

Diseño de estrategias de Retención y Permanencia en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Proyecto de Investigación

Elaborado por:

Martha Jimena Linares Monroy
Especialización en Educación Superior a Distancia (EESAD)

Asesora:
María Deyser Gutiérrez

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – ECEDU
ESPECIALIZACIONES – ECEDU

Bogotá, Octubre de 2019

Resumen analítico especializado (RAE)	
Título	Diseño de estrategias de Retención y Permanencia en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Modalidad de Trabajo de grado	Proyecto de investigación
Línea de investigación	Factores asociados a la calidad de la educación a distancia
Autores	Martha Jimena Linares Monroy
Institución	Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD
Fecha	29 de abril de 2019
Palabras claves	Retención y permanencia, estrategias, ECEDU-UNAD, pregrado, atención y acompañamiento al estudiante
Descripción	Considerando los altos índices de deserción que aún subyacen a la educación superior y la constante preocupación por parte del gobierno nacional y el Ministerio de Educación Nacional -MEN, se presenta este proyecto investigativo, el cual expone las causas asociadas a la deserción en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE en la zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD, partiendo del análisis y seguimiento de una base de datos, que permita el planteamiento y diseño de estrategias como apoyo al programa de retención y permanencia desarrollado por la institución a fines de contribuir a la disminución en los porcentajes de deserción y promover la educación como derecho fundamental.
Fuentes	<p>Durante el desarrollo de la presente investigación, se hizo uso de las fuentes principales relacionadas a continuación:</p> <p>Bean, J. (1980). Dropouts and Turnover: The Synthesis and Test of a Casual Model of Student Attrition. <i>Research in Higher Education</i>, 12, 155-187.</p> <p>Cabrera, A., Nora, A. & Castañeda, M. (1993). Collage Persistence: Structural Equations Modelling Tests of an Integrated Models Student Retention. <i>The Journal of Human Resources</i>, 64, 123-139.</p> <p>Díaz, Á. H. F. (2009). Análisis sobre la deserción en la educación superior a distancia y virtual: El caso de la UNAD-Colombia. <i>Revista de Investigaciones UNAD</i>, 8(2), 117-149.</p> <p>Facundo, A. (2002). La educación superior a distancia/virtual en Colombia. [En línea]. (Recuperado en marzo de 2010). Disponible en internet: http://portales.puj.edu.co</p>

	<p>_____ (2009). Análisis sobre la deserción en la educación superior y a distancia: El caso de la UNAD-Colombia. En Deserción en las instituciones de educación superior y a distancia en América latina y el Caribe. República Dominicana: Ediciones UAPA.</p> <p>MEN. (2009). Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Bogotá. D.C., Colombia. Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_libro_desercion.pdf</p> <p>Spady, W. (1970). Dropouts from Higher Education: An Interdisciplinary Review and Synthesis. <i>Interchange</i>, 1, 64-65.</p> <p>Suicide: A study in sociology (JA Spaulding & G. Simpson, trans.)</p> <p>Tinto, V. (1975). Dropouts from Higher Education: A Theoretical Synthesis of the Recent Literature. <i>A Review of Educational Research</i>, 45, 89-125.</p> <p>UNAD. (2018). Acuerdo N° 002 del 30 de enero de 2018. Recuperado de https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU_ACUE_002_20180130.pdf</p> <p>UNAD. (2018). Toda la comunidad Unadista se compromete con la retención y permanencia de nuestros estudiantes. Recuperado de https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/2058-toda-la-comunidad-unadista-se-compromete-con-la-retencion-y-permanencia-de-nuestros-estudiantes</p> <p>Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil Universitaria: educación, cultura y significados [en línea]. (Recuperado en abril de 2019). Disponible en internet: https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/948/690</p>
<p>Contenidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portada ✓ RAE (Resumen Analítico del escrito) ✓ Índice general ✓ Índice de tablas ✓ Índice de figuras ✓ Introducción ✓ Justificación ✓ Definición del problema ✓ Objetivos

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marco teórico ✓ Aspectos metodológicos ✓ Resultados ✓ Discusión ✓ Conclusiones ✓ Recomendaciones ✓ Referencias ✓ Anexos
<p>Metodología</p>	<p>La investigación se desarrolla en tres Fases de análisis así:</p> <p>Fase 1: Diagnóstico sobre el comportamiento de la deserción y la retención en la ECEDU-ZOCC en cada Centro y cada programa, teniendo en cuenta SISSU, el sistema inteligente y las fuentes propias de la ECEDU. En esta Fase se abordan los siguientes momentos: 1) primera matrícula, 2) semestre 5 y 3) última matrícula, (considerando última matrícula desde los semestres que permiten la matrícula de la práctica, examen CEPTO, trabajo de grado).</p> <p>Fase 2: Percepción de los estudiantes que se matricularon y desertaron a través de instrumentos como la encuesta virtual y entrevistas telefónicas, correspondientes a los momentos 1) primera matrícula, 2) semestre 5 y 3) última matrícula (considerando última matrícula desde los semestres que permiten la matrícula de la práctica, examen CEPTO, trabajo de grado).</p> <p>En cada centro y en cada programa se identifican los estudiantes que han desertado, y se convocan a participar en la investigación, teniendo en cuenta que cada docente ha realizado o puede realizar algún tipo de acercamiento con los educandos, dentro del desarrollo de sus actividades académicas o administrativas.</p> <p>En esta fase, se plantean tres (3) momentos para hacer la indagación: primera matrícula, mitad del programa y última matrícula</p> <p>Fase 3: Sistematizar la información obtenida Se plantea hacer seguimiento estadístico y minería de datos, para obtener resultados que permitan el establecimiento de categorías de análisis.</p> <p>Fase 4: Analizar los resultados de la información sistematizada, definiendo categorías que propicien el diseño de estrategias de RyP (Retención y Permanencia).</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>En el fenómeno de la deserción se conjugan diferentes factores, tales como falta de tiempo para dedicarse a las actividades académicas y problemas personales o familiares, problemas económicos y necesidad de priorizar otros gastos, pocos o nulos conocimientos de informática</p>

	<p>y/o manejo de herramientas digitales y la falta de hábitos de estudio; sin embargo, los problemas institucionales relacionados con la carencia de apoyo, acompañamiento y guía de los tutores o personal de la UNAD, dificultades de adaptación a las modalidades educativas y de formación a distancia y virtual y la insatisfacción con la calidad del programa o de la institución, son de las razones más importantes por las cuales se presenta deserción.</p> <p>Los motivos por los cuales los estudiantes desertan del programa permiten a la Universidad generar estrategias de retención, fortaleciendo la actividad académica a través de un mayor y mejor acompañamiento por parte de los tutores, así como una eficaz política que permita mejorar la calidad del programa y por ende de la Universidad, posicionándola dentro de las primeras del país.</p>
<p>Referencias bibliográficas</p>	<p>Braxton, J., Johnson, R., & Shaw, S. (1997). <i>“Appraising Tinto’s theory of college student departure,”</i> (Vol. 12). NY, U.S.A: Higher education handbook of theory and research. Recuperado el 4 de mayo de 2019</p> <p>Donoso, S., & Schiefelbein, E. (2007). <i>Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: una visión desde la desigualdad social.</i> Recuperado el 3 de mayo de 2019, de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514133001</p> <p>Fernández, C., & Baptista, L. (2014). <i>Metodología de la investigación sexta edición.</i> Recuperado el 14 de mayo de 2019, de https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxb250YWR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzlxNzliZmYw</p> <p>Hannover. (septiembre de 2014). <i>Strategies for Improving Student Retention.</i> Recuperado el 28 de mayo de 2019, de https://www.hanoverresearch.com/media/Strategies-for-Improving-Student-Retention.pdf</p> <p>Himmel, E. (mayo de 2018). <i>Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior.</i> doi:10.31619/caledu.n17.409</p> <p>Peersman. (31 de octubre de 2014). <i>Sinopsis: Métodos de Recolección y Análisis de Datos.</i> Recuperado el 27 de mayo de 2019, de UNICEF: https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf</p> <p>Tinto, V. (2007). <i>Research and practice of student retention: What next?</i> Recuperado el 3 de mayo de 2019, de</p>

	http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.133.2661&rep=rep1&type=pdf
--	---

Tabla de contenido

Introducción.....	9
1. Justificación.....	11
2. Definición del problema	12
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo general.....	14
3.2 Objetivos específicos	14
4 Línea de investigación.....	15
5 Marco teórico	15
5.1 Factores asociados a la deserción	19
5.2 Consideraciones teóricas y esquemas de retención y permanencia sugeridos por factor de deserción	21
6 Aspectos metodológicos.....	24
6.1 Método	24
6.2 Instrumentos.....	25
6.3 Población	26
6.4 Muestra	26
6.5 Procedimiento	28
6.6 Plan de análisis de datos	30
6.6.1 Análisis estadístico cualitativo.	31
6.6.2 Análisis estadístico cuantitativo.	32
6.7 Aplicación, recolección y lectura de datos	32
7 Resultados	33
7.1 Análisis de datos	33
7.2 Base de datos	35
7.3 Encuestas	37
7.4 Entrevistas.....	41
8. Estrategias de retención y permanencia para combatir la deserción por tipo y clasificación	45
8.1 Deserción inicial o temprana - 1 a 3 períodos académicos.....	45
8.2 Deserción intermedia - 4 a 7 períodos académicos.....	57
8.3 Deserción final - 8 a 10 períodos académicos	63
9. Discusión.....	65
10. Conclusiones.....	68
11. Recomendaciones	70
Referencias	72
Anexo 1. Encuesta virtual.....	76
Anexo 2. Formato virtual de registro de datos – Entrevista telefónica	81

Índice de tablas

Tabla 1. Línea de investigación.....	15
Tabla 2. Determinantes de la deserción estudiantil.....	20
Tabla 3. Discriminación de deserción por centro zona occidente - LILE UNAD.....	34
Tabla 4. Resumen deserción - LILE zona occidente UNAD	35
Tabla 5. Incidencia de deserción por cada centro	36

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema UNAD para prevenir y combatir la deserción.....	18
Figura 2. Incentivos de retención y permanencia UNAD.	19
Figura 3. Tipos de deserción.	20
Figura 4. Esquema de permanencia a través del factor psicológico.....	22
Figura 5. Esquema Tinto para la retención y permanencia desde el enfoque social en la educación superior.....	23
Figura 6. Esquema de retención y permanencia a partir del factor económico.....	23
Figura 7. Estados estudiantes 2014 – 2018.	36
Figura 8. Incidencia de deserción en cada centro.....	37
Figura 9. Porcentaje de periodos académicos cursados.	38
Figura 10. Aspectos personales.	39
Figura 11. Aspectos económicos.....	39
Figura 12. Aspectos académicos.	40
Figura 13. Aspectos institucionales.....	40
Figura 14. Solicitud de más información del programa académico.	41
Figura 15. Ciudad de matrícula.	42
Figura 16. Año de ingreso.	43
Figura 17. Causas de deserción.	43
Figura 18. Más información del programa.	44
Figura 19. Estudiantes que desean ser contactados por la UNAD.	45
Figura 20. Correlación 1 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	46
Figura 21. Correlación 2 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	50
Figura 22. Correlación 3 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	51
Figura 23. Correlación 4 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	53
Figura 24. Correlación 5 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	54
Figura 25. Correlación 6 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	56
Figura 26. Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.	57
Figura 27. Esquema de retención y permanencia para deserción intermedia.....	58
Figura 28. Correlación 1 - Esquema de retención y permanencia en deserción intermedia.....	59
Figura 29. Correlación 2 - Esquema de retención y permanencia en deserción intermedia.....	61
Figura 30. Esquema de retención y permanencia en deserción Final.....	63
Figura 31. Factores delimitados de deserción LILE-UNAD.....	65

Introducción

La educación no cambia al mundo, cambia a las personas que van a cambiar al mundo

(Freire, 1976).

Considerando que la educación es uno de los aspectos más influyentes para el desarrollo nacional de cualquier país, en la actualidad se propende por ofrecer no solamente calidad, sino por ampliar los canales de acceso a ella por parte de la población en general, quienes se han visto beneficiados de la era digital y su inmersión en los ambientes de formación superior, desde donde se posibilita el uso de estas para cumplir con los objetivos educativos que Colombia tanto requiere.

Sin embargo, se evidencian aún desafíos y retos por enfrentar en cuanto a temas de deserción y retención por parte de las Instituciones de Educación Superior (IES), pues aunque se expone una disminución del 44.9% en el año 2008, la meta establecida para el cumplimiento con los estándares y objetivos señalados por la UNESCO, pretende que en el presente año se reduzca esta tasa aún más y lograr llegar al 25% o menos de ser posible, y para poder alcanzar esto, desde el Ministerio de Educación Nacional (MEN) se desarrolla el Sistema de Prevención de la Deserción en Educación Superior SPIADES, como herramienta digital de apoyo para el seguimiento e identificación de variables asociadas a la deserción y soporte para fortalecer los programas cuyo enfoque subyacen en este tema (MEN, 2009).

Por su parte, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, no siendo ajena a este desafío y atendiendo a su misión, lleva a cabo la denominada política de Retención y Permanencia Unadista, estipulada en el Acuerdo No.002 del 30 de enero de 2018, desde donde establece la inclusión y la permanencia como parte del eje del desarrollo

institucional, a partir de la concepción del aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, poniendo como garante el derecho fundamental a la educación.

A lo largo del presente proyecto, se harán los planteamientos y estrategias relevantes al tema, desde el programa de pregrado denominado Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, correspondiente a la Escuela de Ciencias de la Educación de la zona occidente, a través de una metodología mixta en la que se conjugan la investigación de carácter cualitativo y cuantitativo como complemento y soporte en la toma, recolección y tratamiento de datos, dotando de veracidad el análisis estadístico y tangible de los resultados a fines de responder a las preguntas planteadas por el proyecto a fines de mejorar la sostenibilidad y el fortalecimiento de los sistemas de acompañamiento, seguimiento y atención a los estudiantes, en concordancia con las políticas de retención de la institución.

1. Justificación

Para las economías actuales, la educación y el conocimiento se traducen en aspectos cardinales para la producción; del mismo modo, se evidencia como las naciones que han logrado enfocarse en mejorar, ampliar y transformar la educación, edifican su evolución en bases firmes que les permite consolidar un progreso y desarrollo importante que abre paso al cumplimiento del bienestar general de su población, mejores oportunidades y el acceso a grandes mercados que les retribuye con intereses, el gran esfuerzo realizado, razón por la cual, el tema conexo a la deserción en los niveles de educación superior, generan gran debate y preocupación (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2012).

Según el último informe publicado por el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior SPADIES (2016), la tasa de deserción por nivel de formación se encuentra en 26.1% para la educación técnica profesional, 16.7% para tecnológicos, 17.1% para TyT agregado y 9.0% para el nivel universitario; dicha estadística, demuestra un avance en la disminución en las tasas de deserción, sin embargo, dentro de esos porcentajes también se evalúan en la actualidad, los factores asociados a las causas del abandono por parte de los estudiantes a fines de continuar mitigando el porcentaje, atendiendo aspectos de tipo económico, familiar, social y personal, así como los asociados al sistema educativo, acompañamiento y atención al usuario como parte de las políticas de calidad de las instituciones (Himmel, 2013).

Desde la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, se han venido realizando constantemente estudios y análisis estadísticos, atendiendo las políticas de retención y permanencia establecidas en el Acuerdo N°. 002 del 30 de enero de 2018 a fines de crear estrategias que conlleven a contribuir a la disminución de los índices de deserción, así como ampliar la tasa de graduandos y la cobertura educativa a nivel nacional.

Partiendo de la base del conocimiento de factores asociados a la deserción, el presente proyecto se propone el realizar un seguimiento a cada situación, desde la primera matrícula en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación -ECEDU en la zona occidente, atendiendo el índice que parte de esta y la comparación con el número de graduandos para determinar el porcentaje real de deserción presente en la UNAD, así como el análisis y planteamiento de estrategias que conlleven a una reincorporación y continuidad de los procesos educativos.

2. Definición del problema

La deserción es quizás uno de los fenómenos que más está afectando los sistemas de educación y, en especial, el esfuerzo por elevar los niveles de formación de los recursos humanos para mejorar la competitividad e ingresar plenamente a la sociedad del conocimiento en donde por supuesto, Colombia no es la excepción. (Facundo, 2009, p.117)

Considerado por los diferentes gobiernos que rigen el mundo, como el factor primordial para el logro del desarrollo nacional, la educación como derecho fundamental, consagrada por la declaración universal de derechos humanos desde el 10 de diciembre de 1948, y adoptada por la Constitución Política de Colombia en 1991 a través de su Artículo 67, es de las preocupaciones más repetitivas en las mesas de diálogo y negociación, pues es a través de esta que el mundo y Colombia, pretenden derrotar los diferentes problemas de orden económico, social y ambiental que aquejan el mundo y elevar los niveles de competitividad global que la sociedad actual requiere (Organización de Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2014) .

En este mismo sentido y atendiendo que como rezan el Instituto Internacional de la de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe -IESALC y la UNESCO (2005) “La deserción contribuye a generar inequidad y desequilibrios sociales y

desvirtúa los objetivos que la sociedad le ha entregado a la educación superior” (p.7). Los diferentes gobiernos del mundo enfrentan un panorama crítico sobre el cual deberán propender no sólo por garantizar el acceso educativo, ampliar su cobertura y elevar la calidad, sino que además se hace evidentemente necesaria, la implementación de políticas y estrategias de retención y permanencia que contribuyan a la mitigación de la deserción de manera efectiva.

Por tal razón y atendiendo a esta necesidad, el gobierno colombiano crea desde el Ministerio de Educación Nacional -MEN, el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior -SPADIES en 2006, a fines de que esta institución enfoque sus esfuerzos hacia la elaboración de censos, análisis de datos y seguimiento en relación a la deserción de manera general en la educación superior, a partir de la información suministrada por las mismas instituciones educativas y sobre lo cual se revela en su último reporte de 2016 con cohorte a marzo de 2017, que la deserción en el ámbito universitario se encuentra en una tasa del 45.1% frente a un 46.1% de deserción en el año anterior, lo cual enmarca una preocupante disminución de tan solo el 1% frente a la problemática central de esta investigación en donde se traduce que casi la mitad de los estudiantes que ingresan a la educación superior no culminan este proceso de manera exitosa y de lo cual, el área de ciencias de la educación representa el 44.61% de la tasa de deserción nacional universitaria. (Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior [SPADIES], 2016, p.2)

Por su parte, la UNAD dentro de su balance publicado en el 2017, presenta una deserción general de 40.99% de lo cual, la Zona Occidente representa el 39.75%, en tanto que el Big Data arroja desde su sistema inteligente un porcentaje de deserción de 57.24% específicamente para la LILE en esta misma zona.

Tomando en consideración lo anterior, el presente proyecto de investigación de carácter cualitativo y cuantitativo, se enfoca en determinar el índice de deserción de la Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, zona Occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a partir de lo cual se obtienen las razones asociadas a la deserción actuales para determinar y plantear el diseño de estrategias de retención y permanencia, dando respuesta al cuestionamiento base de la investigación:

¿Cuáles estrategias se generan al propender por la retención y permanencia de los estudiantes de la LILE de la UNAD zona occidente, a partir de la investigación de las causales asociadas a la deserción en tres momentos: 1) primera matrícula, 2) quinto semestre y 3) matrícula final?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Generar estrategias que propendan por la retención y permanencia de los estudiantes de la LILE de la UNAD zona occidente, a partir de la investigación de las causales asociadas a la deserción en tres momentos: 1) primera matrícula, 2) quinto semestre y 3) matrícula final.

3.2 Objetivos específicos

- a) Diagnosticar el índice de deserción de la LILE, en la zona occidente de la UNAD
- b) Indagar sobre las causales de deserción de los estudiantes de LILE zona occidente de la UNAD a través de instrumentos de investigación delimitados por encuestas
- c) Diseñar estrategias de retención y permanencia en coherencia con las conclusiones de la investigación

4 Línea de investigación

Tabla 1. *Línea de investigación*

Línea	Características de la línea
Factores asociados a la calidad de la educación a distancia	Transversal

Fuente: Líneas de investigación, transversales y funcionales de la Escuela de Ciencias de la Educación (ECEDU). Líder nacional de investigación ECEDU, 2017.

5 Marco teórico

La educación es entendida a nivel mundial como el derecho fundamental base y herramienta para el logro del desarrollo y prosperidad nacional, como lo argumenta el Grupo Banco Mundial -GBM (2018), pues es a través de la educación que se abre realmente la posibilidad de enfrentar los retos y problemáticas de orden social, económico y ambiental, reduciendo los índices de pobreza y siendo entonces garante de igualdad y bienestar de la nación; por tal razón, los esfuerzos a nivel mundial no solo se están centrando en elevar la calidad educativa, sino que además, existe la constante preocupación en temas de deserción con enfoque a los niveles de secundaria y educación superior, desde donde se espera poder ampliar y facilitar las oportunidades de acceso a ellas, a fines de poder generar realmente los cambios que el mundo tanto demanda.

Dentro de las directrices que rigen la solución y enfoque al tema de deserción, se establece poder aumentar el número de graduandos y no solamente el de matriculados, ya que es imperativo formar y optimizar la cualificación del capital humano, competente y capaz de desarrollar las competencias que la digitalización e innovación requieren dentro del mercado laboral actual.

Por tanto, se ha generado una cadena de apoyo que en base a continuas investigaciones, pretenden mitigar la deserción y favorecer la educación superior partiendo desde la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico -OCDE, y sus estrategias y políticas de inclusividad, inversión e innovación que los treinta y seis (36) países que la componen deberán cumplir dentro de los plazos estipulados, como aporte transnacional al desarrollo y la competitividad OCDE (2018).

Por supuesto, Colombia atendiendo a este llamado y no ajeno a esta problemática, desde el plan de desarrollo y con el continuo apoyo del Ministerio de Educación Nacional - MEN, lanza el Acuerdo nacional para disminuir la deserción en la educación superior, planteando así políticas que incentiven la permanencia y culminación en los procesos de educación superior, cuya estrategia se centra en la extensión de las oportunidades educativas a través del uso de las herramientas telemáticas, y facilitar el acceso a créditos educativos por parte del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX dentro del marco de la inclusividad MEN (2014).

Del mismo modo y entendiendo que en Colombia, los índices de deserción se consideran como elevados, el Centro de Estudios Económicos -CEDE diseña el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior - SPADIES, el cual se encuentra articulado con el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SNIES, el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES y con el ICETEX, como herramienta digital de la cual es posible obtener estadísticas sobre esta problemática, a fines de que las IES puedan hacer el estudio y análisis en base a las causales de deserción de sus estudiantes y diseñar las estrategias pertinentes para disminuirla.

En adición, y como parte de las políticas y estrategias agresivas que tiene el MEN para combatir la problemática, se incluye este aspecto dentro de la característica treinta y dos (32), por parte del Consejo Nacional de Acreditación -CNA, como factor clave a evaluar en las IES para otorgar la acreditación a los diferentes programas académicos ofertados por esta, estableciendo como parámetros:

- a) Tasas de deserción estudiantil acumulada y por períodos académicos, acorde con los reportes efectuados al Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior – SPADIES–.
- b) Registros periódicos de la caracterización de los estudiantes teniendo en cuenta variables de vulnerabilidad.
- c) Existencia de proyectos que establezcan estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a optimizar las tasas de retención y de graduación de estudiantes en los tiempos previstos, manteniendo la calidad académica del programa. (Comisión Nacional de Acreditación [CNA], 2013, p.44)

Por su parte, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, atendiendo a esta problemática, las exigencias interpuestas por el gobierno, y en cumplimiento con su misión y visión, interpone dentro de su plan institucional la adopción de la política institucional de retención y permanencia estudiantil bajo el Acuerdo N° 002 de 2018, a fines de combatir la deserción que se presenta en la institución, ampliar los índices de graduandos y cobertura así como fortalecer los servicios prestados por el área de bienestar universitario; esto se ve evidenciado con claridad en el Artículo segundo estipulado como: “Incrementar significativamente la retención y permanencia estudiantil, a través de una labor colectiva e integrada de actores y sistemas, hacia un excelente servicio a los estudiantes, que potencie su satisfacción y fidelización respecto a la UNAD” (UNAD, 2018, p.4).

Del mismo modo, en el Artículo Cuarto, se estipula enfocar los esfuerzos de la institución, hacia el cumplimiento efectivo de las políticas de Retención y permanencia, a través del mejoramiento continuo en la calidad de la prestación del servicio ofertado, a partir de la gestión en los niveles académicos, administrativo, pedagógico y tecnológico, evidenciado y articulado de la siguiente manera (Leal, 2017, pp.12-23).

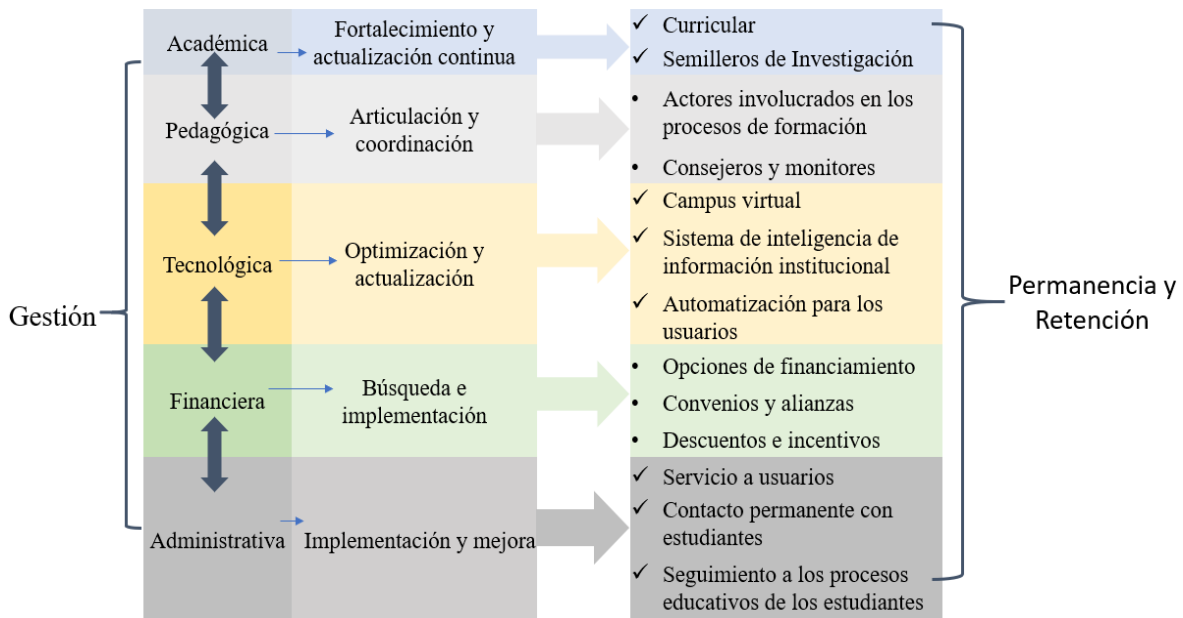


Figura 1. Esquema UNAD para prevenir y combatir la deserción.

Adaptado de “Política institucional de retención y permanencia para la UNAD” Autor: Leal, 2017, pp.12-23.

Adicionalmente, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, ha dispuesto un mecanismo de incentivos, a través de los cuales se pretende fortalecer la fidelización y permanencia de los alumnos que se integran a ella formuladas así:

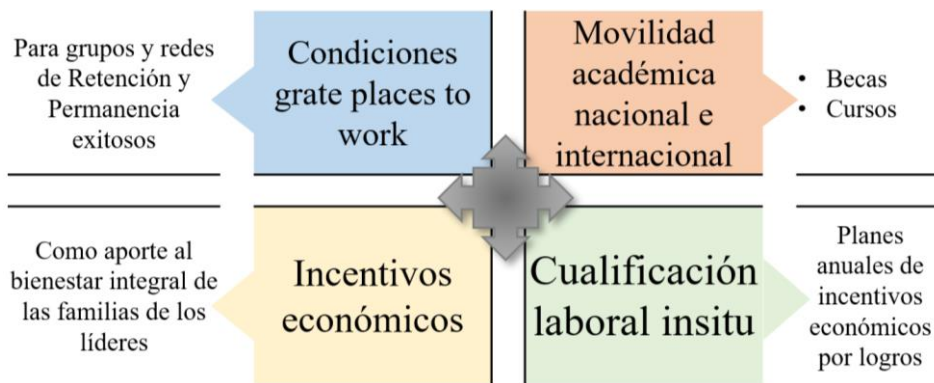


Figura 2. Incentivos de retención y permanencia UNAD.

Adaptado de “Política institucional de retención y permanencia para la UNAD” Autor: Leal, 2017, pp.12-23.

5.1 Factores asociados a la deserción

La deserción en la educación superior representa en cierta medida, el fracaso tanto individual como de la institución, dotando de un panorama negativo a la intención de formar capital humano, al restringir la competitividad y el desarrollo a nivel nacional de la economía y el bienestar social; sin embargo, para entender las razones asociadas a este hecho, es necesario reconocer los tipos de deserción y su clasificación, para lo cual a continuación y de acuerdo con el planteamiento de Torres (2012) se presentan las seis categorías en relación:

- a) Deserción definitiva o total
- b) Deserción determinada por causas: aspectos que influyen sobre la decisión del estudiante
- c) Deserción por escuela o facultad: cambio de carrera o enfoque de formación
- d) Deserción por carrera o programa: cambio de carrera, pero bajo la misma facultad
- e) Deserción en el primer periodo académico: este fenómeno ocurre comúnmente debido a la falta de adaptación por parte del estudiante al nuevo sistema educativo o social

f) Deserción acumulativa: acumulación de deserción de la IES

En adición y en concordancia con otros estudios, autores como Castaño (2004) clasifican la deserción dentro de dos grandes grupos de los cuales se despliegan otras características que en concordancia con el objeto e intención del presente proyecto de investigación, contribuyen a identificar y clasificar los tipos y causas subyacentes a la deserción, y los cuales son presentados a continuación:

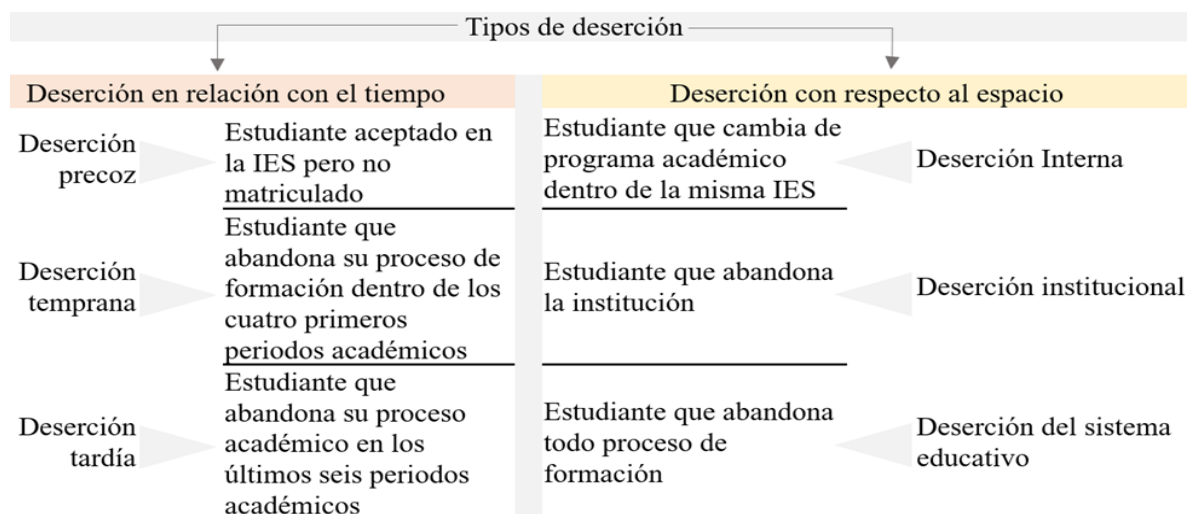


Figura 3. Tipos de deserción.

Adaptado de ICFES (2002) y Castaño et al. (2004). En: Documento CEDE (2009), (como se citó en Universidad de los Andes, 2014, p.14).

Tabla 2. Determinantes de la deserción estudiantil

Individual	Socioeconómico	Académico	Institucional
Género, estado civil y edad	Estratificación social	Orientación profesional	Normatividad académica
Problema o calamidad doméstica	Situación laboral del alumno Situación laboral de los padres del alumno	Tipo de colegio en la secundaria Rendimiento académico en la educación superior	Becas y formas de financiamiento Recursos universitarios
Integración social	Dependencia económica	Métodos de estudio	Relaciones con el profesorado y los compañeros de estudio
Expectativas no satisfechas	Personas bajo cargo	Calificación en el examen de admisión	Grado de compromiso con la institución

Individual	Socioeconómico	Académico	Institucional
Incompatibilidad horaria con actividades extraacadémicas	Nivel educativo de los padres del estudiante Entorno familiar Entorno macroeconómico nacional	Insatisfacción con el programa académico Carga académica Repitencia	Calidad del programa

Fuente: ICFES (2002) y Castaño et al. (2004). En: Documento CEDE (2009), (como se citó en Universidad de los Andes, 2014, p.15).

5.2 Consideraciones teóricas y esquemas de retención y permanencia sugeridos por factor de deserción

Los estudios e investigaciones relacionados a la retención y permanencia han sido numerosos, y convergen todos a que los enfoques a trabajar para fortalecerla recaen sobre los factores psicológicos, sociológicos, económicos e institucionales. (Facundo, 2009).

Por consiguiente, y para poder entender y atender mejor estos caracteres a fines de fortalecer y motivar la permanencia y retención de los estudiantes, y partiendo desde la óptica investigativa y teórica de los principales estudiosos del tema, se examinan sus concepciones determinadas en los siguientes diagramas en concordancia con los tópicos anteriormente mencionados, sin dejar de lado que para el cumplimiento efectivo de cada planteamiento, se hace necesario integrar de los agentes o roles implícitos en los procesos educativos (Padres, sociedad, gobierno, estudiante e institución de educación superior).

- a) **Factor Psicológico:** Este factor está íntimamente asociado con las apreciaciones que hace el estudiante sobre su permanencia o deserción de los ambientes académicos con base a su entorno, es decir, la decisión de permanecer o desertar la toma el alumno en base a su propia valoración sobre la importancia de educarse, y que tan relevante considera esto para su vida; sin embargo esa decisión se ve influenciada por el momento a través del cual pueda estar atravesando el estudiante y las

prioridades que en ese punto tenga, por tanto la motivación y apoyo por parte de su núcleo social y familiar para poder continuar con el proceso académico, resulta de vital importancia para el logro de la efectividad de la permanencia en este caso, además de elevar las aspiraciones y expectativas del individuo. (Andres y Carpenter, 1997).

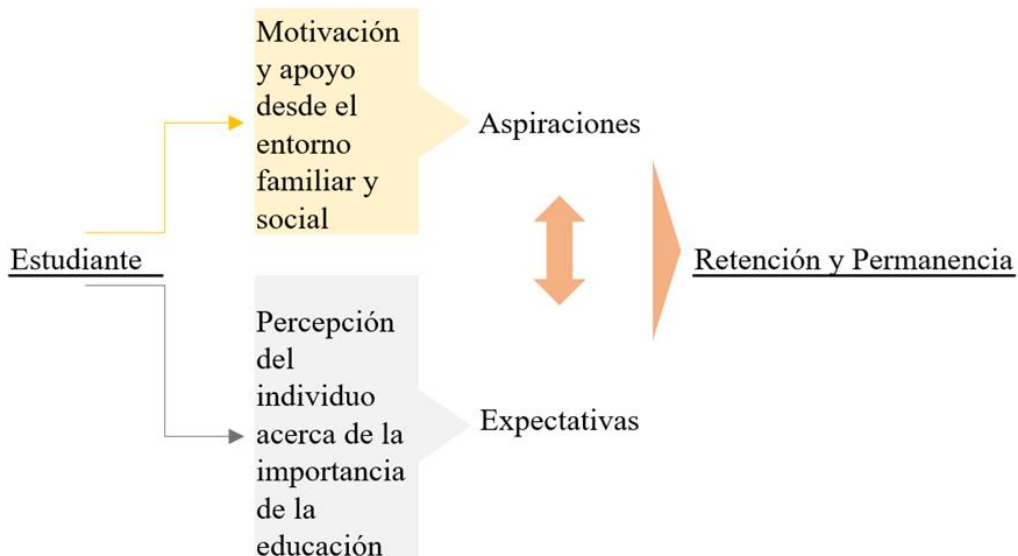


Figura 4. Esquema de permanencia a través del factor psicológico.

Fuente: Propia

- b) Factor Sociológico: Las relaciones sociales de integración en los ambientes de formación superior juegan un papel decisivo en este aspecto para fortalecer la permanencia del estudiante, y facilitar un mejor rendimiento en los procesos académicos, a partir del acompañamiento de la institución educativa y sus diferentes estamentos. Donoso y Schiefelbein (2007) argumentan al respecto: “esta última influye en la satisfacción del estudiante en su inserción en la universidad y contribuye a reafirmar su compromiso institucional” (p.15).

Del mismo modo, estos autores exponen que la influencia familiar toma gran relevancia y afectación en la adaptabilidad del estudiante, ya que es a partir de esta que las

connotaciones y percepciones por parte del alumno se ven modificadas, como argumento a esta teoría, es posible evidenciar el esquema diseñado por Tinto (1975) y expuesto a continuación.

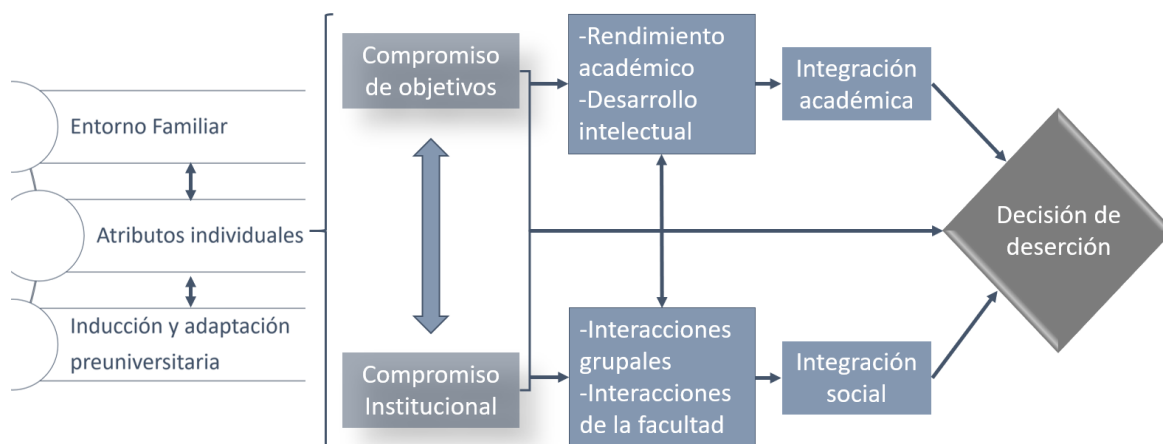


Figura 5. Esquema Tinto para la retención y permanencia desde el enfoque social en la educación superior.

Adaptado de Donoso y Schiefelbein, 2007, p.15

- c) Factor Económico: Torres (2012), argumenta que este aspecto se traduce en la imposibilidad por parte del estudiante de costear su educación, o la dificultad de aplicar a diferentes préstamos, debido a su estatus económico o a los intereses elevados por parte de las entidades bancarias, las cuales dificultan garantizar su acceso al programa de educación superior de preferencia.

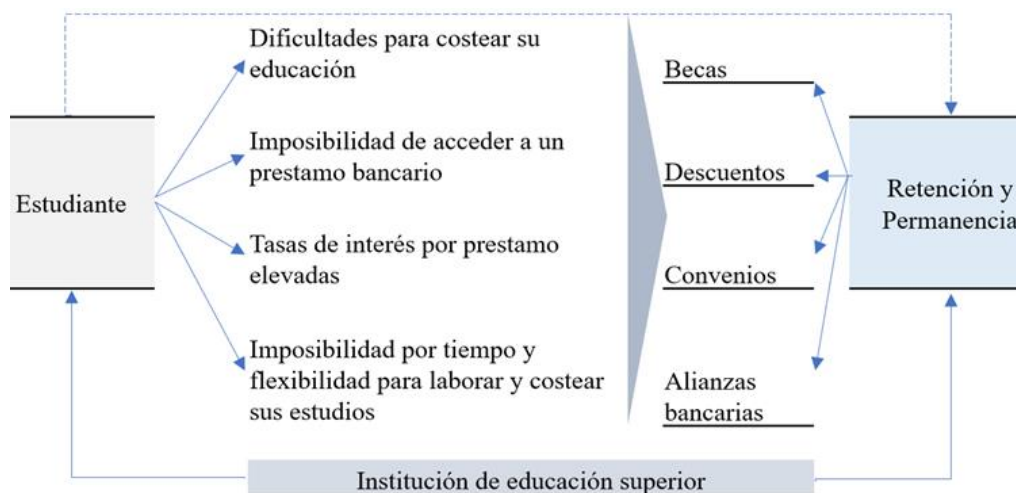


Figura 6. Esquema de retención y permanencia a partir del factor económico.

Fuente: Propia

d) Factor Institucional: Con respecto a este factor, es posible evidenciar la convergencia de concepciones que apuntan todas al bienestar del estudiante dentro de la institución educativa, permitiéndole gozar de diferentes actividades programadas de manera inclusiva y activa hacia los aspectos deportivos, culturales, soporte educativo o académico (desde el rol docente), diferentes semilleros de investigación, la oferta y prestación de servicios de alta calidad como respuesta a las inquietudes de los estudiantes (departamento de peticiones, quejas y reclamos), un amplio banco de recursos bibliográficos, un sistema interno de prestación de servicios de salud (enfermería y acompañamiento psicológico), un excelente servicio de enseñanza a partir de estrategias pedagógicas y didácticas impartidas desde el currículo y finalmente, la oportunidad de obtener educación en grupos pequeños o de manera personalizada, son aspectos que demarcan la permanencia y satisfacción del estudiante para con la IES a la que pertenece. (Braxton, Johnson, y Shaw, 1997; Himmel, 2002; Tillman, 2002; Jaramillo, 2014).

6 Aspectos metodológicos

6.1 Método

El proyecto se desarrolla bajo el marco de la investigación de tipo mixto (cualitativa y cuantitativa como complemento estadístico de refuerzo y argumentación), por su parte, la investigación de carácter cualitativo abarca todas aquellas concepciones que nacen paralelamente con las ciencias humanísticas, con el objeto de construir a manera conceptual y teórica una postura con base a los interrogantes y respuestas de orden humano y social desde una postura epistémica; del mismo modo, y como lo argumenta Martínez, J. (2011) la

investigación cualitativa, procura los acontecimientos dirigiendo el enfoque hacia los intereses y percepciones humanas a través de la descripción, interpretación, análisis y conclusión.

Por tanto, la fenomenología y hermenéutica están presentes en el análisis y estudio de las causales asociadas a la deserción de la Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera, de los CEAD de Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Turbo y Quibdó, pertenecientes a la Zona Occidente de acuerdo con la organización dada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, para los periodos que comprenden desde el 2014-01 al 2018-02, y a quienes está dirigida la investigación, a fines de recolectar, organizar y contextualizar los factores y causas que subyacen a la deserción de los estudiantes y plantear las soluciones pertinentes.

No obstante, la investigación de enfoque cuantitativo ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (Fernández y Baptista, 2014, p.15)

Por consiguiente, emplear ambos métodos investigativos sugiere la constitución generalizada de un proceso de secuencia y probatoria, entendiendo que cada fase antecede a la posterior con base al análisis, reflexión e interpretación, sobre las cuales se abre la posibilidad de construir nuevas teorías sólidas a través del complemento de estas dos.

6.2 Instrumentos

Para la ejecución de la presente investigación, se utilizan dos (2) instrumentos de recolección de información primaria, teniendo como población un total de trescientos veinte (320) estudiantes desertores, con aplicabilidad de la siguiente manera:

- a) Encuestas virtuales de tipo cerrado y abierto con opción múltiple de única respuesta, aplicadas a la población, las cuales fueron distribuidas a través de los correos personales e institucionales registrados en el Big Data de la UNAD; en total fueron enviadas a sesenta (60) correos personales y trescientos veinte (320) correos institucionales.
- b) Entrevistas telefónicas que permiten soportar desde la parte cualitativa, la recolección de datos del instrumento anterior cuyo valor obedece a lo cuantitativo y estadístico, a partir de una categorización y análisis de información en congruencia con el enfoque mixto del estudio.

6.3 Población

Con respecto a la concepción que la población infiere, cabe resaltar que esta representa la integración o agrupación de personas (en este caso), cuyo fenómeno determinado por el planteamiento de la investigación, es de carácter común y desde donde se parte para su estudio desde el análisis en este caso de carácter cualitativo y cuantitativo, delimitando con claridad sus rasgos característicos (Toledo, 2016).

En adición, para la presente investigación se hace uso de un tipo de población de carácter finito o accesible, cuyos rasgos representan la totalidad de estudiantes desertores contemplados en temprana, intermedia y última instancia, determinada por el análisis de la información secundaria obtenida del Big Data de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, la cual arrojó un total de trescientos veinte (320) estudiantes desertores.

6.4 Muestra

Teniendo en cuenta que la muestra representa desde su concepto, a un subgrupo de la población anteriormente delimitada por el fenómeno de la deserción, cuya unidad de análisis es relativa al número de estudiantes que presentan deserción en la LILE de la

UNAD zona Occidente; por tanto, la muestra se clasifica dentro del grupo probabilístico por conglomerado, considerando que como lo argumenta Otzen y Manterola (2017) a través de ésta es posible elegir con certeza al grupo de personas que integran el estudio en base a la problemática de la investigación, efectuando la clasificación de tipo conglomerado, a través de la cual se comienza de una base de datos generalizada para ir focalizándose en concordancia con las delimitantes que caracterizan la investigación, es decir, yendo de lo general a lo específico.

Del mismo modo y para determinar la muestra, se efectúa la utilización de la fórmula estadística derivada a la selección del muestreo de la siguiente manera:

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población o universo

Z = Nivel de Confianza

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)

e = Error muestral

$$n = \frac{Z^2 (p * q)}{e^2 + \frac{Z^2 (p * q)}{N}}$$

Para la aplicación de la fórmula, se tuvo en cuenta los siguientes parámetros de entrada:

- a) Error muestral: 10%
- b) Nivel de confianza: 90%
- c) Tamaño de la población o universo: trescientos veinte (320) estudiantes

El tamaño de la muestra obtenida para la aplicación tanto de las encuestas virtuales como de las entrevistas telefónicas es de cincuenta y seis (56) estudiantes por instrumento.

Las encuestas son abiertas clasificadas por año, mientras que las entrevistas son clasificadas según el tipo de deserción, de la siguiente manera: 1). Deserción temprana: Estudiantes matriculados en tres (3) o menos períodos académicos comprendidos entre el 2014 -01 y el 2018 -02 y que no se encuentren matriculados en los últimos dos (2) períodos académicos. La población total de este tipo de deserción es de doscientos setenta y un (271) estudiantes y la muestra es de cuarenta y siete (47) estudiantes. 2). Deserción intermedia: Estudiantes matriculados entre cuatro (4) a siete (7) períodos académicos comprendidos entre el 2014 -01 y el 2018 -02 y que no se encuentren matriculados en los últimos dos (2) períodos académicos. La población total de este tipo de deserción es de treinta y seis (36) estudiantes y la muestra es de seis (6) estudiantes. 3). Deserción última: Estudiantes matriculados en más de ocho (8) períodos académicos comprendidos entre el 2014 -01 y el 2018 -02 y que no se encuentren matriculados en los últimos dos (2) períodos académicos. La población total de este tipo de deserción es de trece (13) estudiantes y la muestra es de tres (3) estudiantes.

6.5 Procedimiento

El desarrollo de la investigación se realiza a través de cuatro (4) fases:

- a) Fase uno (1): Diagnóstico sobre el comportamiento de la deserción y la retención en la ECEDU-ZOCC en cada Centro y cada programa, teniendo en cuenta SISSU, el sistema inteligente y las fuentes propias de la ECEDU. En esta fase se abordan los siguientes momentos: 1) primera matrícula, 2) semestre 5 y 3) última matrícula, (considerando última matrícula desde los semestres que permiten la matrícula de la práctica, examen CEPTO, trabajo de grado).

Esta fase se desarrolla mediante el análisis de deserción de estudiantes matriculados en la zona occidente, para el programa de licenciatura en inglés como lengua extranjera, de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, para lo cual se tiene como base de estudio la información secundaria de los estudiantes matriculados entre el primer periodo de 2014 y el segundo periodo de 2018 y la información de los estudiantes graduados a corte del segundo semestre de 2018, tomada del Big Data- Sistema inteligente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

Este análisis se realiza mediante distintos cruces de información tomada del Big Data de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, empleando hojas de cálculo (Excel), las cuales son formuladas para revisar, chequear y descartar los estudiantes que han tenido continuidad en sus matrículas, así como los estudiantes graduados.

En síntesis, los parámetros empleados para el diseño y estructuración de la base de datos son: 1) Total de estudiantes matriculados, 2) Estudiantes graduados, 3) Deserción temprana o inicial, 4) Deserción intermedia y 5) Deserción últimos períodos académicos

b) Fase dos (2): Percepción de los estudiantes que se matricularon y desertaron a través de instrumentos como la encuesta virtual y la entrevista telefónica, correspondientes a los momentos 1) Deserción temprana, 2) Deserción intermedia y 3) Deserción última (considerando última matrícula desde los semestres que permiten la matrícula de la práctica, examen CEPTO, trabajo de grado).

En cada Centro y en cada programa se identifican los estudiantes que han desertado, y se convocan a participar en la investigación, teniendo en cuenta que cada docente ha

realizado o puede realizar algún tipo de acercamiento con los educandos, durante el ejercicio de sus actividades académicas o administrativas.

En esta fase, se plantean tres (3) momentos para hacer la indagación: primera matrícula, mitad del programa y última matrícula.

Para esta fase se procede a realizar encuestas online de tipo cerrado con opción única de respuesta como aporte cuantitativo y entrevistas telefónicas como aporte cualitativo.

c) Fase tres (3): Sistematizar la información obtenida

Se plantea hacer seguimiento estadístico y minería de datos, para obtener resultados que permitan el establecimiento de categorías de análisis.

En esta fase se sintetizan los resultados de las encuestas, para así dar paso a la fase cuatro (4)

d) Fase cuatro (4): Analizar los resultados de la información sistematizada, definiendo categorías que propicien el diseño de estrategias de retención y permanencia (RP).

En esta fase se realizan los análisis de los motivos de deserción, de tal manera que se pueda establecer parámetros que permitan adoptar medidas de retención de los estudiantes, para así dar aplicabilidad a las políticas nacionales, disminuyendo el porcentaje de deserción de la Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera, de los CEAD de Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Turbo y Quibdó, pertenecientes a la Zona Occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, el cual es del 57,25% con corte al segundo periodo del año 2018.

6.6 Plan de análisis de datos

Para la construcción del plan de análisis de datos, se formula una base de datos, en formato Excel, que permite establecer la totalidad de desertores y así determinar los estudiantes a los cuales se les realiza la encuesta (población y muestra).

La base de datos se determina a partir de los cruces de la información obtenida de Big Data de la UNAD, teniendo como parámetros de información: a) Total de estudiantes matriculados y b) Total de estudiantes graduados.

El análisis de los datos para el presente proyecto, teniendo en cuenta que el mismo se desarrolla bajo el marco de la investigación de tipo mixto, se realizó de manera cualitativa para las entrevistas y cuantitativa para las encuestas.

6.6.1 Análisis estadístico cualitativo.

A través del análisis estadístico cualitativo, se pretende reducir el tratamiento de datos a valores numéricos que permitan el tratamiento de datos efectivo dentro de la investigación, otorgándole a la misma, el carácter interdisciplinar que el planteamiento sugiere y como lo argumenta Rodríguez (2003) quien aduce, que este método posibilita la transcripción de caracteres verbales a numéricos a partir de una base de datos extensa y la aplicación de instrumentos como encuestas de carácter abierto cualitativo.

Por tanto, para la ejecución del proyecto, el análisis e interpretación de los datos cualitativos se realiza mediante la evaluación de diferentes categorías, las cuales, a su vez, son discriminadas en subcategorías, atendiendo el tema planteado en la investigación, permitiendo manejar la información recolectada y así entregar los resultados concordantes con los objetivos propuestos.

- a) Aspectos personales: 1) Falta de tiempo para dedicarse a las actividades académicas, 2) Insatisfacción con el programa escogido, 3) Problemas de integración con sus compañeros o tutores y 4) Problemas personales o familiares.
- b) Aspectos económicos: 1) Problemas económicos, 2) Dificultad para acceder a un crédito educativo, 3) Dificultad para acceder a Internet y 4) Necesidad de priorizar otros gastos

- c) Aspectos académicos: 1) Bajo rendimiento académico, 2) Decisión de estudiar otra carrera, 3) Falta de hábitos de estudio y 4) Escasos conocimientos de informática o manejo de herramientas digitales
- d) Aspectos institucionales: 1) Presenta dificultad para adaptarse a la modalidad a distancia y virtual, 2) Falta de apoyo por parte de los tutores o personal de la UNAD, 3) Inadecuada capacitación en el manejo de la plataforma y los recursos educativos y 4) Insatisfacción con la calidad del programa o de la institución

6.6.2 Análisis estadístico cuantitativo.

El análisis e interpretación de los datos cuantitativos, se realiza mediante la categorización, codificación y tabulación de los índices estadísticos arrojados como respuesta a la encuesta de tipo virtual aplicada; por tanto, los resultados de la encuesta se pudieron analizar de forma numérica.

Para la ejecución del análisis estadístico de los datos obtenidos, se emplea la utilización de distintos gráficos estadísticos (tortas y barras), que representan los factores asociados a deserción, observando la incidencia y repetición de estos, de tal manera que se puedan diseñar las estrategias de retención y permanencia pertinentes en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

6.7 Aplicación, recolección y lectura de datos

Para elevar la efectividad en la aplicación, recolección y lectura de datos, se tienen en cuenta la planificación del proceso bajo los parámetros de organización y coherencia, así como el enfoque delimitado por los objetivos del proyecto.

La recolección de la información debe, seguir un proceso ordenado y coherente, que permita evaluar la confiabilidad y validez tanto del proceso mismo como de la

información recolectada, con el fin de poder reflejar la realidad que se pretende describir. (Gallardo y Moreno, 1999, p.26)

Para la aplicación, recolección y lectura de datos, en primera instancia, se realiza el análisis de la información de estudiantes matriculados en la zona occidente, para el programa de licenciatura en inglés como lengua extranjera, de la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, teniendo como base de estudio la información secundaria de los estudiantes matriculados entre el primer periodo de 2014 y el segundo periodo de 2018 y la información de los estudiantes graduados a corte del segundo semestre de 2018, tomada del Big Data de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, determinando la información clave para el desarrollo de la investigación.

Luego del análisis de la información disponible, se formula una base de datos en formato Excel, la cual ayuda a determinar los métodos de recolección, la manera de realizar la toma de información y la cantidad de estudiantes a los cuales se les aplica, las encuestas así como el porcentaje total de deserción y el porcentaje de deserción por cada centro investigado, entre otros.

Por último, la aplicación, recolección y lectura de datos, se realiza con la ayuda de Google Forms, programa en el cual se subió el formato de encuesta para ser diligenciado por cada uno de los encuestados.

7 Resultados

7.1 Análisis de datos

Tomando en consideración que la investigación es de carácter mixto, se toman en cuenta algunos factores esenciales para el tratamiento y el análisis de los datos en concordancia con los argumentos expuestos por la Peersman (2014) quien afirma: “Una

verdadera evaluación con métodos mixtos, implica utilizar métodos de análisis numéricos y textuales adecuados y triangular múltiples fuentes de datos y perspectivas para maximizar la fiabilidad de las constataciones de la evaluación” (p.1).

El análisis de los datos, como ya se ha mencionado anteriormente, se realizó mediante la utilización de métodos estadísticos, con la estructuración de:

- a) Base de datos: En esta se observa la totalidad de estudiantes matriculados en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, así como los desertores en los distintos tiempos descritos (Temprana, Intermedia o Última), utilizando formato Excel.

Tabla 3. *Discriminación de deserción por centro zona occidente - LILE UNAD*

Centro	Inscritos	Graduados	No Graduados	Deserción Temprana	Deserción Intermedia	Deserción Última	Ningún Tipo de Deserción
DOSQUEBRADAS	217	17	200	114	7	5	74
LA DORADA	33	1	32	19	2	0	11
MEDELLÍN	267	10	257	109	21	7	120
QUIBDÓ	7	0	7	5	0	0	2
TURBO	63	0	63	24	6	1	32
TOTAL	587	28	559	271	36	13	239

Fuente: Big Data - Sistema Inteligente UNAD

- b) Encuestas: Aplicadas a la muestra de los estudiantes desertores. Con este método de recolección de información, se obtiene la caracterización de los motivos por los cuales los alumnos desertores, han tomado la decisión de retiro del programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, haciendo uso de Google Forms.

c) Entrevistas: Aplicadas a la muestra de los estudiantes desertores. Con este método de recolección de información, se realiza la caracterización cualitativa de los factores asociados a la deserción presente en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, siendo este insumo complemento y comprobación de los resultados obtenidos de las encuestas; para la materialización de los datos se utiliza Google Forms.

7.2 Base de datos

Del análisis realizado a la base de datos, estructurada con la información obtenida del Big Data de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD para el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, se obtiene:

Tabla 4. *Resumen deserción - LILE zona occidente UNAD*

Centro	Total matriculados	Total graduados	Total no graduados	Desertores	Porcentaje (%) Deserción
Dosquebradas	217	17	200	126	63,00%
La Dorada	33	1	32	21	65,63%
Medellín	267	10	257	137	53,31%
Quibdó	7	0	7	5	71,43%
Turbo	63	0	63	31	49,21%
TOTAL	587	28	559	320	57,25%

En la tabla 4, se resume los datos obtenidos para cada centro objeto de la investigación, así como el total de la información obtenida de la base de datos: Autoría propia

En la figura 9, se observa la relación del comportamiento de los estudiantes matriculados entre el primer periodo académico del año 2014 y el segundo periodo

académico del año 2018, para cada uno de los centros objeto de la investigación, tomado de la tabla 4. Resumen deserción - LILE zona occidente UNAD.

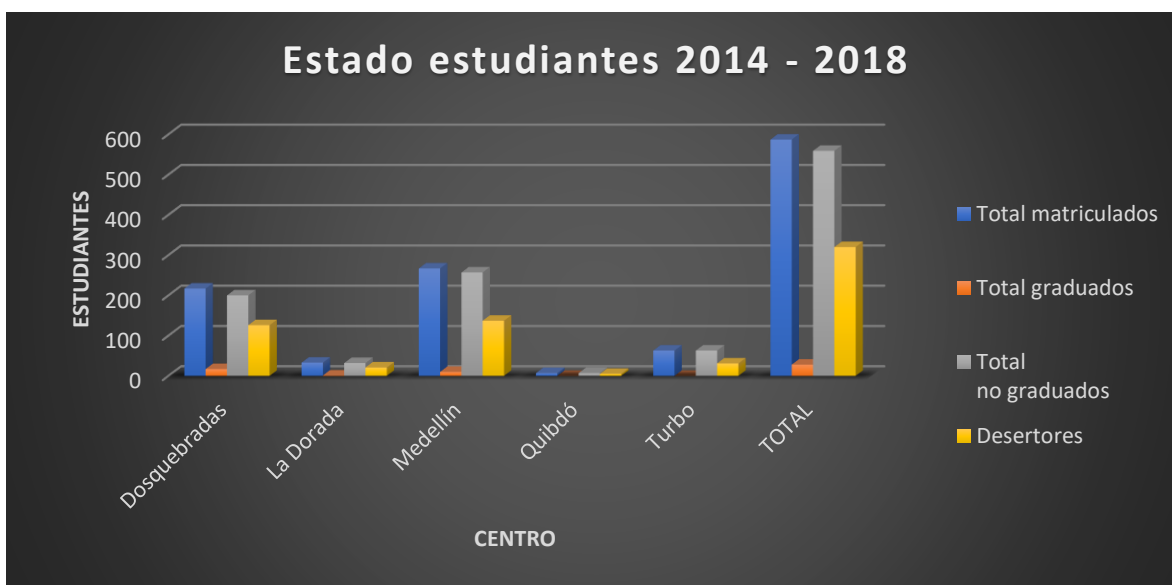


Figura 7. Estados estudiantes 2014 – 2018.

En la tabla 5, se observa la incidencia de la deserción en cada centro con respecto al total de deserción para el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera - LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Tabla 5. Incidencia de deserción por cada centro

Centro	Porcentaje (%) Incidencia de deserción
Dosquebradas	39,38%
La Dorada	6,56%
Medellín	42,81%
Quibdó	1,56%
Turbo	9,69%

Porcentaje de incidencia de cada centro en relación con el total de deserción: Autoría propia

A continuación, en la figura 10, se observa los porcentajes de la incidencia en la deserción de cada uno de los centros objeto de la investigación para el programa de

Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

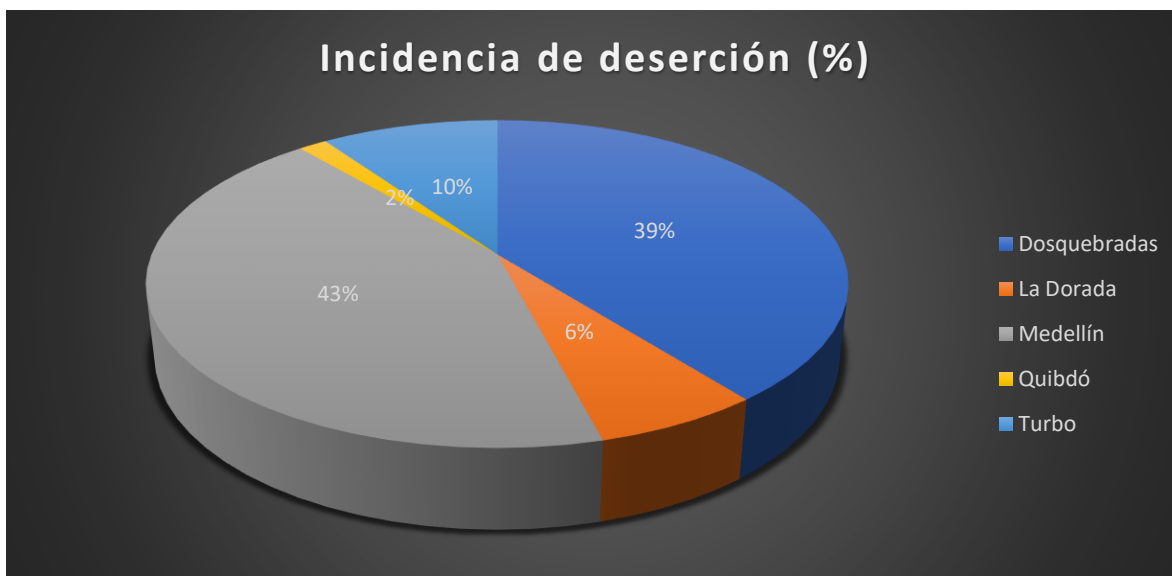


Figura 8. Incidencia de deserción en cada centro.

7.3 Encuestas

Las encuestas online que se realizan a la muestra que se obtiene con el empleo de la fórmula estadística se aplican a los estudiantes matriculados en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD, que no se encuentran graduados y que presentan algún tipo de deserción, para un total de las 56 encuestas, de lo cual se obtiene: 1) El 100% de los encuestados manifiestan conocer los fines de la encuesta y 2) Los años de ingreso a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, varían entre el 2012 y el 2018.

Los resultados de las encuestas estiman los siguientes datos:

- a) Periodos académicos cursados: En la encuesta se establece los distintos porcentajes de periodos cursados, en función de los rangos previstos para la determinación del tipo de deserción (Temprana, Intermedia o Última)

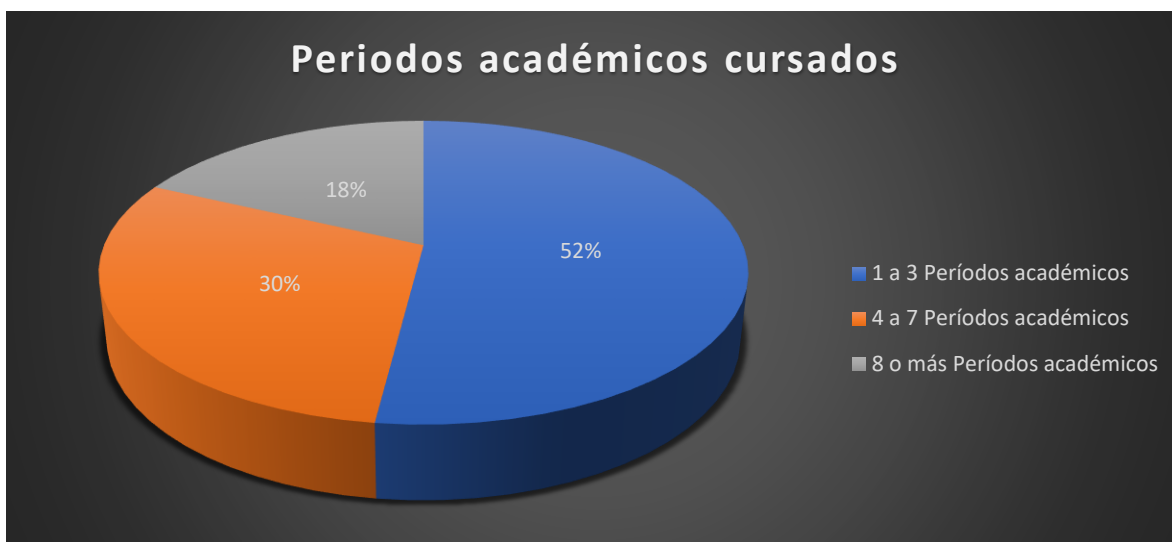


Figura 9. Porcentaje de periodos académicos cursados.

- b) Aspectos personales: Hace referencia a condiciones de tipo individual, que se relacionan directamente con la deserción en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD



Figura 10. Aspectos personales.

- c) Aspectos económicos: Criterios de deserción relacionados con factores económicos, los cuales van de la mano con el hecho de adquirir bienes y servicios propios para el proceso de aprendizaje en la UNAD.



Figura 11. Aspectos económicos.

- d) Aspectos académicos: Factores propios que afectan el correcto desempeño del estudiante, relacionados con la metodología de aprendizaje en la UNAD.

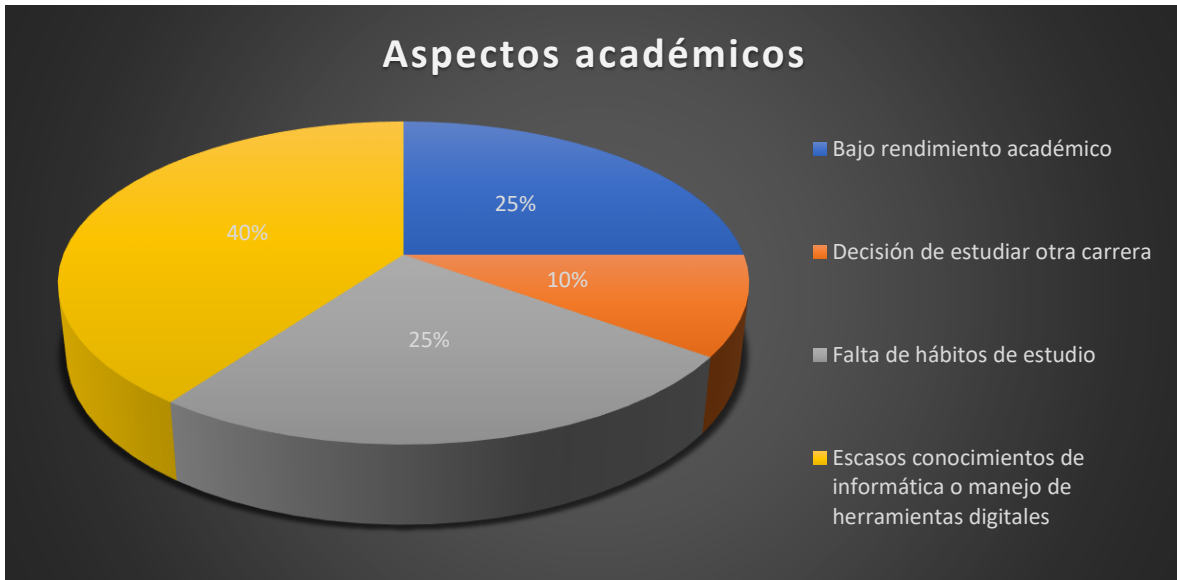


Figura 12. Aspectos académicos.

e) Aspectos institucionales: Factores extrínsecos determinados por la modalidad de estudio, políticas institucionales, servicios y planta docente de la UNAD.

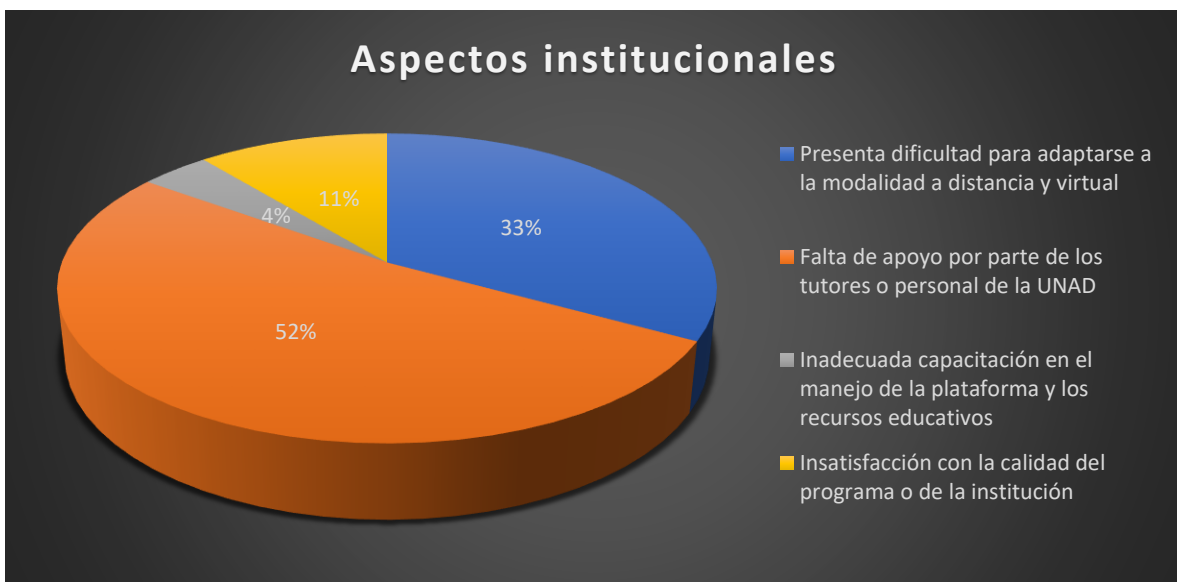


Figura 13. Aspectos institucionales.

f) Desearía tener más información sobre el programa en el cual se matriculó en la UNAD y que por alguna razón ha suspendido: Con el análisis de esta pregunta, dentro del cuestionario de encuesta, se determina la promoción que se realiza a cerca del programa académico, tanto dentro como fuera de la UNAD.

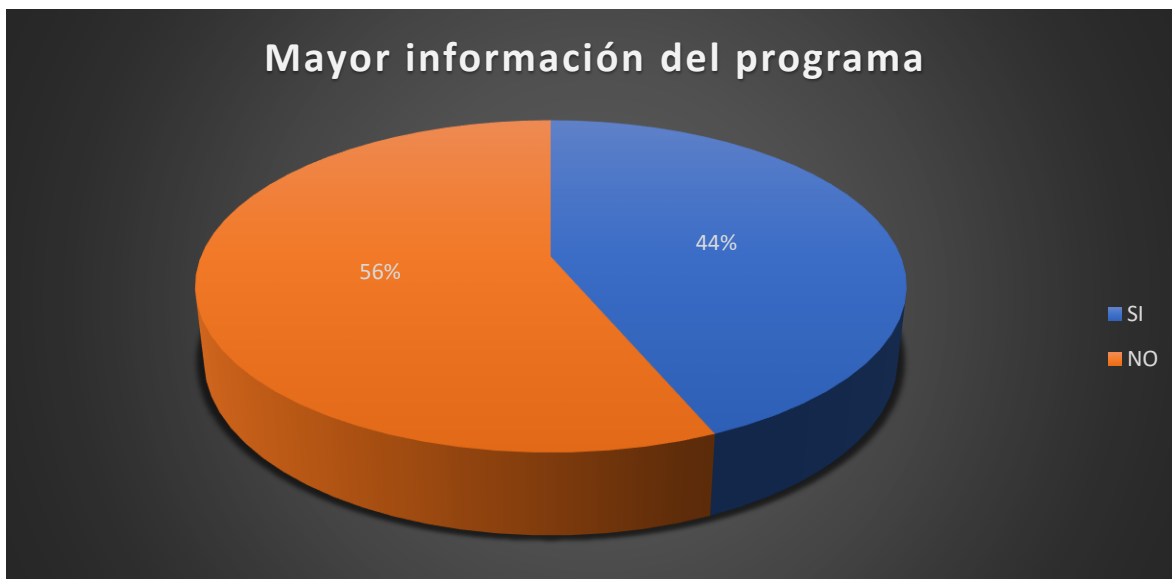


Figura 14. Solicitud de más información del programa académico.

7.4 Entrevistas

Las entrevistas se realizan de manera telefónica a la muestra que se obtiene con el empleo de la fórmula estadística aplicadas a los estudiantes matriculados en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD, que no se encuentran graduados y que presentan algún tipo de deserción, para un total de las 56 entrevista, de lo cual se obtiene: 1) El 100% de los entrevistados manifiestan conocer los fines de esta y están de acuerdo con conceder la entrevista, 2) Los años de ingreso a la Universiada Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, varían entre el 2012 y el 2018 y 3) El 100% de los entrevistados confirman que su nombre es el mismo que se encuentra registrado en la base de datos.

Los resultados de las entrevistas estiman los siguientes datos:

- a) Ciudad donde se efectuó la matrícula: Con el análisis de esta pregunta, dentro del cuestionario de la entrevista, se determina los centros de mayor demanda para ingreso a la UNAD

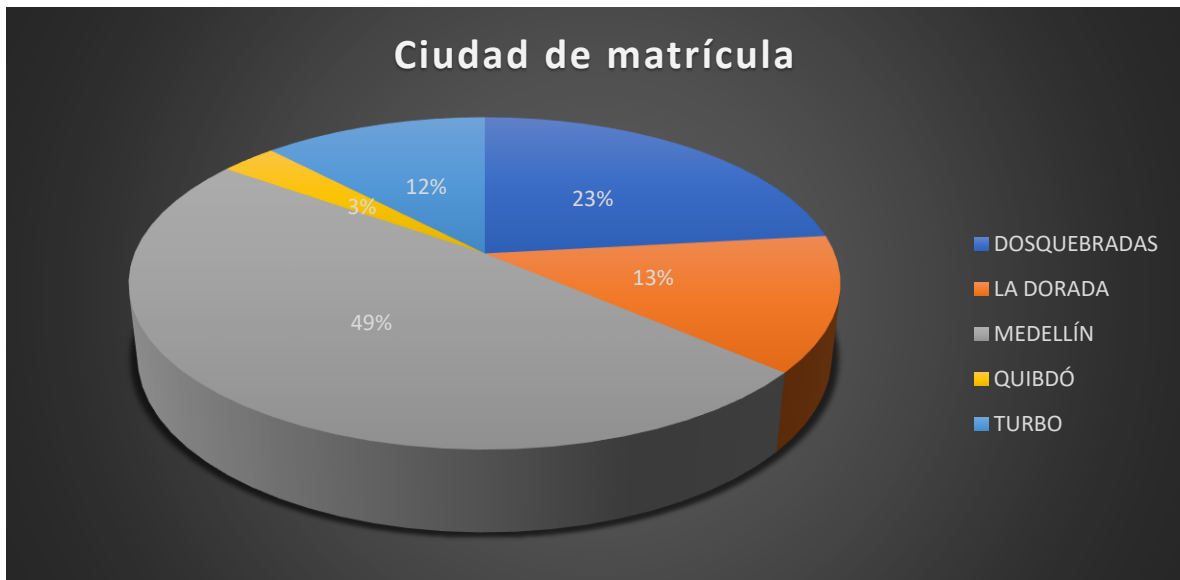


Figura 15. Ciudad de matrícula.

- b) Año de ingreso a la UNAD: Con el análisis de esta pregunta, dentro del cuestionario de la entrevista, se determina los años de mayor demanda para ingreso a la UNAD, dentro del rango de la investigación.

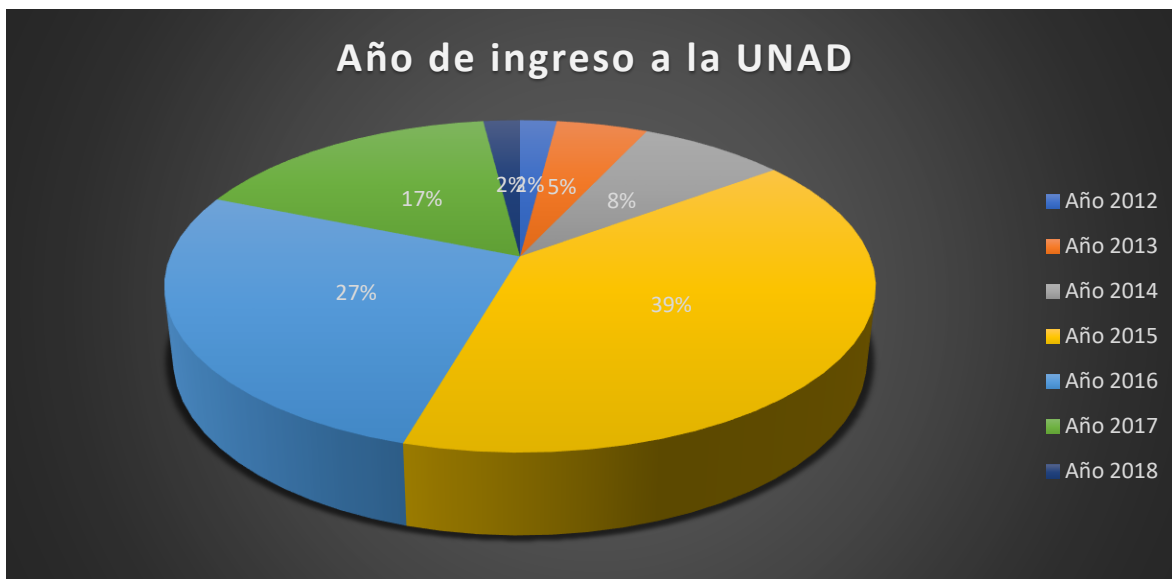


Figura 16. Año de ingreso.

c) Causas asociadas al retiro: Se observa los porcentajes de la incidencia en la deserción, en cuatro aspectos fundamentales 1) personales, 2) económicos, 3) académicos y 4) institucionales, con el fin de establecer políticas de permanencia dentro del alcance de las actividades propias de la UNAD.

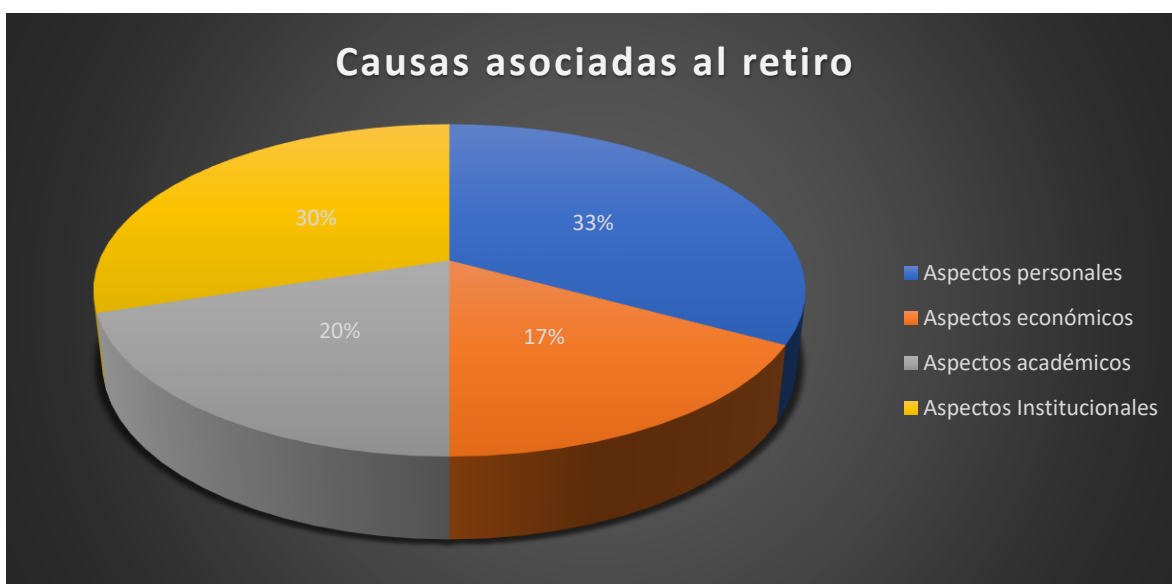


Figura 17. Causas de deserción.

d) Requiere información extra: Con el análisis de esta pregunta, dentro del cuestionario de entrevistas, se establece la intención de los desertores de querer recibir mayor

información del programa, lo cual, a partir de las políticas de retención y permanencia, puede llevar al reintegro de los desertores del programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD.



Figura 18. Más información del programa.

- e) Desea ser contactado por la UNAD para recibir información del programa matriculado: Con el análisis de esta pregunta, dentro del cuestionario de entrevistas, se establece la intención de los desertores de querer ser contactados por parte de la UNAD, de tal manera que se logre, a partir de las políticas de retención y permanencia, incentivar el reintegro de los desertores del programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Abierta y a Distancia – UNAD, y así reducir los índices de deserción, dando aplicación a las políticas nacionales.

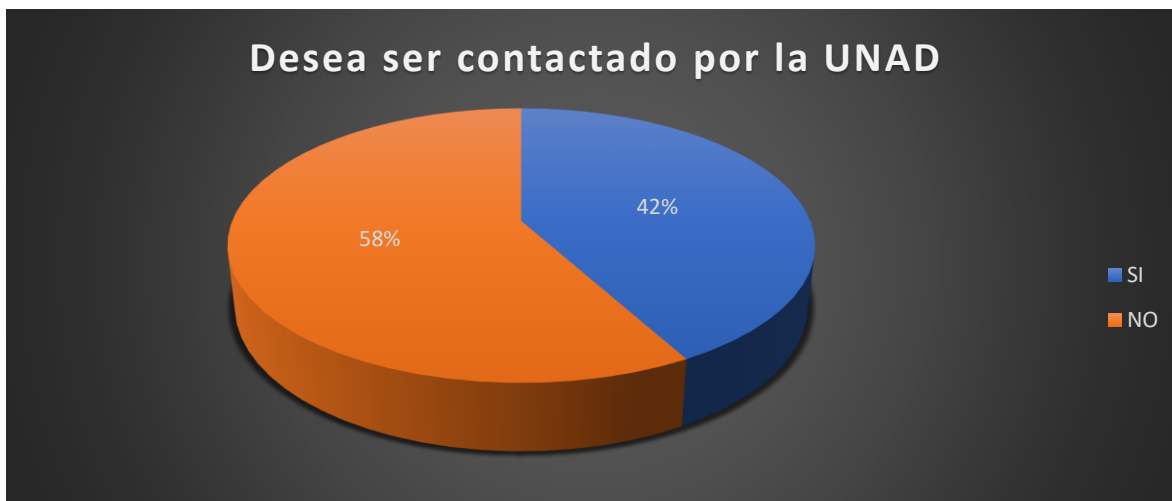


Figura 19. Estudiantes que desean ser contactados por la UNAD.

8. Estrategias de retención y permanencia para combatir la deserción por tipo y clasificación

8.1 Deserción inicial o temprana - 1 a 3 períodos académicos

Esta estrategia se ve representada por la articulación de elementos claves en el período que se considera de vital importancia, no sólo para la retención y permanencia de los estudiantes a lo largo de su proceso académico y hasta la finalización del mismo, sino que además, se presenta en este espacio, la oportunidad de poder fidelizarlos a través del ejercicio de la identidad y pertenencia para con la institución, por tanto la estrategia conjuga valores o elementos para la retención y permanencia en etapa inicial o temprana de la siguiente manera:

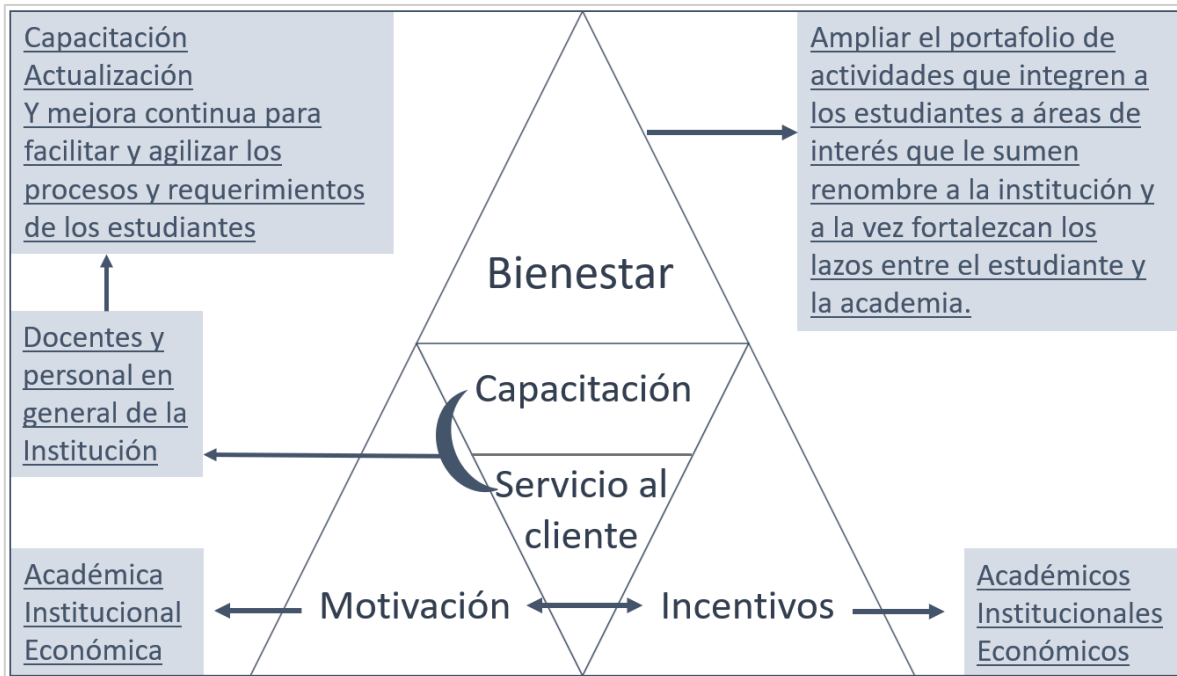


Figura 20. Correlación 1 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.
Fuente: Propia

- a) Motivación e incentivos, se conectan y derivan entonces en:
1. Académica: en donde se refiere a concientizar a los estudiantes acerca del valor que la educación tiene y el papel que esta juega en el cumplimiento de sus metas personales, profesionales y de proyección, presentándoles además, los beneficios de flexibilidad y libertad que la metodología a distancia y virtual que caracterizan a la UNAD oferta, refiriéndose entonces, a la posibilidad abierta de laborar o ejercer otras actividades de forma paralela o extracurricular a su desarrollo académico.
 2. Institucional: presentar de forma clara, llamativa y verídica, las razones del por qué la UNAD es superior a otras instituciones en cuanto a factores específicos que de por sí la caracterizan (innovación, tecnología y currículo), de igual manera, es necesario para este elemento, conjugar testimonios, oportunidades que la UNAD ofrece a sus estudiantes y egresados y todo el conjunto de servicios y elementos ofertados que acompañan el proceso académico, a fines de motivar al estudiante con

respecto a la institución, generar identidad, fidelización y pertenencia para con la misma.

3. Económica: Para este elemento, es necesario que desde la UNAD se propenda por extender beneficios que le permitan a los estudiantes minimizar los riesgos de deserción asociados a los aspectos económicos, por tanto se encuentran las opciones de planes de pago por cuotas, reducir el número de créditos que como mínimo se permite inscribir al estudiante por período académico, extender los descuentos a otros aspectos además del electoral o por convenio, a actividades de intercambio como participaciones deportivas o culturales en las cuales puedan integrarse los estudiantes para representar a la universidad en los diferentes torneos o competencias interinstitucionales y sobre las cuales se pueda otorgar beneficios de descuento, así como planificar y ejecutar el plan padrino aplicado por otras instituciones a los estudiantes de más bajos recursos y como apoyo a estos, del mismo modo, es importante hacer extensiva la información acerca de los convenios y becas estipulados por la UNAD.

Estrategia: El enfoque principal de la estrategia adecuada a la motivación, radica en poder demostrar al estudiante, la importancia de educarse y culminar su proceso y el por qué debería este continuar con la UNAD por encima de otras instituciones, como se plantea y argumenta anteriormente en el esquema, para lo cual se propone hacer uso de herramientas audiovisuales (videos, storytelling), llamativos, de testimonio y de recorrido por los principales CEAD y campus virtual, resaltando las bondades y características de la academia, trabajando con ello la motivación académica (compromiso educativo) e institucional (fidelización, identidad y pertenencia) propendiendo por inculcar el orgullo unadista.

En este elemento es relevante incluir información acerca de los incentivos de carácter académico y económico que desde la UNAD se ofrecen, a partir de la integración del estudiante a otras actividades de apoyo y extracurriculares o de esparcimiento de la institución.

- b) Servicio al cliente: El segmento dirigido a este elemento va enfocado y se enlaza además, a la capacitación actualización y mejora continua de los procesos internos de la universidad, a fines de que estos a su vez, puedan responder ante las solicitudes y requerimientos de los estudiantes en general, de manera ágil, oportuna y eficaz; por tanto, este elemento conjuga a docentes y personal que integra la universidad para el logro exitoso de este objetivo dentro de las facilidades que la virtualidad ofrece.
- c) Capacitación: La capacitación continua es un menester de la institución, que como se menciona anteriormente en el segmento de servicio al cliente, permite la mejora continua y agilidad de los procesos en pro de ofrecer una alta calidad con respecto al estudiante.

Estrategia: La estrategia que se plantea para el logro efectivo de la ejecución del servicio al cliente y como se mencionó con antelación, se enlaza a una continua capacitación por parte del personal en general de la institución, en donde sea posible habilitar cursos virtuales, conversatorios y demás actividades que permitan a todos, conocer los procesos que integran el actuar institucional, las necesidades de los estudiantes y como solucionarlas en el debido proceso, ya que como se evidenció a través de las entrevistas telefónicas, una de las problemáticas radica en la agilidad y capacidad para resolver inquietudes y brindar apoyo al estudiante de manera oportuna, por tanto, en caso de tomar la opción de implementar los cursos virtuales como forma de capacitación al personal, se

considera a su vez importante que dicho curso genere un certificado que acompañe los requerimientos de extensión contractual, para de esta manera garantizar la efectividad de la estrategia.

A su vez se sugiere, recopilar en una base de datos las inquietudes y peticiones más comunes de los estudiantes, para que con ellas y con la ayuda y soporte del departamento de sistemas, se pueda crear un programa de asistencia virtual que responda de inmediato al estudiante y que además, aquellas peticiones o dudas que se salgan del esquema de respuesta automática, sea el propio aplicativo, quien dirija al estudiante con la persona en capacidad de solucionar su cuestionamiento directamente, de esta manera se pretende entonces, no solo agilizar los procesos, sino incrementar la efectividad y realizar un ahorro de tiempo y recursos importantes, logrando combatir la problemática asociada a este factor.

d) Bienestar: En la actualidad, la UNAD cuenta con algunas actividades

extracurriculares cuyo ejemplo se refleja en los habituales English club como apoyo a los procesos académicos de los estudiantes, sin embargo, se considera relevante el poder ampliar el portafolio de actividades desde la UNAD, que le permita a un mayor número de estudiantes, escuelas y personal en general, integrarse a ellas y a su vez contribuir al renombre de la institución y la fidelización, compromiso y amor por la misma, se incluye entonces dentro de las opciones por considerar, equipos y actividades deportivas (fútbol, voleibol, basquetbol, entre otras), así como culturales (danza, teatro, etc.) y académicas (cursos de manejo de Excel u otras herramientas clave para el desempeño profesional).

Del mismo modo, se plantea que, con la creación de los equipos deportivos o grupos culturales, la UNAD pueda acceder de manera competitiva y más visible, a torneos y presentaciones a nivel nacional, que le permitan darse a conocer de manera positiva ante un

mayor número de personas y como sistema adjunto al publicitario implícito en estas actividades mencionadas.

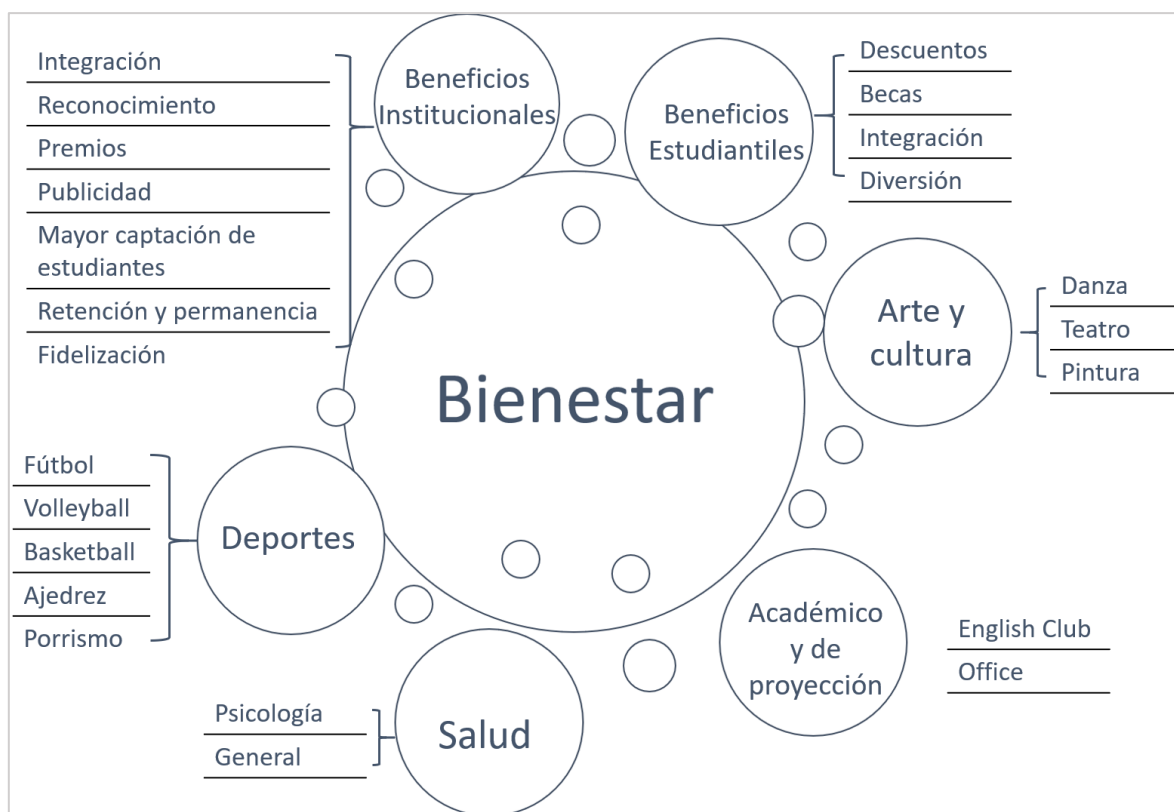


Figura 21. Correlación 2 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana. Fuente: Propia

Estrategia: La estrategia que se propone para este ítem toma en consideración varios aspectos que favorecen a estudiantes e institución de forma multidireccional desde la UNAD, a partir de la creación de grupos artísticos, culturales, deportivos o académicos, los cuales pueden ser liderados por docentes con el apoyo de estudiantes practicantes de diferentes áreas y escuelas, en concordancia con las actividades proyectadas, en concordancia con el esquema que se plantea.

A su vez, el ítem de bienestar se interconecta con el aspecto económico, pues es a través de la participación en estas actividades que se propone a la universidad, generar descuentos, becas y subsidios educativos a fines de lograr no solo mitigar la deserción, sino que

además, estas fortalecen de manera notable el sistema publicitario, la captación de nuevos estudiantes y porque no, el logro de diferentes premios e incentivos que desde concursos y torneos se ofrecen, además de hacer posible el apoyo a la proyección y desarrollo integral de los estudiantes.

Por otra parte y siguiendo el hilo de la estrategia planteada para atender la deserción temprana o inicial, se formula la correlación entre los elementos inducción y comunicación como se demuestra a continuación:

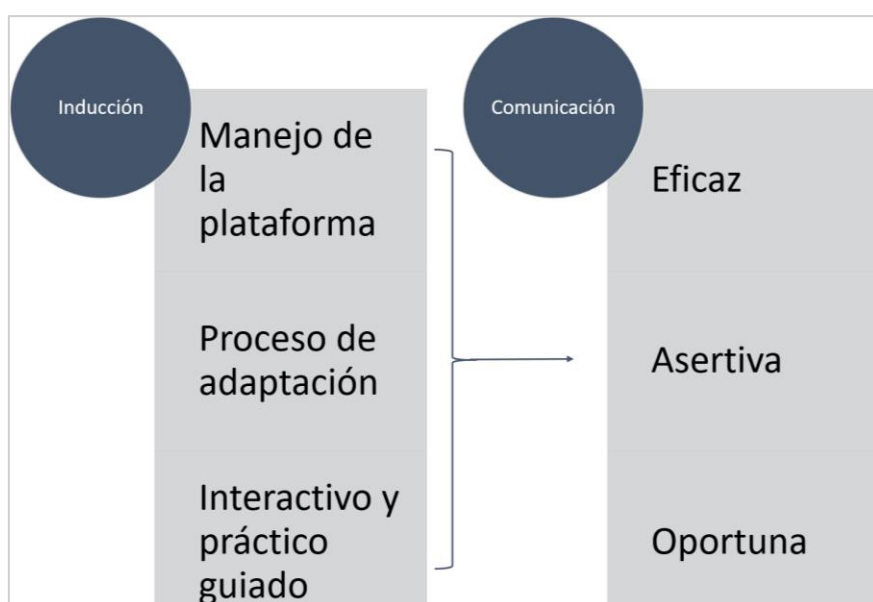


Figura 22. Correlación 3 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.
Fuente: Propia

La inducción juega un papel importante al indicar a los nuevos estudiantes, el uso adecuado de las herramientas que ofrece la plataforma virtual de la UNAD, sin embargo y tomando en consideración que uno de los factores de la deserción se asocia con la falta de adaptación a la metodología y pedagogía de la institución, así como la falta de conocimiento en el uso de instrumentos telemáticos, se propone dentro de la estrategia de retención y permanencia, el poder brindarle a los estudiantes en este espacio, la oportunidad de conocer aspectos clave sobre los procedimientos académicos que se enlazan a la LILE,

orientación acerca del manejo del tiempo y agenda de actividades, la metodología de trabajo, normatividad y por supuesto, permitirles conocer las necesidades, compromisos y responsabilidades que desde el rol de estudiante se deben asumir para la culminación exitosa del programa académico, con una metodología más práctica, llamativa e interactiva, a través de la cual ellos estén en la posibilidad de resolver sus inquietudes en un entorno de simulación real, el cual es expuesto más adelante en las estrategias propuestas en concordancia con el esquema planteado en la *Figura 22. Correlación 3 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.*

Estrategia: Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se pretende entonces, que la inducción se lleve a cabo en salas de computo dispuestas para una visita y exploración guiada del campus virtual, en donde a los estudiantes nuevos se les permita conocer de primera mano y a través de la práctica el uso de cada componente de este, generando y resolviendo dudas al instante y en preparación para su inmersión académica como parte del proceso adaptativo necesario para combatir la deserción.

Del mismo modo, se proyecta divulgar a través de material audiovisual, la normatividad, metodología y pedagogía aplicada en la institución, así como los compromisos, responsabilidades y deberes que desde el rol de estudiante se debe llevar a cabo a fines del logro exitoso del proceso académico.

Finalmente, se sugiere en este espacio, ofrecer apoyo y asesoría acerca del manejo del tiempo con respecto a las agendas de actividad dispuestas por los cursos, especificar el rol del docente y los tipos de comunicación a través de los cuales se puede interactuar con el mismo para resolver dudas y recibir retroalimentación.

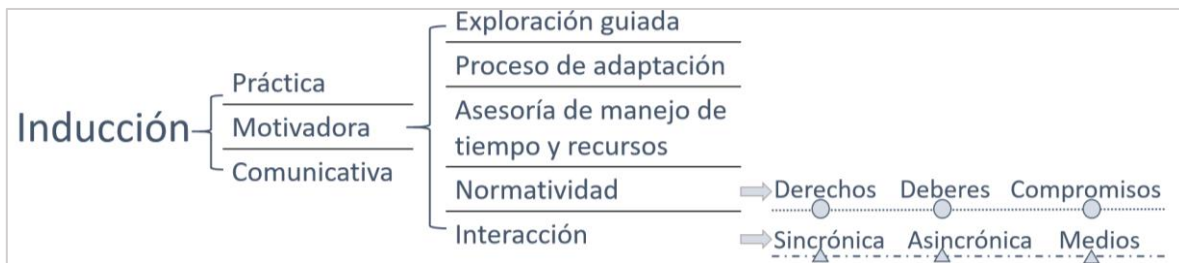


Figura 23. Correlación 4 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.
Fuente: Propia

Por su parte, la comunicación juega un rol evidentemente importante al analizar los factores más elevados con respecto a la deserción, pues a ella se enlazan la percepción de falta de seguimiento y acompañamiento por parte de los tutores hacia los estudiantes, así como la resolución oportuna de inquietudes y peticiones que los alumnos puedan presentar.

Se trata de habilitar una comunicación más abierta, eficaz, asertiva y oportuna que permita la interacción entre estudiantes, estudiantes docentes y estudiantes con otras dependencias que se enlazan a las inquietudes y solicitudes de estos, se examina entonces que en la actualidad existen algunas inconsistencias sobre las cuales la UNAD como institución deberá solucionar no solo para el programa de retención y permanencia, sino además para elevar los índices de mejoramiento continuo y calidad, en concordancia con la misión y visión institucional.

Estrategia: Desde las posibilidades que la virtualidad ofrece y en las modalidades sincrónica y asincrónica, se plantea desarrollar una pestaña de chat, a través de la cual le sea posible a los estudiantes verificar quien de su curso y grupo se encuentra conectado e interactuar de forma fluida y activa para con el desarrollo de las actividades colaborativas.

Del mismo modo, es necesario que el cronograma o agenda de atención a estudiantes por parte de los docentes se cumpla, para lo cual se deberá desarrollar un aplicativo que permita hacer seguimiento a la gestión docente y simular a su vez el programa skype, cuyos

fallos se hacen ahora evidentes, y aplicar una configuración que permita ver en modo disponible al tutor por curso en el horario de la agenda de atención, una vez terminada la hora de atención a determinado grupo de estudiantes, la ventana de chat se deshabilita sistemáticamente para dar paso al siguiente bloque de atención, quedando en registro de actividad, las interacciones y participaciones.

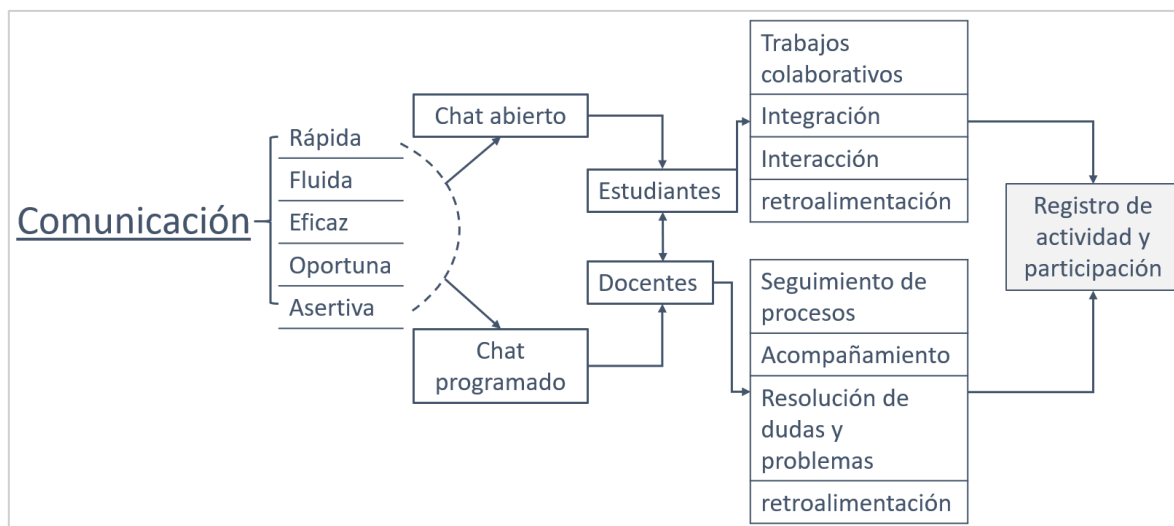


Figura 24. Correlación 5 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana. Fuente: Propia

En adición a la estrategia, respecto a la publicidad, para este elemento, es notable la inversión que desde la institución se hace dirigida a la captación de un mayor número de estudiantes a través de propagandas televisivas, sin embargo, se considera que al igual que como se practica en otras universidades ya conocidas, la UNAD pueda redirigir la inversión en este aspecto, hacia otros enfocados a desarrollo tecnológico, innovación y mejoramiento en general de la plataforma, planta física o la apertura de algunos otros departamentos que sirvan de apoyo a los procesos administrativos y educativos de la institución, que le permitan elevar sus estándares y sobresalir sobre muchas otras, para ello, es necesario examinar detenidamente la propuesta que se plantea en el apartado de estrategia.

Estrategia: Conocida por sus propiedades para la captación de nuevos clientes, el marketing y publicidad bien enfocadas, garantiza no solo lo ya mencionado, sino que además, puede asegurar la retención y permanencia de los estudiantes, tal y como se cita en U-Planner (2018), “El marketing es una de las disciplinas en las que se ha implementado una cantidad importante de iniciativas para transformar la falta de interés y apatía de los estudiantes en lealtad y compromiso” (p.35)

En otras palabras, dotando de una nueva perspectiva al marketing y publicidad que la UNAD maneja en la actualidad, se puede dilucidar una representación interesante en la cual se concluye, que el comportamiento de los estudiantes o candidatos a ingresar a la universidad no es muy diferente al de los clientes en general. Por tanto y considerando que la campaña publicitaria de la institución se ve enfocada a atraer nuevos clientes, se toma en consideración el postulado de Barnes, Sines y Duckworth (como se cita en U-Planner, 2018, p.36), el cual reza que, las empresas orientadas al servicio se han alejado de esta estrategia de marketing tradicional hacia un enfoque de marketing relacional que se enfoca en desarrollar relaciones a largo plazo con los clientes existentes. Este enfoque supone que retener a los clientes satisfechos en última instancia resultará más rentable que invertir continuamente en campañas para asegurar nuevos clientes.

Así pues, la calidad de la relación estudiante-universidad, se muestra como motivador clave de las percepciones positivas de los estudiantes sobre la marca institucional, cuya teoría demuestra que los estudiantes que tienen opiniones de más alta calidad de la institución también tienen una relación y percepción más sólida con la misma.

La relación estudiante-universidad tiene el potencial de conducir al desarrollo de una reputación positiva en el mercado educativo en donde la investigación juega un papel importante para determinar quiénes son sus estudiantes (en términos característicos), cuáles

son sus necesidades e intereses a fines de atenderlos con prioridad, mantener un nivel de satisfacción alto y que estos a su vez, sean la propia propaganda de la universidad y contribuyan al renombre de la misma; mientras que el prestigio sea marcado por la calidad de profesionales que se produce (Westcott, s.; Yang, S. y Kinsey, D., 2008).

De igual manera, se establece también como parte de la estrategia, la utilización de medios electrónicos, redes sociales y plataformas como YouTube, para garantizar un mayor alcance en las propuestas publicitarias y con un menor costo en relación con la inversión en medios televisivos hasta el momento hechas.



Figura 25. Correlación 6 - Esquema de retención y permanencia en deserción temprana. Fuente: Propia

Finalmente, encontramos entonces como estos ocho elementos se conjugan y articulan para fortalecer, mejorar y desarrollar una política de retención y permanencia efectiva, de alto impacto social y de reducción de costos y pérdidas representativos para la institución, logrando cubrir los factores asociados a la deserción.

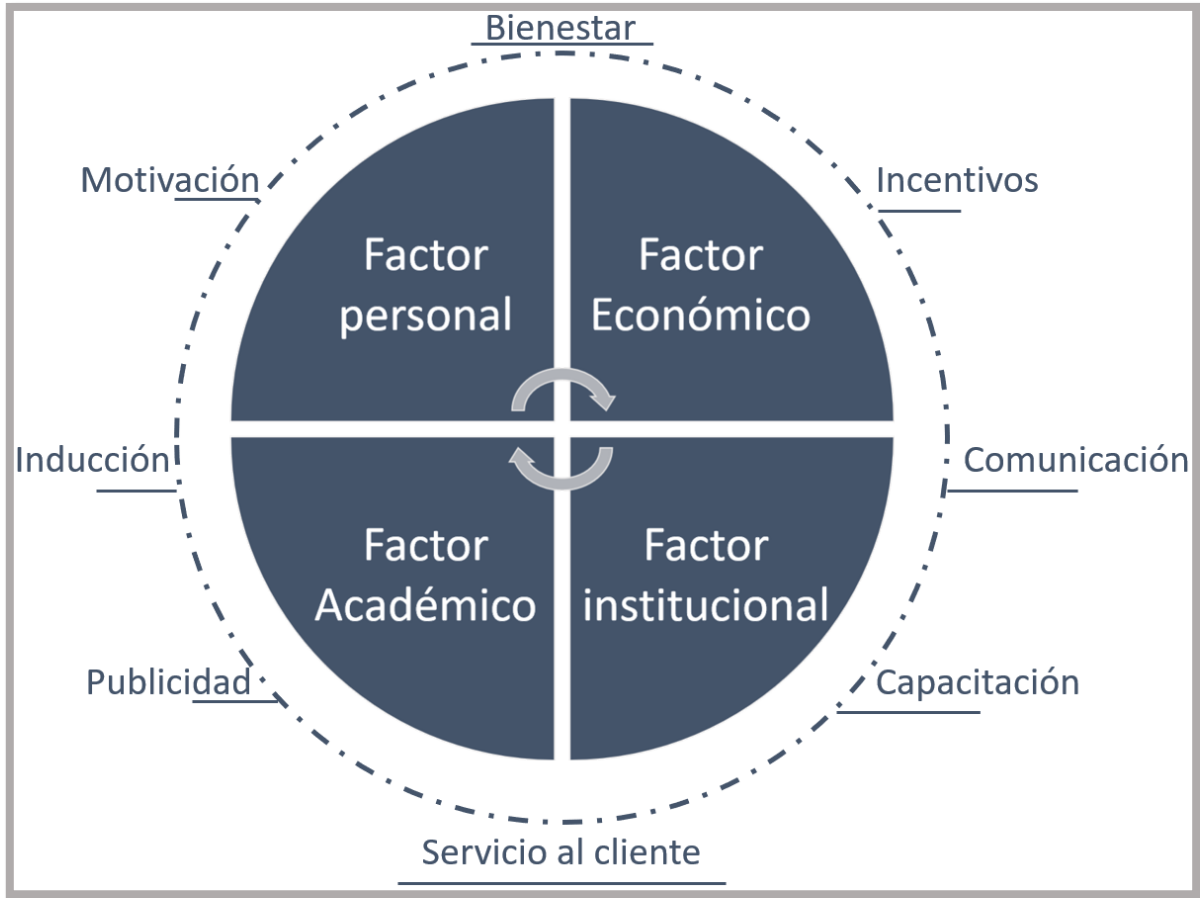


Figura 26. Esquema de retención y permanencia en deserción temprana.

Fuente: Propia

8.2 Deserción intermedia - 4 a 7 períodos académicos

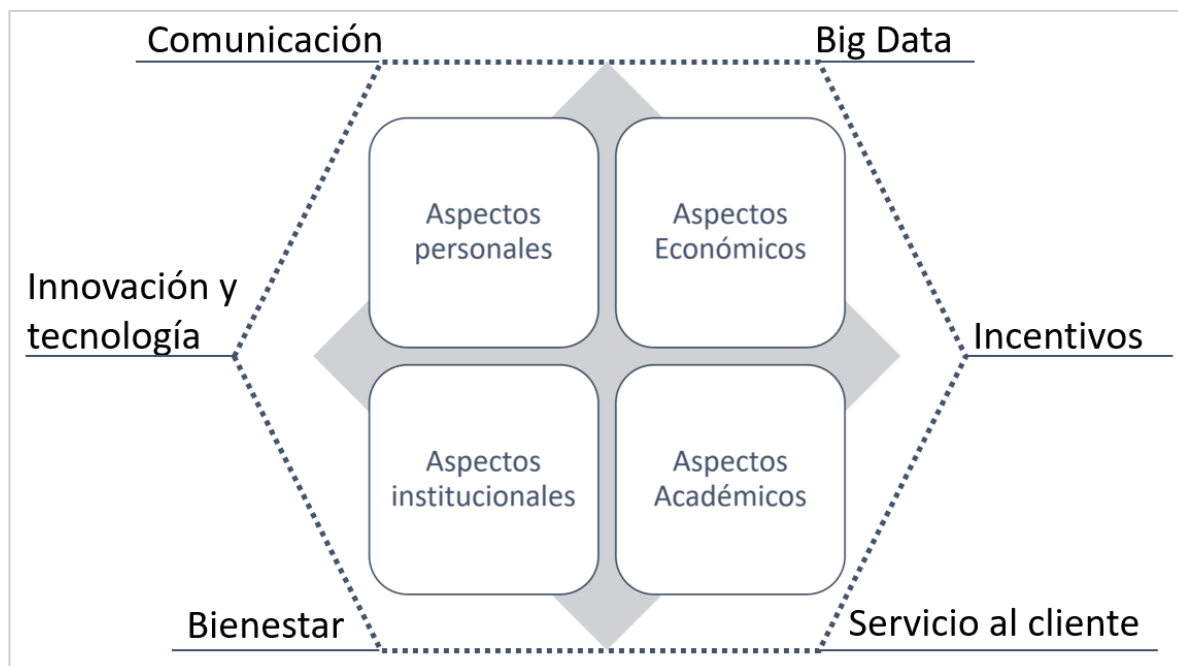


Figura 27. Esquema de retención y permanencia para deserción intermedia.

Fuente: Propia

El esquema y estrategia propuesta para combatir la deserción intermedia desde la UNAD, plantea la integración de seis elementos de los cuales se considera necesario mantener, la comunicación, bienestar, servicio al cliente e incentivos, al igual que en el esquema propuesto para mitigar la deserción primaria antes expuesto, con la connotación de mantener un continuo desarrollo y mejoramiento de los mismos a fines de lograr cubrir los factores asociados a la deserción, entendiendo y atendiendo a las necesidades, metas y proyección de los estudiantes con relación a la LILE y su estructura pedagógica y curricular, y a los cuales se adhieren importantes estrategias como se expone a continuación.

- a) Incentivos: se plantea como estrategia subyacente a este elemento y en adición a las tratadas para la deserción inicial, la implementación de alianzas interinstitucionales enfocadas a intercambios, a través de los cuales se fomente el desarrollo de la lengua inglesa y en donde además es posible para el estudiante, laborar y estudiar

créditos educativos que permitan ampliar su experiencia, por tanto se propone tomar en consideración instituciones como Au Pair y Amity, a fines de reforzar el interés de los estudiantes y brindar opciones de desarrollo lingüístico y cultural como apoyo al ideal de una educación integral.

Dichos acuerdos con estas instituciones le permiten a la UNAD contar con esta opción de intercambio de manera segura y a un bajo costo por parte del estudiante, como gancho y refuerzo de las estrategias de retención y permanencia para este periodo.

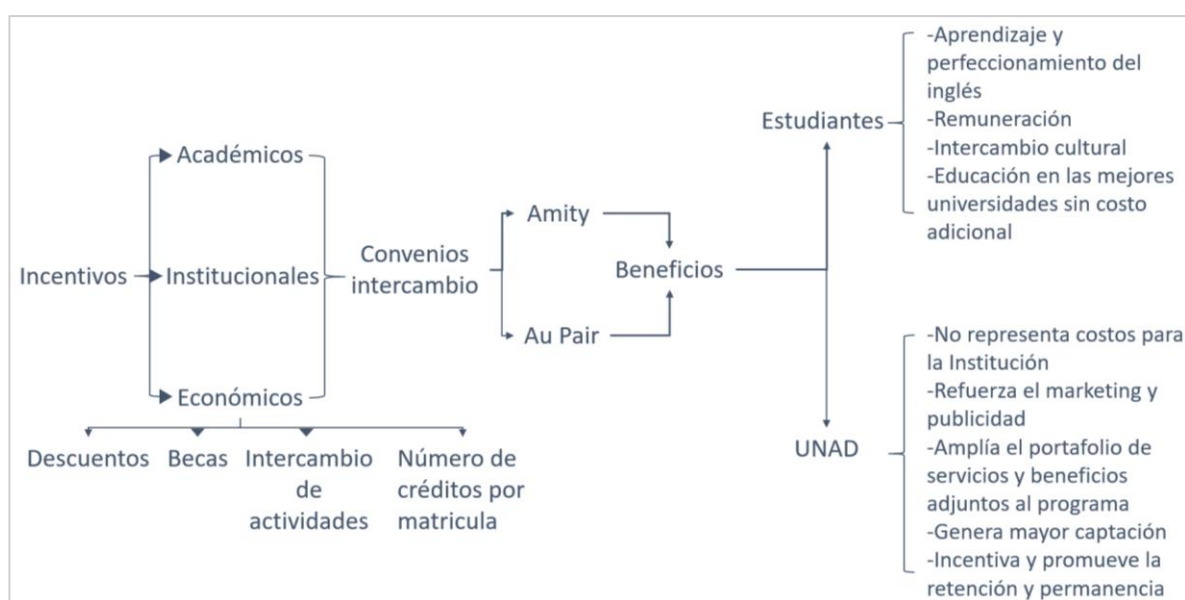


Figura 28. Correlación 1 - Esquema de retención y permanencia en deserción intermedia.
Fuente: Propia

b) Big Data: a pesar de que la UNAD ya cuenta con un programa que funciona como banco de datos o archivo virtual y que a su vez le permite llevar a cabo un análisis del estado de cada estudiante, se toma dentro de la estrategia como relevante el poder hacer el procesamiento y tratamiento de la información adquirida con mayor minuciosidad, logrando hacer un aprovechamiento máximo de este recurso ya que como lo argumenta U-planner (2018) al afirmar que “las instituciones de educación superior necesitan pasar de una simple recopilación de datos que informan logros

alcanzados, a un análisis más sofisticado que conecte los puntos de manera que sugiera acciones futuras” (p.26).

En este sentido, es importante entender que la evaluación realizada desde la institución implica "recopilar datos" que proporcionan respuestas a preguntas más amplias, como por qué un grupo particular de estudiantes tiene tasas más bajas de retención y permanencia que otros, o por qué los estudiantes eligen cambiar de universidad o programa después de su primer año de universidad.

Los datos utilizados en este período proporcionan información considerable para la planificación académica, las inscripciones, la programación de cursos, la gestión del campus y, principalmente, los datos de nivel de entrada para las estrategias de retención para detectar y abordar a los estudiantes que corren el riesgo de abandono.

- c) Innovación y tecnología: Este elemento se configura como piedra angular para el desarrollo, crecimiento y proyección de la institución y estudiantes por igual, siendo la sociedad del conocimiento y la digitalización, un hecho que impone retos y continuos cambios ante los cuales es necesario contar con adaptabilidad y habilidades que permitan a los roles implícitos en el acto educativo, transformar su quehacer en una mayor productividad y competitividad.

A su vez, la tecnología e innovación representan factores de gran importancia para la institución considerando que se encuentra íntimamente relacionados con la misión y visión de la misma, permitiéndole elevar su estatus con respecto a otras instituciones que prestan también servicios de educación superior virtual a nivel nacional, por tanto, la estrategia propone la inyección de capital, el cual vendría del ahorro siguiendo las líneas ya planteadas, además de la gran captación e impacto que tendría en el mercado educativo logrando ampliar el número de estudiantes adscritos a la universidad y reafirmar la retención y permanencia).

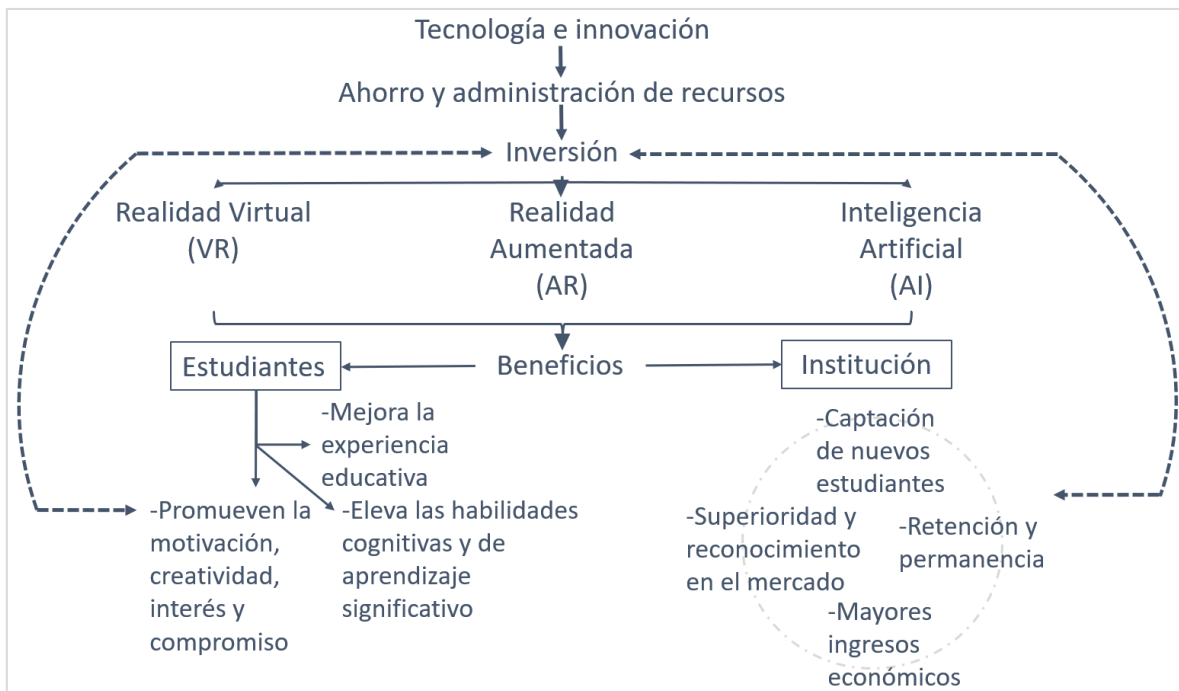


Figura 29. Correlación 2 - Esquema de retención y permanencia en deserción intermedia.
Fuente: Propia

Estrategia: introducir elementos innovadores y tecnológicos que sean amables con el proceso de enseñanza-aprendizaje y cumplan con la labor de apoyo al acto educativo y ampliar el portafolio de aplicativos adscritos al programa, para ello se toma como ejemplo:

- a) Realidad Virtual o VR por sus siglas en inglés: A través de este aplicativo, se abre la posibilidad de hacer visitas virtuales guiadas por parte de estudiantes y docentes, a una experiencia en lugares y situaciones de simulación 360° para la amplificación de vocabulario, habilidades de escucha y comprensión y por supuesto, conocer otras culturas de importancia paralela a la lingüística cuyo uso es actualmente aplicado en universidades como la de Georgia en U.S.A.
- b) Realidad Aumentada o AR por sus siglas en inglés: Permite la inmersión en escenarios específicos y la información adjunta al mismo, este aplicativo como estrategia, le permite al estudiante ingresar por ejemplo a una tienda y visualizar en formato 3D, el vocabulario de los elementos que la componen, potencializando el

aprendizaje y la interacción de manera significativa, en la actualidad Los museos y las exposiciones históricas la utilizan para mejorar su experiencia de exhibición.

- c) Inteligencia Artificial o AI por sus siglas en inglés: le permite al estudiante interactuar con este aplicativo directamente para practicar entre otras cosas, sus habilidades de escritura, lectura, escucha, habla y comprensión, aliviando la carga del docente y traduciéndose en una herramienta que responde con rapidez y efectividad a las necesidades del estudiante.

Para ello, se puede crear un simbolismo humano que genere interacción y responda a comandos que permitan entablar una comunicación entre estudiante y maquina y contribuya a fortalecer su conocimiento adquirido a través del proceso académico.

La AI, hace uso de algoritmos para personalizar la experiencia del alumno, de hecho, aprende su forma de aprender y la convierte en predictiva, al mismo tiempo, genera datos para analizar las necesidades y comportamiento de los estudiantes de manera individual y general; a medida que la IA se vuelva más inteligente e intuitiva, comenzará a complementar a los educadores humanos, es un reflejo de las sorprendentes posibilidades de cómo las personas aprenderán y enseñarán en el futuro.

En adición a las ya mencionadas valiosas e impactantes transformaciones que integrar el AI a los entornos educativos tiene, se encuentran a su vez, el contar con un asistente individual por estudiante a un costo racional, apoyo inteligente para el desarrollo de las actividades propuestas, seguimiento, procesamiento y recolección de datos los cuales almacena en la nube privada de la institución, tomando desde el inicio del primer ciclo académico hasta la culminación del proceso global, en otras palabras, la AI, está en calidad de proveer retroalimentación de manera instantánea, evaluar el nivel de conocimiento de los estudiantes e incluso su estado de ánimo, emitiendo alarmas al departamento de

bienestar estudiantil para proveer asistencia o apoyo que prevengan problemáticas o la deserción misma (Luckin, R.; Holmes, W. y Griffiths, M., 2016).

8.3 Deserción final - 8 a 10 períodos académicos

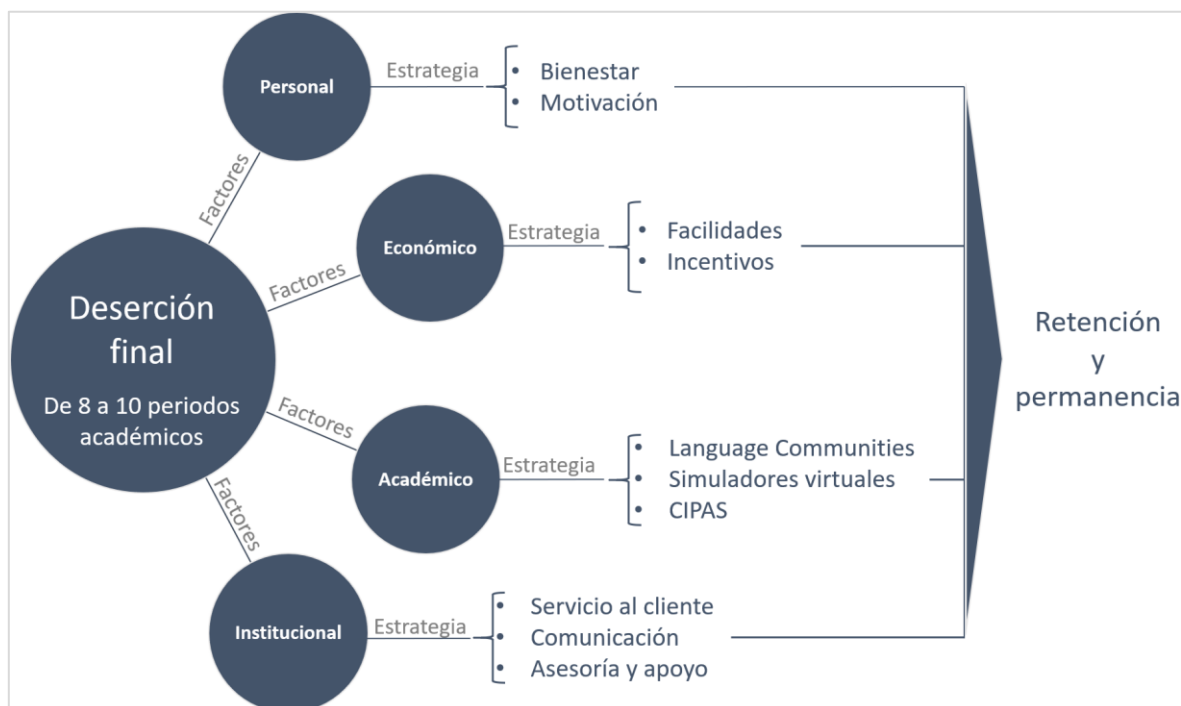


Figura 30. Esquema de retención y permanencia en deserción Final.

Fuente: Propia

El esquema de retención y permanencia para combatir la deserción final propone mantener algunos elementos que se presentan en los esquemas y estrategias para la deserción inicial e intermedia ya expuestos, sumando a ello otros factores relevantes y su integración e interconexión tal y como se muestra a continuación en la estrategia.

Estrategia:

- Motivación: socializar con mayor profundidad información acerca del banco de trabajo para egresados de la UNAD.
- Facilidades e incentivos: con respecto a la opción de grado de especialización y los 10 créditos habilitados para ello, se propone ofrecer a los estudiantes, facilidades de

pago a fines de que estos puedan acceder a esta posibilidad, siendo esta misma, un gancho para la continuidad del estudiante en la línea académica con la UNAD, favoreciendo los ingresos económicos institucionales y la formación del estudiante.

- c) Language communities y simuladores virtuales para pruebas saber pro e internacionales y CIPAS: Considerando que dentro de las causales asociadas a la deserción final se encuentra además, el temor por parte de los estudiantes a las pruebas saber pro e internacional a fines de alcanzar las exigencias de resultado B1 y C1 establecidas por parte del Ministerio de Educación Nacional como requisito de grado, se propone entonces la creación de comunidades de lengua, a través de las cuales los estudiantes tengan la posibilidad de interactuar con personas nativas, a fines de que puedan perfeccionar su nivel en el idioma anglosajón, desarrollar sus habilidades lingüísticas y cognitivas, como parte de la preparación a estas pruebas.

Así mismo se propone actualizar y crear simuladores de dichas pruebas a fines de que los estudiantes puedan obtener mejores resultados en ellas y garantizando además, el reconocimiento por parte del MEN hacia la UNAD como universidad con altos promedios, sirviendo esto también como parte de la publicidad, renombre y prestigio de esta.

Finalmente, se propone hacer extensiva o masiva, la estrategia y actividad del CIPAS, cuya labor ha sido importante para reafirmar el conocimiento de los estudiantes en preparación a las pruebas nacionales.

- d) Servicio al cliente, comunicación, asesoría y apoyo: en este segmento se conectan estos elementos para poder brindar al estudiante toda la información que ellos requieran, atender a sus necesidades y por supuesto, promover la continuidad en la institución y los programas académicos de posgrado que esta ofrece.

9. Discusión

Análisis de los factores asociados a la deserción en la LILE zona Occidente UNAD

Luego de la aplicación y análisis estadístico con base a los datos arrojados por las encuestas, se determina que las causas que generadoras de la deserción en la LILE zona Occidente de la UNAD se encuentran determinadas por aspectos personales, económicos, académicos e institucionales cuyos valores cualitativos se presentan a continuación de manera específica:

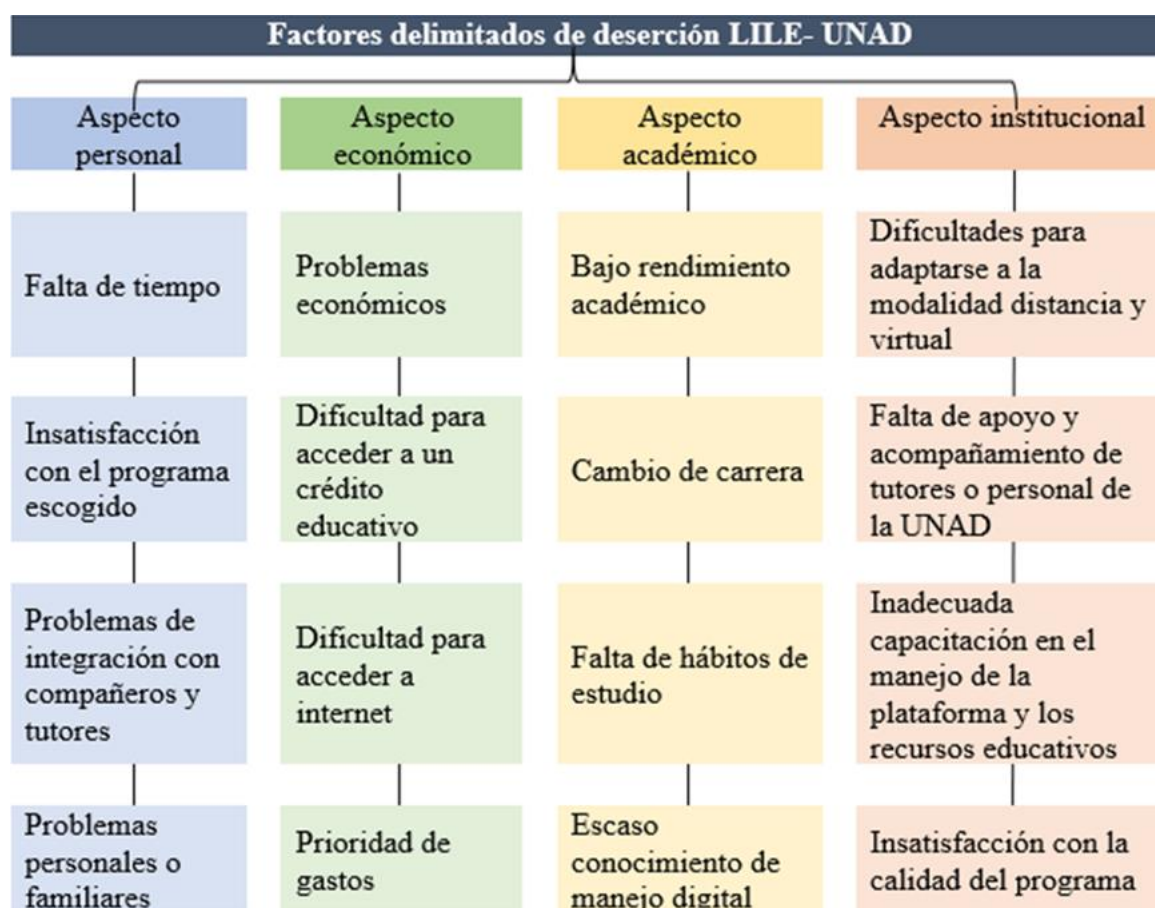


Figura 31. Factores delimitados de deserción LILE-UNAD.

Fuente: Propia

- a) Aspectos personales: Referente a estas expresiones encontradas en el desarrollo de la encuesta, es importante que desde la UNAD se atienda un compromiso de concientización acerca de la importancia de la educación en el desarrollo y

crecimiento personal, profesional y económico de sus estudiantes a fines de incentivarla como prioridad, entendiendo que se puede otorgar flexibilidad y autonomía en el desarrollo de los procesos educativos, de tal manera que no interfieran con las demás actividades académicas de los estudiantes (Salvat, 2018).

- b) Aspectos económicos: Al respecto, el Observatorio de Educación Superior de Medellín -ODES (2017) plantea como posible solución, fortalecer y ampliar el sistema de descuentos y becas incluyendo actividades como deportivas o representativas de la Universidad, así como generar beneficios económicos extra, que se vean representados en bonos para hacer más fácil el ingreso y estadía de los estudiantes que participen en actividades curriculares y extracurriculares o inclusive, permitir un menor número de créditos para matrícula de los estudiantes, que les permita el pago de lo que en su haber puedan, pero asegurando su permanencia y retención en el programa académico.
- c) Aspecto académico: Al respecto, se evidencia de manera común una continua preocupación expresada por parte de los estudiantes por poder alcanzar los niveles establecidos como requisito de grado por la UNAD, quien a su vez, acata las directrices expuestas por el MEN a través de la resolución 2041 de 2016 cuyo parágrafo 3.4 reza.

A partir de la vigencia de esta resolución, tratándose de los programas que tengan énfasis en inglés, se deberá evidenciar que los estudiantes han logrado el Nivel C1 en inglés, de acuerdo con los estándares del Marco Común Europeo de Referencia (MCER), verificados con los resultados de la Prueba Saber Pro, o con exámenes estandarizados de acuerdo con el MCER. (Ministerio de Educación Nacional [MEN], 2016, p.8)

Por tanto se hace relevante implementar un programa de preparación para este tipo de pruebas, del mismo modo que se ejecuta con las pruebas Saber Pro, a fines de que los estudiantes tengan la oportunidad de fortalecer sus conocimientos y tener mayores probabilidades de alcanzar sus objetivos, logrando contrarrestar la deserción asociada a este temor, mediante el ofrecimiento de “Acompañamiento y tutorías; asesorías, monitorias y reforzamiento en el proceso de aprendizaje; cursos de nivelación (niveles previos y posteriores) y remediales” (Suárez y Díaz, 2015, p. 309).

- d) Aspecto Institucional: Parte de las causales de deserción tienen su origen en la propia institución: ambientes hostiles de desarrollo estudiantil o escasamente acogedores, planes de estudios rígidos, métodos de enseñanza y aprendizaje incongruentes con perfil de los alumnos aceptados, entre otras. En la medida que se logre identificar estas causas y el efecto que generan en las tasas de deserción, es posible evaluar el impacto de acciones de retención y aumentar su efectividad.

(Centro de Micro Datos de la Universidad de Chile, 2008, p.70)

Si el origen de causas de deserción radica en la propia institución, es fundamental seguir una estrategia de innovaciones curriculares, metodologías de enseñanza, aprendizaje, y gestión docente centrada en alumnos en aquellas unidades académicas más expuestas a la deserción. (Centro de Micro Datos de la Universidad de Chile, 2008, p.70)

10. Conclusiones

Tinto, (2007) afirma: una cosa es entender las razones por las cuales los estudiantes desertan y otra es conocer que acciones pueden tomar las instituciones para contribuir efectivamente a la retención, del mismo modo es relevante saber que las teorías ayudan a las instituciones a dirigir y apuntar con claridad a los objetivos con base a las causales de deserción, permitiéndoles entonces, establecer teorías que llevadas a la práctica puedan traducirse en el logro efectivo de la permanencia de estudiantes. (p.6)

- a) La deserción para el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera - LILE, de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente en los centros Dosquebradas, La Dorada, Medellín, Quibdó y Turbo, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD es del 57,25%, siendo Medellín con el 42,81% y Dosquebradas con el 39,38% los centros con mayor incidencia, mientras que Quibdó con el 1,56% es el centro con menor incidencia.
- b) Mediante las encuestas online de tipo cerrado y abierta con opción múltiple de única respuesta y las entrevistas telefónicas, aplicadas a la muestra, se evaluó el fenómeno de deserción de la población, analizando aspectos personales, económicos, académicos e institucionales.
- c) La deserción inicial con el 85% es la más representativa, dado que en general, los estudiantes que abandonan el programa se encuentran entre los tres primeros periodos académicos.
- d) La deserción es un fenómeno en el cual se conjugan diferentes factores, tales como falta de tiempo para dedicarse a las actividades académicas y problemas personales o familiares, problemas económicos y necesidad de priorizar otros gastos, escasos

conocimientos de informática o manejo de herramientas digitales y falta de hábitos de estudio; sin embargo, los problemas institucionales relacionados con la falta de apoyo por parte de los tutores o personal de la UNAD, dificultades para adaptarse a la modalidad a distancia y virtual y la insatisfacción con la calidad del programa o de la institución, son de las razones más importantes por las cuales se presenta deserción.

- e) Los motivos por los cuales los estudiantes desertan del programa permiten a la Universidad generar estrategias de retención, fortaleciendo la actividad académica a través de un mayor y mejor acompañamiento por parte de los tutores, así como una eficaz política que permita elevar la calidad del programa y por tanto de la Universidad, posicionándola dentro de las primeras del país.

11. Recomendaciones

Comprendiendo los resultados abrumadores de la investigación con respecto al índice de deserción presentado en la LILE de la UNAD zona Occidente (320 estudiantes), se presentan algunas recomendaciones argumentadas a continuación a fines de lograr la mitigación de esta problemática, considerando que los factores predominantes asociados a la deserción se traducen en aspectos económicos (problemas económicos) e institucionales (falta de apoyo por parte de tutores o personal de la UNAD), se proponen sobre ellas las estrategias de retención y permanencia.

El desafío de la retención y permanencia es ahora más que nunca un reto de estructura compleja, pues los estudiantes de la actualidad deben equilibrar el trabajo, los ingresos y la educación, y como consecuencia existe una gran posibilidad de que tengan que prolongar su carrera educativa (Tylor and Francis, 2018).

Con respecto al aspecto económico, se plantea la ampliación de programas becados con base a las buenas calificaciones, labores extracurriculares, participación de eventos o grupos que representen la universidad en los diferentes torneos nacionales e inclusive, abrir espacios de intercambio laboral por educativo como ayuda o soporte de los tutores y personal de la institución; del mismo modo, fortalecer la estrategia de patrocinios educativos con diferentes empresas que por su parte apadrinen a un aspirante a la carrera de pregrado con base a ciertos requisitos, como lo practican en la actualidad otras instituciones nacionales, dirigidas por supuesto a la población vulnerable, de estratificación baja y madres o padres cabeza de familia.

En cuanto al aspecto institucional se refiere, se recomienda el fortalecimiento de las labores de seguimiento y atención por parte de los docentes hacia los estudiantes, así como la ejecución continua de las investigaciones educativas que permitan perpetuar la

característica innovadora de la UNAD, el currículo y la didáctica a aplicar dentro del desarrollo de las actividades, así como la ejecución de una comunicación permanente con los estudiantes, que les permita sentir el acompañamiento y apoyo por parte del educador en el desarrollo de su proceso autónomo para la construcción del conocimiento.

En adición, Hannover (2014) establece los siguientes puntos como estrategias a aplicar para fortalecer el aspecto institucional:

- a) Proporcionar educación de alta calidad centrada en el estudiante con el fin de mejorar la calidad educativa de los estudiantes en la universidad, centrando la atención en ellos.
- b) Revisar y rediseñar el currículo educativo continuamente
- c) Ofrecer apoyo continuo desde la institución, su personal y docentes, para con el estudiante.
- d) Mejorar y ampliar el portafolio de actividades y organizaciones institucionales de interés para los estudiantes a fines de integrarlos en ellas y lograr comprometerlos con la institución.

Para finalizar se sugiere a la institución, focalizar sus esfuerzos a las acciones que puedan mejorar la educación desde su pedagogía, didáctica y método, logrando que los docentes se integren a la misión visión de la UNAD, haciendo un seguimiento de los procesos con base a las necesidades, inquietudes y quejas de los estudiantes, ejerciendo su labor dinamizadora del proceso educativo como agente guía y motivador, logrando elevar la calidad de la educación, para que a través de esta, la retención y permanencia sea consecuencia de ello (New Hampshire University, 2013).

Referencias

- Andres, L., & Carpenter, S. (diciembre de 1997). *Today's Higher Education Students: Issues of Admission, Retention, Transfer, and Attrition in Relation to Changing Student Demographics*. Recuperado el 3 de mayo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/242565317_Today's_Higher_Education_Students_Issues_of_Admission_Retention_Transfer_and_Attrition_in_Relation_to_Changing_Student_Demographics
- Atif, A., Richards, D., & Bilgin, A. (Diciembre de 2013). *A student retention model: Empirical, theoretical and pragmatic considerations*. Recuperado el 21 de agosto de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/280860447_A_Student_Retention_Model_Empirical_Theoretical_and_Pragmatic_Considerations
- Braxton, J., Johnson, R., & Shaw, S. (1997). "Appraising Tinto's theory of college student departure," (Vol. 12). NY, U.S.A: Higher education handbook of theory and research. Recuperado el 4 de mayo de 2019
- Centro de Microdatos de la Universidad de Chile. (agosto de 2008). *Estudio sobre las causas de deserción universitaria*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de <https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiQ5IOS9LziAhXwhOAKHVv0BAoQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.oei.es%2Fhistorico%2Fpdf%2Fcausas-desercion-universitaria-chile.pdf&usg=AOvVaw3xMkuaXDdXsqP2PZ1TVHXG>
- Consejo Nacional de Acreditación -CNE. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186359_pregrado_2013.pdf?binary_rand=7432
- Donoso, S., & Schiefelbein, E. (2007). *Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: una visión desde la desigualdad social*. Recuperado el 3 de mayo de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514133001>
- Facundo, A. (diciembre de 2009). *Análisis sobre la deserción en la educación superior a distancia y virtual: El caso de la UNAD -Colombia*. Recuperado el 29 de abril de 2019, de https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/vol.%208_num._2_2009/Análisis%20sobre%20la%20deserción%20en%20la%20educación%20superior%20a%20distancia%20y%20virtual%20el%20caso%20de%20la%20unad%20-%20colombia.pdf
- Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Recuperado el 14 de mayo de 2019, de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxjb250YWwR1cmlhchVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzcxNzliZmYw>

- Gallardo, & Moreno. (1999). *Aprender a investigar: Recolección de la información*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES:
<http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>
- Grupo Banco Mundial GBM. (2017). *Momento decisivo: La educación superior en América latina y el Caribe*. Recuperado el 5 de mayo de 2019, de
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/26489/211014ovSP.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hannover. (septiembre de 2014). *Strategies for Improving Student Retention*. Recuperado el 28 de mayo de 2019, de <https://www.hanoverresearch.com/media/Strategies-for-Improving-Student-Retention.pdf>
- Himmel, E. (mayo de 2018). *Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior*. doi:10.31619/caledu.n17.409
- IESALC-UNESCO. (abril de 2005). *Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior chilena*. Recuperado el 8 de agosto de 2019, de Digital observatory for higher education in Latin America and the Caribbean: <https://es.scribd.com/document/285936777/Unesco-2005-Repitencia-y-Desercion-Universitaria>
- Jaramillo, C. (12 de noviembre de 2014). *Estado del arte de la retención de estudiantes de la educación superior*. Recuperado el 4 de mayo de 2019, de
<https://es.scribd.com/document/246325995/Estado-Del-Arte-de-La-Retencion-de-Estudiantes>
- Kostell, & Warrington. (28 de febrero de 2018). *Student retention action plan*. Recuperado el 28 de mayo de 2019, de <https://www.uvm.edu/provost/Retention%20Plan%20FF.pdf>
- Leal, J. (19 de diciembre de 2017). *Política institucional de retención y permanencia para la UNAD*. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de
https://rectoria.unad.edu.co/images/rectoria/conferencias/2017/Politica_de_Retencion_y_Permanencia_RP.pdf
- Luckin, R., Holmes, W., & Griffiths, M. (2016). *Intelligence Unleashed: An argument for AI in Education*. Recuperado el 29 de agosto de 2019, de
<https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/global/Files/about-pearson/innovation/Intelligence-Unleashed-Publication.pdf>
- Martínez, J. (diciembre de 2011). *Métodos de investigación cualitativa*. Recuperado el 6 de mayo de 2019, de
<http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Acuerdo nacional para disminuir la deserción en educación superior: Políticas y estrategias para incentivar la permanencia y graduación en educación superior*. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de
https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_archivo_pdf_politicas_estadisticas.pdf

- Ministerio de Educación Nacional -MEN. (3 de febrero de 2016). *Resolución 02041: Las características específicas de calidad de los programas de Licenciatura para la obtención, renovación o modificación del registro calificado*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356144_recurso_1.pdf
- Observatorio de Educación Superior de Medellín -ODES. (julio de 2017). *Deserción en la Educación superior*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2017/07/BOLETIN_ODES_DESERCION_EN_LA_EDUCACION_SUPERIOR.pdf
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (11 de septiembre de 2018). *Launch of education at a glance 2018*. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/26489/211014ovSP.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Otzen, & Manterola. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Recuperado el 26 de mayo de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peersman. (31 de octubre de 2014). *Sinopsis: Métodos de Recolección y Análisis de Datos*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de UNICEF: https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf
- Rodríguez. (10 de julio de 2003). *Cómo analizar cuantitativamente datos cualitativos :Análisis de datos cualitativos*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/como-analizar-cuantitativamente-datos-cualitativos/>
- Salvat. (2018). *La evolución del e-learning: del aula virtual a la red*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de [https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjAo7ekx7ziAhWQo1kKHeomB-
QQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Frevistas.uned.es%2Findex.php%2Fried%2Farticle%2Fdownload%2F20577%2F18099&usg=AOvVaw2-7NMHVBkAqqKHDeE_3Ckq](https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjAo7ekx7ziAhWQo1kKHeomB-
QQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Frevistas.uned.es%2Findex.php%2Fried%2Farticle%2Fdownload%2F20577%2F18099&usg=AOvVaw2-7NMHVBkAqqKHDeE_3Ckq)
- SPADIES. (2016). *Reporte sobre deserción y graduación en educación superior año 2016*. Recuperado el 8 de agosto de 2019, de Ministerio de Educación Nacional: https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-357549_recurso_5.pdf
- Suárez, & Díaz. (2015). *Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior*. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n2.52891>
- Tillman, C. (2002). *Barriers to Student Persistence in Higher Education*. Recuperado el 4 de mayo de 2019, de https://www.whdl.org/sites/default/files/v2n1_Tillman.pdf
- Tinto, V. (2007). *Research and practice of student retention: What next?* Recuperado el 3 de mayo de 2019, de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.133.2661&rep=rep1&type=pdf>

- Toledo. (21 de diciembre de 2016). *Técnicas de investigación Cualitativas y cuantitativas*. Recuperado el 26 de mayo de 2019, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Torres, L. (junio de 2012). *Retención estudiantil en la Educación Superior*. Recuperado el 3 de mayo de 2019, de <https://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/Retenci%25C3%25B3nEstudiantil2012.pdf/124fdb5-2318-432a-8e9f-126a2501c229>
- Taylor, & Francis. (septiembre de 2014). *Student Retention in Higher Education: Resources for faculty*. Recuperado el 28 de mayo de 2019, de https://www.crcpress.com/rsc/downloads/Student_Retention_in_HE_28062018.pdf
- UNESCO. (2014). *El Desarrollo sostenible comienza por la educación: cómo puede contribuir la educación a los objetivos propuestos para después de 2015*. Recuperado el 8 de agosto de 2019, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000230508_spa
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (2018). *Acuerdo N°002 del 30 de enero de 2018*. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU_ACUE_002_20180130.pdf
- Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM. (2012). *Importancia de la educación para el desarrollo*. Recuperado el 9 de octubre de 2019, de Plan Educativo Nacional: http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP_00/Text/00_05a.html
- U-Planner: High performance for education. (1 de abril de 2018). *How to improve student retention in higher education in USA: New strategies, approaches, and technologies to engage students*. Recuperado el 21 de agosto de 2019, de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/1533000/ebook/retention_ebook/Ebook_-_Strategies_and_Best_Practices_to_Improve_Student_Retention.pdf
- Westcott, S., Yang, S., & Kinsey, D. (diciembre de 2008). *An Integrative Approach to University Visual Identity and Reputation*. Recuperado el 21 de agosto de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/233662607_An_Integrative_Approach_to_University_Visual_Identity_and_Reputation

Anexo 1. Encuesta virtual

Enlace encuesta virtual: <https://forms.gle/DYamr2a8wLr7YYoB8>

Agentes asociados a la deserción en la UNAD, programa LILE, Zona Occidente

Proyecto: Diseño de estrategias de Retención y Permanencia en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
2019

Objetivo: Determinar las razones de la deserción de la escuela de Ciencias de la Educación de la UNAD a partir del 2014

Apreciado(a) encuestado:

Esta encuesta busca recolectar información para reconocer las causales relacionadas a la deserción en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE, en la UNAD, zona Occidente, garantizando la pertinencia al desarrollo de estrategias de retención y permanencia del mismo.

-Diligenciarla le tomará máximo 5 minutos.

-La información que usted brinda será utilizada solamente con fines académicos, en informes que NO comprometen la identidad de los encuestados.

Agradecemos de antemano su colaboración.

¿Confirma usted que conoce los fines de la encuesta?

Sí

Información general

Programa académico al que pertenecía

Tu respuesta

Año de ingreso a la UNAD

Tu respuesta

Ciudad en la que se matriculó

Tu respuesta

Cuántos periodos académicos ha cursado en su programa?

- a) de 1 a 3 Períodos académicos
- b) de 4 a 7 Períodos académicos
- c) 8 o más Períodos académicos
- e) No aplica

Información de percepción

Marque las opciones que se relacionan con su retiro de la UNAD

1. Aspectos personales

- a) Falta de tiempo para dedicarse a las actividades académicas
- b) Insatisfacción con el programa escogido
- c) Problemas de integración con sus compañeros o tutores
- d) Problemas personales o familiares
- e) No aplica

2. Aspectos económicos

- a) Problemas económicos
- b) Dificultad para acceder a un crédito educativo
- c) Dificultad para acceder a Internet
- d) Necesidad de priorizar otros gastos
- e) No aplica

3. Aspectos Académicos

- a) Bajo rendimiento académico
- b) Decisión de estudiar otra carrera
- c) Falta de hábitos de estudio
- d) Escasos conocimientos de informática o manejo de herramientas digitales
- e) No aplica

4. Aspectos Institucionales

- a) Presenta dificultad para adaptarse a la modalidad a distancia y virtual
- b) Falta de apoyo por parte de los tutores o personal de la UNAD
- c) Inadecuada capacitación en el manejo de la plataforma y los recursos educativos
- d) Insatisfacción con la calidad del programa o de la institución
- e) No aplica

5. Aparte de las circunstancias expuestas anteriormente, por favor, indique: ¿Cuáles fueron las razones de su retiro del programa en que se matriculó en esta Universidad?

Tu respuesta

6. ¿Desearía tener más información sobre el programa en el cual se matriculó en la UNAD y que por alguna razón ha suspendido?

- si
- No

En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 6, por favor dejar sus datos de contacto a continuación

Nombre completo:

Tu respuesta

E-mail:

Tu respuesta

Celular:

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Anexo 2. Formato virtual de registro de datos – Entrevista telefónica

Enlace encuesta virtual: <https://forms.gle/87wZGoKASrRWzqYY7>

Proyecto de investigación: Diseño de estrategias de Retención y Permanencia en el programa de Licenciatura en Inglés como Lengua Extranjera -LILE de la Escuela de Ciencias de la Educación - zona occidente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD-2019

Información preliminar

Nombre del estudiante

Tu respuesta

Número de contacto

Tu respuesta

Esta de acuerdo con responder la entrevista?

Sí

No

Datos de la entrevista

1. Confirmación del nombre

Si

No

2. Ciudad donde se efectuó la matrícula?

Tu respuesta

3. Año de ingreso a la UNAD

Tu respuesta

4. Causas asociadas al retiro

Aspectos personales

Aspectos económicos

Aspectos académicos

Aspectos Institucionales

5. Comentarios acerca de las causas de retiro

Tu respuesta

6. Sugerencias para mejorar la calidad del servicio de la UNAD

Tu respuesta

7. Requiere información extra

Sí

No

8. Tipo de información extra que se requiere

Tu respuesta

9. Desea ser contactado por la UNAD para recibir información del programa matriculado

Sí

No

10. Tiene algún correo electrónico donde podamos contactarle?

Tu respuesta

ATRÁS

ENVIAR