuidad a la secuencialidad en el proceso, un tercer momento permitirá la aplicación de un tercer instrumento, sobre la población estudiantil, de orden cualitativo, este será una entrevista, conocida en este documento como entrevista 2, y presente en el mismo en la sección de anexos, como Anexo 3, la cual permitirá evidenciar la opinión y la percepción de los estudiantes participantes en el proceso, tras la implementación de la propuesta, dando de este modo cuenta del impacto positivo, del desarrollo de la misma.

La propuesta de investigación estuvo en el marco de un estudio Correlacional transeccional, para Hernández et al. (2010) este tipo de estudios describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado, lo que particularmente para este estudio sugiere la relación entre las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, y la permanencia en los estudiantes de primeros semestres universitarios.

La siguiente figura, ilustra el desarrollo de la investigación en cuanto al diseño propuesto para abordar la misma.



*Figura 4.* Desarrollo de la investigación- Diseño propuesto

El diseño propuesto para abordar esta investigación buscara emprenderla de tal manera que se pueda verificar la validez de la siguiente hipótesis:

“Una propuesta sustentada en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC permitirá aumentar los niveles de permanencia en los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa objeto de estudio”.

Esta hipótesis buscar determinar la pertinencia en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación TIC, en labores propias de la permanencia y retención de estudiantes en las aulas de clase universitarias.

### **3.2 Justificación del método.**

Para el caso particular de la investigación a desarrollar se ha optado por la implementación de una metodología mixta de investigación, buscando con ella responder

de manera plena a las expectativas y las actividades planteadas de manera directa e indirecta con la propuesta de investigación desarrollada.

De este modo y en concordancia con el objetivo general de la investigación, el cual apunta a “desarrollar una propuesta, con base en el Diagnóstico realizado en el marco de esta propuesta , que sustentada en el uso de las TIC, permita contribuir con la permanencia de la población estudiantil de primeros semestres de la institución de educación superior objeto de estudio”, se evidencian dos constructos interesantes en el mismo, los cuales son, el aumento de la permanencia en primeros semestres universitarios y la implementación de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC en una propuesta anti deserción; la revisión, análisis y cruce de estos constructos demandará de un método que permita abordar de manera profunda y detallada cada uno de ellos, de tal manera que el contrarrestar los datos CUAN y CUAL existentes, es decir el desarrollo de una triangulación, a fin de confirmar o corroborar o no los resultados o descubrimientos, dé una mayor validez al estudio.

En concordancia con Hernández et al. (2010) a continuación se relacionan algunas razones por las cuales se ha optado por el uso de la metodología mixta de investigación en este trabajo.

El uso de un modelo cuantitativo (CUAN) y un modelo cualitativo (CUAL), en la propuesta de investigación planteada permitirá generar una compensación entre la información a usar en el marco de la formulación y análisis de la propuesta para aumentar los índices de permanencia de la institución universitaria.

El usar un método mixto de investigación permitirá tener una visión más comprensiva en el planteamiento de la propuesta encaminada a la disminución de la deserción estudiantil universitaria, así como en su fase de diseño, pilotaje y evaluación de la misma.

La multiplicidad del método, permitirá responder a las preguntas de investigación, principal y subordinadas, planteadas como referente inicial en el marco de la investigación cuyo objetivo general apunta al aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución de educación superior en la cual se implementa la propuesta.

Este método permite explicar de una forma clara el desarrollo de una propuesta investigativa que aborde un tema tan complejo como lo es la deserción universitaria, mediante el uso y aplicación de las Tecnologías de la información y comunicación TIC.

La aplicación del método permitirá obtener una mayor diversidad de perspectivas para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la propuesta investigativa en el contexto educativo enunciado.

### **3.3 Participantes**

Para la selección de los participantes en el estudio, es decir la muestra, en concordancia con lo propuesto por Hernández et al. (2010) se consideró una muestra probabilística simple, en donde se tomó toda la población de objeto de estudio, se identificó la muestra, se dieron unos códigos y por azar se sacaron los que fueron la muestra final,

dichos criterios de selección permitieron garantizar que todos los sujetos parte de la población objeto de estudio tengan la misma posibilidad de participar, así entonces mediante un proceso aleatorio o mecánico de selección se obtuvo el conjunto de participantes.

En el estudio de investigación a desarrollar, se contó con la participación de estudiantes de primer año (primero y segundo semestre) de los programas de pregrado presenciales de orden tecnológico ofertados en la institución educativa objeto de la investigación, específicamente en los programas de Tecnología en Gestión de mercadeo, Tecnología en Costos y auditoría, y tecnología en logística, del mismo modo se contó con la participación de tres profesionales del departamento de Bienestar universitario.

### **3.3.1 Descripción y selección de las unidades de análisis.**

En el ejercicio de descripción y selección de las unidades de análisis de la presente investigación, se realizó un ejercicio de recolección de información cuantitativa haciendo uso de un cuestionario, el cual permitió realizar una caracterización de la población a incluir en el estudio. Dicha información recolectada permitió evidenciar aspectos claves de orden personal, familiar, laboral, entre otras variables propias de los estudiantes parte del estudio en mención.

El instrumento se aplicó a un total de 91 estudiantes de los programas anteriormente mencionados, esta cantidad se determinó a partir de criterios propios de la población y las características del estudio, tales como el margen de error (esperado del 5% para este



estudio), el nivel de confianza (esperado del 95% para este estudio) el tamaño total de la población de los tres programas analizados (aproximadamente 90 estudiantes), el nivel de heterogeneidad (esperado del 50%, para el estudio). La constitución por programa y ponderación o participación sobre la totalidad, se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 4.

*Estudiantes participantes por programa.*

<i><b>Programa Académico</b></i>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tecnología en Gestión de mercadeo	31	34%
Tecnología en Costos y auditoria	25	27%
Tecnología en Logística	35	38%
<b>TOTAL</b>	<i>91</i>	<i>100%</i>

### **3.4 Marco contextual.**

Como marco contextual para el desarrollo de esta investigación, en este documento se citaron aspectos a nivel normativo y legal para Colombia, país donde se planea el desarrollo de la propuesta. Del mismo modo se trajeron a colación elementos de orden institucional, para el caso particular de la institución educativa objeto de estudio, de este modo se definió y contextualizó el escenario en donde se desarrolla la propuesta.

La educación es una de las herramientas, caminos y opciones que tiene un país para garantizar su desarrollo y por ende porvenir, de este modo una de las mejores apuestas e inversiones que los gobiernos pueden hacer y plasmar en sus planes de gobierno y

desarrollo, es la de brindar las alternativas que permitan el acceso a la educación de la totalidad de la población. En países como Colombia la misma es considerada como un derecho fundamental al que todo ciudadano colombiano tendría derecho tal cual reza en su carta política o constitución política (1991), en su artículo 67, en donde se establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. A partir de ello el desarrollo que se ha hecho por garantizar la instauración de la misma es tan amplio que se ha declarado la ley general de educación colombiana (1994) también conocida como ley 115 de este mismo año, como el marco normativo que define y regula todos los aspectos en torno al acto noble de educar.

Al revisar lo definido en la constitución política de Colombia en cuanto a la educación, y todo el desarrollo normativo que se hace al respecto, se encuentra una gran intención por el estado colombiano en garantizar características en los productos académicos ofertados por las diferentes instituciones de educación colombiana como es la disponibilidad, ésta en función de garantizar una cobertura total, la aceptabilidad, en función una buena aceptación, pertinencia e impacto del mismo, la adaptabilidad, garantizando así que los programas académicos se adapten a los cambios del contexto y la sociedad, y por último la accesibilidad, en donde se hace énfasis en la no discriminación y el libre acceso de las personas al sistema educativo. No obstante de manera explícita no hay mayor referencia en los mismos documentos con respecto a una de las problemáticas de mayor incidencia y auge hoy por hoy en la educación colombiana, la deserción estudiantil.

Si bien es cierto, que según el ministerio de educación nacional colombiano, reconoce los adelantos en materia de accesibilidad a la educación superior, esto claramente evidenciado por Guzmán et al. (2009) quienes reconocen que en este sentido uno de los logros más significativos durante los últimos años para el pueblo colombiano está representado por el aumento de las oportunidades de acceso a la Educación superior para los jóvenes, en donde gracias al esfuerzo y dinamismo de las instituciones de educación superior, se ha logrado alcanzar un 35.5% de cobertura, tasa que supera el promedio latinoamericano.

Por otro lado una de las preocupaciones más grandes del gobierno colombiano, expresado por Guzmán et al. (2009) es el comportamiento tan fuerte que ha tenido la deserción estudiantil en el ámbito educativo colombiano, ya que según el mismo gobierno nacional, aunque se han tenido fuertes desarrollos en la materia, se deben encaminar más esfuerzos. Para los años 2004 y 2008, la deserción estudiantil, medida como un promedio de la tasa registrada por cohorte de ingreso, disminuyó de 48.4% en 2004 a 44.9% en 2008, y 41,3 % en 2011, registra una tasa inferior al promedio latinoamericano de 55% en 2006.

Para el caso en particular, la institución educativa sobre la cual se desarrolla el trabajo, es una institución de educación superior que desde 1991 oferta sus programas académicos en diversas zonas de todo el territorio colombiano, es así como en los últimos 10 años ha presentado un crecimiento vertiginoso, llevándola hoy por hoy a ser uno de los sistemas universitarios con mayor población estudiantil en todo el territorio nacional. Para esta institución, el tener un crecimiento con estas características, ha traído consigo una serie de situaciones nada ajenas a la realidad nacional de Colombia, anteriormente descrita, y la

deserción estudiantil se consolida como una dura realidad por la cual el sistema, año por año ha perdido una importante cantidad de estudiantes de sus programas académicos. En la institución de educación superior analizada a lo largo del tiempo, el departamento de Bienestar Estudiantil, se ha encargado de realizar un diagnóstico periódico sobre la deserción, determinando sus causas principales, y a partir de ellas desarrollando una serie de alternativas que contribuyan a mitigar la problemática; es así como para el segundo periodo académico del año 2012, el estudio realizado por esta dependencia nos indicaba que la deserción estudiantil ascendía en general a cerca del 27%, en donde las principales causas establecidas se atribuían a

- Problemas personales, conflictos familiares, movilidad.
- Problemas socioeconómicos, desempleo, recursos económicos.
- Problemas académicos, falta de adaptación a un modelo educativo sustentado y apoyado en la virtualidad.

La institución educativa cuenta con unas políticas institucionales para tratar el tema de la deserción, muchas de las estrategias no satisfacen de manera completa a la población estudiantil, debido a múltiples variables de difícil manejo, y la necesidad de explorar nuevas alternativas que más allá de disminuir la deserción estudiantil, garanticen la permanencia de las cohortes académicas, es una necesidad evidente.

### **3.5 Instrumentos**

Para el diseño de los instrumentos a aplicar en este estudio, de manera previa se definieron elementos necesarios para la elaboración de los mismos, como la delimitación de

las preguntas de investigación, el planteamiento de la hipótesis, la revisión de la literatura, la ubicación del contexto y la selección de una metodología para abordar la investigación. Es así como para el presente trabajo el autor propone y elabora tres instrumentos para la recolección de información, estos son:

- Cuestionario para la aplicación a estudiantes. Con el mismo se procedió con la recolección de datos cuantitativos alusivos a la caracterización de estudiantes y exploración de la deserción estudiantil.
- Entrevista a Profesionales de Bienestar Universitario. El mismo instrumento, permitió la recolección de información de orden cualitativo, para la posterior generación de categorías de análisis y estudio.
- Entrevista a estudiantes. Este instrumento permitió la recolección de información de orden cualitativo, para la posterior generación de categorías de análisis y estudio.

El primer instrumento, denominado Cuestionario 1 (Cuestionario de Caracterización estudiantil y Análisis de la deserción universitaria), presente en este documento en la sección de anexos, como Anexo 1, es un formato estructurado, constituido por una introducción, unas instrucciones, un cuerpo de 27 preguntas, y una sección final de agradecimientos, está constituido por preguntas abiertas y cerradas, pertenecientes a dos grupos que particularmente permitieron medir y evidenciar situaciones asociadas a las características de la población estudiantil objeto de estudio, en un primer grupo, y un

segundo grupo que permitieron medir variables asociadas al tema de la deserción estudiantil. Este primer instrumento se aplicó de manera individual, mediante un servidor virtual libre, a los estudiantes parte de la muestra definida para la investigación, quienes siguieron el siguiente enlace que se relaciona el anexo número cuatro (Anexo 4) de este documento. Para la validación de este instrumento y la determinación de su confiabilidad se aplicó la prueba del alfa de cronbach, el cual permitió verificar de una forma muy práctica la consistencia interna del mismo.

El segundo instrumento, denominado Entrevista 1 (Entrevista a profesionales de Bienestar Universitario), presente en este documento en la sección de anexos, como Anexo 2, es una entrevista semiestructurada que se aplicó a tres profesionales vinculados al departamento de bienestar universitario de la institución educativa objeto de estudio, cuyas preguntas estuvieron estructuradas de forma tal que permitieran reconocer y analizar la percepción de los profesionales de este departamento, frente a la problemática de la deserción universitaria en los primeros semestres de los programas universitarios ofertados en la sede.

El tercer instrumento, denominado Entrevista 2 (Entrevista a estudiantes), presente en este documento en la sección de anexos, como Anexo 3, se aplicó a los estudiantes participantes de la investigación, en la fase posterior al pilotaje de la propuesta, tuvo unas preguntas estructuradas de forma tal que permitieran reconocer y analizar la percepción de los estudiantes, tras la participación de los mismos en la actividad. De este modo fué

posible medir su percepción, opiniones, sugerencias y demás criterios pertinentes al momento de generar una evaluación y revisión de la propuesta.

Como herramienta adicional a los instrumentos se diseñó un cuadro de triple entrada, con el ánimo de establecer confiabilidad en el diseño de los mismos, permitiendo validarlos con criterios teóricos y metodológicos pertinentes al desarrollo de esta propuesta. La herramienta “cuadro de triple entrada” se encuentra presente en la sección de anexos de este documento, como Anexo 5. Del mismo modo, se propuso un quinto instrumento cuya finalidad es la triangulación de las fuentes de información de orden cualitativo, con respecto a los referentes bibliográficos, a fin de encontrar similitudes en el proceso de confrontación, las cuales resultaron de gran utilidad para la determinación de un diseño apropiado para el aumento de la permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa objeto de estudio, dicho instrumento se encuentra en la sección de anexos, como Anexo 6, denominado cuadro de triangulación de fuentes cualitativas.

### **3.6 Procedimiento en la aplicación de instrumentos**

Para el estudio en mención, en concordancia con el diseño propuesto para la investigación, se realizó la aplicación de los instrumentos manteniendo la secuencialidad y orden lógico dispuesto para este fin, de tal manera que los resultados obtenidos en cada una de las instancias de instrumentación, sean procedentes a unos resultados concluyentes y determinantes para la investigación.

De este modo y en primera instancia se aplicó el Cuestionario 1 (Anexo 1), con el ánimo de establecer la caracterización de la muestra objeto de estudio, así como el de realizar un análisis del comportamiento y causas de deserción en la sede, dicho cuestionario se aplicó individualmente sobre los estudiantes pertenecientes a los grupos relacionados anteriormente, y el objetivo de la misma estuvo en reconocer los sujetos que participaron de esta investigación, así como el determinar las posibles causas más determinantes en los fenómenos de deserción de estudiantes de primeros semestres universitarios. Este cuestionario aportó la información cuantitativa propuesta para este diseño mixto de investigación, y su análisis, cuya forma se mencionara más adelante, permitió reconocer las características asociadas a su intención, más relevantes en la investigación.

Posteriormente se procedió con la aplicación de la Entrevista 1 (Entrevista a profesionales de Bienestar Universitario) ubicada en los anexos como Anexo 2, cuyo desarrollo aportó la percepción de los profesionales que de manera cotidiana manejan el tema de permanencia y retención de estudiantes en la sede, insumo de gran utilidad en la tarea de comprender y analizar el comportamiento de la deserción estudiantil en la institución educativa objeto de estudio. Este instrumento fue aplicado a tres profesionales del departamento de Bienestar Universitario, y la información allí obtenida fue usada en el proceso de confrontación con la teoría para el diseño de la propuesta.

Una vez con los anteriores datos, se usaron en la dinámica de confrontación de información, mediante el uso del Cuadro de triangulación de fuentes cualitativas, ubicado en la sección de anexos, como Anexo 6, el cual permitió la consecución de elementos



comunes o hallazgos coincidentes entre las fuentes teóricas del estudio y la información cualitativa obtenida mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para tal fin, a fin de realizar la elección de los criterios más apropiados para el diseño de la propuesta a implementarse .

Ya con el diseño de la propuesta y la realización del pilotaje de la misma, viene consigo la aplicación de la Entrevista 2 (Entrevista a estudiantes), cuyo diseño semiestructurado, tuvo una aplicación sobre cada uno de los grupos analizados, y aportó información de orden cualitativo, el mismo se aplicó de manera individual sobre cada uno de los participantes, y en su intención se buscó dar cuenta de los resultados y el progreso de la investigación desarrollada, a fin de dar y proponer conclusiones al respecto de la investigación.

La validez de los instrumentos fue dada mediante la realización de un cuadro de triple entrada, ubicado en la sección de anexos, como Anexo 5, con el ánimo de establecer confiabilidad en el diseño de los mismos, permitiendo validarlos con criterios teóricos y metodológicos pertinentes al desarrollo de esta propuesta investigativa.

### **3.7 Estrategias de análisis de datos**

Al diseñar la estrategia para el análisis de los datos en este enfoque, se debe considerar que el mismo sugiere la manipulación de datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa. Por tal motivo fue necesario definir el proceso para el análisis de la información para cada una de las naturalezas de los datos, y posteriormente mencionar la forma en que

se cruzaron los mismos, respuesta al diseño propuesto. De este modo, siguiendo lo establecido por Hernández et al. (2010) se procedió en primera instancia a definir una ruta o proceso para los datos cuantitativos, posteriormente los de naturaleza cualitativa, y luego las consideraciones finales del método.

*Para datos cuantitativos.*

Con respecto al análisis de los datos cuantitativos en la investigación se definió una ruta, que de acuerdo a lo planteado por Hernández et al. (2010) responda a la naturaleza de la información. Así pues, a continuación se presentan un diagrama que ilustra el análisis de esta información.

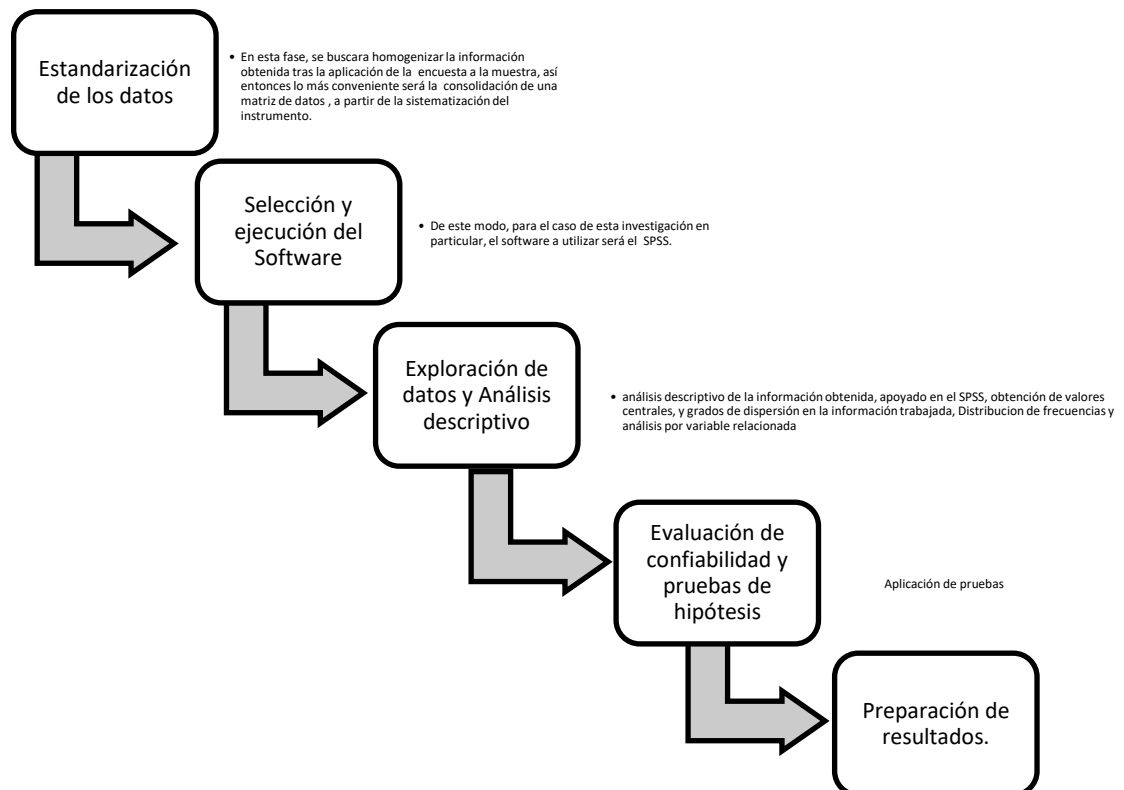


Figura 5. Análisis de los datos cuantitativos en la investigación.

*Para datos cualitativos*

Tras la elaboración de las dos entrevistas, en cada uno de los casos fue necesario realizar un proceso de análisis de la información de orden cualitativo obtenido. De este modo, y de acuerdo a lo propuesto por Hernández et al. (2010) fue necesario ejecutar una secuencia o serie de paso que permitirán llegar a la obtención de unos insumos o resultados a aplicar para el estudio, en concordancia con el modelo de investigación propuesto. A continuación se presentara mediante un gráfico, la secuencia a seguir.

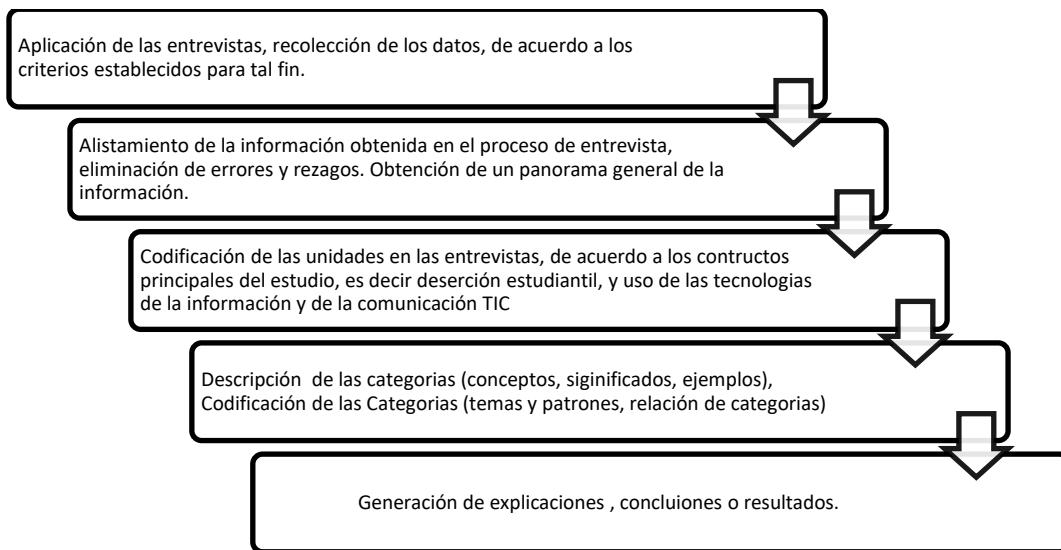


Figura 6. Análisis de datos cualitativos en la investigación.

*Análisis de datos combinados según el enfoque.*

En este caso, y atendiendo al diseño propuesto para la investigación, se realizó la respectivas comparaciones, de modo que se expliquen o se complementen los hallazgos dados a los largo de la investigación.

## **Capítulo 4.**

### **Resultados.**

#### **4.1. Introducción al capítulo.**

El desarrollo de la investigación, trajo consigo el diseño y posterior aplicación de los instrumentos, los cuales fueron pensados de acuerdo a la naturaleza de la investigación, y el enfoque seleccionado para su abordaje. De este modo, al ser el método mixto, el enfoque propuesto en este caso, se hizo necesario realizar análisis de información de naturaleza cuantitativa y de naturaleza cualitativa. Por un lado el instrumento denominado Cuestionario 1 (Cuestionario de Caracterización estudiantil y Análisis de la deserción universitaria), presente en este documento en la sección de anexos, como Anexo 1, sirvió para realizar la recolección de los datos cuantitativos de la investigación. Para el caso de la información cualitativa, provenientes de las encuestas aplicadas a los estudiantes y a los profesionales de bienestar universitario de la sede universitaria, se extrajo la información cualitativa de la presente investigación.

Para el análisis de la información de naturaleza cuantitativa, se realizó el uso de la herramienta estadística spss, y de su aplicación los resultados que permitieron realizar los respectivos análisis, así como medir la confiabilidad de los datos presentados. Por otro lado,

para la información de naturaleza cualitativa, se realizó el respectivo análisis por categorías de observación, y cruce entre las mismas. Posteriormente se realizó la interpretación de los resultados en la investigación. A continuación se presentan dichos análisis y resultados.

#### 4.2. Resultados de orden Cuantitativo.

Una vez constituido el instrumento denominado cuestionario, se realizó la categorización de las variables medidas con el mismo, cada una de las variables identificadas se constituye por una cantidad de Ítems, los cuales permitieron realizar un análisis descriptivo e inferencial de las variables. La siguiente tabla muestra la categorización de las variables con sus respectivos Ítems.

Tabla.5.

*Variables, categorización de las variables.*

<i>Variable: Identificación de los participantes (Tres Ítems)</i>	<i>Variable: Características de los socioeconómicas de los participantes (Once Ítems)</i>	<i>Variable: Relación con la TIC (Cinco Ítems)</i>	<i>Variable: Percepción de la deserción estudiantil (Once Ítems)</i>
Nombres y apellidos de los participantes	Cuál es la edad del participante. Menos de 16 <input type="checkbox"/> (1) Entre 16 y 20 <input type="checkbox"/> (2) Entre 20 y 24 <input type="checkbox"/> (3) Entre 24 y 32 <input type="checkbox"/> (4) Más de 32 <input type="checkbox"/> (5)	Cuenta con computador en casa. Si <input type="checkbox"/> (1) No <input type="checkbox"/> (2)	A encontrado obstáculos, complicaciones e imprevistos en su vida universitaria. Si <input type="checkbox"/> (1) No <input type="checkbox"/> (2)
Carrera que curso el participante	Sexo. Masculino <input type="checkbox"/> (1) Femenino <input type="checkbox"/> (2)	Cuenta con acceso y conectividad a la Red. Si <input type="checkbox"/> (1) No <input type="checkbox"/> (2)	En caso de que su respuesta hubiese sido SI, indique de que tipo.  Personales <input type="checkbox"/> (1) Familiares <input type="checkbox"/> (2) Económicos <input type="checkbox"/> (3) Académicos <input type="checkbox"/> (4) Otro <input type="checkbox"/> (5) Cual ____ (6)

<p>Semestre del Participante</p>	<p>Estrato Socio – económico.  1 <input type="checkbox"/> (1)  2 <input type="checkbox"/> (2)  3 <input type="checkbox"/> (3)  4 <input type="checkbox"/> (4)  5 <input type="checkbox"/> (5)  6 <input type="checkbox"/> (6)</p> <p>Tipo de Vivienda.  Familiar <input type="checkbox"/> (1)  Propia <input type="checkbox"/> (2)  Arrendada <input type="checkbox"/> (3)  Otra <input type="checkbox"/> (4)  Cual ____ (5)</p> <p>Actividad Económica.  Asalariado <input type="checkbox"/> (1)  Independiente <input type="checkbox"/> (2)  Apoyo familiar <input type="checkbox"/> (3)  Otra <input type="checkbox"/> (4)  Cual ____ (5)</p>	<p>Con que frecuencia Accede a la Red.  Siempre <input type="checkbox"/> (1)  Con Frecuencia <input type="checkbox"/> (2)  A menudo <input type="checkbox"/> (3)  Ocasionalmente <input type="checkbox"/> (4)  Nunca <input type="checkbox"/> (5)</p> <p>Considera que la implementación de estrategias que garanticen su permanencia como estudiante en la universidad, sustentadas en el uso de recursos tecnológicos tendría un impacto positivo en su vida de estudiante.  Si <input type="checkbox"/> (1)  No <input type="checkbox"/> (2)  No Sabe <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Se ha apoyado en algún tipo de recurso tecnológico para la gestión de su vida académica, como estudiante.  Siempre <input type="checkbox"/> (1)  Con Frecuencia <input type="checkbox"/> (2)  A menudo <input type="checkbox"/> (3)  Ocasionalmente <input type="checkbox"/> (4)  Nunca <input type="checkbox"/> (5)</p>	<p>En medio de estas situaciones, ha contemplado desistir de sus estudios, como alternativa de salida o solución a la problemática.  Siempre (1)  Si <input type="checkbox"/> (2)  Con Frecuencia <input type="checkbox"/> (3)  A menudo <input type="checkbox"/> (4)  Ocasionalmente <input type="checkbox"/> (5)  Nunca <input type="checkbox"/> (6)</p> <p>Conoce usted personas del ámbito universitario, que hayan desistido de continuar con sus estudios. Si <input type="checkbox"/> (1)  No <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>En caso de que la anterior respuesta hubiese sido SI, que razones considera usted motivaron a esta decisión.  Personales <input type="checkbox"/> (1)  Familiares <input type="checkbox"/> (2)  Económicos <input type="checkbox"/> (3)  Académicos <input type="checkbox"/> (4)  Otro <input type="checkbox"/> (5)  Cual ____ (6)</p>
----------------------------------	--	---	---

	<p>Nivel de ingresos económicos</p> <p>Menos de 1 SLMLV <input type="checkbox"/> (1)      Entre 1 y 2 SLMLV <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>Entre 2 y 3 SLMLV <input type="checkbox"/> (3)      Más de 3 SLMLV <input type="checkbox"/> (4)</p> <p>SLMLV: Salario Mínimo Legal Vigente.</p> <p>Como cubre económicamente sus estudios.</p> <p>Recursos Propios <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>Financiación <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>Beca o subsidio <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Cual _____ (4)</p> <p>Tipo de seguridad Social SISBEN <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>EPS <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>Otro <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Cual _____ (4)</p> <p>Núcleo familiar, marque las personas que conviven con usted.</p> <p>Padres <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>Hermanos <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>Abuelos <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Pareja <input type="checkbox"/> (4)</p>		<p>Dentro de las siguientes causas que pueden ocasionar deserción estudiantil, marque de 1 a 5 frente a cada una de ellas, de acuerdo al nivel de incidencia con relación a la deserción ( 5 es el mayor grado de afectación o incidencia, 1 es el menor grado de incidencia).</p> <p>Personales <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>Familiares <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>Económicos <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Académicos <input type="checkbox"/> (4)</p> <p>Otros <input type="checkbox"/> (5)</p> <p>Considera que la universidad ofrece a los estudiantes alternativas o ayudas frente a las problemáticas que puede ocasionar el que un estudiante desista de un programa académico.</p> <p>Si <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>Con Frecuencia <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>A menudo <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Ocasionalmente <input type="checkbox"/> (4)</p> <p>No <input type="checkbox"/> (5)</p> <p>Considera que el uso de la tecnología favorece el desarrollo de los procesos académicos.</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> (1)</p> <p>Con Frecuencia <input type="checkbox"/> (2)</p> <p>A menudo <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>Ocasionalmente <input type="checkbox"/> (4)</p> <p>Nunca <input type="checkbox"/> (5)</p> <p>Considera que la Institución educativa cuenta con servicios y políticas claras para afrontar el problema de la deserción estudiantil</p>
--	---	--	---

	<p>Otro <input type="checkbox"/> (6)  Cual _____ (7)</p> <p>Cuántas personas constituyen su núcleo familiar.</p> <p>2 <input type="checkbox"/> (1)  3 <input type="checkbox"/> (2)  4 <input type="checkbox"/> (3)  5 <input type="checkbox"/> (4)  6 <input type="checkbox"/> (5)  Más de 6 <input type="checkbox"/> (6)</p> <p>Que cosas hace en su tiempo libre.</p> <p>Leer <input type="checkbox"/> (1)  Descansar <input type="checkbox"/> (2)  Vida social <input type="checkbox"/> (3)  Vida Familiar <input type="checkbox"/> (4)  Otro <input type="checkbox"/> (5)  Cual _____ (6)</p>		<p>universitaria.</p> <p>Si <input type="checkbox"/> (1)  No <input type="checkbox"/> (2)  No Sabe <input type="checkbox"/> (3)</p> <p>En caso de que la anterior respuesta hubiese sido si, como considera la efectividad en dichos servicios y políticas.</p> <p>Muy Alta <input type="checkbox"/> (1)  Alta <input type="checkbox"/> (2)  Mediana <input type="checkbox"/> (3)  Baja <input type="checkbox"/> (4)  Muy Baja <input type="checkbox"/> (5)</p> <p>Qué tipo de programas le gustaría que se implementaran en la institución educativa, pensando en su bienestar y continuidad a nivel de estudios.</p> <p>Apoyo Económico <input type="checkbox"/> (1)  Apoyo Académico <input type="checkbox"/> (2)  Apoyo Social <input type="checkbox"/> (3)  Apoyo Psico - Social <input type="checkbox"/> (4)  Apoyo Espiritual <input type="checkbox"/> (5)  Cual _____</p>
--	---	--	---

#### 4.2.1. Análisis descriptivo de las variables y los ítems Asociados

*Variable Identificación de los participantes.*

Estudiantes participantes por programa.

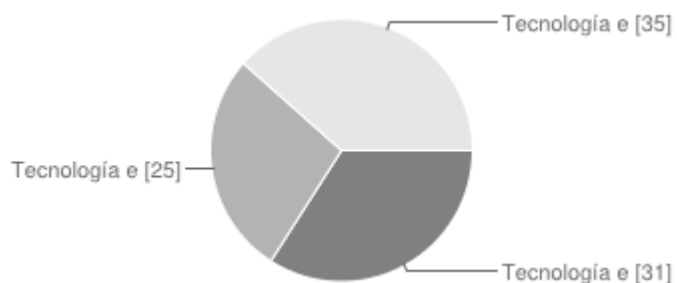
Para el caso de esta investigación, tal como se delimito en la población definida para la aplicación de la misma, se conto con la participación de estudiantes de tres programas académicos de la institución objeto de estudio, la participación y distribución de la población se muestra a continuación.



Tabla 6.

*Estudiantes participantes por programa.*

Programa	Estudiantes	Porcentaje
Tecnología en Gestión de Mercadeo	31	34%
Tecnología en Costos y Auditoria	25	27%
Tecnología en Logística	35	38%



*Figura 7. Representación Estudiantes participantes por programa.*

Descriptivos de la variable.

Una vez realizado el análisis estadístico de la variable delimitada en la investigación, se obtuvieron los siguientes indicadores de tendencia central.

Tabla 7.

*Análisis descriptivo de la variable.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Programa	91	1	3	2,11	,809
N válido (según lista)	91				

*Variable Características socioeconómicas de los participantes.*

Edad de los participantes

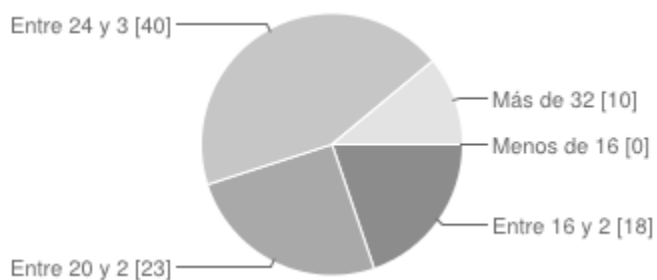
Ya en esta segunda variable, los elementos o parámetros de constitución son más amplios, de este modo a continuación se presenta la distribución en cuanto a la edad de los participantes.

Tabla 8.

*Edad de los participantes.*

Edades	Cantidad	Porcentaje
Menos de 16	0	0%
Entre 16 y 20	18	20%
Entre 20 y 24	23	25%
Entre 24 y 32	40	44%
Más de 32	10	11%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.



*Figura 8. Representación de la edad de los participantes.*

Genero de los participantes.

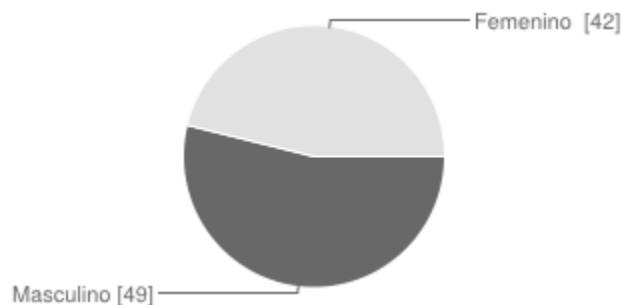
En cuanto a la distribución generacional, se puede evidenciar que para el caso de esta investigación la mayor participación fue de los hombres (49%), aun así esto discrepa un poco de la porcentualización generacional de la comunidad universitaria en general, en donde predomina el género femenino.

Tabla 9.

*Genero de los participantes.*

Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	49	54%
Femenino	42	46%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.



*Figura 9.* Representación del Género de los participantes.

Estrato Socio – Económico de los participantes

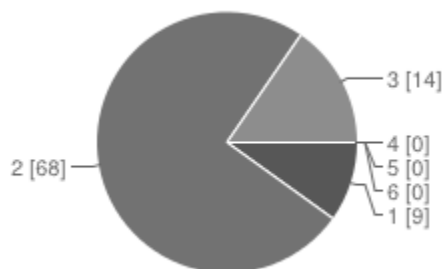
Para el caso de la distribución por estrato socioeconómico, se evidencia que toda la población se concentra en los estratos uno, dos y tres, con mayor presencia en el estrato dos, situación concordante con la misión y filosofía de la institución educativa objeto de estudio.

Tabla 10.

*Estrato Socio – Económico de los participantes.*

Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	9	10%
2	68	75%
3	14	15%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.



*Figura 10.* Representación del Estrato Socio – Económico de los participantes

Nivel de ingresos económicos de los participantes.

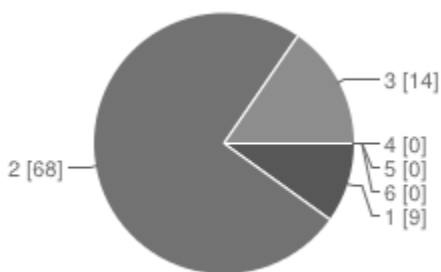
Para este análisis se utilizara la sigla SLMLV contracción de Salario Mínimo Legal Vigente, la distribución de los ingresos es coherente con la clasificación y predominancia socio económica.

Tabla 11.

*Nivel de ingresos de los participantes.*

Nivel de Ingresos	Estudiantes	Porcentaje
Menos de 1 SLMLV	26	29%
Entre 1 y 2 SLMLV	59	65%
Entre 2 y 3 SLMLV	5	5%
Más de 3 SLMLV	1	1%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.



*Figura 11.* Representación del nivel de ingresos de los participantes.

*Núcleo Familiar de los participantes.*

Tras la realización y aplicación de los instrumentos, los hallazgos dan cuenta de la distribución de los grupos familiares de los participantes del estudio, de este modo el comportamiento es relación es como sigue

Tabla 12.

*Nivel de ingresos de los participantes.*

Integrantes	cantidad	Porcentaje
Padres	57	37%
Hermanos	47	31%
Abuelos	6	4%
Pareja	26	17%
Otro	17	11%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.

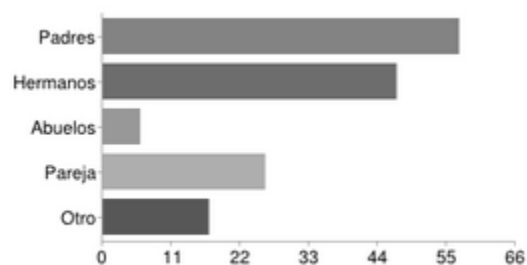


Figura 12. Constitución del núcleo familiar de los participantes

Descriptivos de la variable.

En síntesis, tras el análisis descriptivo de esta variable se obtienen los siguientes indicadores de tendencia central.

Tabla 13.

Descriptivos de la variable

	<i>Cuál es la edad del participante.</i>	<i>Sexo</i>	<i>Estrato Socio – económico.</i>	<i>Tipo de Vivienda</i>	<i>Actividad Económica</i>	<i>Nivel de ingresos económicos</i>	<i>Núcleo familiar, marque las personas que conviven con usted.</i>	<i>Cuántas personas constituyen su núcleo familiar</i>
N Válidos	91	91	91	91	91	91	91	91
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,46	1,54	2,05	1,79	2,10	1,66		4,01
Mediana	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00		4,00
Moda	3	2	2	2	2	1		4
Desv. típ.	,935	,501	,502	,641	,790	,934		1,410
Varianza	,874	,251	,253	,411	,623	,872		1,989
Asimetría	-,220	-	,111	,216	2,452	,820		,272
		,157						
Error típ. de asimetría	,253	,253	,253	,253	,253	,253		,253
Rango	3	1	2	2	5	3		5

Mínimo	1	1	1	1	1	1	2
Máximo	4	2	3	3	6	4	7

*Variable Relación con la TIC.*

Disponibilidad de computador en casa de los participantes.

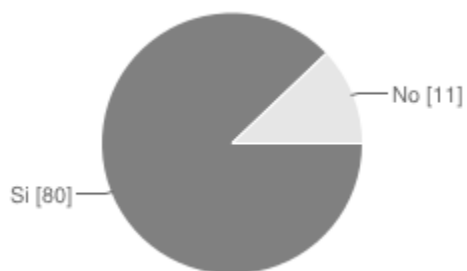
Iniciando con el análisis de esta variable, de manera inicial se encuentra que la población objeto de estudio cuenta con la oportunidad de acceder a la información y mas allá, al medio para llegar a ella, en este caso el computador.

Tabla 14.

*Acceso a la herramienta computador por parte de los participantes.*

Opción	Estudiantes	Porcentaje
Si	80	88%
No	11	12%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue.



*Figura 13. Acceso a la herramienta computador por parte de los participantes.*

Acceso y conectividad a la Red de los participantes.

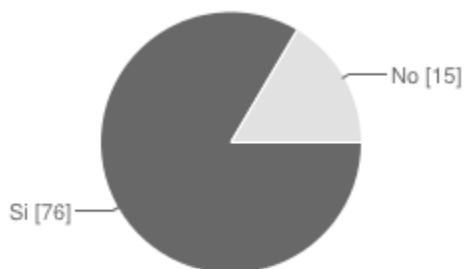
En complemento directo con el anterior indicador, se evidencia que los participantes cuentan con el acceso a la información mediante la Internet, de hecho es mayor el indicador de acceso a la internet que de acceso directo a una maquina, entendi3 esto como el tener computador en casa o propio, de este modo se evidencia que la poblaci3n objeto de estudio es accesible a la informaci3n en l3nea.

Tabla 15.

*Acceso a la herramienta internet por parte de los participantes.*

Opci3n	Estudiantes	Porcentaje
Si	76	84%
No	15	16%

La distribuci3n grafica de la informaci3n se evidencia como sigue



*Figura 14.* Acceso a la herramienta Internet por parte de los participantes.

Frecuencia de acceso a la Red.

Los siguientes resultados muestran la frecuencia de acceso a la red. Es de notar que la categor3a nunca no tiene participaci3n del total.

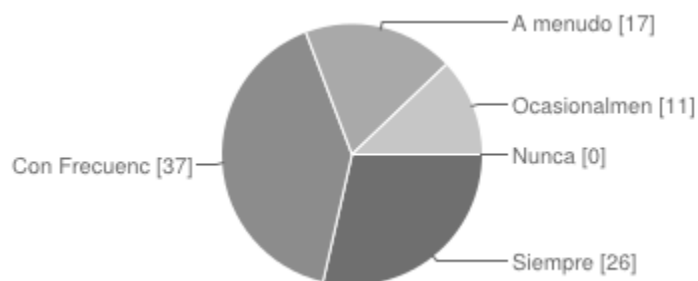


Tabla 16.

*Acceso a la herramienta computador por parte de los participantes.*

Frecuencia	Estudiantes	Porcentaje
Siempre	26	29%
Con Frecuencia	37	41%
A menudo	17	19%
Ocasionalmente	11	12%
Nunca	0	0%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 15. Acceso a la herramienta Internet por parte de los participantes*

Disposición del uso de la tecnología de los participantes, para el desarrollo de sus procesos académicos.

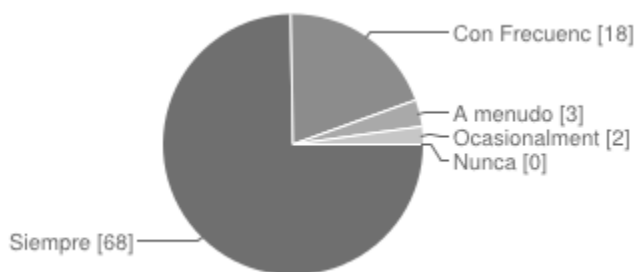
La siguiente distribución reafirma los anteriores resultados en cuanto a uso y acceso a la información.

Tabla 17.

*Disposición del uso de la tecnología de los participantes.*

Opción	Estudiantes	Porcentaje
Siempre	68	75%
Con Frecuencia	18	20%
A menudo	3	3%
Ocasionalmente	2	2%
Nunca	0	0%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 16. Disposición del uso de la tecnología de los participantes.*

Percepción en los participantes, sobre la implementación de estrategias por permanencia estudiantil sustentadas en el uso de recursos tecnológicos.

A continuación se presenta la medición de la percepción de los participantes en cuanto al uso de las TIC como base para las estrategias de retención de estudiantes.

Tabla 18.

*Disposición en la aceptación de la tecnología en los participantes.*

Opción	Estudiantes	Porcentaje
Si	83	91%
No	3	3%
No sabe	5	5%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue

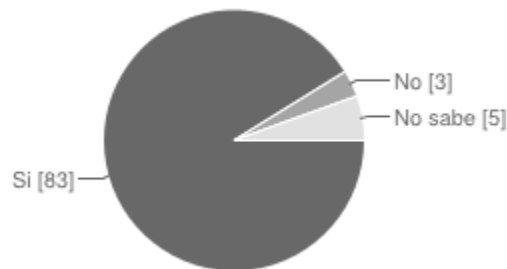


Figura 17. Disposición en la aceptación de la tecnología en los participantes

Descriptivos de la variable.

A continuación se muestra la síntesis de los indicadores de tendencia central de la variable analizada.

Tabla 19.

*Disposición en la aceptación de la tecnología en los participantes*

	N	Mínim o	Máxim o	Media	Desv. típ.
-Programa	91	1	3	2,11	,809
-Cuenta con computador en casa.	91	1	2	1,88	,328
-Cuenta con acceso y conectividad a la Red.	91	1	2	1,84	,373
-Con qué frecuencia Accede a la Red	91	1	4	2,51	1,099
-Considera que el uso de la tecnología favorece el desarrollo de los procesos académicos.	91	1	4	3,48	,923

-Considera que la implementación de estrategias que garanticen su permanencia como estudiante en la universidad, sustentadas en el uso de recursos tecnológicos tendrían un impacto positivo en su vida de estudiante.	91	1	3	1,12	,417
N válido (según lista)	91				

*Variable Percepción de la deserción estudiantil.*

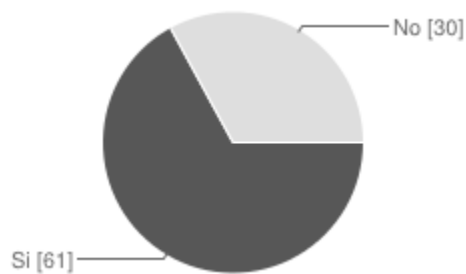
A continuación se muestran los resultados antes el cuestionamiento de si los participantes han encontrado imprevistos en su vida universitaria.

Tabla 20.

*Imprevistos en la vida académica de los participantes*

Opción	Estudiantes	porcentaje
<i>Si</i>	61	67%
<i>No</i>	30	33%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 18. Imprevistos en la vida académica de los participantes*

La deserción como opción y salida al percance.

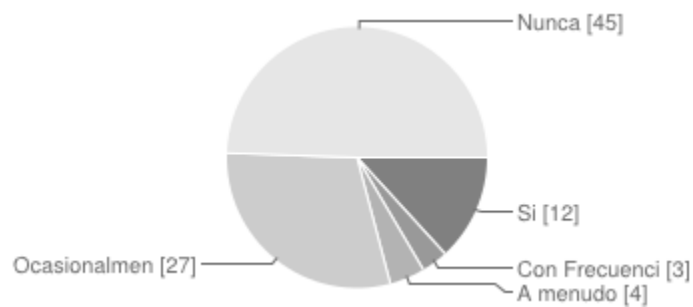
A continuación se muestra la posibilidad de contemplar la opción de desistir de sus estudios, al encontrar una problemática por parte de los participantes del estudio.

Tabla 21.

*La deserción como opción y salida al percance.*

Opción	Estudiantes	Porcentaje
Si	12	13%
Con Frecuencia	3	3%
A menudo	4	4%
Ocasionalmente	27	30%
Nunca	45	49%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 19. La deserción como opción y salida al percance.*

Relación y conocimiento de los participantes con pares desertores.

Este interrogante mide la relación y conocimiento de los participantes con pares, que en su momento tomaron la opción de desertar. El comportamiento se muestra a continuación.

Tabla 22.

*Relación y conocimiento de los participantes con pares desertores.*

Opción	Estudiantes	porcentaje
Si	82	90%
No	9	10%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 20. Relación y conocimiento de los participantes con pares desertores*

Posibles causas de los participantes con pares desertores

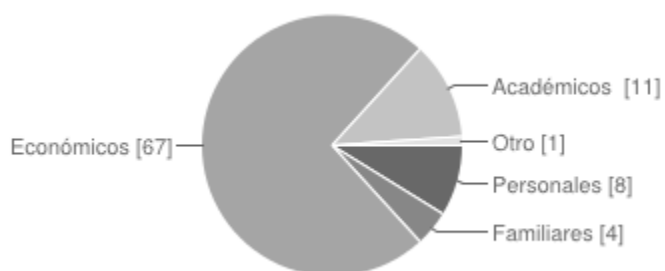
El interrogante permite medir las posibles razones consideradas por los participantes, para originar la deserción en los pares que en su momento optaron por esta opción. A continuación se muestra el comportamiento.

Tabla 23.

*Posibles causas de los participantes con pares desertores*

Causas	Estudiantes	Porcentaje
Personales	13	14%
Familiares	5	5%
Económicos	56	62%
Académicos	11	12%
Otro	6	7%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 21. Posibles causas de los participantes con pares desertores*

Apoyo recibido por la universidad, frente a la deserción estudiantil.

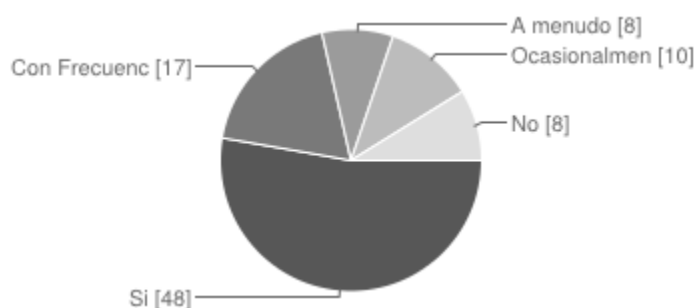
El cuestionamiento muestra la consideración de los participantes frente al apoyo recibido por la universidad, frente a la deserción estudiantil, los resultados se muestran como sigue.

Tabla 24.

*Apoyo recibido por la universidad, frente a la deserción estudiantil.*

Opción	Estudiantes	porcentaje
Si	48	53%
Con Frecuencia	17	19%
A menudo	8	9%
Ocasionalmente	10	11%
No	8	9%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue



*Figura 22. Apoyo recibido por la universidad, frente a la deserción estudiantil*

Tipos de programa para mitigar la deserción.

Este interrogante muestra la opinión de los participantes en cuanto a los tipos de programa por los que ellos se inclinan, para mitigar la deserción.



Tabla 25.

*Tipos de programa para mitigar la deserción.*

Programa	Estudiantes	Porcentaje
Apoyo Económico	57	63%
Apoyo Académico	20	22%
Apoyo Social	3	3%
Apoyo Psico - Social	7	8%
Apoyo Espiritual	3	3%
Otro	1	1%

La distribución grafica de la información se evidencia como sigue

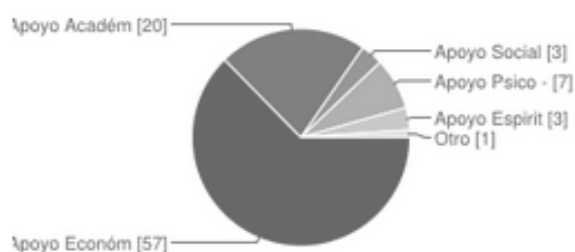


Figura 23. Tipos de programa para mitigar la deserción

Estadísticos de la variable

A continuación se muestra la síntesis de los indicadores de tendencia central de la variable analizada.

Tabla 26.

*Análisis descriptivo de la variable.*

	N	Mínimo	Máxim o	Media	Desv. típ.
-Ha encontrado obstáculos, complicaciones e imprevistos en su vida universitaria.	91	1	2	1,67	,473

-En medio de estas situaciones, ha contemplado desistir de sus estudios, como alternativa de salida o solución a la problemática	91	1	5	3,44	,921
-Con qué frecuencia Accede a la Red	91	1	4	2,51	1,099
-Conoce usted personas del ámbito universitario, que hayan desistido de continuar con sus estudios	91	1	2	1,90	,300
-En caso de que la anterior respuesta hubiese sido SI, que razones considera usted motivaron a esta decisión.	91	1	9	2,89	2,228
-Dentro de las siguientes causas que pueden ocasionar deserción estudiantil, marque de 1 a 5 frente a cada una de ellas, de acuerdo al nivel de incidencia que usted considera tienen sobre la interrupción de los estudios de un alumno universitario en la institución ( 5 es el mayor grado de afectación o incidencia, 1 es el menor grado de incidencia)	91	1	6	2,89	1,059
-Considera que la universidad ofrece a los estudiantes alternativas o ayudas frente a las problemáticas que pueden ocasionar el que un estudiante desista de un programa académico	91	1	5	3,80	1,462
-Considera que la Institución educativa cuenta con servicios y políticas claras para afrontar el problema de la deserción estudiantil universitaria.	91	1	3	2,51	,705
-Qué tipo de programas le gustaría que se implementaran en la institución educativa, pensando en su bienestar y continuidad a nivel de estudios.	91	1	6	2,11	1,016
N válido (según lista)	91				

#### 4.2.2. Análisis de los datos cuantitativos.

Para efectuar el respectivo análisis de la información obtenida por el instrumento cuestionario, previamente se realizó la clasificación de la información en él obtenida en

variables, en donde cada una de las variables seleccionadas representa una categoría relevante dentro del análisis adecuado en este instrumento. De este modo, al realizar la obtención de las variables, a cada una de ellas se asociaron las preguntas que aportarían información clave, en calidad de ítems de la variable. La revisión en conjunto de los resultados obtenidos en los ítems de las variables, permitió la realización de un adecuado análisis en conjunto del instrumento, así pues, para efectos de este ejercicio las variables a analizar son:

- Identificación de los participantes.
- Características socioeconómicas de los participantes.
- Relación con las TIC.
- Percepción de la deserción estudiantil.

En relación a la variable identificación de los participantes, se apreció que la participación de las unidades de análisis dentro del proceso de aplicación del instrumento, permitió distinguir la activa participación de estudiantes de programas tecnológicos como Tecnología en Gestión de Mercadeo, en donde participaron 31 estudiantes, lo que corresponde a un 34% de muestra total; Tecnología en Costos y Auditoria, con 25 estudiantes, lo que corresponde a un 27% de las muestra total, y finalmente Tecnología en Logística con 35 estudiantes, lo que corresponde a un 38% de la muestra en total.

En relación al análisis de la variable Características socioeconómicas de los participantes, se pueden evidenciar aspectos asociados a las condiciones de los individuos analizados; de este modo se puede afirmar que, para el caso de la muestra, de los 91 individuos analizados, el género masculino contó con la mayor participación (54%), en relación al género femenino (46%). La mayoría de los individuos analizados (44%) se ubica en un rango edades que oscila, entre los 24 y los 32 años, no obstante grupos poblacionales con una rango de edades entre los 16 y los 20 años de edad (20%), 20 a los 24 años de edad (25%), y más de 32 años de edad (11%), tienen una importante participación en la muestra.

De este modo se infiere que la población se encuentra concentrada en un rango de edades potencialmente productivo, lo que se evidencia en aspectos como su nivel de ingresos, allí se encuentra que la mayor parte de la población (65%) percibe entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes, además de una pequeña parte de los individuos (6%) quienes perciben más de 2 salarios mínimos legales vigentes, no obstante se debe considerar que una importante parte de la muestra (29%) percibe para su sostenimiento, menos de un salario mínimo legal vigente, lo cual sin duda alguna permitió inferir dificultades de orden económico para su sostenibilidad como estudiantes de la universidad.

La mayoría de los participantes (75%) se encuentran en estrato socioeconómico 2, no obstante la presencia de participantes de estrato 1 (10%) y estrato 3 (15%) es importante dentro de la muestra; de este mismo modo se evidencia que no hay presencia alguna de individuos que se encuentren en estratos socioeconómicos 4, 5 o 6. Lo núcleos familiares de

los participantes, se encuentran constituidos de manera etérea, por padres, abuelos, parejas e hijos.

Con respecto a la variable Relación con las TIC, se evidenciaron aspectos como el acceso a herramientas como el computador y el internet, además de la disposición en el uso de las mismas, y su aceptación como elemento de mediación en pro de su continuidad en el proceso educativo. De este modo al indagar sobre si los participantes disponían de manera constante con el uso y acceso a un computador, se encontró que la gran mayoría (88%) cuenta con esta posibilidad, no obstante una importante porción de la muestra (12%) no cuenta con esta facilidad de manera constante.

Por su parte el acceso al internet es proporcional con la disponibilidad del computador, encontrando que una gran parte de la población (84%) cuenta con esta posibilidad, frente a un (16%) de la población, que no cuenta con esta herramienta. Al contar con esta herramienta, una gran parte de la muestra manifiesta acceder siempre (29%) y con frecuencia (41%), lo que sin duda alguna evidencia que de los participantes ha incorporado la Internet en su cotidianidad, ya que aún cuando el (19%) de los participantes manifiestan usar a menudo la internet, y el (12%) ocasionalmente, ningún participante manifestó nunca hacer uso de este recurso.

Reconocidos el concepto Tecnología de la Información y de la comunicación TIC, por los participantes, y por ende los diversos elementos que hacen parte de este conjunto de recursos y posibilidades, el ejercicio permitió evidenciar aspectos como una buena disposición al uso de estos recursos, el (75%) de los participantes manifestaron siempre estar

dispuestos, y ninguno manifestó no estarlo; del mismo modo, y con pleno conocimiento sobre la problemática de la deserción universitaria, la mayoría de la población encuestada (91%), manifestó aceptación a la propuesta de adoptar el uso de las TIC, como estrategia de mediación en pro de la permanencia en sus estudios superiores.

Finalmente, en relación a la variable percepción de la deserción estudiantil, se pudo evidenciar que en la mayoría de los casos (67%) los participantes han manifestado tener percances durante su vida como estudiantes universitarios, en contraposición a un considerable porcentaje (33%) de los participantes quienes manifestaron no haber encontrado percance alguno durante su vida como estudiante; en complemento a ello se evidenció que el (51%) en alguna proporción ha contemplado desistir de sus estudios como salida o solución al percance presentado ( si lo contemplo (13%), con frecuencia (3%), a menudo (4%), ocasionalmente (30%)); por su parte el (49%) manifestaron no haber contemplado desistir de sus estudios universitarios ante la presencia de un percance. Al indagar en los participantes, si tenían conocimiento sobre compañeros y pares que han optado por desertar de sus estudios, se encontró que se tiene un conocimiento generalizado sobre la deserción y compañeros desertores (90%). En complemento a lo anterior se encontró, al indagar en los participantes, que los problemas económicos (62%) lideran las causas de la deserción, seguido de los problemas personales (14%) y las causas académicas (12%), y con menor impacto se proyectan los problemas de orden familiar (5%) y otras causa con el (7%).

Ante este panorama se indagó, sobre la percepción que los participantes tienen sobre el apoyo recibido por parte de la universidad ante estas problemáticas, encontrando positivo

este aspecto, con un (91%) de favorabilidad en su percepción, esto dado proporcionalmente en varias categorías, así, sí lo percibe (53%), con frecuencia lo percibe (19%), a menudo lo percibe (9%), ocasionalmente lo percibe (11%). Con una negativa en la percepción se tiene una pequeña percepción (9%). Aunado a ello, al indagar sobre qué tipo de apoyo esperaba y consideraría pertinente encontrar por parte de la universidad, ante el problema de la deserción, se encontró que alternativas como el apoyo económico (63%) y el apoyo académico (22%) lideraron la inclinación de los participantes, seguido del apoyo psico-social (11%), el apoyo espiritual (3%) y otro tipo de apoyos con un (1%).

#### **4.2.3. Confiabilidad y validez del instrumento cuestionario – cuantitativo.**

Para verificar la confiabilidad del instrumento aplicado durante la investigación, se utilizó un método de coherencia o consistencia interna. Este método se seleccionó para la verificación de la confiabilidad, dado que se ajustó, a las particularidades y tiempos en los cuales se ejecutó el proceso de aplicación de los instrumentos. Para por Hernández et al. (2010) la ventaja de este método reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, o realizar dos aplicaciones del mismo, solo se aplicó la medición y se calculó el coeficiente.

Particularmente el método aplicado, consistió en el cálculo del Alfa de Cronbach, mediante el trabajo realizado con las varianzas en los ítems correlacionados del instrumento. De este modo para su cálculo se utilizó el software de post proceso de información SPSS, calculando con el mismo cada una de las variables requeridas en el algoritmo del cálculo del coeficiente el cual se presenta a continuación.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_T}{V_I} \right]$$

En donde

$\alpha =$  *AlfadeCronbach*

$K =$  *NumerodeItems*

$V_I =$  *Varianza de cada Item*

$V_T =$  *Varianza Total*

Así pues, en primera instancia se procedió con el cálculo de las varianzas de los ítems involucrados, así como el de la suma de los valores correspondientes a cada ítem. Se hace necesario mencionar que se seleccionaron aquellos ítems correlacionables por variable además de procesables por su naturaleza cuantitativa. La siguiente tabla muestra el análisis de varianzas por ítem, y la propuesta en suma de las varianzas, para los 91 individuos encuestados.

Tabla 27.

*Análisis de varianzas.*

<b>Ítems</b>	<b>N</b>	<b>Varianza</b>
Ítem 1	91	0,327
Ítem 2	91	0,437
Ítem 3	91	0,1255
Ítem 4	91	0,1265
Ítem 5	91	0,2055
Ítem 6	91	0,3115
Ítem 7	91	0,436
Ítem 9	91	0,2895
Ítem 10	91	0,3205
Ítem 11	91	0,4945
Ítem 12	91	0,0535



Ítem 13	91	0,0695
Ítem 14	91	0,604
Ítem 15	91	0,1115
Ítem 16	91	0,4245
Ítem 17	91	0,045
Ítem 18	91	0,483
Ítem 19	91	0,0605
Ítem 20	91	0,016
Ítem 21	91	0,4265
Ítem 22	91	0,087
Ítem 23	91	0,2065
Suma	91	24,1
N válido (según lista)	91	
<i>Varianza de la suma</i>		<i>25,1</i>
<i>Suma de las Varianzas</i>		<i>5,661</i>

De este modo, se tienen los elementos para efectuar el cálculo del coeficiente de cronbach, haciendo uso de la relación planteada anteriormente, así.

$$K = 23$$

$$V_I = 25,1$$

$$V_T = 5.661$$

$$\alpha = \frac{23}{23 - 1} \left[ 1 - \frac{5,661}{25,1} \right] = 0,80966$$

Obtenido este resultado, se procedió con la interpretación del mismo, así con un Alfa del 0,80966, en unos topes de cero a uno, se puede decir que la prueba se encuentra dentro de unos parámetros de confiabilidad aceptable, lo que indicó que las mediciones realizadas

resultan estables y consistentes, y por ende apropiadas en pro de la consecución de los objetivos de la investigación.

#### **4.3. Análisis de información de orden cualitativo.**

En esta parte del análisis fue necesario realizar la transcripción de la entrevista aplicadas a dos grupos poblacionales diferentes, por un lado dos profesionales de bienestar, vinculados de manera directa con el trabajo que desde permanencia y primer año se realiza, y por otro lado tres entrevistas a estudiantes, los cuales fueron entrevistados, indagando desde su experiencia en la universidad. Estas transcripciones se pueden evidenciar en la sección de anexos, en los anexos 5 y 6.

Una revisión clara de los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados, permitió la identificación de elementos claros, clasificados en unidades de análisis y categorías. Los interrogantes realizados a todos los encuestados fueron los mismos, permitiéndose de este modo analizar la información, como evidencia de ellos se realizó una Bitácora de análisis, presente en el anexo 7 de este documento. Esta Bitácora, da cuenta de la objetividad en el tratamiento dado a la información allí consignada.

##### **4.3.1. Unidades de análisis para información cualitativa.**

Para la obtención de estas unidades de análisis, se basó en las entrevistas aplicadas a los profesionales de bienestar y a los estudiantes, dichas unidades de análisis, se trabajaron desde la bitácora de análisis, y se presentan a continuación.

*Tabla 28*

Unidades de análisis entrevista profesionales de bienestar.

Unidades de análisis Entrevista Profesionales de bienestar		
<i>Pregunta</i>	<i>Unidades Profesional 1</i>	<i>Unidades Profesional 2</i>
1	<p>falta de participación del estudiante en el proceso académico</p> <p>La deserción afecta significativamente la operación de los programas que se operan en la universidad.</p> <p>El estudiante que deserte no vuelve al sistema universitario.</p>	<p>las personas que están enfrentando su vida profesional no tienen claro que quieran estudiar</p>
2	<p>Se afecta el presupuesto y la operación de la sede.</p> <p>El paso de un periodo a otro se nota reducción significativa de estudiantes realmente durante los 3 primeros semestre</p>	<p>Los porcentajes de deserción más o menos de 12 o 13% por ciento por periodo</p>
3	<p>A través de la TIC podemos mantener al estudiante informado y conectado de todas las posibilidades que brinda la universidad para aumentar la permanencia para reducir y mitigar la deserción.</p> <p>los estudiantes que han manifestado problemas económicos se retiraron de la universidad,</p>	<p>los sistemas de información aportan demasiado, a la deserción o al problema de la deserción</p>
4	<p>el grado de afectación inicialmente es alto en primeros semestres</p>	

5	<p>puede atender a situaciones de índole personal o laboral,</p> <p>otro aspecto que afecta significativamente la permanencia corresponde a lo académico,</p> <p>uno de los principales factores es el económico,</p>	el servicio al cliente,
6	<p>Sí, pero no se han atendido la totalidad de las causas de la deserción</p>	desde el momento en que el proyecto inició
7	<p>actividades culturales</p> <p>el tema de tutorías</p>	la parte de servicio al cliente es muy importante
8	<p>programa de permanencia , de acompañamiento en primer año,</p>	Realización de una hoja de vida, como presentar una entrevista, cómo abordarla,
9	<p>ampliaría para que cubriera no solo los estudiantes de primer y segundo semestre, sino que cubriera la totalidad del plan de estudios</p> <p>algunas conferencias , algunas charlas donde se le brinde la información al estudiante</p>	<p>la atención estudiante es vital</p> <p>no desinformación al estudiante</p>
10	<p>El estudiante no tiene la competencia para de alguna manera, visibilizar que el proceso académico es parte de su responsabilidad,</p>	

11	el estudiante no posee la información completa, tampoco posee la información de una persona o dependencia dentro del sistema que le pueda brindar información	
12	Las plataformas virtuales del sistema universitario, han posibilitado la interacción y el apoyo, del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes	definitivamente las tecnologías son muy importantes ya que hoy en día se encuentran muchísimas cosas en internet,
13	la interacción, con sus compañeros  a partir del trabajo colaborativo y a partir del desarrollo de actividades en horario extra	los jóvenes hoy en día no le dan un manejo adecuado a las TIC
14	el sistema universitario ya cuenta con el recurso tecnológico, ya cuenta con una plataforma de estrada, e incluso también tiene la posibilidad de la manipulación de la página web,	
15	El frente de la publicación de toda la información en la página web tanto del sistema universitario como de la sede	encontramos foros encontramos blogs, la misma internet

A continuación se presentan las unidades de análisis para el instrumento entrevista a estudiantes, esquematizadas en la siguiente tabla.

Tabla 29.

Unidades de análisis entrevista a Estudiantes.

Unidades de análisis Entrevista Profesionales de bienestar			
<i>Pregunta</i>	<i>Unidades Estudiante 1</i>	<i>Unidades Estudiante 2</i>	<i>Unidades Estudiante 3</i>
1	es un tema complicado de manejar para nosotros los estudiantes,	La parte monetaria,	tuve la fortuna de conseguir trabajo, pero duré mucho tiempo buscándolo y eso que lo afecta a uno anímicamente  nosotros estudiamos de jornada nocturna, y esto pues cuando uno estudia de esta manera, es porque tiene que laborar de día
2	es por el tema económico	no todos llevamos el mismo ritmo y entonces eso origina que haya como una dispersión y que uno no se motive a continuar con el semestre.	a pesar de que la universidad nos ofrece unos precios que en teoría son módicos, para nosotros es muy difícil pagar ese dinero  la otra dificultad como se lo manifestaba es las bases que mucho tenemos en cuanto asignaturas básicas como son las matemáticas y el inglés
3	depronto ayuda financiera	la universidad está ofreciendo unas tutorías, pero pues como uno como estudiante no asiste a las tutorías, sino hasta cuando ya ve que uno que uno va perdiendo esa materia	Nosotros no podemos hacer como mucha presencialidad, más de las asistencia que comúnmente hacemos en el diario

	ayuda de empleabilidad		estrategias pedagógicas que fueran encaminadas como al uso de las tecnologías
4	<p>seguimiento por parte de la universidad o bienestar universitario en aquellos estudiantes que tenga dificultades económicas y personales</p> <p>son herramientas muy importantes que facilitan muchos procesos,</p>	<p>todos los medios que tienen que ver con la informática</p>	<p>Eso en lo que nos estamos moviendo</p>
5	<p>verificando indicadores y alertas que le permitan a la universidad hacer algo a tiempo</p>	<p>sería un punto clave porque, con el uso de la información, pues hoy en día todo el mundo tiene su computador, tiene acceso a internet</p>	<p>necesitamos como un soporte que nos permita estar en contacto con el conocimiento día a día por medio de estas herramientas lógicamente que las podríamos encontrar,</p>
6	<p>en el trascurso del desarrollo académico uno va distiendo en la medida en que le proceso académico es muy exigente</p>	<p>antes de iniciar, que le hicieran a uno como unos cursos o algo para llegar al menos todos a un mismo nivel</p>	<p>efectivamente aquí es un modelo de autonomía, que muchos no estábamos enseñados</p>
7	<p>En los primeros semestres ve cosas conceptos que vio en el colegio, y posiblemente en el colegio uno por X o Y razón olvida</p>	<p>Al dejar de estudiar uno pierde mucho conocimiento</p>	<p>lógicamente algunos laboramos , no podemos asistir, entonces tenemos que buscar otros mecanismos, no sé si en la virtualidad, no se los profesores</p>

	llegar a la universidad con vacíos que dificultan el procesos de Aprendizaje		creemos necesario como un poco más de énfasis, y unas horitas extras como dirían nuestros compañeros para tratar de mitigar eso
8	A través de programas de seguimiento que uno como estudiante es importante para la universidad	haciendo un curso para nivelar, lo segundo sería, asisten	actividades que vayan de la mano de la academia

Para la selección de cada unidad de análisis, obtenida de los instrumentos entrevistas a docentes y estudiantes, se tomaron las ideas, frases, y párrafos más contundentes y con mayor coherencia dentro de las respuestas a las preguntas por parte de los participantes.

#### **4.3.2. Definición y codificación de categorías de orden cualitativo**

Una vez identificadas las unidades de análisis de cada uno de los instrumentos, definidos para profesionales de bienestar y estudiantes, se efectuó la definición de las categorías, el mismo se encuentra presente en el anexo 7 correspondiente a la bitácora de análisis. A continuación se presentan las categorías obtenidas en relación a su respectiva entrevista, en primera instancia para los profesionales de bienestar, es necesario aclarar que para la obtención de estas categorías se realizó un análisis comparativo entre cada unidad de análisis consignado en la tabla 30



Tabla 30.

*Determinación de categorías profesionales de Bienestar.*

<b>Determinación de categorías Profesionales de bienestar</b>		
Pregunta	Categoría	Código
1	Comportamiento de la deserción universitaria	PAPROP1
2	Repercusión de la deserción	PAPROP2
3	Causas de la deserción	PMTIC1
4	Efectos en la institución	PAPROP3
5	Causas de la deserción	PAPROP4
6	Impacto en la mitigación	PAPROP5
7	Intervención en la problemática	PMTIG1
8	Programas de intervención	PMTIG2
9	Mejoras a la estrategia	PMTIG3
10	Acciones de mejora	PAPROP6
11	Manejo de la información	PAPROP7
12	Uso de las TIC	PMTIC2
13	Ventajas de las TIC	PMTIC3
14	Favorabilidad en la implementación	PMTIC4
15	Frentes de acción	PMTIC5

Para la propuesta de los códigos se, se consideraron los siguientes criterios:

- La letra P significa profesional de bienestar
- Las letras APROP, en abreviación a la apropiación del problema de la deserción.
- Las letras MTIC, en abreviación al uso de recursos y/o elementos para el desarrollo del aprendizaje
- Las letras MTIG, en abreviación a la mitigación de la problemática.

La variación en la cantidad numérica sugiere la ordinalidad en la presentación de la variable. Por otro lado se hace necesario ahora analizar y generar las categorías en relación a los estudiantes. Esta se elaboró en relación a la tabla 30, y se presenta a continuación.

Tabla 31.

*Determinación de categorías Estudiantes.*

<b>Determinación de Categorías Estudiantes</b>		
Pregunta	Categoría	Código
1	Percepción de la deserción	EAPROP1
2	Reflexión sobre el origen del problema	EAPROP2
3	Intervención esperada	EMTIG1
4	Concepción de las TIC	EMTIC1
5	Mediación de la tecnología en el problema	EMTIC2
6	Debilidades en el proceso	EAPROP3
7	Carencia de pre conceptualización	EAPROP4
8	Propuesta de mediación en la institución	EMTIG2

Criterios considerados para la asignación de Códigos.

Para la propuesta de los códigos, se consideraron los siguientes criterios:

- La letra E significa Estudiante.
- Las letras APROP, en abreviación a la apropiación del problema de la deserción.
- Las letras MTIC, en abreviación al uso de recursos y/o elementos para el desarrollo del aprendizaje
- Las letras MTIG, en abreviación a la mitigación de la problemática.

La variación en la cantidad numérica sugiere la ordinalidad en la presentación de la variable.

### 4.3.3. Agrupación de Categorías de orden cualitativo

En este punto se hizo necesario entonces, que una vez codificadas las categorías en un primer nivel, estas se clasifiquen en temas y patrones para su trabajo, estableciendo de este modo relaciones dadas entre los instrumentos aplicados a los dos grupos poblacionales.

Así pues, esta clasificación se realizó basada en las respuestas con una frecuencia mayor, tanto en el grupo de los profesionales de bienestar como en el grupo de los estudiantes entrevistados. A continuación se presenta esta agrupación, para el grupo de los profesionales de bienestar.

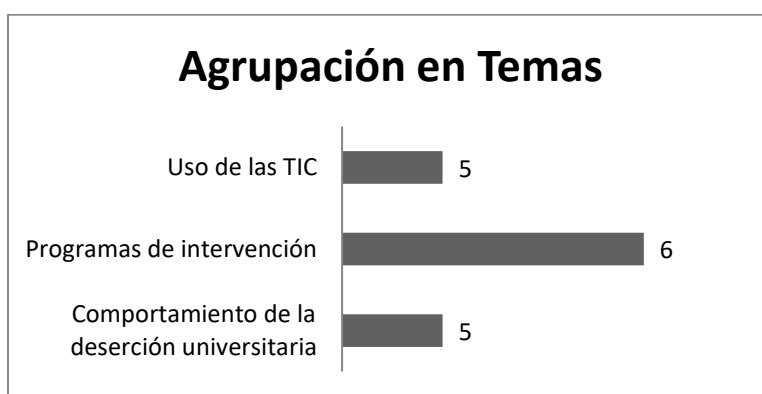
Tabla 31.

*Agrupación en temas para profesionales de bienestar.*

<b>Temas</b>	<b>Códigos de categoría</b>
Comportamiento de la deserción universitaria	PAPROP1 PAPROP2 PMTIC1 PAPROP3 PAPROP4
Programas de intervención	PMTIG2 PAPROP5 PMTIG1 PMTIG2 PAPROP6

	PMTIG3
Uso de las TIC	PAPROP7 PMTIC2 PMTIC3 PMTIC4 PMTIC5

La representación gráfica de esta información se muestra a continuación.



*Figura 24.* Agrupación de las categorías codificadas en temas, profesionales de bienestar.

Para el caso de los estudiantes, la agrupación de las categorías codificadas en temas se dio, como sigue.

Tabla 32.

*Agrupación en temas para Estudiantes.*

Temas	Códigos de categoría
Percepción de la deserción	EAPROP2 EAPROP1 EAPROP3

Debilidades conceptuales y vacíos en el estudiante	EAPROP4
Intervención esperada	EMTIG2 EMTIG1
aplicación de las TIC	EMTIC1 EMTIC2

La representación grafica de esta información se muestra a continuación.

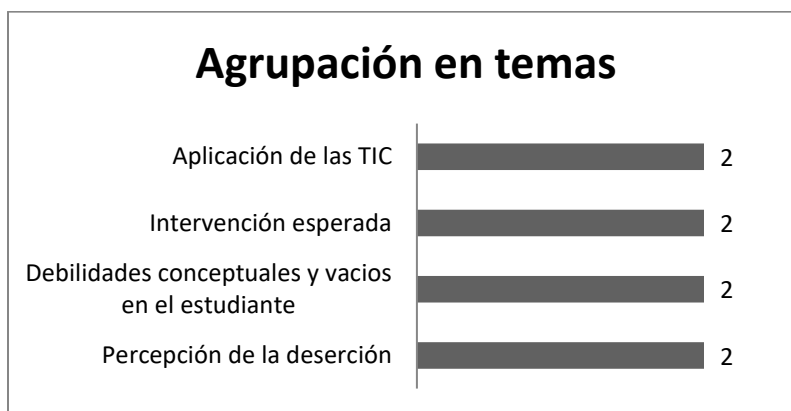


Figura 25. Agrupación de las categorías codificadas en temas, profesionales de bienestar.

Para el caso del grupo poblacional estudiantes, la cantidad de temas obtenido fue mayor, toda vez que ellos hicieron énfasis en sus respuestas en más elementos a considerar dentro de lo planteado.

#### 4.3.4. Análisis en la relación y vinculación de las categorías de orden cualitativo

Para realizar al análisis, correspondiente a la relación existente entre las categorías de los grupos poblacionales, estudiantes y profesionales de bienestar, se hizo necesario partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas a ambos grupos poblacionales, del mismo modo, y como producto derivado de los resultados de las

entrevistas, la revisión de las unidades de análisis tanto del grupo profesionales de bienestar, como el grupo estudiantes, emprender un análisis de comparación con el ánimo de obtener un indicador sobre la existencia de relación de cada una de las variables del grupo poblacional estudiantes con respecto al grupo poblacional profesionales de bienestar.

Para plasmar dichas relaciones, se construyó una matriz en donde se indica a partir del cruce de filas con columnas, SI existe relación, o NO existe relación entre cada una de las categorías del grupo poblacional estudiantes, contra cada una de las categorías del grupo poblacional profesionales de bienestar.

El análisis comparativo permitió evidenciar una estrecha relación entre la percepción de ambos grupos poblacionales, con relación a cada uno de los temas electos, y por ende a cada una de las categorías planteadas para el análisis del instrumento correspondiente. De este modo es posible inferir, que tanto el grupo poblacional profesionales de bienestar como el grupo poblacional estudiantes, coincide en aspectos como la percepción de la deserción estudiantil, el impacto negativo que la misma genera en el interior de la comunidad académica, las dificultades que originan la deserción estudiantil, y unas posibles acciones de mejora que podrían llegar a mitigar la situación.

Así pues, el siguiente cuadro muestra las relaciones encontradas en el análisis mencionado.

Tabla 33.

*Agrupación en temas para Estudiantes.*

PROFESIONAL ES DE BIENESTAR	PAPROP1	PAPROP2	PAPROP3	PAPROP4	PAPROP5	PAPROP6	PAPROP7	PMTIG1	PMTIG2	PMTIG3	PMTIC1	PMTIC2	PMTIC3	PMTIC4	PMTIC5	ESTUDIANTES
EAPROP1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP1
EAPROP2	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP2
EAPROP3	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP3
EAPROP4	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP4
EMTIG1	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	EMTIG1
EMTIG2	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	EMTIG2
EMTIC1	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	EMTIC1
EMTIC2	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	EMTIC2

Con relación a la deserción estudiantil el análisis permitió evidenciar, que ambos grupos poblacionales consideran que esta problemática afecta significativamente a la comunidad académica, reflexionan sobre la importancia de emprender acciones que permitan controlarla, así como también consideran las corresponsabilidades, por así decirlo, de cada uno de los grupos poblacionales en relación a la problemática mencionada.

Con relación a las causas que originan la deserción el grupo de profesionales considera que el mayor impacto ha generado por el factor económico, no obstante aspectos como el psicosocial, el personal, y el académico, también repercuten en esta situación. Por su parte aunque el grupo poblacional estudiantes también considera que aspectos como el

económico, inciden en el problema la deserción, ellos también hacen un fuerte énfasis en resaltar que aspectos como las deficiencias cognitivas y los vacíos conceptuales que ellos presentan, en muchos casos consecuencia directa de los sistemas educativos de los cuales provienen, genera un obstáculo muy grande asociado con la dificultad presentada en algunos cursos de gran sustento teórico como las matemáticas, el inglés, y la comprensión lectora; de este modo para los estudiantes el aspecto académico es bastante trascendental al momento de contemplar una opción como es desistir de los estudios universitarios.

#### **4.4. Propuesta de trabajo.**

La propuesta de trabajo, que sustentada en las tics, se produce a partir del desarrollo de la investigación, consiste en el desarrollo de un sitio web, alojado en un servidor gratuito, cuya url es: <http://permanencia4.webnode.com.co/>, el cual ha sido diseñado con criterios de calidad definidos para una página web de carácter educativo. El sitio ha sido concebido de tal manera, que en él se den diferentes alternativas de apoyo a los estudiantes, frente a las problemáticas que con mayor frecuencia inciden en la deserción estudiantil. El mapa del sitio presenta la siguiente estructura.

Tabla 34.

*Mapa del sitio Web.*

<b>Mapa del sitio</b>
<i>Nosotros</i>
<i>Apoyo Financiero</i>
<i>Apoyo Académico</i>



*Apoyo psicosocial*

*Foto galería*

*Libro de visitas*

Los aspectos, de apoyo, los cuales han sido enlazados en las diversas pestañas del sitio, fueron propuestos tomando como referencia los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados para la realización del diagnóstico, es así como se proponen tres pestañas fundamentales en la página, una de ellas alusiva a apoyo financiero, otra concerniente apoyo académico, y otra a concerniente a apoyo psico social. La página principal del sitio, se visualiza como se muestra en la figura a continuación.



Figura 26. Propuesta de permanencia, visualización página principal.

El sitio referencia una primera pestaña, o categoría de ayuda llamada apoyo financiero, en ella se concentra gran parte de la información de interés que a nivel financiero puede llegar a ser de gran utilidad y pertinencia a los estudiantes. Tras el análisis de los instrumentos, se encontró que en muchos casos los problemas financieros se presentan por desconocimiento de la información concerniente a las alternativas de financiamiento y condonación de los estudios de los estudiantes. De este modo, se espera, que al encontrar esta información, seleccionada, y de fácil acceso al estudiante, el mismo pueda contar con un insumo que le permita tener conocimiento de las principales herramientas financieras a su alcance. La visualización de la pestaña se presenta en la siguiente figura.



Figura 27. Propuesta de permanencia, visualización apoyo financiero

Otra de las alternativas, y necesidades de apoyo que se materializó hoy en el diseño del sitio, se evidencian la pestaña llamada apoyo académico, este espacio de la página busca concentrar alternativas que desde la virtualidad, permitan mitigar esas falencias académicas, que se reflejan en pérdida de cursos y por ende en deserción de los estudiantes. En el diseño de la propuesta, se espera generar alternativas de cursos virtuales, en las asignaturas con mayor índice de pérdida, manejan desde una plataforma virtual libre. La visualización del sitio, en esa pestaña se presenta en la figura que se muestra a continuación.



Figura 28. Propuesta de permanencia, visualización apoyo académico

Otra pestaña bastante importante en el diseño del sitio, el área conocida como apoyo psico social, toda vez que lo que se pretende es enlazar a esta herramienta, un espacio que le permita al estudiante contar con la posibilidad de un servicio de orientación personal y asesoría en línea. Tras la aplicación de los instrumentos, se pudo evidenciar que una necesidad sucinta de los estudiantes, que en muchos casos puede reflejarse en deserción estudiantil, es la falta de orientación frente a ciertas problemáticas de orden personal, que repercuten en su condición de estudiante. La visualización está pestaña se presenta en la figura continuación.

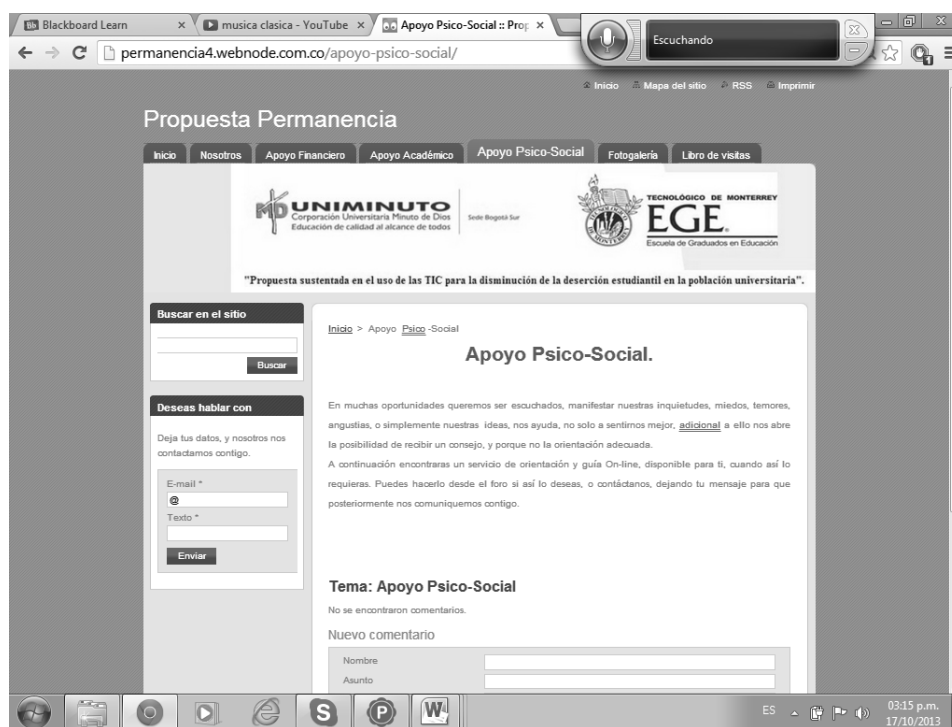


Figura 29. Propuesta de permanencia, visualización apoyo psico social

## **Capítulo 5.**

### **Conclusiones.**

En este capítulo se evidencian, las conclusiones propuestas a partir de los principales hallazgos, tras la realización de la presente investigación. Las conclusiones se muestran, fruto de la aplicación de los instrumentos diseñados, y el análisis de la información obtenida con ellos, así como tras el desarrollo de la propuesta, sobre la cual tiene origen la presente investigación.

La deserción estudiantil universitaria, es una de las problemáticas que más afecta a la educación superior en la actualidad, para Himmel (2002) “la deserción estudiantil se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios, antes de alcanzar el título o grado, considerando un tiempo lo suficientemente largo para que el estudiante se reincorpore” (Himmel, 2002, p.94).

Tras el desarrollo de la investigación, se pudo evidenciar que la institución de educación superior objeto de estudio, no es ajena la problemática, y que la misma repercute significativamente el desarrollo de la actividad académica normal del claustro, y que la población estudiantil percibe a la deserción como un problema latente, con el cual en muchas oportunidades deben aprender a convivir, y que sin duda alguna, para el caso puntual de los estudiantes de la sede universitaria, y el más común, de lo que inicialmente se hubiese podido imaginar.

Sin duda alguna, el análisis de la información obtenida con los instrumentos propuestos, para abordar la presente investigación, permitió dar respuesta a la pregunta

propuesta en el presente documento como ¿Qué aspectos reales y determinantes con respecto al comportamiento de la deserción en la población estudiantil de primeros semestres, se pueden identificar mediante la aplicación de un diagnóstico en la institución educativa objeto de estudio?, respuesta que de manera inicial permitió evidenciar que la problemática, es una realidad para la institución de educación superior analizada, y posteriormente permitió distinguir e identificar cuáles serían estos aspectos, en los cuales valdría la pena centrar la intervención o la propuesta, a fin de la necesidad evidenciada en la información, y sobre el cual se podría llegar a tener un impacto significativo, en relación a la problemática que se abordó, y a la propuesta que se define para abordar la misma.

Los estudiantes, que participaron del estudio de investigación, dan cuenta de la problemática que en torno a la deserción se presenta en las aulas de clase de las instituciones de educación superior, de un país como Colombia, para Guzmán et al. (2009) allí a pesar de los esfuerzos en ampliación de cobertura e ingreso de estudiantes nuevos a las aulas, el número de estudiantes que culmina el proceso de formación, no es proporcional al número de estudiantes que ingresa e inicia sus estudios.

De este modo, ante la pregunta ¿Cuál deber ser la conformación y constitución de la muestra para la aplicación del diagnóstico, contemplando la participación de los diversos actores de la comunidad educativa?, la investigación permitió concluir que es necesario que todos los actores que confluyen en el escenario educativo, participen de cualquier iniciativa en pro de mitigar la problemática, propendiendo por la permanencia de los estudiantes en el aula de clase, toda vez que la deserción estudiantil es un problema que inciden y afectan de

manera directa a las instituciones de educación superior, los estudiantes, los docentes, los directivos docentes, y demás miembros de la comunidad.

Por tal razón se considera que la participación de los estudiantes, así como de los profesionales de bienestar universitario que colaboraron con la presente investigación, resultó bastante interesante y pertinente, a la luz de los aportes que ellos realizaron para el diagnóstico del problema, y el abordaje y una posible solución.

El desarrollo la investigación permitió evidenciar, las principales causas que llevan al estudiante a tomar la decisión de desistir o desertar de sus estudios universitarios, esto confrontado con la revisión teórica realizada en el presente documento, permitió dar cuenta que los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos y el análisis de información, para el caso puntual de la institución de educación superior analizada concuerdan, de este modo se puede concluir, que aspectos como el económico, las dificultades de orden académico, y los conflictos personales, asociados a una categoría psicosocial, priman como las principales causas por las cuales los estudiantes ven interrumpidas sus estudios.

No obstante, al indagar y analizar la información obtenida en el proceso, es posible identificar que en muchas ocasiones las causas obedecen, a un simple desconocimiento de la información, limitaciones en el acceso a la misma, carencia de hábitos de estudio, bases conceptuales y teóricas, o simplemente en muchas oportunidades, el desertar de la educación superior es una salida rápida frente a una problemática de orden personal, que atenta contra el normal desarrollo de las actividades académicas de los estudiantes, quienes sin más posibilidades, ven a esta alternativa como algo pronto y radical.

Tras la existencia de este tipo de problemáticas, Huesca y Ramírez (2007) establecen que algunos estudiantes quieren seguir adelante y se esfuerzan por subsanar sus carencias académicas fruto de sus experiencias educativas, y aunque esta situación es un problema que se manifiesta en la universidad, pero data de mucho tiempo atrás, no es posible que en uno semestre o dos, se puedan cambiar los malos hábitos de estudio y así como los deficientes contenidos de su formación previa.

No obstante, ante esta situación, se puede evidenciar, tras el análisis de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos, que en muchos casos los estudiantes son conscientes de esta situación, y están abiertos y dispuestos a asumir posiciones que les permitan prevenir y mitigar este tipo de problemáticas. Por su parte los funcionarios vinculados con la institución de educación superior, reconocen la necesidad de implementar, nuevos programas y estrategias que permitan brindar más y mejores herramientas a los estudiantes, frente al abordaje de este tipo de problemáticas.

Así pues, los participantes de esta investigación consideraron que cualquier tipo de alternativa, por herramienta que proponga la institución de educación superior, con el ánimo de mitigar el problema la deserción, e incentivar la permanencia los estudiantes en la educación superior, se debe ajustar a las necesidades, y a la realidad de los participantes en el ejercicio educativo. Es en este punto, en donde la investigación, encaminada a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, permitió evidenciar que la disposición y la familiaridad de la comunidad académica frente al uso y manejo de este tipo de recursos, permite abordar la pregunta principal del presente estudio:



¿Cómo pueden las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC contribuir con el aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución de educación superior en la cual se implementa la propuesta?

Dadas las características en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como la facilidad, adaptación y accesibilidad que presentan los participantes de la presente investigación, suscitada por ellos a lo largo del ejercicio investigativo, perfilan a las TIC, como una alternativa viable frente al planteamiento de una propuesta, que adaptándose a la realidad de los estudiantes, y enfocándose en la mitigación de las principales causas que motivan el problema de la deserción estudiantil, en la institución objeto de la presente investigación.

Desde la virtualidad, y con una mediación directa de las tecnologías de información y la comunicación, se podría adaptar a cualquier tipo de estrategia encaminada a disminuir la deserción estudiantil, a la realidad de los participantes en el ejercicio educativo, favoreciendo de este modo la mitigación del problema, así pues, para Rosario (2005) esto es sustentable si vemos la situación como algo dado por estar ante una revolución tecnológica, en donde día a día se ve una difusión planetaria de las computadoras y las telecomunicaciones, de este modo estas nuevas tecnologías plantean nuevos paradigmas, revolucionando así el mundo de la escuela y la enseñanza superior .

En este punto de la investigación, el trabajo estaba en dar respuesta a la pregunta de investigación: cuáles estrategias o herramientas sustentadas en el uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación, TIC, se podrían usar, para mitigar la deserción, a fin de

contribuir con el aumento del nivel de permanencia de la población estudiantil?, de este modo, y tras el análisis de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de la presente investigación, se pudo concluir, que a nivel de las tic, una herramienta que permitiera contribuir de manera significativa con los niveles de permanencia en la institución de educación superior, sería aquella que fuera versátil, accesible, y amigable para el estudiante, que concentrará una cantidad interesante de información funcional y pertinente, y que permitiera servir de soporte o apoyo, frente a las principales problemáticas identificadas en el diagnóstico, consecuentes con la deserción de los estudiantes en la institución de educación superior.

Es así, como se concluye, que el desarrollo de un sitio web, que concentrará elementos, que desde la virtualidad, permitiera al estudiante contar con una cantidad importante de recursos, es lo más viable. Este sitio, debería contar con un diseño y una estructura, que respondiera a las necesidades sucintas frente al problema de la deserción estudiantil en la institución de educación superior, así como a las expectativas de la comunidad educativa, frente a las características y el impacto que una estrategia o propuesta de este tipo pudiese llegar a tener en la población estudiantil.

La investigación, tras el análisis de la información, y desarrollo del mencionado en el presente documento, cuya intencionalidad es la definición de una propuesta que permita aumentar los niveles de permanencia en educación superior, para la institución objeto de estudio, permitió abordar la pregunta de investigación definida como: ¿Cuáles son las características y la estructura en el diseño de la propuesta construida a partir del análisis del

diagnóstico realizado y la revisión de las herramientas TIC, a fin de responder de forma adecuada con el aumento de los índices de permanencia en los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa trabajada? Concluyendo, que el sitio web propuesto para el abordaje de la propuesta investigativa, debería presentar un diseño, en donde la navegación por el mismo, lleve al usuario, en este caso el estudiante, de primeros semestres, de los programas que constituyen la oferta de la institución educativa, a explorar una cantidad de posibilidades y herramientas, que propendan por la permanencia en su condición de estudiante.

El presente trabajo de investigación, permitió al autor evidenciar una serie de elementos que inciden de manera directa en la deserción para la institución educativa objeto de estudio. Desde la identificación de los mismos, y la intención directa de mediar la aguda problemática que ellos enmarcan, propendiendo por la permanencia de los estudiantes, en particular de primer año, se opto por el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, como el recurso a aprovechar, y se evidencio que una propuesta en estas condiciones tiene acogida por la población estudiantil. De este modo el planteamiento de un sitio WEB, que reuniera la mayor cantidad de elementos que favorecieran la permanencia de los estudiantes, de acuerdo a los hallazgos dados durante la investigación, resulta de gran utilidad para institución.

Sin embargo, a partir del análisis hecho en la institución educativa objeto de estudio, para el autor es necesario expresar, que la corporación universitaria minuto de Dios, UNIMINUTO, es una institución educativa en donde se requiere realizar, una fuerte

reflexión e intervención, en torno al problema de la deserción estudiantil. Si bien es cierto la propuesta enmarcada dentro de la presente investigación, consolidaría una alternativa viable para mitigar esta problemática, el desarrollo propuesto resultaría escaso desde una perspectiva global del fenómeno de la deserción estudiantil en la institución.

Es así como a manera de recomendación, que emana de la presente investigación, desde un principio único del bienestar del estudiante, el desarrollo de futuras investigaciones que se centren en planos particulares que atenten contra la continuidad del estudiante en el sistema educativo, y que como retronó de las mismas ofrezcan alternativas más completas y funcionales para el estudiantado, serían de gran utilidad, caso puntual de alternativas para apoyo psicó – social del estudiante, apoyo académico en áreas puntuales de dificultad para el estudiante, y modelos de estudio flexibles y apropiados para ellos.

Para ello es necesario considerar que muchas de las alternativas tradicionales no son suficientes toda vez que las particularidades de los estudiantes demandan de propuestas que se ajusten a ellos, por tal razón la pertinencia en el uso de recursos como las TIC, en este tipo de propuestas. De este modo se debe buscar propender por el aumento en la permanencia de los estudiantes, a la luz del principio misional, definido en los documentos institucionales de la universidad, citado como “educación de calidad, al alcance de todos” .

## Referencias.

- Adell, J. Sales, A. (2000). *El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente*. Universitat Jaume I; Depto. de Educación; 12071 Castelló. Consultado en <http://gte2.uib.es/edutec/sites/default/files/congresos/edutec99/paginas/105.html>
- Aiello, M. Willén, C. (2004). *El Blended Learning como una práctica Transformadora*. Universidad de Barcelona, España. Consultado en <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n23/n23art/art2302.htm>
- Arjona, M. Gordill M. (2005). Ambientes Virtuales de Aprendizaje. *Unidad Politécnica para la Educación Virtual - Instituto Politécnico Nacional*. Consultado en <http://magno-congreso.cic.ipn.mx/CD-2007/Magno%20Congreso%20CIC%202007/METODOLOGIA%202007/Methodologia%202007.pdf#page=15>
- Báez, P. (2009). Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. “*Revista Virtual Universidad Católica del Norte*”. No. 28, (septiembre – diciembre de 2009) Tomado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/88>
- Bartolomé A (2005). *Blended Learning, conceptos básicos*. Universidad de Barcelona, España. Consultado en: <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n23/n23art/art2301.htm>
- Cabrera, L. Bethencourth, J. Álvarez, P. González, M. (2006) El problema del abandono de los estudios universitarios. *Relieve V.12 N.12*. Consultado en

[http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2\\_1.htm?iframe=true&width=80%&height=80%](http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_1.htm?iframe=true&width=80%&height=80%)

Cámara, M. Aliaga, D. Brocca, D. (2008). Proyecto de Tutorías de Pares: una propuesta innovadora para el ingreso y permanencia universitaria. *Facultad de Ciencias Exactas Físicas y Naturales Universidad Nacional de Córdoba*. Consultado en [http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD\\_documentos/2159.pdf](http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/2159.pdf)

Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2004, Junio). Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria. *Lecturas de Economía, 60 (enero - junio 2004,)* pp. 39-65. Consultado en <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/lecturasdeeconomia/article/viewArticle/2707>

Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2006, Noviembre). Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria. *Lecturas de Economía, 65 (julio-diciembre)*, pp. 9- 36. Consultado en <http://www.scielo.org.co/pdf/le/n65/n65a1.pdf>

Duarte, J. (2003). Ambientes de aprendizaje. Una aproximación conceptual. *Estudios Pedagógicos. N.29 Valdivia 2003*. Consultado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100007&script=sci_arttext&tlng=pt)

Escuela de graduados en Educación (2010). *Manual de presentación de trabajos escritos de la Escuela de graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey*. Monterrey, México: EGE ITESM.

Fernández, O. Martínez, M. Melípillan, R. (2009), *Estrategias de aprendizaje y autoestima. Su relación con la permanencia y deserción universitaria. Estudios Pedagógicos XXXV, N° 1: 27-45, 2009*. Tomado de.  
<http://www.scielo.cl/pdf/estped/v35n1/art02.pdf>

Guzmán C, Duran D, Franco J, Castaño E, Gallón S, Gómez K, (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior Colombiana*. Colombia. Ministerio de Educación Nacional Colombiano MEN. Consultado en  
[http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_libro\\_desercion.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf)

Hernández S., Hernández, C.,y Baptista L, (2010). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill.

Herrera, M. (2004). Las nuevas tecnologías en el aprendizaje constructivo. *Revista Iberoamericana de Educación 2004*. Consultado en  
[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/DirEducCont/TeoriasAprendizaje/Unidad%203/lec\\_36b\\_NT\\_en\\_el\\_aprendizaje\\_constructivo.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/DirEducCont/TeoriasAprendizaje/Unidad%203/lec_36b_NT_en_el_aprendizaje_constructivo.pdf)

Himmel, E. (2009). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Universidad tecnológica de Chile*, 2009, p 91 , 107. Tomado de: [http://www.universidadtecnologica.net/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImage/File/EducacionSuperior/desercion/1\\_%20DesercionE\\_Himmel.pdf](http://www.universidadtecnologica.net/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImage/File/EducacionSuperior/desercion/1_%20DesercionE_Himmel.pdf)

Huesca, G. y Ramírez, M. (2007). Causas de Deserción de Alumnos de Primeros Semestres de una Universidad Privada. *Revista Mexicana de orientación*, julio–octubre de 2007.

Madoz, M. Gorga, G. De Giusti, A. (2005). Impacto de las TIC en los procesos de articulación, ingreso y aprendizaje universitario. *Revista electrónica del servicio de difusión de la creación intelectual SeDiC*. Consultado en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/18663>

Ministerio de Tecnologías de la información y de la comunicación (2009). Ley 1349 de 2009. República de Colombia.

Páramo, G. Correa, C. (2000), *Deserción estudiantil universitaria, conceptualización*, *Revista universidad Eafit*, Mayo – Junio – Julio de 2000. Consultado en <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1075/967>

República de Colombia (1991). Constitución *Política de Colombia*. Bogotá, Colombia.



Rosario, J (2004). La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual.

*Archivo del Observatorio para la CiberSociedad. Consultado en*

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>

Salinas, J. (2003). Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital. *Edutec*,

Sánchez, J. (2009). Integración Curricular de las TIC: Conceptos e Ideas. *Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de Chile. Consultado en*

[http://www.educarenpobreza.cl/UserFiles/P0001/Image/gestion\\_portada/documentos/CD-24%20Doc.%20integracion%20curricularartic%20\(ficha%2017\).pdf](http://www.educarenpobreza.cl/UserFiles/P0001/Image/gestion_portada/documentos/CD-24%20Doc.%20integracion%20curricularartic%20(ficha%2017).pdf)

Segovia, Y. Rincón, H. (2011). Los mapas mentales como técnica, mediada por TIC, que contribuye en la disminución de la deserción escolar en Educación Superior: El

Caso de la Universidad de La Sabana. *Centro de Tecnologías para la Academia*

*Universidad de La Sabana. Consultado en*

<http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3179/1/29.pdf>

Serrano, A. Hernández, N. Hernández, A. (2013). Aplicaciones informáticas para la comunicación en una Comunidad virtual de aprendizaje. *Ponencias educativas.*

Consultado en

<http://www.inforedu2013.mes.edu.cu/sites/default/files/ponencias/EDU107.pdf>

Sígales, C. (2004). Formación universitaria y TIC: nuevos usos y nuevos roles. *Revista de universidad y sociedad del Conocimiento*. Vol. 1. No. 1- Septiembre de 2004. Tomado de: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/sigales0704.pdf>

Tinto, V. (2002). Definir la deserción: Una cuestión de perspectiva. *Revista de educación superior*.

Valenzuela, J.R. y Flores, M. (2012). *Fundamentos de investigación educativa (eBook)*. Monterrey, México: Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.

## **Currículum Vitae**

Freddylberto Caraballo Urrego.

[A01314317@tecvirtual.mx](mailto:A01314317@tecvirtual.mx) – [fcaraballo3@gmail.com](mailto:fcaraballo3@gmail.com)

Originario de Bogotá, Colombia, Freddylberto Caraballo Urrego realizó estudios profesionales en Ingeniería Catastral y Geodesia en la universidad Distrital Francisco José de Caldas de la ciudad de Bogotá, Colombia. La investigación se titula Propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil en la población universitaria de primer año en una institución de educación superior en Colombia, es la que se presenta en este documento para aspirar al grado de Maestría en Educación con acentuación en Media Superior.

Su experiencia de trabajo ha sido en torno al ámbito educativo, en los niveles de educación media, de educación superior. En la actualidad se desempeña como docente de física y matemáticas para educación media, además de participar como directivo académico en educación superior, para modalidades educativas, como la presencial tradicional, distancia tradicional, distancia tradicional con apoyo en la virtualidad.

Actualmente Freddylberto Caraballo Urrego funge como Director Académico de la Universidad Minuto de Dios sede Bogotá sur, ubicada en la ciudad de Bogotá Colombia; además de ello se desempeña como docente de la secretaría educación de la ciudad de Bogotá. Se caracteriza por ser un profesional responsable y proactivo, líder y gestor de los proyectos de los cuales es participe.

## Anexos.

### Anexo 1.

#### **Cuestionario de Caracterización estudiantil y Análisis de la deserción universitaria**

Apreciado estudiante, el presente cuestionario es parte de una investigación encaminada a la implementación y uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación para el aumento de la permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios. Su participación en la misma es voluntaria, y la información aquí suministrada es estrictamente confidencial, limitando su uso a fines netamente académicos.

Para el desarrollo y participación en la misma, tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

1. La identificación es importante, por favor conteste la información general.
2. Lea atentamente cada pregunta formulada.
3. Sea totalmente objetivo en sus respuestas y apreciaciones
4. Conteste la totalidad de las preguntas formuladas.

#### *Datos generales*

Nombres y

Apellidos: \_\_\_\_\_

Carrera \_\_\_\_\_ Semestre: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

—

#### *Caracterización Estudiantil.*

1. Cuál es la edad del participante.

Menos de 16     Entre 16 y 20     Entre 20 y 24     Entre 24 y 32     Más de 32

2. Sexo

Masculino     Femenino

3. Estrato Socio – económico.

1       2       3       4       5       6

4. Tipo de Vivienda

Familiar       Propia       Arrendada       Otra       Cual \_\_\_\_\_

5. Actividad Económica

Asalariado       Independiente       Apoyo familiar       Otra       Cual \_\_\_\_\_

6. Nivel de ingresos económicos

Menos de 1 SLMLV       Entre 1 y 2 SLMLV       Entre 2 y 3 SLMLV       Más de 3 SLMLV

*SLMLV: Salario Mínimo Legal Vigente.*

7. Como cubre económicamente sus estudios.

Recursos Propios       Financiación       Beca o subsidio       Otra       Cual \_\_\_\_\_

8. Tipo de seguridad Social

SISBEN       EPS       Otro       Cual \_\_\_\_\_

9. Núcleo familiar, marque las personas que conviven con usted.

Padres       Hermanos       Abuelos       Pareja       Otro       Cual \_\_\_\_\_

10. Cuantas personas constituyen su núcleo familiar

2     3     4     5     6     Más de 6

11. Cuenta con computador en casa.

Si                       No

12. Cuenta con acceso y conectividad a la Red.

Si                       No

13. Con que frecuencia Accede a la Red

Siempre     Con Frecuencia     A menudo     Ocasionalmente     Nunca

14. Que cosas hace en su tiempo libre.

Leer     Descansar     Vida social     Vida Familiar     Otro     Cual \_\_\_\_\_

*Percepción de la deserción Estudiantil.*

15. A encontrado obstáculos, complicaciones e imprevistos en su vida universitaria.

Si                       No

16. En caso de que su respuesta hubiese sido SI, indique de que tipo.

Personales     Familiares     Económicos     Académicos     Otro     Cual \_\_\_\_\_

17. En medio de estas situaciones, ha contemplado desistir de sus estudios, como alternativa de salida o solución a la problemática

Si  Con Frecuencia  A menudo  Ocasionalmente  Nunca

18. Conoce usted personas del ámbito universitario, que hayan desistido de continuar con sus estudios

Si  No

19. En caso de que la anterior respuesta hubiese sido SI, que razones considera usted motivaron a esta decisión.

Personales  Familiares  Económicos  Académicos  Otro  Cual \_\_\_\_\_

20. Dentro de las siguientes causas que pueden ocasionar deserción estudiantil, marque de 1 a 5 frente a cada una de ellas, de acuerdo al nivel de incidencia que usted considera tienen sobre la interrupción de los estudios de un alumno universitario en la institución ( 5 es el mayor grado de afectación o incidencia, 1 es el menor grado de incidencia)

Personales  Familiares  Económicos  Académicos  Otros

21. Considera que la universidad ofrece a los estudiantes alternativas o ayudas frente a las problemáticas que pueden ocasionar el que un estudiante desista de un programa académico

Si  Con Frecuencia  A menudo  Ocasionalmente  No

22. Considera que la Institución educativa cuenta con servicios y políticas claras para afrontar el problema de la deserción estudiantil universitaria.

Si  No  No Sabe

23. En caso de que la anterior respuesta hubiese sido si, como considera la efectividad en dichos servicios y políticas.

Muy Alta  Alta  Mediana  Baja  Muy Baja

24. Qué tipo de programas le gustaría que se implementaran en la institución educativa, pensando en su bienestar y continuidad a nivel de estudios.

Apoyo Económico  Apoyo Académico  Apoyo Social  Apoyo Psico - Social  Apoyo Espiritual  Cual \_\_\_\_\_

25. Considera que el uso de la tecnología favorece el desarrollo de los procesos académicos.

Siempre  Con Frecuencia  A menudo  Ocasionalmente  Nunca

26. Considera que la implementación de estrategias que garanticen su permanencia como estudiante en la universidad, sustentadas en el uso de recursos tecnológicos tendrían un impacto positivo en su vida de estudiante.

Si  No  No Sabe

27. Se ha apoyado en algún tipo de recurso tecnológico para la gestión de su vida académica, como estudiante

Siempre  Con Frecuencia  A menudo  Ocasionalmente  Nunca

Agradecemos su participación y colaboración con la investigación, reiteramos que las respuestas e información por usted suministrada es confidencial, y será usada con fines académicos e investigativos.

## Anexo 2.

**Entrevista 1. Entrevista a profesionales de Bienestar Universitario.**

*Guía de entrevista sobre la percepción de la deserción estudiantil en la institución educativa.*

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Introducción.

Apreciados compañeros, la presente entrevista es parte de una investigación encaminada a la implementación y uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación para el aumento de la



permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios. Su participación en la misma obedece al conocimiento y la experiencia que usted tiene en el tema, debido al trabajo desarrollado por usted en la institución. Su cooperación es voluntaria, y la información aquí suministrada es estrictamente confidencial, limitando su uso a fines netamente académicos.

Preguntas.

1. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria?
2. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria en la institución educativa en la cual usted labora?
3. ¿Considera usted que las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC pueden contribuir con el aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa?
4. Como considera usted el grado de afectación de la deserción estudiantil en la institución educativa? (muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo)
5. De acuerdo a su experiencia, cuales considera usted son las principales causas de la deserción estudiantil en la institución educativa?
6. Cree usted que la universidad ha asumido una posición de receptividad y asertividad frente a la gestión de este problema?
7. Cree usted que se han implementado estrategias que respondan de manera efectiva a la disminución de la deserción estudiantil en la institución educativa?
8. Existen programas que propendan por la permanencia de los estudiantes en sus estudios universitarios?
9. Si tuviera la posibilidad de hacer algún cambio, implementación o aporte con respecto a los programas y estrategias existentes en pro de la permanencia estudiantil y la disminución de la deserción, cuáles serían estos cambios o aportes?
10. Considera usted que el estudiante es plenamente responsable y consiente de su proceso académico?
11. Cree que este nivel de conciencia incide en una decisión como el interrumpir sus estudios universitarios?
- 12.Cuál cree usted que es el papel que juegan las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en los procesos de formación y gestión del conocimiento de los estudiantes universitarios de la institución educativa?
13. Como considera usted el uso que en la actualidad se da a las TIC por parte de los estudiantes de la institución educativa? Realmente es aprovechado?

14. Considera que es posible hacer uso de estos recursos tecnológicos para trabajar y desarrollar estrategias que permitan disminuir la deserción estudiantil y propiciar la permanencia académica?
15. De ser afirmativa la respuesta a la anterior pregunta, en que forma cree usted se podría trabajar al respecto?

Agradecemos su participación y colaboración con la investigación, reiteramos que las respuestas e información por usted suministrada es confidencial, y será usada con fines académicos e investigativos.

### **Anexo 3.**

#### **Entrevista 2 - Entrevista a estudiantes**

*Guía de entrevista sobre la percepción de los estudiantes, tras la implementación de la propuesta sustentada en el uso de las TIC para la disminución de la deserción estudiantil en la población universitaria de primer año en la institución educativa objeto de estudio.*

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Introducción.

Apreciados estudiantes, la presente entrevista es parte de una investigación encaminada a la implementación y uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación para el aumento de la permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios. Su participación en la misma obedece a su vinculación y participación inicial en el desarrollo del proyecto. Su cooperación es voluntaria, y la información aquí suministrada es estrictamente confidencial, limitando su uso a fines netamente académicos.

Preguntas.

1. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria?
2. Cuáles cree usted que son las principales causas por las cuales un estudiante desiste de continuar con sus estudios universitarios?
3. Qué tipo de ayudas le gustaría encontrar de parte de la universidad, en pro de su permanencia como estudiante?
4. Qué piensa usted de las tecnologías de la información y de la comunicación?
5. Considera que el uso de las mismas podrían favorecer el trabajo realizado por usted en los cursos que toma en la universidad, además de mitigar las dificultades que motivan la deserción?

6. Qué debilidades cree usted que usted y los estudiantes presentan al iniciar su vida estudiantil?
7. Usted encontró dificultades al iniciar sus estudios universitarios, en relación a las habilidades y conocimientos que traía de su formación previa?
8. Como cree usted que la universidad en pro del bienestar y permanencia de sus estudiantes, podrían contribuir y definir planes de acción?

Agradecemos su participación y colaboración con la investigación, reiteramos que las respuestas e información por usted suministrada es confidencial, y será usada con fines académicos e investigativos.

*Nota: En razón a que este cuestionario recoge la apreciación final, se deben confrontar los resultados de la encuesta con los de este formato. Por tal motivo puede sufrir modificaciones opinión su elaboración podría ser posterior a la implementación del pilotaje.*

#### **Anexo 4.**

Liga de enlace al cuestionario propuesto para la recolección de información:

[https://docs.google.com/forms/d/1PqMZIuMq8v60LEfbxJgouhv\\_O4rbROyx09dECTW9S](https://docs.google.com/forms/d/1PqMZIuMq8v60LEfbxJgouhv_O4rbROyx09dECTW9S)  
[Uo/viewform](#)

Visualización del foro digital para la recolección de información.

**Cuestionario de Caracterización estudiantil y Análisis de la deserción universitaria**

Apreciado estudiante, el presente cuestionario es parte de una investigación encaminada a la implementación y uso de las Tecnologías de la información y de la comunicación para el aumento de la permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios. Su participación en la misma es voluntaria, y la información aquí suministrada es estrictamente confidencial, limitando su uso a fines netamente académicos.

Para el desarrollo y participación en la misma, tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

1. La identificación es importante, por favor conteste la información general.
2. Lea atentamente cada pregunta formulada.
3. Sea totalmente objetivo en sus respuestas y apreciaciones
4. Conteste la totalidad de las preguntas formuladas.

\*Obligatorio




**IDENTIFICACIÓN**

La identificación a desarrollarse, es con fines de control en el ejercicio desarrollado

**Nombres y Apellidos completos: \***

**E-mail: \***

**Semestre \***  
Indique el semestre académico que cursa:

Primer semestre

Segundo Semestre

Tercer semestre

**Programa \***  
Indique el Programa Académico que cursa.

Tecnología en Gestión de Mercadeo

**Anexo 5.**

Cuadro de triple validación y instrumentos.

entrada para la confiabilidad de

Fuentes  Instrumentos  Categorías  ▪ Preguntas	Estudiante		Profesional  de Bienestar universitario	Fundamento Teórico
	Cuestionario Previo  Caracterización y Diagnostico.	Entrevista Final	Entrevista de percepción	Análisis de documentos (Páginas de los apartados en donde se mencionan)

<p>Categoría o constructo.</p> <p>Deserción estudiantil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la percepción y el concepto sobre deserción estudiantil?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales causas de la deserción en estudiantes universitarios?</li> <li>• ¿Qué estrategias permiten garantizar la permanencia de los estudiantes de primeros semestres universitarios?</li> <li>• Cuáles son los resultados obtenidos con respecto a la aplicación de una propuesta sustentada en TIC, con respecto a la permanencia estudiantil?</li> </ul>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2006, Noviembre). <i>Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria</i>. Lecturas de Economía, 65 (julio-diciembre), pp. 9- 36.</p> <p>Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2004, Junio). <i>Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria</i>. Lecturas de Economía, 60 (enero - junio 2004,) pp. 39-65.</p> <p>Guzmán C, Duran D, Franco J, Castaño E, Gallón S, Gómez K, (2009). <i>Deserción estudiantil en la educación superior Colombiana</i>. Colombia. Ministerio de Educación Nacional Colombiano MEN. Pp 23 -36</p>
<p>Tecnologías de la Información y la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las TIC, son usadas y aceptadas por los estudiantes durante sus procesos de formación?</li> <li>• ¿Pueden las TIC ser usadas para la generación de nuevos ambientes de aprendizaje proactivos y funcionales para los estudiantes?</li> <li>• ¿Pueden las TIC ser una herramienta eficaz para el aumento de los índices de permanencia estudiantil?</li> </ul>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>Herrera, M. (2004). <i>Las nuevas tecnologías en el aprendizaje constructivo</i>. Revista Iberoamericana de Educación 2004 (ISSN: 1681-5653). PP 234-252</p> <p>Arjona, M. Gordill M. (2005). <i>Ambientes Virtuales de Aprendizaje</i>. Unidad Politécnica para la Educación Virtual - Instituto Politécnico Nacional., PP 126-134</p> <p>Báez, P. (2009). <i>Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes</i>. "Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), ISSN 0124-5821</p>

## Anexo 6.

Cuadro de triangulación de fuentes cualitativas.

<p>INFORMACION</p>	<p>FUENTES DE INFORMACION</p>	<p>INTERSECCION</p>
--------------------	-------------------------------	---------------------

CATEGORIA	Estudiantes	Funcionarios	Referencias Bibliográficas	COINCIDENCIAS
<i>Deserción estudiantil.</i>			<p>Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2006, Noviembre). <i>Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria</i>. Lecturas de Economía, 65 (julio-diciembre), pp. 9- 36.</p> <p>Castaño, E. Gallón, S. Gómez, K. Vásquez, J. (2004, Junio). <i>Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil universitaria</i>. Lecturas de Economía, 60 (enero - junio 2004,) pp. 39-65.</p> <p>Guzmán C, Duran D, Franco J, Castaño E, Gallón S, Gómez K, (2009). <i>Deserción estudiantil en la educación superior Colombiana</i>. Colombia. Ministerio de Educación Nacional Colombiano MEN. Pp 23 -36</p>	
<i>Tecnologías de la Información y la comunicación</i>			<p>Herrera, M. (2004). <i>Las nuevas tecnologías en el aprendizaje constructivo</i>. Revista Iberoamericana de Educación 2004 (ISSN: 1681-5653). PP 234-252</p> <p>Arjona, M. Gordill M. (2005). <i>Ambientes Virtuales de Aprendizaje</i>. Unidad Politécnica para la Educación Virtual - Instituto Politécnico Nacional., PP 126- 134</p> <p>Báez, P. (2009). <i>Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes</i>. "Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 28, (septiembre – diciembre de 2009, Colombia), ISSN 0124-5821</p>	

## Anexo 7.

Transcripción de entrevistas a profesionales de bienestar.

Preguntas	Profesional 1	Profesional 2
1. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria?	Es un problema que trae como consecuencia la falta de participación del estudiante en el proceso académico, es importante destacar que la deserción afecta significativamente la operación de los programas que se operan en la universidad además que le estudiante que deserte no vuelve al sistema universitario.	Bueno yo pienso que es un problema delicado, ya que las personas que están enfrentando su vida profesional no tienen claro que quieran estudiar, entonces sencillamente en ocasiones llegan a primeros semestres con muchas dudas, y los que sí tienen claro de pronto ilegales encuentran con muchas situaciones que no nos vea terminar su carrera, entonces me parece algo complejo.
2. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria en la institución educativa en la cual usted labora?	Bueno realmente el problema de la deserción en la sede es evidente en la medida en cada que ves pasamos de un periodo a otro se nota reducción significativa de estudiantes realmente durante los 3 primeros semestre, eso hace que los grupos no se puedan consolidar o que sean muy reducidos, de laguna manera afectando el presupuesto y la operación de la sede.	Bueno eeh, como hemos visto los porcentajes de deserción más o menos de 12 o 13% por ciento, es un problema delicado que hemos venido tratando en los últimos años, se ha visto que es un problema muy conveniente porque éste que se vaya un número determinado estudiantes, me puedo dar cifras (interrogante), más o -300 estudiantes y eso es algo complejo, por lo que me parece que es muy importante y se deben tomar cartas en el asunto.
3. ¿Considera usted que las Tecnologías de la Información y de la comunicación TIC pueden contribuir con el aumento en los niveles de permanencia de los estudiantes de primeros semestres de la institución educativa?	Si considero que es posible que través de las TIC podamos aumentar los niveles de permanencia en el sentido de que alguna veces los estudiantes han manifestado problemas económicos se retiraron de la universidad, sin embargo si ellos tuvieran oportunidad de acceder a la información de manera clara eficiente en un medio en donde se les dé una solución que probablemente atienda las necesidades económicas al respecto de la diferentes formas de financiamiento, los fondos las cooperativas y los diferentes tipos de préstamos que están presentes	Si claro, evidentemente los sistemas de información y los sistemas que estamos teniendo, como vemos todo ahora es con la internet, la información La consiguiese muy fácilmente en internet, sin la necesidad en ocasiones de sentarse a leer, pueden tener una cátedra muy cátedra, entonces me parece que es y aportaría demasiado, a la deserción o al problema de la deserción quien se tiene en este momento en la institución, y en las demás instituciones.

	<p>probablemente ellos no desertarían, es algo digamos que de alguna manera atendiendo una de las causas; otra causa por la cual ellos desertan puede ser el aspecto académico también en muchas ocasiones aunque la universidad propone tutorías para solventar este problema, no se conocen los horarios, si través de la TIC podemos mantener al estudiante informado y conectado de todas las posibilidades que brinda la universidad para aumentar la permanencia para reducir y mitigar la deserción probablemente los estudiante se acogerían a una de esta formas de ayuda y probablemente serian estudiantes que podríamos evitar de que deserten del sistema educativo superior</p>	
<p>4. Como considera usted el grado de afectación de la deserción estudiantil en la institución educativa? (muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo)</p>	<p>Umm bueno, umm, el grado de afectación inicialmente es alto creo que durante los primeros periodos académicos es donde más se presenta, luego en 3, 4, o 5 semestres la deserción va disminuyendo un poco pero si es digamos que alto en el sentido en el que hay muchos estudiante que inician con mucho fuerza, no conocen los mecanismos de permanencia las forma financiamiento y en este sentido muchas veces manifestando aspecto económicos o manifestando aspecto académicos deciden desertar.</p>	<p>Yo pienso que están medio, medio o bajo, medio creería porque igual que se vayan a determinada cantidad de estudiantes, por algunas condiciones o situaciones y que a veces no se sepan como tal esas condiciones a fondo por el sistema información o por la forma de contacto con él estudiante, pues es algo un poco más a medio.</p>
<p>5. De acuerdo a su experiencia, cuales considera usted son las principales causas de la deserción estudiantil en la institución educativa?</p>	<p>Bien de acuerdo a los estudios que he tenido la oportunidad realizar con respecto a la deserción de la sed hay que decir que uno de los principales factores es el económico, el estudiante probablemente consigue para el primer semestre y posteriormente pues los recursos no son suficientes, otro aspecto que afecta significativamente la permanencia corresponde a lo</p>	<p>eeé bueno, nosotros en los estudios que hemos realizado estaba la deserción por causas socioeconómicas, entonces eso de los ingresos, sin embargo los ingresos que ofrece UNIMINUTO Bogotá sur, son mucho más bajos que para cualquier otro universidad pero al igual que la población a la cual llegamos que diferente, entonces</p>



	<p>académico, en muchas ocasiones creo que nuestro sistema educativo sobre todo estudiante que provienen del decreto 230 traen muchas falencias en cuanto al componente base o a los fundamentales en las áreas de matemática e inglés y cuando llegan al sistema se estrella y probablemente no tiene los resultados que esperan y eso hace que los estudiantes dejen de asistir al sistema universitario, y la otra causa sencillamente puede atender a situaciones de índole personal o laboral, en el sentido de que en muchos de nuestros estudiantes son nocturnos y por los cambios de horarios y los turnos no pueden asistir y pierden clase y precisamente eso hace que deserten.</p>	<p>muchas personas en el nivel socioeconómico demandan atención el servicio al cliente, ellos se han quejado mucho, entonces yo creería que entre esas dos están las causas más compleja, por ejemplo en las llamadas que tuve la oportunidad de acceder en algún momento los estudiantes de que ande el servicio al cliente que tienen que han visto materias que pierden, entonces también sería de tipo económico, pero sí hay muchas quejas en cuanto al tema.</p>
<p>6. Cree usted que la universidad ha asumido una posición de receptividad y asertividad frente a la gestión de este problema?</p>	<p>La universidad ha planteado diferentes estrategias más que se asertivas o no considero que no han atendido la totalidad de las causas de la deserción no, es la generación un impacto real y contundente con todas las opciones que desde bienestar se realizan, se han podido mitigar en un pequeño porcentaje los estudiante que de alguna manera se han ido, sin embargo y quiero felicitarle por la investigación porque veo que a través de las TIC podemos encontrar una posibilidad para que los estudiante que sufren esa problemáticas precisamente encuentren la información y puedan de alguna manera solucionar su problema y permanecer estudiando</p>	<p>Sí, si claro, desde el momento en que el proyecto inició hemos tenido la persona que salieran del proyecto de permanencia en la universidad, esta persona asumido ciertas ideas, y aunque algunas de ellas no se han podido realizar el cierre muy receptivo a ese tipo de iniciativas, por otro lado en este momento tenemos una nueva persona encargada de servicio al cliente, y en relación a lo que tú mencionabas de las tics en este momento de la universidad se están implementando cosas como la página web, correo electrónico, redes sociales, y se le está respondiendo al estudiante en forma eficaz, entonces me parece que esto ha sido un proceso que es meritorio de resaltarse, porque se le ha dado efectivamente atención y la atención que se merece el estudiante.</p>
<p>7. Cree usted que se han implementado estrategias que</p>	<p>Si, algunas de ellas han funcionado pero como le decía en la pregunta anterior</p>	<p>Si, como lo habría argumentado ahorita en la anterior pregunta, la</p>

<p>respondan de manera efectiva a la disminución de la deserción estudiantil en la institución educativa?</p>	<p>probablemente no han tenido el impacto que desde bienestar hemos querido desarrollar para mitigar la deserción, que estrategias han funcionado, probablemente la realización de actividades culturales donde de alguna manera se brinda información para que los estudiantes pueda acceder , a funcionado también el tema de tutorías mitigando en un % significativo la perdida académica de asignatura de primero y segundo semestre, en donde los estudiantes toman la decisión de desertar, sin embargo, hay o atendiendo a las diversa causas que no se han podido resolver mediante estas estrategias considero que es necesario seguir aplicando , seguir revisando, cuales podrían ser la estrategias que se podrían aplicar para reducir las o los índices de deserción en la universidad</p>	<p>parte de servicio al cliente es muy importante para permanencia del estudiante aquí en universidad, y también por ejemplo es muy importante, y también de desde donde tú los puedas asesorar, por ejemplo yo también manejo algo de la página web, bueno el Facebook, el Facebook de bienestar, ellos hay todo el tiempo están escribiendo cosas como: oye necesito hablar con el coordinador como se llama donde le encuentro, entonces nosotros estamos previendo ese tipo de información y eso es algo eficaz que funciona.</p>
<p>8.Existen programas que propendan por la permanencia de los estudiantes en sus estudios universitarios?</p>	<p>Si, desde bienestar hay una campaña, un programa de permanencia , de acompañamiento en primer año, donde básicamente los estudiantes de primer y segundo semestre tiene un acompañamiento directo por parte del coordinador académico de su programa y de parte de los profesionales a cargo de bienestar universitario en donde se realiza el seguimiento académico de los mismos, para que de tal manera una vez que ellos hayan desarrollado su primer parcial, su primer corte académico, se revisen las calificaciones y con base en ello, aquellos estudiantes que presenten perdida académica o dificultades se pueden remitir directamente a los programas de tutorías, acompañamiento directamente con un profesional, con un docente para solucionar esta dificultades.</p>	<p>Bueno pues a mi me parece algo pues es interesante, lo que se ha implementado desde semestre pasado, por ejemplo los talleres, no sé si de pronto nos has visto, no hemos trabajado con la psicóloga, entonces mitigando la problemática socioeconómica les estamos enseñando a hacer una hoja de vida, como presentar una entrevista, cómo abordarla, ahorita en el momento estamos sacando como decirlo, algunos contactos con empresas que requieren personal, entonces le estamos publicando, les estamos enviando la información a los estudiantes, entonces ese a mi manera de ver ha sido no un programa porque un programa es algo macro, así entonces estamos llegando al estudiante, estamos haciendo algo micro pero estamos ayudando evitar</p>

		una de las principales causas que es la socioeconómica.
9. Si tuviera la posibilidad de hacer algún cambio, implementación o aporte con respecto a los programas y estrategias existentes en pro de la permanencia estudiantil y la disminución de la deserción, cuáles serían estos cambios o aportes?	Bien ehh, tomaría como referente que el programa de primer año ha funcionado, y de esta manera lo ampliaría para que cubriera no solo los estudiantes de primer y segundo semestre, sino que cubriera la totalidad del plan de estudios, además, generaría campaña de expectativa a cerca de la deserción estudiantil, ehh probablemente programaría algunas conferencias, algunas charlas donde se le brinde la información al estudiante, sobre los diferentes mecanismos para la permanencia, incluyendo los fondos, los convenios, los mecanismos de financiación, para que alguna manera el estudiante este enterado.	Yo pienso que la atención estudiantil es vital, una persona que se informa de todos los procesos, por lo menos lo digo yo que estaba inicialmente en la parte administrativa de la universidad, en casa minuto en donde se maneja la materia los procesos, entonces al llegar a un estudiante preguntarte y aunque eso no te concierne te decía oye como alguna homologación, y quien provee mejor servicio a tú puedas darle una respuesta, entonces me parece que las personas que trabajan se pongan en la camiseta, porque en ocasiones el estudiante, aunque es bueno, ehhh, cómo decirlo, a veces en la edad en la que se desenvuelven y por su inmadurez no tienen la razón, así las capacitaciones son muy importantes que se puedan implementar, que la persona no desinforme al estudiante, es decir que todos manejo de información adecuada sería importante para mitigar la deserción y pues obviamente que desde permanencia se implemente un proyecto, y que se puede evaluar y aplicar, nosotros ahorita estamos realizando una caracterización General para mirar cómo están si están vinculados laboralmente si desde el punto de vista psicológico no tiene problema, vuelve estos una idea y me parece interesante que se pudiera aplicar.
10. Considera usted que el estudiante es plenamente responsable y	El estudiante no tiene la competencia para de alguna manera, visibilizar que el proceso académico es parte de su responsabilidad, esa cultura la adquiere	A mí me parece que efectivamente, y los procesos académicos están ahí como ee ee, una parte que el estudiante debe conocer es que el

<p>consiente de su proceso académico?</p>	<p>en muchos casos después de que ha cursado el 50% de su plan de estudios , cuando al estudiante ingresa al sistema universitario, en muchos casos espera que las asignaturas las encuentre inscritas, no tenga que desarrollar procesos por su parte y en muchas oportunidades el estudiante ha verificado que una nota no corresponde tres años después de que la nota ha sido cargada en el sistema, en este sentido el estudiante se excusa, de que la responsabilidad es únicamente del sistema universitario, de la institución y probablemente no ve y carece de la información que le permita dar un manejo adecuado a su proceso académico.</p>	<p>proceso académico es responsabilidad estudiantil, pero entonces y me he dado cuenta que como estudiante algunos procesos como decirlo se demoran, y no está suficiente información, no hay la suficiente información para guiarlos, te lo digo porque por ejemplo el semestre pasado cuando estaba haciendo algunas cosas para comunicación social y periodismo en la mañana no acaban la sede Bogotá sur pero sí en otras sedes de UNIMINUTO me votaron por una notas para aquí y luego para allá y luego para aquí, y luego para allá, y yo conociendo los procesos sabía pues quién estaban desalentando, pero por tolerancia aguanté, pero entonces eso indica que el estudiante debe ser responsable de su proceso académico</p>
<p>11. Cree que este nivel de conciencia incide en una decisión como el interrumpir sus estudios universitarios?</p>	<p>Si es evidente en muchos casos que cuando el estudiante no posee la información completa, tampoco posee la información de una persona o dependencia dentro del sistema que le pueda brindar información en muchos casos se le pregunta a su par, a su compañero, en otros casos, probablemente, en donde si hay un error muy marcado, pregunta a sus docentes, y ellos probablemente no tiene toda la información o prefieren omitirla para no caer en contradicciones con respecto a los estatutos del sistema y el estudiante se queda realmente sin la información.</p>	<p>Si, en efecto esto afecta mucho. pero ante todo el estudiante también debe concientizarse descripción proceso con la universidad y que no solamente es responsabilidad de su coordinador de carrera.</p>
<p>12. Cuál cree usted que es el papel que juegan las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en los</p>	<p>Las plataformas virtuales del sistema universitario, han posibilitado la interacción y el apoyo, del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, sin embargo, estas</p>	<p>Han me parece muy interesante y siempre lo he dicho la academia es una ayuda un mejor la universidad, pero definitivamente la parte conceptual y tus conocimientos los</p>

<p>procesos de formación y gestión del conocimiento de los estudiantes universitarios de la institución educativa?</p>	<p>plataformas están simplemente relacionadas con los cursos que allí se imparten y si sería muy importante que se lograra tener, como un aula de apoyo en donde probablemente se gestionen todos los contenidos, se publique toda la información, tanto como a los procesos académicos como a los procesos financieros en donde probablemente se imprima el calendario de los pagos para que le estudiante se programe, y en donde por demás se le ofrezca un abanico de posibilidades, que permitan de alguna manera solucionar las dificultades que tienen con respecto a su permanencia en la institución.</p>	<p>formas tu el estudiante, el estudiante puede pasar por cualquier carrera por la tecnología o por una profesional y cuando salga, será o un mediocre o una persona exitosa en cualquiera de las universidades incluso la mejor universidad, pero tú puedes salir si los conocimientos ya que se debe esto a que efectivamente el proceso académico es responsabilidad del estudiante, y definitivamente las tecnologías son muy importantes ya que hoy en día se encuentran muchísimas cosas en internet, y como decía ahora si tú quieres investigar tienes infinidad en páginas de enlaces donde poder descargarlo y dos, donde puedes aprender inglés y pueden descargar libros en inglés o sea es interesante, además de lo que se decía de las páginas que se informan, hoy los correos electrónicos y requieren de responder de efectivamente rápido al estudiante, y eso es muy importante en este momento en donde todo el mundo ya usa internet</p>
<p>13. Como considera usted el uso que en la actualidad se da a las TIC por parte de los estudiantes de la institución educativa? Realmente es aprovechado?</p>	<p>Sobre todo en los programas a distancia de alguna manera se ha generado la cultura del uso del aula virtual, en algunos programas tecnológicos presenciales, como lo mencionaba anteriormente, los docentes tienen a su cargo un espacio virtual, en donde probablemente tienen la posibilidad de apoyar, en toda la gestión del conocimiento del estudiante a partir de la interacción, con sus compañeros, a partir del trabajo colaborativo y a partir del desarrollo de actividades en horario extra cumpliendo con el tiempo autónomo, que determina el crédito académico, sin embargo, así también considero que, es posible que no se les esté dando el uso adecuado, no se esté</p>	<p>Yo pienso que no, y lo veo diferentes procesos, te voy a relatar algo que me pasó en una sede, un cuarto semestre de psicología ellos estaban para entregar un trabajo y nos habían de normas APA, entonces lo exige una hicieron estuvo conversando tal vez con cuatro o cinco personas, les explique una cosita como parafrasear, referenciar, busque ese documento, del e búsqueda avanzada, impriman un pdf, y ya me parece muy sencillo de hechos y sé que aprendí normas APA y siempre las utilicé para cualquier cosa que yo haga, y los chicos después llegaron con unas correas que o sea yo me quedé aterrada, en el trabajo que ni siquiera</p>

	<p>accediendo de manera continua, en razón a la falta de cultura del estudiante por consultar, incluso so correo institucional, de alguna manera eso, podría ser solucionado con una campaña de expectativa, haciendo una socialización con la comunidad académica, y haciendo obligatorio que cada uno de los participantes , los actores del proceso educativo, participen e interactúen a través de estos espacios virtuales de aprendizaje</p>	<p>habían consultado, entonces qué entonces que hacen los jóvenes hoy en día en internet o sea se pregunta uno, yo pienso que definitivamente no le dan un manejo adecuado algunos, pero no generalizo, porque actualmente la mayoría no</p>
<p>14. Considera que es posible hacer uso de estos recursos tecnológicos para trabajar y desarrollar estrategias que permitan disminuir la deserción estudiantil y propiciar la permanencia académica?</p>	<p>Si, de hecho me parece muy pertinente, en razón a que el sistema universitario ya cuenta con el recurso tecnológico, ya cuenta con unas plataforma de estrada, e incluso también tiene la posibilidad de la manipulación de la página web, en ese sentido, hay un recurso técnico importante que se pueda aprovechar para la generación e implementación de estas estrategias que permitan como decía en alguna de la preguntas, mantener informado al estudiante, mantener abierta la posibilidad de que el estudiante continúe y de alguna manera, no abandone sus estudios.</p>	<p>Si claro, me parece además algo muy interesante que tengamos aulas virtuales en pregrado en presencial, entonces me parece genial.</p>
<p>15. De ser afirmativa la respuesta a la anterior pregunta, en que forma cree usted se podría trabajar al respecto?</p>	<p>Básicamente se podrían atacar desde dos frentes, el frente de la publicación de toda la información en la página web tanto del sistema universitario como de la sede y el segundo frente, generar un curso, abierto a toda la población académica, un aula virtual en donde encuentren toda la información de índole académico, financiero y administrativo donde de manera contundente, se ataquen los problemas de la deserción.</p>	<p>Bueno a mi me parece que actualmente, adicional a las aulas virtuales, encontramos foros encontramos blogs, la misma internet alberga muchas posibilidades, que aplican para estas personas que son muy receptivas a toda la información, las redes sociales, Facebook.</p>

## Anexo 8.

Transcripción de entrevistas a estudiantes.

Preguntas	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3
<p>1. Qué opina usted del problema de la deserción estudiantil Universitaria?</p>	<p>Pues opino que es un tema complicado de manejar para nosotros los estudiantes, en la medida en la que esta deserción ocurre por razones económicas, en otra razones para algunos compañeros asignaturas como inglés y matemáticas son complejas, y algunos estudiantes ven limitados el acceso a tutorías y asesoras porque la universidad no da la oportunidad de participar en estos escenarios y no hay información al respecto</p>	<p>Bueno ingeniero, yo creo que el problema de la deserción, a parte de como el..la parte monetaria, más que todo es dificultad en algunas materias que como bien lo sabemos por ser universidad en las noches pues somos personas ya pues la mayoría tienen bastante edad, entonces hemos dejado un tiempo de estudiar y cuando retomamos estos estudios se les dificulta mucho...P. ¿Tienen dificultades?...RPTA. Si señor.....P. ¿Y eso generaría la deserción ?...RPTA. Sí, creería yo.</p>	<p>Bueno mire inge, vea, usted sabe que ya estamos aquí ya en segundo semestre y el número de estudiantes que estamos ahorita, no, pues no lo podemos comparar con el primero, uno, porque creo que el factor económico es supremamente delicado, en mi caso, pues hasta ahorita tuve la fortuna de conseguir trabajo, pero duré mucho tiempo buscándolo y eso que lo afecta a uno anímicamente, para llevar a cabo sus labores académicas, entonces mientras uno busca trabajo, mientras está laborando, pues como que no nos queda el tiempo suficiente para estudiar, porque pues tengamos en cuenta que nosotros estudiamos de jornada nocturna, y esto pues cuando uno estudia de esta manera, es porque tiene que laborar de día, si?.. la otra parte de deserción que me parece delicada es que nosotros como algunos</p>

			<p>de colegios distritales que estamos aquí, en el caso de Bogotá, pues no tenemos las bases suficientes en materias supremamente básicas y que son de suma importancia, en mi caso la carrera de gestión de empresas, y es el caso de las matemáticas que según dialogo sostenido con muchos de mis compañeros, pues fue como decimos coloquialmente el coco en nuestro primer semestre y a partir de ahí muchos la verdad se desanimaron, y otra parte importante es el dominio de una lengua extranjera, la verdad que algunos tienen habilidades, en mi caso personal no lo tengo, pero pues estamos en esa tarea y nos hemos propuesto pues hacer como grupos de trabajo de la mano de los profesores, nos faltan pues herramientas que hay que como ir solicitándole pues a los respectivos coordinadores de programa.</p>
<p>2. Cuáles cree usted que son las principales causas por las cuales un estudiante desiste</p>	<p>Como lo dije anteriormente creo que una de las principales causas, diría yo el 80 o 90 % de los que sale, es por el tema económico,</p>	<p>Pues inge como le comentaba principalmente yo creo que, cuando uno retoma así los estudios tan abruptamente, los docentes</p>	<p>Bueno como le decía, Freddy, el primero yo creo que es el factor económico; a pesar de que la universidad nos</p>



<p>de continuar con sus estudios universitarios?</p>	<p>muchos de los que entramos a estudiar tenemos un trabajo pero puede pasar que nos quedemos sin trabajo, además el tema familiar nos complica las situaciones, si dejar de lado los que tienen hijos quienes no pueden dedicar todo allí tema académico, Una segunda causa se debe a que algunos estudiante les es complejo entender algunas temáticas vistas en la carrera y no tienen ayuda para superarlo, lo que causa pérdidas y el desarrollo académico de los estudiantes .</p>	<p>piensan que uno llega sabiendo ya o sea retomando las cosas del colegio, sabiendo que hay un lapso que uno no ha estudiado y ellos empiezan como ha tomar la clase como si todos estuvieran a un mismo nivel, básicamente es con las materias digamos de ciencias básicas ,matemáticas, que no todos llevamos el mismo ritmo y entonces eso origina que haya como una dispersión y que uno no se motive a continuar con el semestre.</p>	<p>ofrece unos precios que en teoría son módicos, para nosotros es muy difícil pagar ese dinero, porque muchos de nosotros no tenemos una situación laboral estable, lo que hace que no tengamos para pagar el semestre, si?...aunque la universidad nos ofrece diferentes alternativas por medio de créditos, el icetex, cooperativa; pero aun así no tenemos un aval laboral que nos permita acceder a ese tipo de beneficios, pero la otra dificultad como se lo manifestaba es las bases que mucho tenemos en cuanto asignaturas básicas como son las matemáticas y el inglés, ya lo transversal, pues es lo nuestro, le dedicamos tiempo, es lo que nos gusta, y pues por ende asumimos como un poco más de responsabilidad frente a ello.</p>
<p>3. Qué tipo de ayudas le gustaría encontrar de parte de la universidad, en pro de su permanencia como estudiante?</p>	<p>Eh de pronto ayuda financiera, seguimiento por parte de la universidad o bienestar universitario en aquellos estudiantes que tenga dificultades económicas y personales en aquellos estudiantes que no</p>	<p>Bueno, tengo entendido que la universidad está ofreciendo unas tutorías, pero pues como uno como estudiante no asiste a las tutorías, sino hasta cuando ya ve que uno que uno va perdiendo esa materia,</p>	<p>Pues de lleno Nosotros no podemos hacer como mucha presencialidad, más de las asistencia que comúnmente hacemos en el diario, quisiéramos encontrar</p>

	<p>pueden continuar sus estudios, una psicóloga eso sería importante. eso ya existe bienestar debería tener un aspecto para apoyar exclusivamente la estudiante..., otra cosas importante es, y de pronto existe es que exista ayuda de empleabilidad, ayuda mas fácil, continuidad de sus estudios</p>	<p>entonces sería bueno que desde un principio le dijeran, bueno las tutorías están y es digamos que es un aporte para su materia, si usted va mal, pero va asistió a las tutorías, pues ahí miramos o se hace un examen y se ayuda como para complementar la nota.</p>	<p>como unas estrategias pedagógicas que fueran encaminadas como al uso de las tecnologías si bien es cierto nosotros no tenemos muchos recursos económicos si tenemos acceso a las tecnologías y nos gustaría encontrar otro tipo de herramientas diferentes a la que comúnmente encontramos en el aula virtual y las de los créditos académicos pues que sean un poco más accesibles no? A la comunidad en que estamos creería yo que esas son las más pertinentes en nuestro caso</p>
<p>4. Qué piensa usted de las tecnologías de la información y de la comunicación?</p>	<p>Ummm pienso que son herramientas muy importantes que facilitan muchos procesos, en lo que respecta a nosotros como estudiantes nos facilita el llevar las materias de una forma muy eficaz, eehh estar a la vanguardia de la tecnología, pues estudiantes que no manejan en algunos conceptos no será coherente en el mercadeo, hace falta trabajarla más pero se debe apoyar en ella</p>	<p>Pues tecnologías de la información y la comunicación creo que es todos los medios que tienen que ver con la informática, como nosotros los manejamos acá con el aula virtual. P. ¿las TIC?... RPTA , las TIC, Si señor.</p>	<p>Pues la verdad Freddy Eso en lo que nos estamos moviendo no?, yo creo que nosotros como futuros egresados tenemos que informarnos, de hecho la educación pareciera que se moviera en lo virtual en muchos casos en nuestro caso particular va como de la mano ,en es te modelo tradicional en el que nos encontramos, entonces creería pues que tenemos que estas inmersos, en ese modelo de información</p>

			y pues la idea es que nosotros no tenemos los conocimientos y necesitamos que nos preparen y que más que acudir a esta institución en donde estamos estudiando
5. Considera que el uso de las mismas podrían favorecer el trabajo realizado por usted en los cursos que toma en la universidad, además de mitigar las dificultades que motivan la deserción?	Uyyy si claro que las ayuda porque por ejemplo., cuando las relaciones entre profesor y estudiante no pueden ser profesionales y con bienestar tampoco se puede, a través de la tics se podrían dar este tipo de seguimiento y sus relaciones que pueden verificar estos problemas verificando indicadores y alertas que le permitan a la universidad hacer algo a tiempo	Claro, ese sería un punto clave porque, con el uso de la información, pues hoy en día todo el mundo tiene su computador, tiene acceso a internet, entonces si el docente ve que uno está como colgado, puede hacerle una tutoría como muy personal sin estar en horas de clase o ya bien sea cuadrándolas por la mañana, dependiendo del docente y el estudiante en qué horas tengamos tiempo.	Claro porque es que eso, ósea tenemos contacto directo, con los docentes cada vez que tenemos las clases previamente programadas pero además necesitamos como un soporte que nos permita estar en contacto con el conocimiento día a día por medio de estas herramientas lógicamente que las podríamos encontrar, entonces pues para nosotros sería como fabuloso, bueno más que fabuloso importante en nuestro proceso de formación
6. Qué debilidades cree usted que usted y los estudiantes presentan al iniciar su vida estudiantil?	Ehh debilidades.... Que uno arranco con mucho entusiasmo y optimismo para iniciar la carrera, en el transcurso del desarrollo académico uno va distiendo en la medida en que le proceso académico es muy exigente, uno tiene que ser muy disciplinado con los tiempos, sacrificar tiempo de la familia ahora para la	Inge, ehh básicamente se trata en que uno viene de un proceso de que estaba estudiando en el colegio, dejó de estudiar, y retoma unas labores educativas, en las cuales ya el colegio no es igual que la universidad, la universidad es un nivel mucho, exigen mucho más y de pronto es como	Pues una el impacto que genera salir de la educación secundaria, por así decirlo, algunos de mis compañeros dejaron de estudiar hace mucho tiempo, otros como es mi caso, había dejado de estudiar tres años, retome, medio duro, nuevamente tomar un

	<p>universidades, como estudiantes no somos organizados con los tiempos y no podemos llevar muchas de las cosas al tiempo, falta de compromiso y organización en los tiempos</p>	<p>encontrar el cambio en que los docentes no son tannn, tann...como, como diría yo, eh; bueno, en fin, es que ellos son, piensan que uno ya llegó con todos los complementos y viene aquí ya con todas las cosas, con los conceptos básicos y no, sería como antes de iniciar, que le hicieran a uno como unos cursos o algo para llegar al menos todos a un mismo nivel</p>	<p>horario formal, lógicamente aquí soy autónomo, no tengo la presión de que el docente me diga, entre, salgase, puede salir, pueden entrar, no, efectivamente aquí es un modelo de autonomía, que muchos no estábamos enseñados, entonces para muchos de mi edad diría yo, la autonomía juega un factor importante y para algunos de mis compañeros a pesar de que ya tienen experiencia en el sector, es como el impacto de retomar clases después de muchos años.</p>
<p>7. Usted encontró dificultades al iniciar sus estudios universitarios, en relación a las habilidades y conocimientos que traía de su formación previa?</p>	<p>Si, por ejemplo uno en los primeros semestres ve cosas conceptos que vio en el colegio, y posiblemente en el colegio uno por X o Y razón olvida cosas o no las vio y llega al universidad con vacíos que dificultan el procesos de Aprendizaje, lo que es un reto porque uno debería esforzarse para lograrlo</p>	<p>Si claro ingeniero, como yo le decía, pues igual el colegio es una formación básica, eh, pero al dejar de estudiar uno pierde mucho conocimiento y al llegar a la universidad uno piensa que bueno, le van a explicar desde el principio y no, ya todos llevan un nivel y al uno no llegar en ese mismo nivel pues entonces empiezan como, uno empieza como a decir, bueno, quien me ayuda, estamos nuevos, a quien conozco, con quien me hablo, o quien me explica, sería, eh lo que le decía, bueno una tutoría</p>	<p>Uy si., la verdad como le manifestaba en un inicio, las matemáticas no dieron, hablo a título personal, pero si fue una dificultad, para la mayoría de nuestros compañeros, si tanto así que, creemos necesario como un poco más de énfasis, y unas horitas extras como dirían nuestros compañeros para tratar de mitigar eso, lógicamente algunos laboramos, no podemos asistir, entonces tenemos que buscar otros</p>

		antes de ingresar para que todos llegáramos al mismo nivel y así no llegar al punto de que, no bueno este semestre ya no pude y no quiero continuar, porque matemáticas se me hizo difícil y no, ya la universidad no es para mí.	mecanismos, no sé si en la virtualidad, no se los profesores, y ustedes pues nos dirán cómo no?
8. Como cree usted que la universidad en pro del bienestar y permanencia de sus estudiantes, podrían contribuir y definir planes de acción?	A través de programas de seguimiento que uno como estudiante es importante para la universidad, y que si uno se retira la universidad pierde un elemento que es importante.	Bueno como podríamos mejorar, inicialmente como le decía, haciendo un curso para nivelar, lo segundo sería, asistiendo a las tutorías, tercero, pues que el manejo de las tic fuera enfocado más a título personal, de cada persona, que el docente dijera este docente va en un nivel medio, nivelémoslo a él y.... no pues solo eso.	Pues yo creo pues que una parte importante es como el acompañamiento, no? Unas veces cuando uno trabaja, estudia, uno se siente como solo no? Uno se vuelve muy monótono, muy rutinario en la vida de uno, creo que sería importante encontrar un tipo de actividades que vayan de la mano de la academia, si? Pero que nos permitan distraernos un poco, sí, yo creo que eso lo podemos hacer en algunos espacios, que tenemos aquí, por lo menos, los famosos huecos que le llamamos, no? Podría ser eso una alternativa, creería yo.

## Anexo 9.

### Bitácora de Análisis

Para la obtención de estas unidades de análisis, se basó en las entrevistas aplicadas a los profesionales de bienestar y a las estudiantes, ubicadas en los anexos 5 y 6, del presente documento.

Tabla 28.

*Unidades de análisis entrevista profesionales de bienestar.*

<i>Unidades de análisis Entrevista Profesionales de bienestar</i>		
<i>Pregunta</i>	<i>Unidades Profesional 1</i>	<i>Unidades Profesional 2</i>
	falta de participación del estudiante en el proceso académico	las personas que están enfrentando su vida profesional no tienen claro que quieran estudiar
1	La deserción afecta significativamente la operación de los programas que se operan en la universidad.	
2	El estudiante que deserte no vuelve al sistema universitario. Se afecta el presupuesto y la operación de la sede.	Los porcentajes de deserción más o menos de 12 o 13% por ciento por periodo
	El paso de un periodo a otro se nota reducción significativa de estudiantes realmente durante los 3 primeros semestre	

	A través de la TIC podemos mantener al estudiante informado y conectado de todas las posibilidades que brinda la universidad para aumentar la permanencia para reducir y mitigar la deserción.	los sistemas de información aportan demasiado, a la deserción o al problema de la deserción
3	los estudiantes que han manifestado problemas económicos se retiraron de la universidad,	
4	el grado de afectación inicialmente es alto en primeros semestres	
5	puede atender a situaciones de índole personal o laboral,  otro aspecto que afecta significativamente la permanencia corresponde a lo académico,  uno de los principales factores es el económico,	el servicio al cliente,
6	Si, pero no se han atendido la totalidad de las causas de la deserción	desde el momento en que el proyecto inició
7	actividades culturales	la parte de servicio al cliente es muy importante
	el tema de tutorías	

8	programa de permanencia , de acompañamiento en primer año,	Realización de una hoja de vida, como presentar una entrevista, cómo abordarla,
9	ampliaría para que cubriera no solo los estudiantes de primer y segundo semestre, sino que cubriera la totalidad del plan de estudios	la atención estudiante es vital
	algunas conferencias , algunas charlas donde se le brinde la información al estudiante	no desinformación al estudiante
10	El estudiante no tiene la competencia para de alguna manera, visibilizar que el proceso académico es parte de su responsabilidad,	
11	el estudiante no posee la información completa, tampoco posee la información de una persona o dependencia dentro del sistema que le pueda brindar información	
12	Las plataformas virtuales del sistema universitario, han posibilitado la interacción y el apoyo, del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes	definitivamente las tecnologías son muy importantes ya que hoy en día se encuentran muchísimas cosas en internet,
	la interacción, con sus compañeros	los jóvenes hoy en día no le dan un manejo adecuado a las TIC
13	a partir del trabajo colaborativo y a partir del desarrollo de actividades en horario extra	



14	el sistema universitario ya cuenta con el recurso tecnológico, ya cuenta con una plataforma de estrada, e incluso también tiene la posibilidad de la manipulación de la página web,
15	El frente de la publicación de toda la información en la página web tanto del sistema universitario como de la sede encontramos foros encontramos blogs, la misma internet

A continuación se presentan las unidades de análisis para el instrumento entrevista a estudiantes, esquematizadas en la siguiente tabla.

Tabla 29.

*Unidades de análisis entrevista a Estudiantes.*

<i>Unidades de análisis Entrevista Profesionales de bienestar</i>			
<i>Pregunta</i>	<i>Unidades Estudiante 1</i>	<i>Unidades Estudiante 2</i>	<i>Unidades Estudiante 3</i>
1	es un tema complicado de manejar para nosotros los estudiantes,	La parte monetaria,	tuve la fortuna de conseguir trabajo, pero duré mucho tiempo buscándolo y eso que lo afecta a uno anímicamente  nosotros estudiamos de jornada nocturna, y esto pues cuando uno estudia de esta manera, es porque tiene que laborar de día

2	<p>es por el tema económico</p> <p>depronto ayuda financiera</p>	<p>no todos llevamos el mismo ritmo y entonces eso origina que haya como una dispersión y que uno no se motive a continuar con el semestre.</p> <p>la universidad está ofreciendo unas tutorías, pero pues como uno como estudiante no asiste a las tutorías, sino hasta cuando ya ve que uno que uno va perdiendo esa materia</p>	<p>a pesar de que la universidad nos ofrece unos precios que en teoría son módicos, para nosotros es muy difícil pagar ese dinero</p> <p>la otra dificultad como se lo manifestaba es las bases que mucho tenemos en cuanto asignaturas básicas como son las matemáticas y el inglés</p> <p>Nosotros no podemos hacer como mucha presencialidad, más de las asistencia que comúnmente hacemos en el diario</p>
3	<p>ayuda de empleabilidad</p> <p>seguimiento por parte de la universidad o bienestar universitario en aquellos estudiantes que tenga dificultades económicas y personales</p>		<p>estrategias pedagógicas que fueran encaminadas como al uso de las tecnologías</p>
4	<p>son herramientas muy importantes que facilitan muchos procesos,</p>	<p>todos los medios que tienen que ver con la informática</p>	<p>Eso en lo que nos estamos moviendo</p>

5	verificando indicadores y alertas que le permitan a la universidad hacer algo a tiempo	sería un punto clave porque, con el uso de la información, pues hoy en día todo el mundo tiene su computador, tiene acceso a internet	necesitamos como un soporte que nos permita estar en contacto con el conocimiento día a día por medio de estas herramientas lógicamente que las podríamos encontrar,
6	en el transcurso del desarrollo académico uno va distiendo en la medida en que le proceso académico es muy exigente	antes de iniciar, que le hicieran a uno como unos cursos o algo para llegar al menos todos a un mismo nivel	efectivamente aquí es un modelo de autonomía, que muchos no estábamos enseñados
7	En los primeros semestres ve cosas conceptos que vio en el colegio, y posiblemente en el colegio uno por X o Y razón olvida	Al dejar de estudiar uno pierde mucho conocimiento	lógicamente algunos laboramos , no podemos asistir, entonces tenemos que buscar otros mecanismos, no sé si en la virtualidad, no se los profesores
	llegar a la universidad con vacíos que dificultan el procesos de Aprendizaje		creemos necesario como un poco más de énfasis, y unas horitas extras como dirían nuestros compañeros para tratar de mitigar eso
8	A través de programas de seguimiento que uno como estudiante es importante para la universidad	haciendo un curso para nivelar, lo segundo sería, asisten	actividades que vayan de la mano de la academia

Para la selección de cada unidad de análisis, obtenida de los instrumentos entrevistas a docentes y estudiantes, se tomaron las ideas, frases, y párrafos más contundentes y con mayor coherencia dentro de las respuestas a las preguntas por parte de los participantes.

### Determinación de las categorías.

A continuación se presenta la definición de las categorías para cada uno de los grupos poblacionales participantes de las entrevistas, es decir los profesionales de bienestar y los estudiantes

Tabla 30.

*Determinación de la categoría profesionales de Bienestar.*

Pregunta	Categoría	Observación/Criterio	Código
1	Comportamiento de la deserción universitaria	Las unidades existentes sustentaban efectos dados por el problema de al deserción	PAPROP1
2	Repercusión de la deserción	Las unidades de análisis dejan ver el efecto de la deserción en la sede	PAPROP2
3	Causas de la deserción	La unidad de análisis bosqueja una causa macro de deserción	PMTIC1
4	Efectos en la institución	La unidad de análisis reconoce una afección en la sede por la deserción	PAPROP3
5	Causas de la deserción	Las unidades de análisis bosquejan una causasde deserción	PAPROP4
6	Impacto en la mitigación	Las unidades de análisis dejan ver el impacto y el efecto delas acciones correctivas.	PAPROP5

7	Intervención en la problemática	En las unidades de análisis se evidencian acciones sobre el problema.	PMTIG1
8	Programas de intervención	Las unidades de análisis dejan ver los programas implementados para mitigar el problema	PMTIG2
9	Mejoras a la estrategia	Las unidades de análisis proponen acciones de mejora sobre las estrategias	PMTIG3
10	Acciones de mejora	La unidad de análisis deja ver una acción de mejora en el proceso	PAPROP6
11	Manejo de la información	La unidad de análisis deja ver la importancia del flujo de la información.	PAPROP7
12	Uso de las TIC	Las unidades de análisis dejan ver la importancia del uso de la herramienta TIC	PMTIC2
13	Ventajas de las TIC	Las unidades de análisis dejan ver las ventajas en el uso de las TIC en pro de la permanencia	PMTIC3
14	Favorabilidad en la implementación	Las dos unidades de análisis muestran la favorabilidad en pro de la adaptación de las TIC	PMTIC4
15	Frentes de acción	Las unidades de análisis dejan ver posibles mediaciones de las TIC	PMTIC5

Criterios considerados para la asignación de Códigos.

Los códigos se propusieron según los siguientes criterios:

- La letra P significa profesional de bienestar

- Las letras APROP, en abreviación a la apropiación del problema de la deserción.
- Las letras MTIC, en abreviación al uso de recursos y/o elementos para el desarrollo del aprendizaje
- Las letras MTIG, en abreviación a la mitigación de la problemática.

La variación en la cantidad numérica sugiere la ordinalidad en la presentación de la variable.

Por otro lado se hace necesario ahora analizar y generar las categorías en relación a los estudiantes.

Tabla 31.

*Determinación de la categoría Estudiantes.*

Pregunta	Categoría	Observación/Criterio	Código
1	Percepción de la deserción	Las unidades dejan ver la percepción de los estudiantes en relación a la deserción.	EAPROP1
2	Reflexión sobre el origen del problema	Las unidades de análisis dejan ver apreciaciones sobre las causas de la deserción	EAPROP2
3	Intervención esperada	Las unidades de análisis dejan ver la intervención que los estudiantes esperan al respecto	EMTIG1
4	Concepción de las TIC	Las unidades de análisis dejan ver la concepción	EMTIC1

		que los participantes tienen de las TIC	
5	Mediación de la tecnología en el problema	Las dos unidades de análisis dejan ver como las TIC, para los estudiantes, median en el problema.	EMTIC2
6	Debilidades en el proceso	Las unidades de análisis muestran como los participantes se reconocen con falencias frente al desarrollo de sus estudios.	EAPROP3
7	Carencia de pre conceptualización	Las unidades de análisis evidencian que el estudiante se reconoce con vacíos conceptuales	EAPROP4
8	Propuesta de mediación en la institución	Las unidades de análisis muestran frentes de acción ante la situación.	EMTIG2

Criterios considerados para la asignación de Códigos.

Los códigos se propusieron según los siguientes criterios:

- La letra E significa Estudiante.
- Las letras APROP, en abreviación a la apropiación del problema de la deserción.
- Las letras MTIC, en abreviación al uso de recursos y/o elementos para el desarrollo del aprendizaje
- Las letras MTIG, en abreviación a la mitigación de la problemática.

La variación en la cantidad numérica sugiere la ordinalidad en la presentación de la variable.

**Análisis de vinculación de las variables.**

PROFESIONAL ES DE BIENESTAR	PAPROP1	PAPROP2	PAPROP3	PAPROP4	PAPROP5	PAPROP6	PAPROP7	PMTIG1	PMTIG2	PMTIG3	PMTIC1	PMTIC2	PMTIC3	PMTIC4	PMTIC5	ESTUDIANTES
EAPROP1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP1
EAPROP2	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP2
EAPROP3	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP3
EAPROP4	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	EAPROP4
EMTIG1	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	EMTIG1
EMTIG2	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	EMTIG2
EMTIC1	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	EMTIC1
EMTIC2	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	EMTIC2