



**MOTIVADORES Y BARRERAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y
APRENDIZAJE EN UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
(UNAD), ESCUELA DE CIENCIAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA, MEDE-
LLIN. MEDIACIÓN PEDAGÓGICA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIR-
TUAL: APORTES A LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL**

ANYELA PATRICIA VILLAMIZAR CARRILLO

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN MERCADEO
MEDELLÍN
2018**

MOTIVADORES Y BARRERAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD), ESCUELA DE CIENCIAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA, MEDELLÍN. MEDIACIÓN PEDAGÓGICA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL: APORTES A LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL

**Trabajo de grado para optar al título de
magíster en Mercadeo**

ANYELA PATRICIA VILLAMIZAR CARRILLO¹

Asesora temática: Mariela Rodríguez Arango, Ph. D. (c)

Asesora metodológica: María Claudia Mejía Gil, Ph. D. (c)

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN MERCADEO
MEDELLIN
2018**

¹ anyela.villamizar@unad.edu.co

Agradecimientos

La autora de este trabajo de grado agradece a:

Las asesoras, profesoras María Claudia Mejía Gil, Ph. D. (c), y Mariela Rodríguez Arango, Ph. D. (c), por su apoyo en las orientaciones, cada una desde la perspectiva de su saber.

La Universidad Abierta y a Distancia (UNAD), por toda la colaboración para la ejecución de este proyecto.

La Maestría en Mercadeo de la Universidad EAFIT, que le permitió entender el mundo a partir de la formación académica e investigativa en pro de su desarrollo profesional con el fin de permitir cualificarse.

Su familia, por su apoyo incondicional en esta lucha constante de ser cada día mejor; Diana, Sara, Pedro, Laura, Javi y Sofía, por cada sonrisa y las dificultades compartida en las barreras y las motivaciones de lucha diaria que hoy la hacen sentir orgullosa de lograr la meta.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
1.1.Situación de estudio	10
1.1.1. Antecedentes de la situación en estudio	17
1.1.2. Formulación de la pregunta que permite abordar la situación de estudio ..	24
1.2. Objetivos generales y específicos	24
1.3. Justificación del trabajo	25
2. DESARROLLO	29
2.1. Marco conceptual	29
2.1.1. Educación superior virtual	29
2.1.2. Proceso de enseñanza y aprendizaje	33
2.1.3. Permanencia estudiantil	34
2.1.4. Los motivadores en la educación superior virtual	37
2.1.5. Las barreras en la educación virtual	44
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
3.1 Tipo de estudio	50
3.2 Alcances	51
3.3 Recolección de la información	51
3.4. Criterios de muestreo	56
3.5. Diseño de análisis	59
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
4.1. Motivadores de la comunidad académica en modalidad virtual en pregrado en la UNAD en la sede de Medellín	64
4.2. Barreras percibidas por la comunidad académica de educación formal en modalidad virtual en la UNAD en la utilización de la plataforma	73
4.3. Sugerencia de orientaciones para la permanencia estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la ciudad de Medellín en la modalidad virtual 87	
5. CONCLUSIONES	96
REFERENCIAS	103

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Preguntas por cada categoría.....	<u>5247</u>
Tabla 2 Muestra de estudiantes.....	<u>5852</u>
Tabla 3 Muestra de docentes	<u>¡Error! Marcador no definido.53</u>
Tabla 4 Muestra de empleados administrativos.....	<u>¡Error! Marcador no definido.53</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Número de estudiantes matriculados en 2017

Resumen

El presente estudio se realizó en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) de la ciudad de Medellín en la modalidad virtual. Tuvo como objetivo analizar los motivadores y las barreras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en relación con la plataforma educativa virtual con el propósito de ofrecer recomendaciones útiles para el fortalecimiento de los mecanismos, las acciones y las políticas para la permanencia estudiantil a partir de la premisa de aumentar los motivadores y disminuir las barreras en el proceso de enseñanza y aprendizaje, enfocada hacia la mejora de la plataforma virtual de la UNAD. La metodología fue de tipo cualitativo y descriptivo transversal, mediante la utilización de las técnicas de entrevistas semiestructuradas y grupos focales y se procedió a un análisis de resultados de acuerdo con la triangulación de la información entregada por estudiantes, docentes y empleados administrativos. El estudio, que pretende aportar a la permanencia estudiantil con miras a la finalización de la misma, fue pensado como estrategia simultánea para combatir las estadísticas que muestran que la educación en la modalidad virtual en Colombia tiene tasas de deserción superiores al 60% (MEN, 2009) y se requieren estudios como el presente que permitan brindar herramientas institucionales para el mejoramiento de la calidad en el marco de la educación superior. Las conclusiones van en la dirección de que el estudiante se ve motivado por todos los procesos de auto superación personal y cumplimiento de metas, que dependen de la flexibilidad de la plataforma y de su dinámica, y las barreras están encaminadas a dificultades cuando no se percibe el acompañamiento institucional en aspectos metodológicos como en la comunicación y en el manejo de las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y grupos de trabajo en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Palabras clave: educación virtual, enseñanza y aprendizaje, motivadores, barreras, permanencia estudiantil.

Abstract

The present study was carried out in the National Open and Distance University (UNAD), School of Basic Sciences, Technology and Engineering (ECBTI) of the city of Medellin in the virtual modality. Its objective was to analyze the motivators and barriers in the teaching and learning processes in relation to the virtual educational platform with the purpose of offering useful recommendations for the strengthening of mechanisms, actions and policies. For student permanence based on the premise of increasing motivators and reducing barriers in the teaching and learning process, focused on improving the virtual platform of the UNAD. The methodology was qualitative and descriptive cross-sectional, with semi-structured interview techniques, focus groups, and an analysis of results was carried out according to the triangulation of the information received by students, teachers and administrative employees. The study, which aims to contribute to student permanence with a view to the completion of it, was thought as a simultaneous strategy to combat statistics that show that virtual education in Colombia has attrition rates above 60% (MEN, 2009) and studies such as the present are required to provide institutional tools for the improvement of quality within the framework of higher education. The conclusions go in the direction that the student is motivated by all the processes of personal self-improvement and fulfillment of goals, which depend on the flexibility of the platform and its dynamics, and the barriers are aimed at difficulties when they are not It perceives the institutional accompaniment in methodological aspects such as in communication and in the management of interpersonal relationships between students, teachers and work groups in the teaching and learning process.

Keywords: *virtual education, teaching and learning, academic motivators, academic barriers, student permanence.*

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enmarca en el contexto de la educación superior virtual, definida por el MEN (2015) como el desarrollo de programas de formación que tienen el ciberespacio como escenario de enseñanza y aprendizaje. En ella el estudiante y el profesor no necesariamente deben estar en el mismo entorno, sino que pueden tener comunicaciones asincrónicas o sincrónicas, es decir, por medio de una plataforma en la que pueden conectarse en tiempos distintos para cumplir unos objetivos, con apoyo en las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones), que se entienden, según la Universidad de Antioquia (2015),

como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes,

para realizar los procesos de aprendizaje y enseñanza. En dicho escenario surge la necesidad de identificar los motivadores y las barreras relacionados con la estructura de las plataformas que aportan a la permanencia estudiantil.

Un primer apartado desarrolla un marco conceptual sobre las temáticas de educación superior virtual, los motivadores y las barreras en la educación, la permanencia estudiantil y aspectos de los procesos de enseñanza y aprendizaje en las plataformas virtuales, con el propósito de dar importancia a los antecedentes más significativos sobre el tema centrados en investigaciones latinoamericanas referentes a los mencionados aspectos.

Las motivaciones más significativas para el desarrollo de este trabajo investigativo están centradas en las necesidades de la universidad pública de desarrollar avances en los programas de permanencia estudiantil basados en los diagnósticos como punto de partida reales, que pueden ser enmarcados en los procesos de autoevaluación como parte de los de acreditación institucional de acuerdo con

los parámetros del Ministerio de Educación Nacional, que se inician con la permanente autoevaluación que se debe plasmar en los planes de mejora, en los que este estudio tiene cabida.

Un segundo apartado plantea en detalle la metodología de trabajo para abordar estos fenómenos; es un estudio de tipo cualitativo, descriptivo y trasversal, con la pretensión de identificar cuáles son los motivadores y las barreras que los estudiantes perciben para la permanencia en la realización de sus estudios en la metodología virtual y proponer, para la plataforma de la UNAD, mejoras en el proceso de enseñanza y aprendizaje que pueden implementarse en el futuro como estrategia de permanencia de estudiantes en educación superior. Las técnicas utilizadas fueron entrevista semiestructurada para estudiantes, entrevista semiestructurada para directivos y grupo focal para docentes. Las muestras fueron intencionales y voluntarias y el análisis de resultados se presenta por matrices en *Excel* de doble entrada con análisis de contenido para seis categorías seleccionadas: datos sociodemográficos, modalidad de estudio, motivadores, barreras, aspectos de deserción y permanencia estudiantil, asuntos organizacionales, percepciones y mejoras de la plataforma. Las conclusiones apuntaron a que la modalidad virtual requiere autodisciplina, utilización adecuada de las herramientas brindadas por la plataforma y acople al sistema de trabajo en aula virtual. En este estudio los motivadores están relacionados con la flexibilidad de la plataforma y la dinámica de la misma que permite el aprendizaje con el uso de diversas estrategias que, a su vez, activan los motivadores intrínsecos que apoyan el autoaprendizaje y el aprovechamiento de los tiempos de trabajo. En la dinámica de los procesos surgen barreras con la forma como se desarrollan los aspectos metodológicos en cuanto a comunicación y relaciones interpersonales que desarrolla el estudiante con otros estudiantes, con docentes y con grupos de trabajo. Otras barreras también se plasman en la dimensión individual, como el manejo de los tiempos, la responsabilidad, los problemas psicológicos y económicos y las dificultades con las tecnologías.

En último lugar se describen en el texto las recomendaciones en pro de la permanencia estudiantil desde el punto de vista de las mejoras a la plataforma y su dinámica de interacción, al tener en cuenta los resultados arrojados en esta investigación en pro de un mejoramiento del proceso en un futuro mediano, que se iniciará luego de la sustentación del trabajo y la aprobación en la maestría con la socialización de estos resultados a los directivos institucionales de la UNAD para dar continuidad a una segunda fase del estudio en la implementación correspondiente, que dependerá de los intereses institucionales.

1.1. Situación de estudio

Con el fin de responder a las necesidades humanas y tecnológicas de las tres últimas décadas, la educación superior ha venido preocupándose por el fortalecimiento de la educación virtual que favorece a varias poblaciones. El MEN (2007) identificó que el 6.4% de la población colombiana tiene alguna incapacidad para el desarrollo, lo que convierte a la tecnología en un aliado estratégico para la inserción social y la viabilidad de oportunidades para dicha población y se convierte en un mercado para abordar. De igual forma, Gómez Gallardo y Macedo Buleje (2011) afirman que la tecnología ha creado espacios con herramientas en la web que permiten cautivar a los estudiantes con nuevas metodologías educativas para el aprendizaje de un saber, con lo que se les ofrecen oportunidad a personas que trabajan o que no tienen accesibilidad a la educación presencial de ser parte del sistema educativo superior y de esta manera profesionalizarse.

Es de resaltar que la modalidad virtual tiene como ventaja la accesibilidad a lugares en los que no se encuentran universidades presenciales pero que cuentan con tecnologías como internet que amplían la cobertura en pro de las movi- lidades sociales por medio de la educación virtual que facilita a un número considerable de personas que por múltiples motivos (trabajo, familia, edad, lugar geográfico, recursos, desplazamientos, intereses, limitaciones, máxima validez,

motivaciones e intereses) puedan acceder a alternativas no presenciales para realizar su formación profesional.

Cárdenas (2000) apunta que la educación virtual tiene una tendencia a trabajar en aprendizaje personalizado y colaborativo de acuerdo con las necesidades de aprendizaje en sus ritmos y tiempos de forma autónoma, lo que genera alternativas en las que las distancias no son impedimentos para la construcción de sociedades del conocimiento.

La educación virtual, también conocida como en línea, es una excelente alternativa para dar respuesta a las necesidades antes mencionadas; el MEN (2015) afirma que la educación virtual es un escenario del proceso de la enseñanza y aprendizaje en el ciberespacio que no necesita cuerpo, tiempo ni espacio para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el estudiante.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) es una alternativa viable que nació en el territorio colombiano como UNISUR mediante la ley 52 de 1981 y es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional. Cambió de razón social a partir de la ley 396 del 5 de agosto de 1997 (UNAD, 2017e), mediante la que se especificó y se indicó frente al Congreso de Colombia que la institución se transformaba de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá a Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), como una universidad pública que tiene como

estrategia pedagógica diseñar e implementar programas académicos en la pedagogía de educación a distancia, que ayuden con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales para la integración y mejoramiento continuo de las sociedad, que ayude con el desarrollo regional y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, y las innovaciones metodológicas, didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cul-

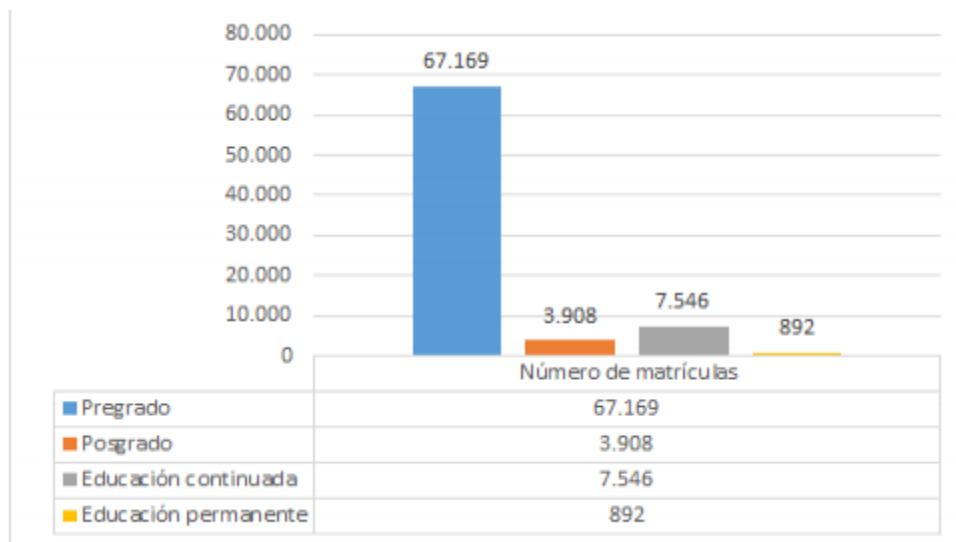
tura y espíritu emprendedor que, en el marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social (UNAD, 2017e).

Es la universidad con mayor cobertura nacional en modalidades a distancia y virtual, se encuentra en todo el territorio colombiano, con presencia en 61 centros ubicados en ocho zonas nacionales y un proyecto de internacionalización, ofrece un amplio portafolio educativo con programas de pregrado y posgrado (técnicas, tecnológicas, carreras profesionales, especializaciones y maestrías), alfabetización, primaria y bachillerato, diplomados, cursos, congresos, formación docente e inglés con lineamientos de alta calidad.

En la universidad, Facundo Díaz (2009) elaboró una caracterización en la que identificó que los estudiantes unadistas en un 65% eran de género femenino y que el 77% de los estudiantes provenían de niveles socioeconómicos 0, 1, 2 y 3; en esta población el 73% tenían algún tipo de vinculación laboral y el 33% tenían responsabilidades familiares.

En las matrículas para el primer semestre de año, que estuvo compuesto por tres períodos académicos, así: 2017-1 (16-01), 2017-1(16-02) y 2017-1(8-03) hubo 79.525 estudiantes, divididos de la siguiente forma:

Figura 1. Número de estudiantes matriculados en 2017



Fuente: UNAD (2017d, p. 33)

El citado informe indica que la universidad cuenta con 67,567 egresados. El estudiante en la modalidad virtual debe adoptar la metodología de acuerdo con una concientización de autoaprendizaje y de manejo de herramientas tecnológicas. Por esta razón, los estudiantes unadistas, una vez realizan procesos de inscripción, deben ser conscientes de que es su obligación tener todos los implementos necesarios para llevar a cabo los procesos académicos y así tener facilidad de acceso a los diferentes medios de los que la universidad dispone para tales fines, entre los que se puede mencionar la accesibilidad por dispositivo móvil y por conexión a internet para el desarrollo de las actividades.

Una vez iniciado el proceso académico, los estudiantes han manifestado en repetidas oportunidades que se presentan varias dificultades de conexión en la plataforma de la UNAD, al igual que se ha afirmado que existen fortalezas en la misma; las mejoras en torno a las formas de relacionarse con ella se vuelven significativas, lo que se convierte en un punto de partida para conocer cuáles son los motivadores y las barreras que los estudiantes encuentran y perciben en el momento de optar por la metodología virtual como fuente principal de su aprendizaje, para de esta manera poder conocer las diferentes rutas por las que ellos tienen que pasar en sus procesos académicos, que deben estar en evaluación permanente para las respectivas adaptaciones.

Lo anterior conduce a plantearse cuestionamientos acerca de la caracterización de los estudiantes, al igual que de las características y las condiciones institucionales que ofrece la UNAD y de las dinámicas que se crean en el entorno virtual para la enseñanza y el aprendizaje a partir del conocimiento de algunos aspectos como lugar de residencia, facilidad en la conectividad, factores socio- económicos, dominios informáticos y de herramientas, nivel de formación, aspectos psicosociales y motivos por los que se está cursando la el programa académico, entre otros. En este orden de ideas, la universidad le comunica al estudiante y él debe tener claridad acerca de que, al estar adscrito a un programa en la modalidad a distancia, la institución le facilita espacios en los que podrá acercarse al CEAD (Centro de Educación de Adultos a Distancia) para interactuar con los tutores y así resolver sus inquietudes o participar en las actividades para fortalecer su proceso de aprendizaje mediante los círculos de información y participación académica y social (CIPAS) o por medio de los aprendizajes mixtos (*b-learning*) (UNAD, 2017.e).

En esta modalidad, la educación virtual utiliza softwares a los que, según Belloch (2009), se les denomina plataformas virtuales, que hacen distribución de contenidos, entornos de trabajos colaborativos, sistemas de gestión de contenidos (CMS), sistemas de gestión del conocimiento (LMS) y sistemas de gestión de contenidos para el conocimiento o aprendizaje (LCMS). Con ello se establece que la UNAD tiene un sistema basado en los LCMS (*learning content management system*) con una plataforma de *open source* (código abierto), que se encuentra en el mercado como *Moodle* y tiene a su favor que es una plataforma de software libre 100% personalizable a partir de los códigos de fuente de cada programa que permite un trabajo continuo en la plataforma. En este contexto es pertinente preguntarse, en la dinámica de funcionamiento e interacción de la plataforma, cuáles son las motivaciones o las barreras del estudiante para aportar a la retención estudiantil.

El interés por el tema durante los últimos años ha aumentado en los medios de comunicación; un ejemplo fue el publicado en *El Tiempo* (Expertos afirman que

la educación virtual no es para todos, 2012), en el que se resaltó que la educación virtual en los años de 2007 a 2011 tuvo un incremento considerable del 58% de estudiantes inscritos, pero se vio con preocupación que de dicho porcentaje solamente se tuvo una permanencia estudiantil del 40% de ellos. El 60% de las personas que no continuó sus estudios se debió a múltiples factores, entre los que se encuentran falta de interés de los estudiantes y dificultades económicas y motivacionales, entre otros.

Es fundamental resaltar el escrito de Peralta Castro y Mora Rodríguez (2016), que retomaron el estudio realizado por la UNAD en el período 2008-2012 en cuanto a las causas del abandono académico, que fueron: falta de recursos económicos para seguir pagando una matrícula y no poder desarrollar las actividades académicas y sus compromisos en los tiempos estipulados; en menor medida se encontraron la presencia de problemas personales y calamidades, situaciones laborales específicas de cada estudiante, percepción de calidad de los procesos, motivaciones, dificultades con las asignaturas e insatisfacción con el programa cursado; se presentaron problemas con la metodología virtual y las estrategias utilizadas en cada caso.

En forma paralela también encontraron los autores citados que una de las causas que aportaron a la permanencia tenían que ver con la posibilidad de ser beneficiario de algún tipo de convenio que mitigase cualquiera de las anteriores causas. La UNAD (2017d) informó acerca de su proceso de autoevaluación y mejoramiento de seguridad en los sistemas, que ha enfocado sus esfuerzos de mejora en talento humano, RCA (registro y control académico), *old contents* (contenidos académicos), implementación de una mesa de ayuda interna para preguntas, quejas y reclamos (PQR), automatización de soporte de sistema de títulos electrónicos y procesos de tesorería; de igual manera se crearon portales de conocimiento, como el museo universitario de artes digitales y el soporte al proyecto “Vive digital” para la gente, con el fin de aportar a la permanencia estudiantil.

Sobre el mismo asunto, Parra y Rodríguez (2014) dedujeron, del Ministerio de Educación Nacional Colombiano en un estudio del 2012, que el índice de permanencia académica con el que cuenta la UNAD es del 47.1% y resaltaron los pocos estudios que ha realizado la institución. Por ello desarrollaron un estudio cualitativo en el CEAD de Facatativá sobre los factores que inciden en la permanencia académica, en el que hicieron una recolección de datos por medio de grupos focales y encontraron que la permanencia puede estar relacionada en forma directa con factores psicológicos y características individuales, como la constancia y la perseverancia, así como con el manejo de valores positivos, junto a tener motivaciones intrínsecas y extrínsecas hacia la meta de conseguir el título profesional. De igual manera dieron relevancia a los factores sociales y educativos, en especial al acompañamiento de los procesos adaptativos en la modalidad virtual en los primeros semestres; concedieron importancia a la guía y la orientación en el uso de la plataforma, al poner en práctica la posibilidad de realizar trabajos colaborativos y en un mejoramiento constante de las relaciones interpersonales entre el tutor y los compañeros de clase en el aula virtual. Resaltaron la necesidad de desarrollar hábitos de estudios mediante la regulación de los tiempos y los espacios para la consecución de logros y metas, por medio de un desarrollo paulatino con el nuevo entorno de aprendizaje en el que la plataforma ha de ser la herramienta básica para la adquisición de competencias, habilidades y conocimientos, es decir, los factores sociológicos están relacionados de manera directa con la capacidad adaptativa de interactuar con la plataforma, al igual que la potencialización de motivadores puesto que la metodología se visualizó como compleja y requiere alta calidad en la comunicación en los ambientes virtuales. En cuanto a los factores económicos, en el estudio no fueron una categoría significativa para la permanencia en cuanto a los factores organizacionales dieron importancia al aprendizaje electrónico y el éxito se percibió a partir de una responsabilidad institucional que se debe tener en el acompañamiento que los docentes hagan a cada uno de los estudiantes, complementadas con las actividades organizadas en cada CEAD, que permiten salir de las dudas y fortalecer el

conocimiento. Por último, una de las fortalezas institucionales en pro de la permanencia estuvo en la flexibilidad curricular para el manejo de tiempos y espacios en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Desde dicha perspectiva, los procesos de enseñanza y aprendizaje en la modalidad a distancia cuentan con plataformas como medio de comunicación y de interacción directa entre el estudiante y el sistema educativo y se plantean diferentes problemas, según Gellman-Daley y Fetzner (2001), citados por Facundo Díaz (2009), que definieron que se deben abordar siete áreas que pueden tener malestares en la comunidad académica, como lo son las académicas, las económicas, la geográfica, la laboral, la legal y la de soporte a los estudiantes, que requieren soluciones específicas. Por lo tanto, se pretende analizar los motivadores y las barreras en el proceso de enseñanza y aprendizaje que tienen los estudiantes de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (en adelante ECBTI) de la UNAD para identificar posibles mejoras en la plataforma.

La UNAD cuenta con diversos medios de comunicación establecidos por la VIMEP (Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas) y que deben ser usados en las comunicaciones con el estudiante; algunas de ellas son: atención a población con necesidades educativas especiales, atención a aspirantes y estudiantes, orientación profesional, plan de acogida e inducción, caracterización, plan de acción pedagógica, observatorio del campus virtual, seguimiento, consejería a egresados y consejería virtual.

La anterior es la panorámica de la realidad unadista en el marco de la educación virtual como situación actual que permite la realización del presente estudio. A continuación, se presentan los antecedentes más significativos.

1.1.1. Antecedentes de la situación en estudio

En seguida se plantean algunos estudios en torno al tema de investigación que recogen intereses internacionales, nacionales y regionales. Estos estudios previos dan cuenta del interés creciente en los temas que explican, en los contextos

educativos, la relación existente entre los motivadores en su esencia extrínseca o intrínseca y el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, de los que surgen las necesidades de mejoramiento e intervención desde la perspectiva de lo institucional y el sistema educativo en sí, al contemplar las individualidades y los aspectos personales. De igual manera, la tendencia investigativa se centra en el estudio paralelo de los motivadores mediante el abordaje de las barreras y las dificultades que se dan en la vida cotidiana para llevar en el día a día la formación académica en los contextos de la educación superior virtual, barreras centradas en diversos aspectos entre los que se destacan problemas con el manejo y el uso de las tecnologías, adaptaciones a la metodología virtual, dinámicas de interacción de los procesos académicos en los actores, como son tutores y estudiantes, problemas en la adaptación al trabajo colaborativo y deficiencias en los procesos administrativos de las universidades y en el acompañamiento para conocer el modelo pedagógico propuesto que apoyen en forma adecuada la regulación del aprendizaje. Estos antecedentes dan cuenta de la necesidad de potenciar las políticas de permanencia estudiantil en pro de la finalización del proceso de formación integral, con al propósito de cumplir la expectativa inicial de profesionalizarse; las conclusiones de las experiencias investigativas ocurridas en España, México, Chile y Argentina son referentes internacionales y en el país lo son las realizadas en la Universidad Industrial de Santander y la misma UNAD, que justifican en cierto modo la continuidad de la investigación en los temas mencionados, en el contexto de la educación superior virtual.

De manera detallada se inicia el recorrido con los aportes de Jürgens Schneeberger (2016) en su tesis doctoral, cuyo objetivo fue evaluar las preferencias de acceso a la información (estilos) así como las estrategias y la motivación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Austral de Chile relacionadas con la edad, la cantidad de años que se lleva cursando la carrera y el rendimiento académico. Uno de sus objetivos específicos buscaba caracterizar los aspectos motivacionales de dichos estudiantes y sus conclusiones indican que existe una relación directa entre la motivación y los estilos de aprendizaje, puesto que los referidos estudiantes tienen un estilo de aprendizaje reflexivo,

teórico y pragmático, lo que les permite ser receptores de información en forma rápida, lo que requiere un orden lógico para incorporar nuevos conocimientos a su experiencia. La autora citada encontró una pequeña relación entre el estilo de aprendizaje reflexivo de los estudiantes y la motivación extrínseca, en especial en aquellos aprendizajes en los que se desarrollan habilidades para alcanzar la meta, en los que se invita a conocer el porqué de las cosas. Concluyó que las motivaciones extrínsecas en el aprendizaje llevan a un mejoramiento de aprendizaje en forma interna y personalizada y que se da una relación directa entre el rendimiento académico y sus motivaciones extrínsecas con el fin de permitir la demostración de sus capacidades.

Garrote Rojas, Garrote Rojas y Jiménez Fernández (2016) estudiaron los factores que influyen en la motivación y la relación con el uso de estrategias de aprendizaje y se plantearon cuatro objetivos: conocer las actitudes y las conductas motivacionales empleadas por los estudiantes, describir las estrategias de aprendizaje que utilizaban, analizar las variables que más influían en la motivación y profundizar en las variables con mayor repercusión en las estrategias de aprendizaje. Los resultados apuntaron a que el factor con mayor puntaje presente en los procesos de enseñanza fueron las metas intrínsecas de la motivación: el estudiante se involucra con sus aprendizajes guiados por el dominio, la curiosidad y el reto que le presume la tarea propuesta y se considera capaz de hacerlas por sí mismo. Le siguió en menor medida la importancia dada por el estudiante al valor de la tarea, lo que refuerza la importancia que tiene su capacidad para incorporar nuevos conocimientos a los ya adquiridos y a las experiencias previas con el tema o fenómeno, en el que se requiere en forma paralela la organización y la concentración, pero en realidad lo que mejor calificó fue que los estudiantes con mejores rendimientos fueron aquellos que puntuaron con valor alto en la confianza en sí mismos para lograr las metas, lo cual es un factor motivacional fundamental en el desarrollo académico y la percepción de autoeficacia positiva para lograrlo.

Padilla Partida, Moreno y Hernández Castañeda (2015) realizaron un estudio en México, de manera específica para la Universidad de Guadalajara. Tuvo como fin identificar los obstáculos percibidos por 211 docentes para poder incorporar las TIC en sus prácticas educativas; se llevó a cabo en las unidades académicas de Economía y Administración por medio de la utilización de un cuestionario cerrado que midió percepciones de barreras relacionadas con la institución y las otorgadas a los profesores y concluyeron que los obstáculos más significativos para la integración de buenas prácticas con TIC se centraron en aspectos que tenían que ver con la poca flexibilidad curricular, la falta de motivadores e incentivos para poder incorporar las TIC en los procesos de enseñanza y la reducida confianza en la enseñanza con modalidad a distancia. En cuanto a los incentivos, plantearon la necesidad de revisar las políticas institucionales que permitan tener coherencia institucional entre los planes de desarrollo y la forma de llevar a la práctica el manejo de las TIC y recomendaron que deben darse flexibilidades en los horarios de docentes en la modalidad virtual, mayor autonomía y menos vigilancia, lo que genera la sensación de desconfianza sobre el maestro, y debe existir mejor motivación económica para el docente por su trabajo. De la misma manera, los docentes le concedieron importancia a la necesidad de hacer actualizaciones en los modelos pedagógicos que se adapten de mejor modo al uso de las tecnologías y permitan mayor flexibilidad en el desarrollo del aprendizaje autónomo y significativo y resaltaron más barreras externas que internas, es decir, los docentes no se percibieron a sí mismos como barreras en los procesos y los inconvenientes los apreciaron más como institucionales.

Navea Martín (2015) resalta la importancia que tiene en la motivación tomar en consideración las expectativas, el valor que la persona que estudia le da a la tarea que se tiene que ejecutar y la afectividad, el último como factor psicológico dinámico que pone en juego la necesidad de estudiar el auto concepto, las emociones y las expectativas, el proceso de reconocimiento que se le da al estudiante, los intereses desarrollados y el valor a la tarea asignada relacionados con las estrategias de aprendizaje. El objetivo que se planteó fue conocer en cuál

medida los estudiantes de Ciencias de la Salud estaban auto motivados y regulaban su aprendizaje y cuáles fueron las principales estrategias motivacionales y de aprendizaje que utilizaron durante su estudio. Para ello contó con una muestra de 511 estudiantes que estudiaban algún programa del área mencionada en Madrid, España, y utilizó varias escalas estandarizadas de estrategias motivacionales del aprendizaje. Las conclusiones más significativas apuntaron a resaltar que en la muestra los estudiantes universitarios estaban más interesados en aprender por sí mismos y para sí mismos y no tanto por los estímulos o reproches sociales y que se sentían auto eficaces. En cuanto a las estrategias de aprendizaje que encontró, resaltó que procuraban gestionar sus tiempos, encontraban lugares de estudio adecuados y buscaban ayuda en los compañeros y se halló una correlación fuerte entre las variables motivacionales y las estrategias de aprendizaje que los estudiantes utilizaron. Por último, encontró algunas diferencias de género centradas en que a las mujeres les preocuparon un poco más el aprendizaje motivado enfocado hacia reconocimiento social y no quedar mal, mientras que en los hombres el interés estuvo en el auto ensalzamiento del ego.

Suria Martínez, Villegas Castrillo, Rosser Limiñana y Rebollo Alonso (2012) analizaron en estudiantes universitarios la motivación en el marco de la Universidad de Alicante, España; el objetivo fue identificar los cambios ocurridos en el tipo de motivación que tenían los estudiantes de diferentes titulaciones al comenzar sus estudios con respecto a las metas al finalizar y las expectativas que tenían en el momento de realización del trabajo de investigación. La conclusión más significativa se basó en que varios estudiantes escogieron sus carreras motivados por la vocación a la misma, pero estuvo en aumento el número de estudiantes que ingresaron a la universidad con la mira en los beneficios del respectivo programa, su mercado laboral, el prestigio del perfil de carrera y las potencialidades económicas de dicha carrera en su proyecto de vida. Se halló una relación directa entre las motivaciones y las expectativas con las que eligieron su carrera y el proceso de formación que cada uno llevó, porque estudiaron con la mente puesta en tener

un título que les permitiese excelentes condiciones de vida, con el fin de conseguir un trabajo destacado y con expectativas de futuro, es decir, las motivaciones extrínsecas fueron fundamentales en el logro de meta.

En esta línea de investigación, aunque no es muy reciente, sí resulta significativo enunciarlo por tener un objetivo conjunto en motivadores y barreras, como es el objetivo del presente trabajo: Ardichvili, Page y Wentling (2003) realizaron un estudio cualitativo sobre motivaciones y barreras en el que identificaron inconvenientes en el proceso de enseñanza y plantearon que los estudiantes deben desarrollar diversos tipos de confianza, que deben iniciarse en el conocimiento y permearse en todo su desarrollo y que han de ser estrategias planeadas por la institución. Como motivador se identificó que el conocimiento en la educación virtual se vio como un bien público y que puede fluir con facilidad. Al final concluyeron que los motivadores internos comprendían todas aquellas actitudes que el estudiante tiene en forma enérgica para tener éxito en su proceso de aprendizaje, que lo llevan a conseguir los objetivos, y que los motivadores externos estaban enfocados hacia lo que la institución ofrece: las tecnologías, los usos y sus didácticas, los docentes, los procesos de enseñanza y aprendizaje, la plataforma de manejo, las dinámicas y estructuras curriculares y el acompañamiento pedagógico en los procesos comunicacionales en la modalidad virtual.

Igual de importante resulta el estudio realizado por Feierherd, Depetris, Madoz y Gorga (2003), que evaluó una muestra de estudiantes en edades adultas que realizaron estudios superiores en modalidad virtual en la que se estudiaron las barreras en la educación en modalidad no presencial y se definieron como situacionales, institucionales, de disposiciones y epistemológicas. El estudio dio a conocer a los estudiantes que no tenían soporte por la institución, por lo que se desarrollaron campañas de motivación hacia los procesos de enseñanza y aprendizaje, lo que respaldó la teoría de Guillermo (2003), citado por Galusha, Jill (1999), que definió seis barreras: 1. De tipo personal, 2. Económicas, 3. De falta de apoyo de los funcionarios de la institución, 4. De inclinación hacia la educación

presencial, 5. De percepción de falta de acompañamiento y 6. De ausencia de innovación en cuanto a la carencia de personalización en los procesos de educación (mismas técnicas que no responden a las necesidades educativas no presenciales).

Los autores citados plantearon identificar el nivel de conocimiento de los estudiantes virtuales para poder formular estrategias personalizadas que no tengan como objetivo replicar los modelos tradicionales.

En el año 2014 en la Universidad Industrial de Santander (UIS) se realizó un estudio por parte de Zárate Rueda y Mantilla Pinilla (2014), que tomaron dichos temas a partir de un problema social en la estructura socioeconómica, lo que afecta la posibilidad del desarrollo humano y del nacional y concluyeron que los problemas económicos son fundamentales para la falta de continuidad en los estudios. Para la investigación se llevó a cabo un estudio cuantitativo y cualitativo en el que los autores la deserción de los estudiantes en la UIS; se ha de aclarar que es educación universitaria en modalidad presencial en la ciudad de Bucaramanga.

Por otro lado, en el caso colombiano, la deserción universitaria se centra en la primera mitad de carrera (Guzmán Ruiz, 2007).

En la UNAD, por ser la universidad con mayor cobertura en la modalidad a distancia y virtual en Colombia en sus programas académicos, se desarrolló un estudio realizado por Facundo Díaz (2009) en el que se definió la deserción como el momento en el que el estudiante deja sus estudios académicos en los diversos momentos de la carrera; concluyó que los factores más significativos de abandono son personales, económicos y de relaciones con la plataforma.

Las anteriores son algunas de las investigaciones previas al presente estudio que se consideraron relevantes para continuar el proceso investigativo en barreras, motivadores y permanencia estudiantil en la UNAD en la modalidad virtual.

En general tienen una tendencia a relacionar los procesos de enseñanza y aprendizaje y el logro académico en cuanto a culminar los estudios, con alguna de las dos categorías: motivaciones o barreras. Solo una de ellas, la más antigua (2003), retomó los dos aspectos, como fue el interés del actual trabajo y se encontró una tendencia a realizar estudios en un grupo de estudiantes o en una facultad determinada, mas no en todo el contexto académico de las instituciones, aspecto que se ha reconocido por la complejidad que llevaría la extensión de los múltiples programas, pero que en el futuro debe o podría tener una visión por fases y más integradora. Al tener en cuenta dichas visiones de estudio se formuló la pregunta del problema por abordar.

1.1.2. Formulación de la pregunta que permite abordar la situación de estudio

¿Cuáles son los motivadores y las barreras en el aprendizaje y la enseñanza, percibidas por la comunidad universitaria (estudiantes, profesores y empleados administrativos) de educación formal en modalidad virtual en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en la sede de Medellín mediante el uso de la plataforma educativa?

1.2. Objetivos generales y específicos

General

Analizar los motivadores y las barreras en los procesos de enseñanza y aprendizaje percibidos por la comunidad académica de pregrado en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnologías e Ingenierías en la modalidad virtual de la UNAD de la sede de Medellín en relación con la plataforma educativa virtual, como aporte a la permanencia estudiantil en la educación superior virtual.

Específicos

- Conocer los motivadores de la comunidad universitaria en la modalidad virtual en pregrado en la UNAD de la sede de Medellín al tener en cuenta sus percepciones en cuanto a la plataforma utilizada en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Identificar las barreras percibidas por la comunidad universitaria de educación formal en la modalidad virtual en la UNAD en la utilización de la plataforma para quienes cursan estudios y que dificultan la permanencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Sugerir orientaciones para la permanencia estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la ciudad de Medellín en la modalidad virtual

1.3. Justificación del trabajo

El presente trabajo se desarrolló en el contexto de la educación superior y surgió a partir del interés de aportar a los procesos de calidad de la educación en la UNAD y se planteó de acuerdo con la contextualización de la modalidad virtual para cumplir su misión:

Educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia, y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional, y la proyección comunitaria, la inclusión, la investigación, la internacionalización y las innovaciones metodológicas y didácticas, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de cultura y espíritu emprendedor que en el marco de la sociedad global y del conocimiento, propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social (UNAD, 2018).

En la UNAD se ha venido desarrollando un proceso de inmersión en los procesos de acreditación y autoevaluación según los parámetros del Ministerio de Educación Nacional, con el propósito de cumplir los estándares de calidad, a partir de la autorregulación ejercida en los procesos de autoevaluación y los planes de mejoramiento y seguimiento, en pro de dar cumplimiento a su misión educativa; por ende, cada aporte investigativo que permita dar cuenta de las realidades académicas vividas es fundamental para dicho crecimiento institucional.

En la página web institucional se encuentran los parámetros, los procedimientos y las formas en las que ha pensado su modelo de acreditación, de acuerdo con los aspectos legales contenidos en el marco de las leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y, de manera específica, en los capítulos vigentes para la educación a distancia, junto con lo establecido por el Consejo Nacional de Acreditación para la acreditación institucional.

En su normatividad interna la UNAD cuenta para su funcionamiento con el estatuto general de 2012, el proyecto académico pedagógico de 2011, el estatuto organizacional de 2012, las políticas de calidad y su plan de desarrollo actual, que son las bases legales desde 2001 para su dinámica de funcionamiento. Inició los procesos de autoevaluación y seguimiento en 2007 con la radicación de los documentos para ser parte del Sistema Nacional de Acreditación en 2011, cuando empezó a consolidar su modelo de autoevaluación y a actualizar sus planes de mejoramiento; cuenta en este momento con sus primeros cinco programas acreditados con alta calidad. En 2013 la universidad consolidó el modelo de acreditación y de autoevaluación vigente, que está en permanente evolución, con seis dimensiones de trabajo: formación integral, innovación tecnológica, desarrollo regional, investigación, inclusión, participación y cooperación e internacionalización.

Todos los mencionados procesos tienen cubrimiento global, según el Ministerio de Educación Nacional, y en ellos cada universidad asume la responsabilidad de cambio y mejora en sus modelos específicos, como en el antes explicado caso

de la UNAD, que están supeditados al trabajo permanente de la comunidad académica que aporta a su desarrollo.

Uno de los aspectos significativos de trabajo es el ingreso, la permanencia y la graduación de quienes optaron por la modalidad virtual, conocer los motivadores y las barreras existentes en dicha formación integral desde el punto de vista del componente de investigación que ayuda a la proyección de desarrollo regional con la perspectiva de egresados movilizados de contextos, mediante la utilización de la innovación tecnológica a partir de la formación integral, con una cultura de la calidad y la participación de todos sus agentes gestores. Al mismo tiempo, cuando se les pregunta a estudiantes, docentes y empleados administrativos sobre sus percepciones en el tema, como lo hace esta investigación, se aporta a los procesos de autoevaluación que pueden entrar en los planes de mejoramiento.

En cuanto a los últimos, en UNAD (2017d) se plantea, en lo referente al proceso de vida del estudiante, el interés en la aplicación de una política de mejoramiento encaminada a consolidar los procesos académicos en forma eficiente y eficaz, aspectos que se inician con la capacidad para gestionar en cada una de sus zonas de manera oportuna los procesos de homologación y validaciones, la movilización de los procesos de trabajo de grado y los requerimientos de investigación, el perfeccionamiento de los procesos académicos, como el uso y la capacitación en tecnologías, la dinámica de interactuar con las redes sociales, el uso de las teleconferencias, los chats, los foros y las mensajerías, los encuentros pedagógicos del aprendizaje mixto utilizado por más de 7.500 estudiantes que asistieron a los centros correspondientes en forma voluntaria para apoyos pedagógicos brindado por los tutores frente a temas académicos, el incremento de los círculos de participación académica y social (CIPAS) en los que se genera una comunidad de relaciones entre estudiantes, entre estudiantes y estudiantes y entre estudiantes y tutores para la adquisición de aprendizajes y solución de dudas en las instrucciones en forma colectiva, los procesos de evaluación de los aprendizajes, las evaluaciones de los componentes de prácticas, la oferta de servicios,

la consolidación del seguimiento a egresados y el apoyo a su inserción en la vida laboral, la inducción a estudiantes y el seguimiento, el plan de acción pedagógico contextualizado, el acompañamiento de la consejería académica y la compañía tutorial son algunos de los aspectos contemplados en el plan de mejoramiento y que deben ser valorados en procesos de evaluación de cómo se dan en la vida cotidiana.

A partir de allí, el conocimiento de los motivadores y las barreras que tienen los estudiantes de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) en el CEAD (Centro de Educación de Adultos a Distancia) de Medellín es un aporte que permite recomendar metodologías innovadoras para el desarrollo tecnológico de los nuevos programas académicos que se encuentran en construcción y que se espera que sean ofertados en un tiempo considerable al público, con el fin de lograr con ello contribuir a la permanencia estudiantil, con la intención de mitigar la deserción de los estudiantes de la UNAD.

Se hace entonces necesario pensar en el fortalecimiento de la plataforma y los servicios de información, en la modalidad abierta y a distancia de la universidad más grande de Colombia, al tener en cuenta a los estudiantes a partir de las percepciones sobre las motivaciones y las barreras existentes según las características de la plataforma y su funcionamiento en la que utilizan a diario como medio de comunicación interactivo y permanente para su aprendizaje, en la que deben desarrollar sus actividades académicas con los propósitos de participar en grupos de formación, despejar dudas, subir trabajos y presentar evaluaciones, entre otros, lo que justifica hacer estudios investigativos de tipo propositivo en pro del mejoramiento de la calidad educativa y, al mismo tiempo, del perfeccionamiento de los sistemas de información, que den cuenta de los desarrollos tecnológicos, en concordancia con las necesidades de los estudiantes, mediante la utilización de plataformas flexibles, adaptadas y acordes con los procesos de enseñanza y aprendizaje de la modalidad virtual.

Por último es fundamental hacer un hilo conductor entre la posibilidad que los docentes tienen de actualizarse, en este caso la maestrante de Mercadeo de la

Universidad EAFIT autora del presente trabajo y la posibilidad de poner en práctica en su sitio de trabajo las actualizaciones compartidas en su formación personalizada para darle un realce a la proyección social del posgrado cursado en un contexto real, en este caso el académico: educación superior en la modalidad virtual, que justifica el programa mencionado en el cambio social y, a su vez, se justifica la elaboración de la presente investigación.

2. DESARROLLO

2.1. Marco conceptual

Su desarrollo está contemplado en la educación superior virtual, con la intención de abordar los motivadores y las barreras que pueden presentarse en el proceso de enseñanza y aprendizaje para el proceso de permanencia estudiantil cuando se escoge la modalidad virtual, en especial para aquellas personas a las que les urge ingresar a la educación superior en aulas virtuales por múltiples razones como, por ejemplo, su trabajo y su familia, y que no cuentan con otras posibilidades de profesionalizarse. Por lo tanto, las categorías teóricas sobre las que se desarrolla el marco conceptual son:

2.1.1. Educación superior virtual

Entre los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional para la educación virtual (2010) es fundamental centrar la mirada en la interactividad, entendida desde la perspectiva de dinámica entre los aspectos individuales del estudiante y su forma de aprender e interactuar, en el sentido social, en un ambiente académico, en este caso virtual, con unas características específicas de enseñanza y aprendizaje mediadas por las plataformas que integran las relaciones de estudiante, docente y currículo en aulas virtuales de un programa académico. No se trata solo de transmitir información, sino de construir de manera conjunta una

formación integral que permita al futuro egresado leer sus contextos y dar respuesta a las necesidades del medio y las internacionales.

A partir de lo expuesto, estudiar los motivadores y las barreras que se generan en la dinámica de enseñanza y aprendizaje, al involucrarse en varios aspectos entre los que pueden estar las maneras en que la comunicación se presenta en las herramientas de la plataforma virtual, que es utilizada por la institución educativa como forma de comunicación primordial entre los integrantes de la tríada estudiante, docente y currículo, la forma en que se plantean las estrategias didácticas utilizadas en el modelo pedagógico escogido por la institución, junto a los procesos tecnológicos disponibles y la forma de utilizarlos para llegar a la comunidad educativa, en la que todos los agentes gestores cuenten con los respectivos acompañamientos en la construcción del lenguaje común para cumplir los estándares de calidad de la educación superior virtual para la formación integral.

Uno de los representantes significativos en estudios de retención ha sido Tinto (1989), que planteó la necesidad de tener en cuenta los diferentes actores de la comunidad académica en los estudios y los análisis que se realicen de deserción, lo que da una mirada a investigaciones que den cuenta de estudiantes, docentes y empleados administrativos junto a los actores líderes de las políticas de educación, con el fin de reconocer el abordaje complejo que debe ser canalizado y estudiado a partir de los aspectos estatales nacionales, institucionales e individuales, en los que no solo importa el número de estudiantes que se van sino las alternativas, las soluciones y las situaciones que deben generarse para retener un mayor número de estudiantes para que no únicamente ingresen sino que permanezcan y se gradúen.

Se enunció y se definió la deserción estudiantil de acuerdo con los motivos que pueden estar incidiendo en que los estudiantes no continúen sus estudios, aspectos que deben ser conocidos y diagnosticados de manera institucional para que sirvan de apoyo a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y las estrategias encaminados a las formas de poder retener al estudiantado para que

finalice sus estudios con éxito, pero el tema personal se dirige a los aportes que se puedan hacer a la retención estudiantil, muy de la mano de la persistencia.

Saweczko (2008), citado por Torres Guevara (2012), pone a consideración los estudios realizados por Astin (1975) y Hagedorn (2005), con el propósito de apoyar la postura de que todos los esfuerzos institucionales que se lleven a cabo para que los estudiantes finalicen su proceso académico es lo que se considera retención. Por su parte, la persistencia hace relación a las habilidades individuales del estudiante para seguir estudiando y a las condiciones sociales para llegar a finalizar su carrera. Es fundamental retomar la retención como un proceso institucional en la educación superior, que requiere seguimiento, flexibilidad y una panorámica clara para su desarrollo paulatino, puesto que involucra la estructura académica desde el inicio de los estudios hasta su finalización exitosa, que va de la mano de los aspectos antes mencionados.

De igual manera, Torres Guevara (2012) afirma que para el MEN (2010) la retención estudiantil es la trayectoria académica exitosa que lleva a un estudiante que se matricula a la educación superior hasta su graduación. Ahora bien, la educación colombiana contempla dos tipos de educación; la primera es la presencial o tradicional, en la que se evidencian el compromiso y la presencialidad entre los docentes y los estudiantes en forma directa en el aula y la comunicación se da por medio de un espacio predeterminado para la transferencia de conocimiento. La segunda es la no presencial, a la que también se le puede llamar virtual, que integra elementos computacionales y de comunicación entre el docente y el estudiante en aulas virtuales, por medio de la utilización de plataformas y el uso de las TIC.

Feierherd et al. (2003) definen la educación no presencial como un tipo de metodología que usa herramientas tecnológicas en sus procedimientos. La educación virtual para Padula Perkins (2003, p.106)

es una metodología educativa no presencial, basada en la comunicación pluri-direccional mediatizada en la orientación docente, en la elección de

los medios adecuados para cada caso en virtud de los temas y de las posibilidades de acceso de los destinatarios, y en las tutorías.

El MEN (2010) definió la educación virtual como un proceso en un lugar distinto al salón de clase, que pasa del mismo al ciberespacio en una temporalidad sincrónica o asincrónica sin necesidad que la relación formativa entre estudiante y docente esté en el mismo espacio físico.

Las entidades educativas con educación virtual dependen de herramientas tecnológicas que apoyen a su proceso de enseñanza, para poder implementar los procesos de enseñanza- aprendizaje con herramientas digitales como lo son *Moodle* y *Black Board*, entre las más utilizadas en el país debido al código abierto con el que están desarrolladas, con lo que se compromete la necesidad de invertir recursos en actualizaciones tecnológicas y avances en el tema de la sociedad del conocimiento.

Carneiro, Toscano y Díaz (2015) definen las plataformas como herramientas con fines educativos y se les denomina LMS (*Learning Management System*) o plataformas SGA (Sistemas de Gestión del Aprendizaje), que son espacios en línea o fuera de ella que permiten que una entidad desarrolle toda su estrategia educativa por medio de agendas, repositorios educativos, foros, chats y espacios de comunicación entre docente, contenido y estudiante. Esta metodología se puede desarrollar mediante estrategias de aprendizaje electrónico, que definen las herramientas que tienen como propósito el uso de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, con el fin de que los docentes desarrollen el material educativo de unificación para que tengan características de multifuncionalidad y los procesos sean de fácil comunicación y colaboración en la gestión educativa.

Es la educación superior virtual un reto iniciado hace más de treinta años, que se ha desarrollado de acuerdo con las necesidades humanas que permite entrar en la sociedad del conocimiento, que requiere aportes investigativos permanentes para su actualización y mejora y en la que se tienen como centro de trabajo los procesos de enseñanza y aprendizaje.

2.1.2. Proceso de enseñanza y aprendizaje

En la formación integral de la educación es importante dedicar un espacio a los procesos de enseñanza y aprendizaje como conceptos propios en el campo pedagógico y educativo en la vida académica y protagonista de los objetivos de formación. Es de aclarar que el aprendizaje lleva implícito la necesidad de experimentar, que se da en la incorporación de conocimientos en forma personalizada y requiere hacer uso de los procesos cognitivos en el procesamiento de la información, en un contexto determinado.

Existen diferentes posturas frente al aprendizaje; por ejemplo, Sarmiento (2007) los clasifica en modelo conductista, con el condicionamiento clásico y operante, el modelo cognitivista, con autores como Piaget y Ausubel, la teoría cognoscitiva social de Bandura, el modelo del procesamiento de la información, con autores como Gagné, Siegler, Flavell y Miller, y el modelo sociocultural, cuyo mayor representante es Vigotsky; cada uno de ellos da cuenta de las formas en que se aprende y de las condiciones que se requieren para que se dé.

Igual de importante es la enseñanza, que está referida a “una actividad socio-comunicativa y cognitiva que dinamiza los aprendizajes en ambientes ricos y complejos (aula, aula virtual, aula global o fuera del aula), síncrona o asincrónicamente” (Sarmiento, 2001, p. 49). Los modelos de enseñanza han sido clasificados en enseñanza tradicional, el modelo práctico, el técnico, el enfoque sociocrítico, el modelo de resolución de problemas y el modelo instructivo, entre otros, al tener en cuenta que los procesos de enseñanza y aprendizaje van de la mano en la formación académica y el uno es interaccional con el otro; por lo tanto, la educación superior contempla los desarrollos desde los puntos de vista de los modelos pedagógicos que tienen las teorías antes mencionadas, de acuerdo con los proyectos educativos institucionales, su misión, su visión y su dinámica, que, a su vez, tienen inmersas las pedagogías y didácticas.

En educación superior virtual estos desarrollos se dan tanto en las aulas virtuales como fuera de ellas y requieren un engranaje de todos los protagonistas para llegar a los objetivos, lo que convierte en un proceso integrador la enseñanza y el aprendizaje, que tiene factores externos e internos que hace que las mismas se den de acuerdo con modelo escogido y de tal modo que el mismo, a su vez, haya sido seleccionado según las necesidades del entorno, para que dé una vía abierta a la permanencia estudiantil.

2.1.3. Permanencia estudiantil

Definir la permanencia estudiantil requiere entender lo referente a deserción y retención; lo primero está relacionado en forma directa con la salida del estudiante en el sistema educativo y lo segundo con los recursos con los que se cuenta para que el estudiante no se vaya del sistema, mientras que la permanencia estudiantil retoma los aspectos de crear espacios y situaciones que favorezcan al alumno para que culmine sus estudios, mediante intervención en su proyecto de vida para que tenga sentido el hecho de ingresar y quedarse para finalizar la meta académica, de manera tal que supere todos los obstáculos que incluyen aspectos individuales, psicológicos, sociales, culturales, académicos y adaptativos en expectativas, motivaciones y proyecto de vida, entre otros.

Del mismo modo, los estudios sobre la permanencia estudiantil son una necesidad de las instituciones de educación superior, que surgen de la necesidad de mitigar la deserción. Torres Guevara (2012, p. 30) define la deserción estudiantil como “el hecho de que un número de estudiantes matriculados no siga la trayectoria normal del programa académico, bien sea por retirarse de ella o por demorar más tiempo del previsto en finalizarla, por repetir cursos o por retiros temporales”.

La permanencia

es un escenario que evidencia la decisión del universitario de realizar el programa ofrecido por la institución educativa, y que es favorecida por condiciones institucionales, académicas y socio-ambientales, una permanencia con un sentido, la de realizar un proyecto académico, que hace parte del proyecto de vida, una permanencia de bienestar en tanto corresponde al deseo del estudiante” (Velázquez, Posada, Gómez et al, 2011, p. 67).

El MEN (2015) hizo una compilación de experiencias significativas que han tenido varias universidades del país, en relación con los esfuerzos frente a la permanencia y la graduación en la que se explicita la importancia que tiene contar con políticas institucionales y esfuerzos conjuntos para que las instituciones puedan aumentar su cobertura y desarrollen programas de inducción, seguimiento y graduación como procesos de permanencia que permitan un mayor número de profesionales capacitados en el ámbito laboral, en especial para poblaciones vulnerables y al mismo tiempo poder disminuir las tasas de deserción en educación superior, que para 2013 alcanzaron el 44.9%, dato suministrado por el mismo ministerio en 2014; dichas experiencias pretenden aportar a que otras universidades sigan los pasos e incluyan en sus programas de acreditación, a través de la autoevaluación, mejoras en las mencionadas líneas de trabajo.

Las políticas de permanencia y graduación en las instituciones de educación superior son prioridad para su implementación si se entiende la permanencia “como un tema ocasionado por múltiples causas en la que intervienen diferentes actores y más allá de un asunto económico, pues tiene también un impacto directo en el proyecto de vida del estudiante y su familia” (MEN, 2015, p. 19).

La intervención de estas políticas de manera directa en un contexto de educación tiene una mirada compleja, subjetiva y de trabajo en equipo desde diferentes puntos de encuentro. Aspectos administrativos, de formación académica y todas sus implicaciones pedagógicas, como la flexibilidad curricular, las características personales del estudiante, su orientación vocacional, los incentivos y apoyos eco-

nómicos estudiantiles, los programas de acompañamiento, la dinámica comunicativa entre directivos, docentes, estudiantes y comunidad, junto con la inserción laboral, son frentes de intervención en pro de los proyectos específicos institucionales y en cada programa de acceso, permanencia y graduación exitosa, que van de la mano con los lineamientos que exige el Ministerio de Educación y que están regulado por el SPADIES (Sistema de Prevención y Análisis de la deserción en las Instituciones de Educación Superior; MEN, 2017), que permite estandarizar las acciones de cada organización académica en beneficio de la calidad y la permanencia, a través de los procesos autónomos de autoevaluación y la implementación de planes de mejoramiento, que visualicen la permanencia y la graduación desde la perspectiva de lo administrativo, los procesos de sensibilización a todos los agentes gestores, incluida la comunidad, los programas de difusión y seguimiento que partan de un diagnóstico de autoevaluación y que puedan ser evidenciados en los sistemas de información reportados al Ministerio de Educación.

Todos los anteriores esfuerzos están apoyados por la política y la estrategia para incentivar la permanencia y la graduación en educación Superior promulgadas en 2013 y 2014 por el Ministerio de Educación Nacional, relacionadas con la preocupación por disminuir la deserción estudiantil, en especial en los primeros cuatro semestres, con frentes de apoyos económicos del ICETEX, descuentos por múltiples motivos, como por voto electoral, aprobación de becas, apoyo a los programas de orientación vocacional por parte del ministerio para las universidades, entre otros, que pretenden fortalecer los presupuestos de las entidades educativas, de la mano con la obligatoriedad de tener políticas de inclusión, diversidad, mejoramiento y capacitación docente junto con flexibilidad curricular, que dinamicen la relación entre la formación media y la superior y la vida laboral, mediante la creación de redes de conocimientos.

Por último, en cuanto a la permanencia en educación superior en la modalidad virtual en la UNAD, Parra y Rodríguez (2014) plantearon la necesidad de trabajar en los siguientes ejes fundamentales como aspectos institucionales propios de la metodología virtual: el proceso mismo de enseñanza y aprendizaje, el acompañamiento en los aspectos individuales y de proyecto de vida estudiantil, que incluye sus sistemas familiares, sus expectativas, sus motivaciones intrínsecas y extrínsecas, la escala de valores en su formación y las actitudes frente a lo académico y los factores sociales, culturales, económicos y de adaptación, junto con el manejo de las interacciones como son el aprendizaje colaborativo, la responsabilidad personal y el desarrollo integral en la relación pedagógica en cuanto a sus condiciones en la relación entre docente y tutor. Es fundamental entender los motivadores y las barreras en educación para poder evaluar cómo se dan los procesos en ella.

2.1.4. Los motivadores en la educación superior virtual

Abordar la educación virtual como una modalidad utilizable en los procesos de enseñanza y aprendizaje requiere pensar en los motivadores dados en y desde el punto de vista todos los integrantes del sistema educativo en sí, que permiten o imposibilitan el desarrollo de los objetivos de formación integral, que encuentran en esta modalidad una oportunidad de desarrollo, mediante la utilización de la tecnología como medio, con la asunción del modelo pedagógico por el que la institución propende, pensado en el principio de oportunidad de progreso social a través de estrategias individuales y colectivas, por medio de la formación y el crecimiento a partir de las redes sociales y el aprendizaje para toda la vida.

Existen múltiples definiciones de motivación y contextualizarlas en educación superior requiere una mirada de complejidad que tiene aspectos externos, internos, relacionales, situacionales y hasta institucionales, que permiten hacer del pro-

ceso de enseñanza y aprendizaje una dinámica de movilizaciones. En la modalidad virtual es importante conocer también qué motiva a los estudiantes a seguir con los procesos educacionales; así, se define la motivación como

el interés que tiene el estudiante por su propio aprendizaje o por las actividades que le conducen a él. El interés se puede adquirir, mantener o aumentar en función de elementos intrínsecos y extrínsecos. Hay que distinguirlo de lo que tradicionalmente se ha venido llamando en las aulas motivación, que no es más que lo que el profesor hace para que los estudiantes se motiven (Sánchez, 2017, p. 11).

Los motivadores son todo aquello que ayuda o no a tomar o elegir una decisión, según Naranjo Pereira (2009).

La primera definición es la de Santrock (2002): “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432). La segunda, complementaria, es la ofrecida por Ajello (2003), que señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que ella toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo en forma autónoma.

Entre las clasificaciones de tipos de motivación, la más referenciada se fundamenta en la intrínseca y la extrínseca; para Lamas (2008), citado en Ardisana (2012), la primera abarca todos los aspectos que un estudiante hace por sí mismo relacionados con los intereses que se dan en la actividad y por la misma e involucra los aspectos personales de cada estudiante y la forma de fijarse metas centrada en la capacidad que se puede desarrollar para la ejecución de la tarea en sí misma; la segunda cuenta con el componente externo que canaliza el estudiante para realizar una tarea y conseguirla de manera satisfactoria, como puede ser obtener un estímulo o reconocimiento externo o evitar un castigo o

refuerzo negativo si el desempeño no es el esperado y está centrada en demostrar a otras personas que capacidad se desarrolló, para obtener dicho estímulo.

Cuando una persona decide ingresar a la universidad a cursar la educación superior y resuelve cuál carrera quiere estudiar, tiene en cuenta varios aspectos en los que empieza su interés por determinados perfiles; González López (2005) los clasifica en factores personales, sociales, institucionales, familiares, económicos, tecnológicos y demográficos, que están relacionados en forma directa con el género, la vocación, el nivel socioeconómico y la edad del futuro estudiante.

Para Polanco Hernández (2005), la motivación en el campo educativo y, en especial, en el docente, significa la capacidad que se debe desarrollar para que el estudiante se sensibilice y cumpla el propósito. “Motivar supone predisponer al estudiante a participar activamente en los trabajos en el aula. El propósito de la motivación consiste en despertar el interés y dirigir los esfuerzos para alcanzar metas definidas” (Campanario, 2002, citado en Polanco Hernández, 2005. p. 2)

De igual manera, es importante retomar algunos postulados de García Tapia (1991), citados por la misma Polanco Hernández (2005), para entender los motivadores en la educación que pueden estar clasificadas en las metas que se persiguen sobre una tarea y los esfuerzos que se llevan a la práctica para alcanzarla, como el logro, porque la motivación esta activada; otro tipo de metas presentes son las del ego, que hacen referencia a las percepciones de capacidad individual para conseguirla y que se pone en proceso comparativo con otros; cuando la persona siente que lo puede hacer mejor que otros, su ego se activa, junto con la motivación relacionada con la satisfacción propia y personalizada; también existen las metas de valoración social, que aprecian el reconocimiento de un grupo, que puede ser el familiar, el comunitario o el de los compañeros y evita la desaprobación o el castigo social; también están las metas dadas por la búsqueda de recompensas externas, que hacen hincapié en los premios o incentivos que se pueden tener al lograrlas por el contexto en el que se está.

De la misma forma, los elementos fundamentales del proceso motivacional para Abarca Mora (1995), referenciado en Polanco Hernández (2005), son los intereses, los motivos y las necesidades que se dan en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el que las necesidades son “la fuerza que impulsa a las mujeres y hombres a actuar a moverse y a encontrar los medios para satisfacer sus demandas” (Abarca Mora, 1995, citado por Polanco Hernández, 2005, p. 4). Los intereses son “deseos de querer aprender” y tienen una vivencia personalizada, se pueden cambiar en el tiempo y son maleables de acuerdo con las situaciones que se vivan y los motivos son “móviles para la actividad relacionados con la satisfacción de determinadas necesidades” (Abarca Mora, 1995, p. 25, citado en Polanco Hernández, 2005, p. 5). Algunos aspectos que favorecen la motivación si se tienen en cuenta los intereses, las necesidades y los motivos se centran en la relación existente entre lo que se sabe previamente y lo que se quiere aprender, los significados que le conceda el estudiante a lo que se aprenderá y cómo se percibe que se construye el conocimiento, lo que genera una expectativa en particular del objetivo que se plantee.

Naranjo Pereira (2009) enfatiza en la necesidad de estudiar en el ámbito educativo la motivación como factor directo del proceso de aprendizaje y describe el proceso emocional como una clave para la acción; el estudiante actúa de mejor manera cuando percibe que es importante la necesidad de aprender y cuenta con un contexto que se lo facilita, lo que lo motiva a potenciar su desarrollo en situaciones favorables; también tiende a percibir que puede controlar las situaciones y usarlas a su favor para aprender, distribuye sus tiempos para llegar a la meta y ejerce control sobre sus responsabilidades y la motivación es un proceso mantenedor que dirige el camino del aprendizaje. Para entender este proceso motivacional existen tres paradigmas explicativos como son el humanismo, que defiende la motivación como un proceso humano y autónomo en el que el estudiante debe fortalecer su toma de decisiones; el conductismo, que permite en-

tender la motivación a partir de la conducta de aprendizaje que requiere recompensas, y la postura cognitiva, que potencia la motivación de acuerdo con lo que la persona piensa, lo que permite determinar lo que puede ocurrir con su aprendizaje.

Ahora bien, Bryndum y Jerónimo Montes (2003) plantean que los motivadores en entornos de aprendizaje virtuales están relacionados con el manejo de los aspectos pedagógicos (existencia de diversidad de tareas para multiplicidad de estilos de pensamiento y aprendizaje, según las didácticas); de igual manera, los aspectos psicológicos se convierten en motivadores (la capacidad para trabajar en grupo, las percepciones de lograr metas y la capacidad para comparar procesos de aprendizaje y adaptación) y también hay que tener en cuenta los aspectos culturales y tecnológicos, mediados por la relación entre tutor y estudiante (manejo de los poderes, gratificaciones percibidas y reconocimientos logrados); por último, es importante reconocer la importancia en la motivación que tienen los recursos con los que se cuenta para el desarrollo óptimo de procesos (los procesos de evaluación, los tiempos estipulados de acuerdo con la flexibilidad y los ritmos de trabajo a partir de las capacidades individuales de respuesta a las exigencias del medio educativo y la modalidad).

En el V Congreso Internacional Virtual de Educación (Gadowski, Garmendia y Jadranka, 2005), realizado en Mar del Plata, Argentina, cuyo tema central fue la motivación y la educación a distancia, entre sus múltiples conclusiones se confirmaron la importancia y las implicaciones de las estrategias pedagógicas de la motivación desde la perspectiva de los aportes desarrollados por Johnson y Johnson (1985), en cuanto a pensar en la educación virtual a partir de los tres sistemas preexistentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje: el sistema de motivación personal (centrado en el deseo de aprendizaje o en evitar ser reprochado, en el sentido social, o castigado, que puede darse por el profesor, la familia o el entorno), el de motivación por competencia (que convierte al estudiante en una persona que está en permanente competitividad en los entornos en los

que debe desenvolverse) y, por último, el motivacional cooperativo (trabajo en equipo y logro colectivo o de afiliación); se afirmó en el congreso que el estudiante regular de la modalidad a distancia o de la virtual cuenta con el motivador personal en relación con que ha tenido experiencias previas, quiere aprender en forma autónoma, el ciclo vital que vive ya es de adultez y tiene metas claras en cuanto a alcanzar el propósito, de modo que entra con facilidad en el sistema motivacional cooperativo al ser adaptativo a las condiciones que brinda la modalidad virtual y reconoce las ventajas del trabajo en equipo, así como las motivaciones, que de acuerdo con el sistema de competencia dependerán de las particularidades de cada formación.

Del mismo modo Harasim, Hiltz, Turoff y Teles (2000), citados por Bryndum y Jerónimo Montes (2003), aclaran que los motivadores que se crean en la modalidad virtual en sus procesos de formación son las redes de aprendizaje, en las que es posible que los estudiantes interactúen con facilidad entre sí y con la información disponible en el sistema, mediante la alimentación y la realimentación del trabajo en equipo, la visualización de las perspectivas actuales en el mundo y las miradas de desarrollo global existentes en el planeta, al tener en cuenta, por supuesto, las diferencias individuales y los aspectos compartidos en intereses y calidad para llegar al objetivo de formación en el modelo pedagógico propuesto en la educación superior.

Además, Bryndum y Jerónimo Montes (2003) enfatizan en la importancia de los modelos pedagógicos que son protagonistas en cada comunidad específica, como mediadores del proceso de enseñanza y aprendizaje y ofrecen respuesta a las necesidades de los contextos, de manera tal que se involucren los diferentes sistemas de tecnologías, en los que los motivadores de tipos aprendizaje en equipo y redes de aprendizaje permiten que cada estudiante pueda llegar al logro individual y sentir que en el entorno virtual está acompañado, puede delegar funciones, intercambiar ideas y formar un punto de vista crítico que está en construcción permanente al servicio del aprendizaje colaborativo, con el respeto de la

diversidad y el conocimiento de las diferencias y las similitudes que puede encontrar en los diferentes grupos de trabajo que ofrece la modalidad virtual, lo que se convierte en un motivador de la vida cotidiana académica, que está acompañado por el tutor de cada una de las materias cursadas, que dinamiza las interacciones sociales en pro de la construcción del aprendizaje significativo, al reconocer que hay diversidad de formas para motivarse relacionadas de manera estrecha con los interés y el modo de llevarlos a la realidad, dependientes de qué tan capaz se sienta el estudiante de hacerlo práctico, la cohesión al grupo que se asigna o busca y el poder que siente para lograrlo, situaciones en las que los motivadores externos o internos juegan un papel fundamental.

De acuerdo con dicho motivador potencial de redes de aprendizaje como oportunidad de aprender a partir del trabajo en grupo virtual se genera una adaptación entre el tipo de estudiante que escoge la modalidad y sus condiciones y expectativas; por lo general con personas que trabajan, que requieren trabajar en sus propios tiempos, que necesitan seguir avanzando en los conocimientos profesionales y que tienen condiciones de vida personal y familiar que les impiden llegar a las aulas presenciales; cuando inician el proceso y se dan cuenta de que no están solos, valoran el motivador mediante la utilización de las herramientas en la red, como los chats y los foros para el aprendizaje significativo que construye y deconstruye las realidades vividas en sus experiencias de vida y de aprendizaje.

Las formas y los recursos presentes en las prácticas pedagógicas, pensadas a partir de lo administrativo y llevadas a la realidad en la forma virtual también deben ser tenidas en cuenta como motivadores presentes en la enseñanza; en esta línea de motivadores, la perspectiva desarrollada por Bocconi, Kampylis y Punie (2012) aporta a la definición de los componentes que están presentes en las prácticas pedagógicas que son: las diversidades evaluativas, la dinámica del currículo, las prácticas en torno a los procesos de enseñanza y aprendizaje (que deben involucrar el reconocimiento de diferentes tipos de aprendizaje, a partir de

lo individual y con pares, con el fin de permitir la creación de acuerdo con la exploración al tener en cuenta las experiencias previas), la estructura organizacional (que ofrezca la calidad, la innovación y el muy buen servicio académico y propenda por tales características) y las capacidades de conectividad (que cuente con cobertura, profundidad de tal modo que llegue a varias realidades mundiales, nacionales y regionales), en todos los casos ligadas con la infraestructura disponible relacionada con la tecnología necesaria y más allá de la misma, con uso de innovación, al contar con aulas virtuales con sus respectivos materiales actualizados y espacios interactivos.

De igual manera, estudiar los motivadores es importante en la educación virtual y también se hace necesario estudiar las barreras, pues los mismos aspectos motivadores pueden convertirse en limitaciones u obstáculos.

2.1.5. Las barreras en la educación virtual

Las barreras son todo aquello que aparece cuando el estudiante realiza una interacción en el contexto educativo, que limita el acceso a la educación y a los procesos educativos; según Puigdemívol Aguadé (2009), se pueden encontrar cuatro grandes barreras como son las actitudinales (se toman como la manera de estar o de disponer a los procesos educativos en como toma cada proceso y su manera de reaccionar), metodológicas (es la forma como se realizan las intervenciones educativas y en la que se trasmite el conocimiento), organizacionales (es la forma como desde la parte administrativa hasta los elementos físicos, actitudes individuales o grupales se afectan los procesos educativos) y sociales (se toman como las condiciones en que las personas se desempeñan. ya sea aprendidas o nacidas con las mismas, que contribuyan a reducir el proceso educativo).

Otros aspectos fundamentales para tener en cuenta en la formación en educación superior virtual son las barreras que pueden presentarse para tener continuidad en los estudios y finalizarlos y el primero de ellos está relacionado en forma directa con los procesos motivacionales. Cuando los aspectos motivacionales no se dan, son pobres o perdieron su rumbo, los estudiantes empiezan a tener barreras para su buen desempeño, con lo que se llega a que un alumno desmotivado pueda llegar al ausentismo y a la apatía académica.

Para Camargo Hernández (2010), el papel del profesor es fundamental en la producción de algunas barreras o para lo contrario, con miras a la generación de continuidad académica. En esta relación entre profesor, estudiante y aprendizaje se convierten en barreras para la continuidad y el buen desempeño y en reforzadores para el ausentismo aspectos como un mal manejo de las relaciones interpersonales entre profesor y estudiante, tanto la demasiada confianza como el distanciamiento; frente a la primera, la flexibilidad y la permeabilidad excesiva pueden conducir a la poca exigencia, mientras que el distanciamiento lleva a la rigidez y la apatía frente a una clase. Un inadecuado desarrollo de los procesos metodológicos, pedagógicos y didácticos en el transcurso de la materia de igual manera pueden ser barreras en el desempeño académico; según el bajo perfil del docente, el estudiante no tendrá confianza, lo que genera poca credibilidad, que se refleja en su poca motivación y el reducido interés en el proceso académico.

A este respecto, Naranjo Pereira (2009) advierte que las barreras más frecuentes existentes en el proceso de enseñanza están ligadas con la manera como se manejan los aspectos personales, contextuales e institucionales. Cuando factores como la autoestima, el autoconcepto y la sensación de control son negativos, existe un aspecto personal que puede convertirse en barrera para el aprendizaje puesto que es posible generar tensiones y poca resistencia a la frustración, el estudiante puede percibir fuera de su alcance la meta académica y el otro lado está relacionado en cuanto a si el proceso de aprendizaje se peen forma similar,

si no existe una adhesión a grupo, trabajo en equipo y apoyo social, los aspectos académicos pueden verse truncados en su desarrollo; en cuanto al contexto, cuando el profesor no es innovador ni creativo, si no le da sentido al aprendizaje ni tampoco integra los conocimientos anteriores con los nuevos, el estudiante empieza a percibir barreras en su aprendizaje.

Por otra parte, de la Herrán Gastón (1999) enfatiza en que los seres humanos orientan su comportamiento motivados por aspectos cognitivos que generan necesidades de resolver problemas, de querer descubrir y aprender; de igual manera, el aprendizaje requiere suplir las necesidades para la realización propia y el crecimiento humano; en forma paralela se genera la necesidad de ser valorado y tener autoestima, de sentirse seguro y se disminuir amenazas, junto a pertenecer a un grupo en el que se le respete y tenga dignidad; cuando estos aspectos en el desarrollo académico del estudiante se ven comprometidos, se perciben como amenazas y si no se manejan a tiempo pueden terminar en limitaciones para el proceso de enseñanza y aprendizaje y el desarrollo de su proceso académico.

En la misma perspectiva, Chóliz Montañés (2004) afirma que las personas requieren suplir sus necesidades con mecanismos regulatorios que necesitan incentivos internos y externos para llegar a su logro con el fin de que se dé un sentido de meta; para ello se deben tener en cuenta los desarrollos biológicos, como la capacidad de activación para iniciar, mantener y terminar una conducta; de igual manera, poder regular las necesidades fisiológicas como hambre, sed, sueño y sexualidad, dado que cuando no se suplen las personas empiezan a presentar barreras puesto que la activación y el rendimiento se ven afectados. Si un estudiante no tiene un nivel óptimo de activación y, a su vez, su desarrollo afectivo emocional no le produce placer frente al aprendizaje, este se verá afectado, lo que depende en forma directa de las estructuras de personalidad de cada persona, las condiciones que se le brinden para el desarrollo, junto con el manejo de las relaciones de poder, los niveles de afiliación a un grupo, el desarrollo de

compromisos y la percepción de tener la capacidad de lograr metas. Si no existe un equilibrio que centre estos aspectos en el aprendizaje, se convertirán en una barrera para llegar al éxito académico.

Ahora bien, Padilla Partida et al. (2015) estudian las barreras que se tienen en la utilización de TIC en la educación superior y resaltan que los sistemas educativos no solo deben contar con las herramientas tecnológicas, sino que han de centrar esfuerzos en contar con las condiciones óptimas para su desarrollo, con el fin de generar ambientes adecuados para los aprendizajes, por lo que se hace necesario pensar en la institución misma y en su concepción del proceso de enseñanza y aprendizaje y la implementación de los procesos, lo mismo que centrarse en el agente gestor docente y sus expectativas para trabajar con las TIC, que ayude al estudiante en la incorporación a la sociedad del conocimiento en todos sus niveles; se debe empezar por la accesibilidad, la aplicación de la tecnología y las formas como las instituciones y el sistema educativo incorporan las nuevas tecnologías en el procesos de enseñanza y aprendizaje.

Para los citados autores es fundamental tener en cuenta que, si no se cuenta con los siguientes aspectos institucionales, las barreras para el buen desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje serán muy grandes: infraestructura adecuada y habilitación tecnológica, flexibilidad en el diseño curricular y adaptaciones a la modalidad virtual, confianza y apoyo a la misma y políticas innovadoras con tecnología y las motivaciones mismas, como las más visibles (Padilla Partida et al., 2015),

De igual manera, y para complementar desde la perspectiva de la experiencia, las barreras serán todas aquellas situaciones internas y externas que dificultan o impiden los procesos de enseñanza y aprendizaje óptimo y con buenos resultados; pueden ser de tipo organizacional, tecnológico, social, personal, de las situaciones que se viven, del tipo de conocimiento que se deba adquirir o del proceso de enseñanza y aprendizaje o todos sus componentes, entre otros la falta

de acceso o el mal uso o la incorporación de la tecnología, las plataformas no adecuadas o poco interactivas o comunicativas, los errores en los procesos comunicacionales, los currículos poco flexibles a la modalidad virtual, la carencia de planificación de los tiempos para la modalidad virtual por parte de los estudiantes, un mal proceso de inducción a la metodología y las herramientas de trabajo para el estudiante y los docentes en la modalidad virtual, las condiciones, las individualidades y los contextos desfavorables en los que el estudiante se desenvuelve, como niveles socioeconómicos y condiciones humanas, la dinámica del aprendizaje pasivas y el desconocimiento de la modalidad, como ejemplos, lo que se convierten en obstáculos para el estudiante que pueden estar relacionados con la deserción académica.

Por último, en cuanto a las barreras, Olavarria y Carpio (2006), citados por Padilla Partida et al. (2015), afirman que las desventajas de los procesos de enseñanza y aprendizaje en las metodologías a distancia están centradas en tres aspectos; el primero, no contar a veces con docentes que usen, manejen y estén motivados por la virtualidad y que tengan experiencia en su manejo y la lleven a la práctica en forma adecuada; el segundo aspecto que se considera una desventaja en la modalidad virtual es la baja popularidad que tiene estudiar en ella y los imaginarios que ello genera, sin tener confianza en la misma, y, por último, el tercer aspecto con desventaja es el manejo de presupuestos institucionales que a veces no han sido calculados en forma adecuada y al final pueden tener sobrecostos.

Si se considera lo anterior, se hace fundamental plantear estudios concretos en el contexto colombiano que indaguen acerca de las motivaciones, las barreras, la plataforma, las organizaciones y la virtualidad en pro de la retención estudiantil a partir de la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje en las aulas virtuales desarrolladas en una plataforma. En esta línea, el lector se encuentra en este texto con una contextualización general dada en la introducción de la investigación, al igual que con un estado del arte que da cuenta de los intereses investigativos más significativos en los temas de interés y un desarrollo teórico

centrado en la educación superior en la modalidad virtual, los motivadores y las barreras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la modalidad mencionada y los procesos de permanencia estudiantil en educación superior virtual, que son abordados en forma práctica desde el punto de vista de una metodología cualitativa, en cuyo capítulo se describen en detalle las necesidades del estudio y las formas de abordarlo, seguido del capítulo del análisis de resultados presentado por técnicas y por tres muestras (estudiantes, docentes y empleados administrativos), que fueron abordados en torno al fenómeno de acuerdo con las seis categorías delimitadas para cumplir los objetivos; a partir de allí se desarrollan las conclusiones y las discusiones con una mirada crítica constructiva en el mejoramiento continuo de la plataforma de la UNAD, al tener en cuenta los resultados, de algunas orientaciones para la permanencia estudiantil de la institución como estrategias que aportarían a aumentar las motivaciones en la modalidad a través de la plataforma y a disminuir las barreras que perciben los estudiantes.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

La metodología utilizada en este estudio permite la apropiación de las lógicas de análisis de la investigación cualitativa en forma pertinente, de acuerdo con los fenómenos de estudio abordados a partir de seis categorías, como lo son motivadores, barreras, metodología de estudio, permanencia estudiantil, organizacionales y plataforma de la UNAD con el propósito de hacer una contribución a la educación superior virtual en la institución, al tener en cuenta la posibilidad de indagar de manera cualitativa las necesidades en cuanto a las motivaciones y las barreras en la educación virtual en la plataforma, concretar las experiencias que docentes, estudiantes y empleados administrativos tienen del proceso y poder argumentar mejoras posibles a partir del análisis.

Desde el punto de vista metodológico se desarrolló una técnica ética basada en una metodología con tácticas aplicadas a cada uno de los grupos por investigar, en los que se planteó llevar a cabo paso a paso la metodología, con la mira

puesta en la importancia del análisis de datos, que partió de la triangulación poblacional y la utilización de diferentes técnicas de abordaje para la recolección de información, con lo que se planteó cumplir los procesos epistemológico práctico a los que se hizo referencia en cuanto a la interpretación de los procesos investigativos en la enseñanza y el aprendizaje, para establecer los requerimientos con la cientificidad cualitativa; también se acudió al juicio de expertos de las técnicas antes de su aplicación, centrados en los asesores, la metodológica y la temática, designadas por la Universidad EAFIT, y a un juicio de valor de un docente externo a la institución. De igual manera se obtuvieron los consentimientos informados de la institución en la que se realizó el estudio, así como los de los participantes, que siempre actuaron en forma voluntaria. Los datos fueron manejados a partir de la generalidad, sin que sea posible poder identificar en forma particular a alguno de los participantes, y de esta manera se respetaron la confidencialidad y la individualidad.

3.1 Tipo de estudio

Se llevó a cabo una investigación cualitativa por medio de un análisis de caso en la comunidad educativa de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) de la UNAD en la ciudad de Medellín para conocer sus motivadores y sus barreras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en los elementos que permitieron plantear una estrategia en el mejoramiento del proceso educativo la modalidad virtual en pro de la permanencia educativa.

La investigación cualitativa contó con las características de ser respetuosa de los puntos de vista expresados por los participantes e intentó describir la realidad vivida por las mismas personas, mediante el abordaje de los fenómenos y las realidades desde la visión de los protagonistas en forma abierta y no estructurada, que se fue construyendo en la medida en que se fue desarrollando, con el reconocimiento de la complejidad que ello implica y por lo cual es fundamental la descripción de los procesos. La metodología cualitativa

se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural en su contexto... se selecciona cuando

el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 358).

también es transversal porque se identificaron estudiantes, docentes y empleados administrativos en un solo momento de su desarrollo.

3.2 Alcances

En el presente trabajo se profundizó en una investigación descriptiva, con la que se pretendió identificar los motivadores y las barreras que tenían los estudiantes universitarios en la modalidad virtual, al tener en cuenta su comportamiento y su modo de estudio en cuanto a lo que influían en la permanencia estudiantil y en los motivadores que los estudiantes tenían para que su nivel académico fuese aceptable con el fin de evitar así la deserción académica con el propósito de que con los resultados se puedan adecuar las metodologías empleadas en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en los procesos comunicativos en la enseñanza y el aprendizaje a través de la plataforma virtual, para de esta manera incentivar a los estudiantes para la terminación de su ciclo académico que cierra con la titulación.

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), los estudios descriptivos tienen la capacidad de dar las características de lo que se quiere estudiar en detalle, mientras que los estudios explicativos van un poco más allá porque respuesta a los orígenes, al porqué y a las causas de lo que se estudia, mediante profundización en las temáticas de los objetivos. Esta investigación describe las barreras y los motivadores en el proceso de enseñanza y aprendizaje en pro de la permanencia.

3.3 Recolección de la información

A continuación, se explican las técnicas de recolección de información utilizadas: entrevistas semiestructuradas para empleados administrativos y estudiantes y un grupo focal para docentes.

3.3.1. Técnicas de recolección de información

Las técnicas que se aplicaron para la recolección de la información fueron las correspondientes a la investigación cualitativa, entre ellas: entrevista semiestructurada y a empleados administrativos y sesiones de grupo para profesores de la UNAD de la ciudad de Medellín y se hizo una triangulación poblacional para la fiabilidad del proceso. Las muestras se tomaron en forma aleatoria y por conveniencia. La entrevista semiestructurada se definió como un método investigativo en el que el entrevistador tiene una pauta o guía con los temas acerca de los que se desea indagar y un boceto del orden, que depende del contexto y la forma como se desarrolla la entrevista con el interrogado, puesto que pueden llegar a cambiar según la información dada. La entrevista semiestructurada se basó preguntas abiertas que le aportaron flexibilidad al instrumento.

El contenido y la estructura de los instrumentos se elaboraron de manera exclusiva para el trabajo investigativo. La técnica contó con seis categorías, divididas en la siguiente forma: datos demográficos, metodología de estudio, motivadores, barreras, aspectos de deserción estudiantil y organizacionales, percepciones y mejora en la plataforma. En la siguiente tabla se observa el número de preguntas por categoría:

Tabla 1. Preguntas por cada categoría

Categoría	Número de preguntas a estudiantes	Número de preguntas a docentes	Número de preguntas a empleados administrativos
Datos demográficos	5		

Metodología de estudio	3		
Motivadores	11	2	2
Barreras	5	1	3
Deserción estudiantil	5	1	1
Organizacionales	1	2	3
Retención		1	1
Percepciones y mejora en la plataforma	11	3	3

Fuente: elaboración propia

3.3.2. Categorías

Se definieron las categorías según los conceptos del marco conceptual, es decir, según las categorías conceptuales. Las seis categorías de trabajo dan respuesta a los objetivos específicos propuestos y fueron valoradas para todas las muestras a través de las dos entrevistas y el grupo focal. Las categorías evaluadas fueron:

- Los datos sociodemográficos.
- La primera categoría: método de estudio.
- La segunda categoría: motivadores.
- La tercera categoría: barreras.
- La cuarta categoría: aspectos de deserción.
- La quinta categoría: aspectos organizacionales.
- La sexta categoría: percepciones y mejoras de la plataforma.

3.3.3 Entrevista semiestructurada a estudiantes

Con el fin de desarrollar la capacidad de construir la mejor técnica para el tipo de estudio se decidió que la entrevista semiestructurada sería la opción para abordar las percepciones de los estudiantes, para permitir un proceso descriptivo que pudo ser sistematizado mediante el acceso a un diseño flexible, en una medición transversal, que significó abordar a los estudiantes en un momento único de su formación en la modalidad virtual, en el segundo semestre de 2017. Las entrevistas a alumnos y a empleados administrativos y el grupo focal con docentes se grabaron en audio con previo consentimiento informado de los participantes y luego transcritas para su respectivo análisis de contenido, con la correspondiente clasificación en matrices de doble entrada (participantes y preguntas por categoría). La entrevista tuvo comunicación directa entre la investigadora, que verbalizó las preguntas preestablecidas por categorías, y cada entrevistado, que pudo dar respuesta en forma abierta a las mismas, lo que proporcionó información concreta de los participantes, y se respetaron las palabras propias utilizadas; fue semiestructurada en la medida en que se tenía la posibilidad de ampliar las preguntas en cada caso y sus respuestas si era necesario, pero a todos los entrevistados se les hicieron las mismas preguntas.

la entrevista utilizada en la investigación fue elaborada según los parámetros aún vigentes y establecidos por Delgado y Gutiérrez (1999), según los que se debe realizar una introducción que indique el para qué de la entrevista; se ha de crear un ambiente de confianza que permita la libre expresión de las percepciones y de la información en general y se finaliza con un cierre del encuentro, con lenguaje claro, con el fin de respetar el punto de vista de cada participante.

La aplicación individual se inició con una llamada telefónica al estudiante, destinada a concretar una cita para su realización en fecha y hora estipuladas dentro de las instalaciones de la UNAD de la ciudad de Medellín y su duración osciló entre cincuenta minutos y una hora y diez minutos por participante. El número

total de preguntas fue de cuarenta y uno, incluidas las cinco de datos socio-demográficos.

El instrumento de la entrevista se encuentra en el archivo del anexo 1.

4. Entrevista a directivos

Al tener en cuenta la entrevista elaborada para estudiantes, se reacomodó el proceso con el propósito de adaptarlo para el caso de directivos.

La entrevista contó con dos preguntas para la categoría de aspectos organizacionales, una para barreras, dos de motivadores, una de aspectos relacionados con la deserción académica, una de retención estudiantil y tres de la categoría de percepciones y mejoras de la plataforma. La aplicación individualizada tuvo una duración que osciló entre 30 y 35 minutos y se dio el mismo proceso explicado para la entrevista de estudiantes. Para ellas hubo un poco de dificultad en el manejo de los tiempos debido a las responsabilidades de los participantes, Sin embargo, se pudieron aplicar a todos los empleados administrativos del centro Medellín. El instrumento de la entrevista se encuentra en el anexo 2.

3.3.4. Grupo focal para docentes

Los grupos focales para Kitzinger (1995) son herramientas cualitativas y colectivas generadas por el investigador, en los que los participantes asisten en forma voluntaria a expresar sus opiniones sobre temas en particular planeados con antelación para una investigación, de manera abierta, amplia y flexible; cada participante puede tomar la palabra y profundizar sus intereses; se compilan las vivencias, las creencias, los sentires y las formas de pensar de los asistentes, con la finalidad de obtener la información grupal necesaria que se genera entre los intereses del investigador y las opiniones de los integrantes invitados, a través de un conversatorio en el que la comunicación es la protagonista.

Para esta investigación se llevó a cabo un grupo focal de docentes, con una participación de seis de ellos. Se inició el proceso con la previa firma del consentimiento informado y se dio comienzo al grupo focal con el respeto de la participación en forma abierta en cada tema liderado por la investigadora y con intervención del participante; se hicieron grabaciones de las mismas, que se transcribieron para garantizar la fidelidad de la información y su aplicación grupal tuvo una duración aproximada de hora y media de desarrollo.

El instrumento de la entrevista se encuentra en el anexo 3.

3.4. Criterios de muestreo

A continuación se describen los participantes y las muestras de estudiantes, de docentes y de empleados administrativos junto con el diseño de análisis.

3.4.1 Participantes

La población la conformaron los docentes, los estudiantes y los empleados administrativos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la ciudad de Medellín en modalidad virtual para el segundo semestre de 2017. La confiabilidad del proceso metodológico, aparte de ser producto del juicio de expertos en los procesos de la revisión de técnicas, contó con la metodología de triangulación poblacional. En este apartado se hace referencia al análisis hermenéutico de las frases y las palabras pertinentes a la investigación.

El CEAD (Centro de Educación de Adultos a Distancia) de Medellín cuenta con un total de dos ingenieros de alimentos, cuatro ingenieros de sistemas, dos ingenieros industriales, dos docentes de la cadena de ETR (electrónica, telecomunicaciones y redes), seis docentes de ciencias básicas (Matemáticas, Química y Física), un docente de la cadena de sonido y cinco catedráticos de las diferentes

áreas, para un total de 22 docentes en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) en la ciudad de Medellín, que atienden un total de 2.031 estudiantes.

La muestra contó con dos características: fue intencional (la investigadora seleccionó de manera directa e intencional a los individuos por investigar) y en el procedimiento se incluyó en la muestra a los individuos a los que se tuvo fácil acceso, es decir, fue escogida por la investigadora al tomar en consideración las necesidades del estudio y la disposición o voluntad de los participantes; se tuvo en cuenta que los estudiantes estuvieran en diferentes niveles académicos, para que la información fuese heterogénea, y que cada estudiante representara a un grupo específico de la población estudiantil. La Oficina de Registro y Control del CEAD de Medellín reportó para el segundo semestre académico de 2017 un total de 2.031 estudiantes para la ECBTI, de los que se tomó la muestra.

En cuanto a los estudiantes unadistas del CEAD de Medellín, según la prueba de caracterización del segundo semestre de 2016 realizado con la Consejería Académica del CEAD de Medellín, se pudo identificar que el 54% de ellos eran hombres y 46% mujeres y que el área de residencia de los estudiantes en un 89.2% fue urbano y en el valle de Aburrá. Los estudiantes se encontraban en un 50.77% en las edades de 21 a 30 años, seguidos de los de 31 a 40 años. En un 50.26% estaban en los niveles socio económicos 1 y 2, en un 62.06% estaban solteros, en un 65.66% eran empleados y un 27.70% desempleado. Todo lo anterior se refiere a la muestra estudiada de Medellín, en el estudio de dominio interno de consejería académica (Consejería Académica, caracterización de estudiantes en el segundo semestre de 2016).

Los empleados administrativos de la UNAD Medellín son cuatro personas, que tienen a su cargo todos los procesos académico-administrativos de la sede y que están en conexión directa con los procesos administrativos de la sede principal ubicada en Bogotá.

3.4.1.1. Muestra de estudiantes

De los estudiantes antes mencionados se seleccionaron en forma intencional y voluntaria cinco personas.

Tabla 2. Muestra de estudiantes

Muestra de estudiantes	Un estudiante nuevo Un estudiante de semestre intermedio Un estudiante en último semestre Un egresado Un estudiante desertor
-------------------------------	--

Fuente: elaboración propia

3.4.1.2. Muestra de docentes

De los docentes adscritos a la sede Medellín se seleccionaron 12 tutores en forma intencional y voluntaria, de los cuales asistieron al grupo focal los siguientes seis:

Tabla 3. Muestra de docentes

Muestra de docentes	Uno de la cadena de alimentos Dos de la cadena de industrial Uno de la cadena de telecomunicaciones, electrónica y redes (ETR)
----------------------------	--

	Dos de la cadena de ciencias básicas
--	--------------------------------------

Fuente: elaboración propia

3.4.1.3. Muestra de empleados administrativos

Los cuatro empleados administrativos de la sede Medellín fueron abordados y de manera voluntaria participaron en el proceso:

Tabla 4. Muestra de empleados administrativos

Muestra de empleados administrativos	Director del CEAD de Medellín Líder de gerencia administrativa y financiera Líder de investigación en la zona occidente Líder tecnológico en Medellín
---	--

Fuente: elaboración propia

3.5. Diseño de análisis

Se procedió a una interpretación de contenido como método para analizar la información en la que se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Se inició el contacto con las personas integrantes de las muestras intencionales y voluntarias de los estudiantes, docentes y empleados administrativos, porque ya se contaba con el consentimiento institucional para el proyecto; en forma paralela, cada uno de los participantes estuvo de acuerdo con ser partícipe a través del consentimiento informado.

2. Se aplicaron las técnicas de entrevistas semiestructuradas en forma individual y con previa cita y se llevó a cabo el grupo focal en las fechas estipuladas

3. En cada uno de los formatos, y al tener en cuenta las preguntas clasificadas en cada categoría, se realizó la transcripción de cada una de las respuestas de cada participante voluntario.

4. Se leyeron todas las respuestas con un análisis de posibles unidades de análisis preclasificadorio.

5. Se sintetizaron frases cortas o palabras claves que facilitaron la información más condensada en cada una de las respuestas, es decir, como una selección de unidades de análisis.

6. Se elaboraron las matrices de análisis por medio de las unidades de análisis.

7. Se clasificaron las palabras claves o frases en cada una de las unidades de análisis que, como máximo, fueron tres.

8. Se hizo una clasificación de respuestas en cada una de las unidades con una interpretación de dicha clasificación.

9. Se procedió al análisis general por cada una de las categorías.

10. Se focalizaron los esfuerzos en la triangulación de la información de las categorías a partir de la poblacional.

11. Se constató el cumplimiento de los objetivos uno, dos y tres planteados.

12. Se anexa la base de datos en *Excel* de la que se compilo la información presentada en los anteriores análisis.

A partir del diseño se empezó el análisis de los resultados.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El siguiente análisis busca reconocer y comprender las realidades y las situaciones tal y como han sido vividas y percibidas por la comunidad educativa de la UNAD en la sede de Medellín desde una perspectiva cualitativa. Se procedió al análisis de contenido en forma semántica (mediante la clasificación en unidades de análisis del mensaje que el participante quiso expresar de acuerdo con la mirada de la investigadora) y se les concedió importancia a las significaciones que se dan a dichas respuestas con las palabras o frases claves.

El análisis de resultados describe cuáles fueron los motivadores y las barreras en la educación virtual, al tener en cuenta los conceptos de la metodología de estudio y la dinámica de la plataforma de la UNAD en la que se administran las actividades académicas a través de un tutor asignado para cada área, que es el medio de comunicación directo como espacio generador de diversas situaciones en pro o en contra del aprendizaje. El análisis involucró tres muestras (estudiantes, docentes y empleados administrativos), con el fin de recomendar mejoras que apoyen la permanencia estudiantil. Para el análisis se tuvieron en cuenta la transcripción de las entrevistas y del grupo focal, que se almacenaron en una base de datos en *Excel* que cuenta con varias preguntas para cada categoría.

Educación virtual

Es importante empezar con las percepciones sobre la metodología virtual que las muestras manifestaron. Se pudo analizar que la **educación virtual fue** entendida como un sistema o plataforma utilizada para conseguir acceso a la educación superior y que es un tipo de metodología no presencial empleada en el proceso de enseñanza y aprendizaje, que se da en aulas virtuales y a la que acuden personas que no pueden asistir en forma directa a un aula presencial pero que quieren titularse en una profesión, lo que la convierte en un aporte a la accesibilidad de poblaciones con características particulares como, por ejemplo, trabajadores que generan posibilidades de cobertura universitaria:

Pues... la educación virtual es una plataforma, un sistema en el cual podemos educarnos allí por este medio y es de muy fácil acceso para las personas que trabajamos

y que tenemos dificultades de ir a un aula, entonces esto nos facilita de tener acceso a la educación (estudiante de último semestre, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

No solo se trata de acceder a la educación superior, sino que a través del uso de la tecnología se les permite a las personas que estudian en aulas virtuales tener la posibilidad de acceder al conocimiento, de acuerdo con una formación que requiere medios comunicacionales que involucran la interconectividad y que rompen las barreras de tiempo y de espacio, centrados en el interés en la adquisición de un conocimiento específico: “Educación virtual... es proceso de formación que realiza una persona mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación... con relación a un objeto de conocimiento particular” (director del CEAD, entrevista personal, 13 de noviembre de 2017).

Los estudiantes opinaron que la virtualidad les permitía manejar sus tiempos personales entre trabajo, proyectos y actividades académicas, con flexibilidad y autonomía, con ajustes y adaptaciones para rendir en el proceso de enseñanza y aprendizaje que exige la metodología; es un proceso de acoplamiento que depende de las condiciones que genere el estudiante para sus exigencias: “La virtualidad primero que todo me permite desarrollar varias actividades al mismo tiempo, poder estudiar, trabajar, si tiene algún otro proyecto independientemente también realizarlo; toca desarrollar un horario que se adapte para rendir en todo” (estudiante nuevo).

Al poder llevar a cabo varias actividades a la vez, el estudiante no presencial debe desarrollar habilidades personales entre las que están la disciplina, la responsabilidad y el compañerismo, que aportan al desarrollo del proyecto de vida como proceso de autoaprendizaje y requieren condiciones de esfuerzo y adaptación particulares para llegar a cumplir los objetivos, como se identifica en el siguiente comentario:

Educación virtual es autoaprendizaje, es responsabilidad y es entrega, es la forma... de como yo puedo interactuar en una forma más dinámica en cuanto al aprendizaje con los compañeros de estudio, creo que compartir pensamientos...

entre varios compañeros... creo que es una forma de... buscar una mejor retroalimentación al conocimiento (egresado, entrevista personal, 18 de octubre de 2017).

La educación virtual no cambia el proceso educativo, sino que transforma la estrategia por medio de la utilización de la plataforma virtual, pero centrada en desarrollar el aprendizaje del estudiante, que debe ser el mismo, con independencia de la presencialidad o de la virtualidad en la que se desarrolla la educación, si se tiene en cuenta que los procesos educativos se deben reinventar para captar la atención de los estudiantes y deben ofrecer nuevas alternativas de interacción con el conocimiento y con la innovación en los procesos de aprendizaje y enseñanza con el fin de permitir la flexibilidad mediante el empleo de los medios virtuales; al respecto los docentes indicaron que

El aprendizaje es un medio diferente, pero en el fondo sigue siendo el mismo aprendizaje, la misma intencionalidad.... el mismo objetivo, cambia es el medio, pero para mí es... lo mismo que sea virtual o no virtual, es aprendizaje, es aprender (docente de la cadena ETR, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Las percepciones de docentes, estudiantes y empleados administrativos en cuanto a la dinámica funcional en la educación virtual se encaminaron a dar importancia a las actitudes de los alumnos frente a su propia formación, ligada con sus condiciones personales en lo referente a sus deseos de realizar una formación académica que aportase a su proyecto de vida propia y de otros, lo que genera superaciones personales a través de la profesionalización, para cuyo efecto se requieren políticas institucionales que ayuden a los deseos de superación de acuerdo con la idoneidad de los procesos administrativos y las relaciones con el aprendizaje, que incluyen las relaciones entre docente y estudiante:

Bueno, la virtualidad también depende de las actitudes, el deseo que uno tiene como persona de salir adelante, de tener una formación académica de nivel profesional, seguir cada día avanzando, a pesar de las dificultades, pero uno quiere superarse cada día y llegar a sacar, hacer un profesional y servirle a la sociedad, entonces eso me motivó y también la colaboración de los docentes y la parte

administrativa (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

Si se tiene en cuenta esta contextualización de la educación virtual y que la misma ha evolucionado en el manejo de nuevas tecnologías, que permite la multifuncionalidad y promueve la tecnología como medio para acceder al conocimiento, es importante entonces analizar los motivadores presentes en el aula virtual.

4.1. Motivadores de la comunidad académica en modalidad virtual en pregrado en la UNAD en la sede de Medellín

Los motivadores se empiezan a definir desde la decisión de estudiar con la metodología con la que se van a desarrollar los estudios, en cuanto a que se pueden escoger los tipos de horarios y programar la distribución de tiempo en forma flexible, mediante la creación de posibilidades de simultaneidad entre trabajar, cumplir responsabilidades familiares, desarrollar aspectos personales y estudiar, lo que requiere adaptabilidad a los procesos. En dichos motivadores se despliegan particularidades como la de poder desarrollar habilidades de investigación y la capacidad de autoaprendizaje en un ritmo personal, lo que genera la necesidad de disciplina y conduce al compañerismo y al uso de las tecnologías a través de la plataforma con la utilización del material educativo virtual, como lo indicó el egresado en el siguiente comentario:

Las habilidades que desarrolló son habilidades de investigación, de compromiso, compañerismo y de autoaprendizaje. yo creo que importante en este tema es... el manejo del tiempo la dedicación, porque realmente exige disciplina... cuando se tiene disciplina, yo creo que hay disposición de trabajo, entonces yo lo pongo por el lado de que... el tiempo... el manejo del tiempo y la dedicación, creo que es lo más importante (egresado, entrevista personal, 18 de octubre de 2017).

Los motivadores se perciben también a partir de las redes de estudiantes que se conforman, propuestas por la misma metodología y que permiten la continua retroalimentación de la comunidad académica. Para los estudiantes es importante mantener dichas redes de grupos de trabajo en las materias que apoyan el aprendizaje colaborativo de acuerdo con la creación de un ritmo de trabajo colectivo y un manejo de tiempo constante, Es así como docentes y estudiantes lo consideran uno de los principales motivadores porque crean la necesidad de trabajar en equipo, lo que genera compañerismo relacionado con comunicarse dudas y experiencias y sugerirse entre compañeros para dar paso al trabajo colaborativo, que fue percibido como una herramienta fundamental gracias a la construcción de todos para llegar al objetivo propuesto en las materias que se programan en la plataforma. Si los mencionados grupos conformados y los ritmos de trabajo no se regulan pueden convertirse en desmotivadores. Las dinámicas grupales también requieren desarrollar la capacidad de tener responsabilidades personales con su aprendizaje, hacer lo que a cada quien le corresponde, al socializarse se percibe como compañerismo y si no se desarrollan pueden llevar al incumplimiento de las actividades, lo que origina malestar en el grupo y al mismo tiempo, como consecuencia, no darse el aprendizaje individualizado, como lo indicó el estudiante en el siguiente apartado:

Yo creo que un aspecto muy importante es el estudio colaborativo, es concientizarnos de que ¡eh!... esta universidad no es tanto individual porque hace parte de lo fundamental del aprendizaje de uno, pero también muy importante el trabajo colaborativo, a eso está enfocada la universidad, para que trabajemos colaborativamente y aprendamos también independientemente (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

De manera complementaria a lo anterior, los estudiantes consideraron que poder tener dichos contactos con otros alumnos con las mismas necesidades y expectativas en las asignaturas capacita en el manejo de las nuevas tecnologías mediante el uso de los diversos medios de comunicación que brinda la universidad por medio de, por ejemplo, los foros y los chats, puesto que es una forma de

aclaración de dudas y genera confianza en una metodología considerada personalizada.

La muestra de los docentes estuvo de acuerdo con las apreciaciones de estudiantes, pues vieron como motivadores las estrategias que brinda la plataforma para hacer interactivo el proceso de enseñanza y aprendizaje. De igual manera percibieron que los estudiantes se ven motivados por aspectos personales, laborales (como la posibilidad de asensos en los lugares de trabajo) y familiares, lo que aporta al mejoramiento en su proyecto de vida integral a partir de la posibilidad de realizar actividades en simultaneidad. La metodología virtual en la UNAD solo tiene fechas exactas para las entregas de las actividades en forma virtual, lo que ofrece una flexibilidad que no los obliga a estar en el lugar de la matrícula y que permite retomar la movilidad como un componente flexible existente, que se convierte en un motivador para optar por esta educación virtual. También, el hecho de contar con múltiples sedes en diferentes partes del país y tener aulas virtuales posibilita dar la flexibilidad a quienes forman parte de este tipo de estrategias, lo que puede apoyar la inclusión educativa y hace posible la aceptación en la diversidad, en especial para personas con discapacidad, desde la perspectiva de eliminar barreras para el aprendizaje para dar cobertura a estas poblaciones, a partir de la posibilidad de acceso y permanencia en educación superior, de acuerdo con la ley 1618 en relación con los derechos de personas con discapacidad y según los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional en educación inclusiva. En cuanto a la plataforma, los docentes percibieron que la universidad ha invertido en su mejora en cuanto a que permite una navegabilidad amigable, y accesibilidad a toda la comunidad, lo que motiva a su uso y apoya el aprendizaje, como lo manifestó un docente:

La Universidad brinda accesibilidad con flexibilidad, el aporte de accesibilidad digamos, para las personas que tiene dificultades, de movilidad: aquí encuentran una alternativa, igual también ya nos están haciendo hacer más cosas para que la plataforma sea más amigable para ellos, ya está haciéndose. Y la segunda es que la movilidad, es decir, por ejemplo, yo estoy trabajando en Medellín, y por alguna razón de la vida me desplazaron para Barranquilla, no significa que por

que esté en Barranquilla o en Medellín no pueda asistir al laboratorio por irse a Barranquilla, puedo estar en Barranquilla, me inscribo en Barranquilla y ahí hago las cosas, me puedo desplazar por Colombia y hacer los laboratorios que haya allí; eso es una ventaja para los estudiantes (docente de la cadena de alimentos, sesión de grupo, 7 de noviembre del 2017).

Las percepciones sobre la facilidad del manejo de la plataforma UNAD fueron positivas para la comunidad educativa puesto que cuenta con actividades, tanto individuales como grupales; se identificó, según la muestra, que la plataforma es concreta y dinámica, si se tiene en cuenta que es un proceso que requiere tiempo y dedicación:

Es de fácil accesibilidad y aparte de eso son muy entendibles, uno se va a la guía de... aprendizaje pública y evaluación y está pendiente de la agenda y sabe lo que tiene que hacer y para qué tiempo es, para no quedarse ni colgarse (estudiante nuevo, entrevista personal, 16 de octubre de 2017).

En este sentido, la accesibilidad fue percibida por los estudiantes según la relación que existe entre el lenguaje utilizado y la facilidad para comprender los contenidos y las instrucciones, es decir, la accesibilidad no solo tiene que ver con las herramientas virtuales, sino con la adaptabilidad de los contenidos de enseñanza, que se adecúan a los niveles de comprensión de los estudiantes y a sus necesidades.

Se identificó en la muestra de estudiantes que se encontraban motivados en el proceso de enseñanza y aprendizaje puesto que se sentían acompañados y con apoyos por parte de la mayoría de los docentes, es decir, la plataforma es una muy buena herramienta, lo que tiene sentido y fue motivado por el papel del profesor, que ejerce el rol mediador mediante la utilización de la creatividad, la dinamización de la función que cumple como enlace entre el estudiante y el aprendizaje y la generación de la interacción educativa; el tutor usa diversos programas de acompañamiento complementario, entre los que se encuentran las alertas

tempranas y la entrega de material didáctico en el repositorio virtual de la universidad:

Sí, los docentes están todo el tiempo motivándolo, diciendo que se esfuercen, que cualquier cosa se comuniquen, dan los canales con los cuales uno se pueda comunicar con ellos; aparte de eso, cuando uno ingresa a la página UNAD también constantemente hay cosas nuevas que uno puede ver siempre, eso lo motiva bastante a uno (estudiante nuevo, entrevista personal, 16 de octubre de 2017).

De manera complementaria se evaluó una categoría de aspectos organizacionales que por percepción de la entrevistadora se clasificó como un motivador debido a que los estudiantes encontraron un sistema de acompañamiento paralelo que ofrece la universidad, que está relacionado en forma directa con actividades extracurriculares: apoyo académico (CIPAS, aprendizaje mixto y cursos de inglés), bienestar estudiantil (servicios de apoyo psicológico y el sistema de quejas y reclamos en línea), financiaciones económicas y espacios de apoyo académico como biblioteca y salas de sistemas: “Sí, por ejemplo: se cuenta con los CIPAS, los b-learning, los programas que dan también en la semana, inglés... hay muchas cosas” (estudiante nuevo, entrevista personal, 16 de octubre de 2017).

En cuanto a los sentires existentes al realizar estudios en la modalidad virtual, los estudiantes expresaron comodidad porque aprenden a concientizarse del autoaprendizaje y de esa manera pueden desarrollar actividades laborales y de formación profesional, con el fin de aprovechar la oportunidad de quienes no pueden ir a la presencialidad.

En cuanto a los motivadores extrínsecos, docentes, estudiantes y empleados administrativos opinaron que los aspectos institucionales eran fundamentales, entre los que se encontraba la imagen corporativa, y siguieron recalcando la fortaleza de contar con la plataforma y su manejo:

Motiva que se cuenta con una plataforma amigable, en la cual, a medida que la van actualizando, uno va aprendiendo y el manejo me parece que es muy adecuado, es fácil de manejar, solamente hay que leer y tratar de manejarla poco a

poco y uno va cogiendo experiencia desde ya y me parece muy buena plataforma (estudiante de último semestre, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

Los docentes percibieron que la universidad tiene procesos regulados de selección de perfiles docentes, acordes con la carga académica asignada a cada tutor puesto que se implementan estrategias de aprendizaje virtual con métricas en el proceso educativo, en las que el docente debe ser creativo e innovador en la forma como debe atender a sus estudiantes con la finalidad de brindar soporte académico, aspecto que fortalece la forma de motivar el aprendizaje en los estudiantes: “uno podría hablar de reinención, como reinventarse, eso es lo que te toca hacer cada semestre, según el perfil que nos escogió la universidad” (docente de la cadena de ETR, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

En cuanto a los motivadores externos no institucionales, se referenciaron la familia y el proyecto de vida y las mejoras en las condiciones de vida laborales:

Una oportunidad de conocimiento para ser diferente, para tener otro trabajo, viene muy bien y le va muy bien, pero uno tiene que tener otras opciones laborales, no quedarse en una sola parte para uno desarrollarse como persona y como individuo (estudiante desertor, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

Se ratificó que la plataforma de la universidad fue uno de los motivadores esenciales para el desarrollo de la formación académica de los estudiantes puesto que tiene una estabilidad y funcionamiento de 24 horas diarias los siete días de la semana para la atención sus estudiantes, es decir, está disponible todo el tiempo: 24 horas durante los siete días de la semana. La plataforma unadista fue percibida como clara en el momento en que los estudiantes ingresan puesto que permite que tengan un autogestionamiento desde el primer ingreso a la misma con una agenda en la que puede visualizarse el desarrollo de todo el semestre y se puede gestionar cada una de las actividades; en este sentido, se constató la concepción de gestión del aprendizaje porque cada estudiante lo puede asimilar de manera global, saber todo lo que debe pasar para llegar a la meta y generar una concepción del aprendizaje estratégico con el propósito de formarse con los

lineamientos de profesionales en el siglo XXI, como lo plantea la UNESCO; por ejemplo, uno de los estudiantes expresó:

En la plataforma tengo mayor disponibilidad a cualquier hora, en diferentes entornos, en diferentes ambientes.... estrategia de educación virtual, pues le permite a la persona de alguna manera formarse profesionalmente o educativamente... y, a su vez, también puede estar laborando en su profesión, pues le permite, digamos que... cumplir esa estrategia para la cual está cambiando el mundo; voy a mis tiempos y yo mismo gestiono mi proceso de aprendizaje, que es la estrategia multifuncional a nivel comportamental, en mi caso no estoy estudiando por un problema de ajuste (estudiante desertor, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

De igual manera, como motivadores se pudieron clasificar algunos aspectos de mejoras a la plataforma. La UNAD es una universidad totalmente virtual y ha ido evolucionado el concepto, mejorando el uso de tecnologías y los procesos en su actualización constante mediante el trabajo en red; depende de cada estudiante y su interés en avanzar en el conocimiento y la universidad ya tiene establecidos los protocolos de trabajo sin improvisaciones, lo que permite un orden organizacional que debe motivar al estudiante; la plataforma envía alerta acerca de ingresos y entregas, los empleados administrativos vieron como proceso de motivación todo aquello que les permite a los estudiantes realizarse como personas (superación personal), ascensos y reconocimientos en el trabajo, flexibilidad en la plataforma y trabajo en equipo, puesto que esto solo depende de las motivaciones intrínsecas que cada persona tiene:

Creo que tenemos muchas cosas, algunas de ellas, primero, que uno se puede conectar a cualquier hora... en la plataforma; segundo, que los estudiantes... puedan acceder a trabajo colaborativo; tercero, que pueden tener una repuesta de un tutor, de un director... en cuanto a dudas que pueda tener durante el desarrollo de las actividades... a la mano tienen muchas herramientas en internet, tanto para el proceso de aprendizaje como para el proceso de comunicación (director de investigación, entrevista personal, 12 de noviembre de 2017).

Como análisis general y de la misma manera para apoyar la información ya presentada, los empleados administrativos también vieron como motivador la posibilidad que se tiene en esta modalidad de contar con la plataforma que se tiene, junto con su dinámica de gerencia, al igual que el tiempo para el proceso de enseñanza y aprendizaje, con autogestión de proyectos de actividades, lo que da una competencia de aprendizaje continuo. La posibilidad de tener una conexión permanente y a cualquier hora y de contar con las herramientas de internet que apoyan la superación personal que permiten ejecutar en simultaneidad actividades laborales y académicas, dependiendo de las motivaciones intrínsecas que subyacen a cada persona y a sus intereses, a partir de las motivaciones extrínsecas se clasificaron aquí, para los empleados administrativos, la búsqueda de recompensas que pueden ofrecerles sus familias y el entorno laboral como proceso de superación personal:

En primera instancia, debe haber una motivación intrínseca en la persona, cierto, el querer aprender... el querer, ¡eh!, ... formarse y... obtener un título... otro... motivador sería la familia, ¡eh!, ... los compañeros de trabajo... la misma empresa... dando las oportunidades de... de promoción y ascenso y... también lógicamente la universidad como tal (director financiero, 12 de noviembre de 2017).

Las percepciones expresadas enfocaron la complejidad de los motivadores que se presentaron en los estudiantes de la UNAD, que se complementan de acuerdo con los factores, tanto internos como externos, que en cada caso pueden afectar de una forma o de otra, en sentido positivo o negativo, los procesos de enseñanza y aprendizaje:

Cuando yo inicié la universidad a mí me hablaron de que era un poco complejo, frente al manejo de la metodología que utilizaban los docentes para con nosotros los alumnos, pero en un 95% he encontrado excelentes profesores y que la metodología que han manejado es supremamente buena, las videoconferencias espectaculares, es una forma muy entendible, a veces se hace muy elemental, pero también tenemos que tener en cuenta que hay personas que apenas están iniciando un proceso aprendizaje y que tienen que ser así... y no solamente gente

que esté iniciando, hay otra gente que está muy avanzada, y vos sabés que los procesos de aprendizaje en todo ser humano no son iguales; entonces, ellos tienen que tener en cuenta mucho esa parte, no todos nos adaptamos de la misma manera, a mí me ha gustado mucho, la parte de motivacional, en los recursos de video de los repositorios son muy importantes, eso a mí me motiva mucho, pero no todos los compañeros se motivan. El repositorio de la universidad de la biblioteca virtual espectacular, manejamos, yo estoy bien metido en esto de la biblioteca, manejamos un repositorio espectacular, bastante (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

En conclusión, los resultados se centraron en que los motivadores percibidos por estudiantes, docentes y empleados administrativos de la UNAD se clasificaron en intrínsecos y extrínsecos y que sus dinámicas permiten o no el desarrollo académico.

Los resultados, en cuanto a las motivaciones intrínsecas, resaltaron la importancia de contar con responsabilidad, cumplimiento de tareas y organización de los tiempos, lo que se puede reforzar con el interés por participar de las actividades complementarias, junto con el de actualizarse para la adaptación en las nuevas tecnologías; depende de cada estudiante entrar a la plataforma y familiarizarse con el sistema planteado en ella, para lo que se necesita contar con conectividad:

Se requiere más empeño y más dedicación por parte de la persona, por no tener a alguien presencial que le esté diciendo: pilas, copie el trabajo, es a conciencia que uno realiza los trabajos... poder emprender varias líneas de acción al momento de desarrollar la carrera, yo creo que nos da tiempo, digámoslo así, de que si tengo algún espacio mientras yo trabajo, pueda aprovechar un momento para, digamos, contribuir a un aporte en cualquiera a las materias, pues no se reiteró mucho la parte del tiempo que maneja (estudiante nuevo, entrevista personal, 16 de octubre de 2017).

Los resultados de motivaciones extrínsecas se dividieron en dos tipos; el primero, los aspectos institucionales, en los que los estudiantes, docentes y empleados administrativos percibieron que la UNAD cuenta con una plataforma flexible y

accesible en permanente actualización, en la que el recurso docente es una fortaleza que acompaña en el aprendizaje; si estos dos aspectos no son generalizables es posible que las barreras aparezcan, en especial en las relaciones entre, docente, estudiantes y grupos colaborativos.

Como segundo tipo de los motivadores extrínsecos presentes en los estudiantes se encontraron la familia, la vida laboral y el proyecto de vida integral, que es un proceso de movilidad y mejora el poder combinar los estudios con las otras dimensiones (familia y trabajo):

Los estudiantes son en gran parte personas que trabajan y tienen sus familias; cualquiera de esos dos motores hace que la gente quiera superarse y ser mejor y encuentran en nosotros, como universidad, la oportunidad de desarrollarse; al principio les cuesta y él que se adapta se queda y así son muchos y uno los motiva (docente de ciencias básicas, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Una vez analizados los motivadores y su importancia en el desarrollo académico, y al tener en cuenta que, a su vez, pueden ser susceptibles de convertirse en una barrera si no se dan las condiciones o las intenciones, se pasa a presentar los resultados de las barreras percibidas por la comunidad académica.

4.2. Barreras percibidas por la comunidad académica de educación formal en modalidad virtual en la UNAD en la utilización de la plataforma

A continuación, se presenta información relacionada con las barreras percibidas en las tres muestras de estudiantes, docentes, y empleados administrativos.

Los empleados administrativos, estudiantes como los docentes muestran cierta preocupación por algunos factores personales o individuales de los estudiantes que se convierten en barreras para la permanencia estudiantil los cuales están relacionados con la falta de motivación de estudiantes en realizar sus estudios.

Estas barreras se ven presentes cuando estudiantes en muchas oportunidades no asumen una responsabilidad en el manejo de sus tiempos o no se adaptan al sistema de aula virtual ya que se percibe un uso muy bajo de herramientas digitales (TIC'S) el cual hace que los estudiantes tengan barreras para la comprensión de los procesos en la navegabilidad. Paralelamente a estos aspectos individuales se percibieron barreras que no pueden ser controladas por la universidad como es la conectividad a internet o el servicio de la luz para poder cumplir con los procesos educativos:

La falta de motivación sucede cuando no hay una motivación clara, ¿cierto?, entonces se constituye en una barrera, los estudiantes de forma personal no se comprometen con la modalidad que exige un alto nivel de compromiso y responsabilidad entonces la motivación decae, entonces, ¿cierto? Sí... y la falta de comprensión de las instrucciones o la acomodación a todo eso para desenvolverse con el campus y la tercera barrera son esos distractores que hay en el entorno (director del CEAD, entrevista personal, 13 de noviembre de 2017).

Las percepciones de docentes, estudiantes y empleados administrativos se centraron en que existen diversas formas de aprendizaje porque a algunos estudiantes les cuesta desarrollar todas las capacidades y persisten en las dificultades educativas. Se identificó que los empleados administrativos percibieron también como una barrera educativa el proceso mismo del aula virtual puesto que los estudiantes tienen que desarrollar una forma más eficiente del cumplir las actividades por medio del desarrollo de capacidades, como la autogestión y la autorregulación de aprendizaje, para que ellos se sientan motivados a estar conectados con sus compañeros:

Primero hay un paradigma... porque los estudiantes a distancia... no aprenden igual que los de la presencial, pero eso se ha venido debatiendo con el tiempo, porque considero yo que... los estudiantes... a distancia, incluso... desarrollan mejores competencias por lo que te dije anteriormente, por la autogestión, se

autorregulan el aprendizaje, entonces... cada vez que van avanzando... van buscando una forma mejor de atender y de estar conectados con sus compañeros (director de investigación, entrevista personal, 12 de noviembre de 2017).

Lo anterior significa que la educación presencial se rige mucho más por las regulaciones externas del docente, mientras que en la modalidad virtual la capacidad para la propia regulación y la autodeterminación pueden convertirse en una de las principales barreras, paradójicamente proveniente del mismo estudiante.

Los docentes consideraron que otra de las dificultades fue el temor a tener que desarrollar todas las actividades con las tecnologías, debido que los estudiantes de la UNAD no cuentan con los mismos conocimientos previos en ellas, por lo que ocurren inconvenientes en el desarrollo y el uso de la plataforma:

Una de las principales dificultades es cómo enfrentar ese manejo de las nuevas tecnologías, llevar... a la aplicabilidad del conocimiento y de pronto como... también no contar como con... la... suficiente seguridad o confianza en sí mismo... y en los actores que intervienen, como son los tutores... para, pues, sacar un mejor provecho de... ellos como un talento humano importante (director financiero, 12 de noviembre de 2017).

Los docentes estuvieron de acuerdo con los empleados administrativos en las razones por las cuales se encontraron dichas, barreras que no los dejaban desarrollar las actividades, y las definieron de la siguiente manera:

Se evidenció una falta de interés por parte de algunos estudiantes en la participación presencial en las diversas estrategias propuestas por la universidad, como lo son los CIPAS, el aprendizaje mixto, las tutorías presenciales y los laboratorios, entre otras, en lo que se espera potencializar la vida universitaria, y el aprendizaje presencial como complemento a la educación virtual. También se convirtió en una barrera el nivel de dominio y experticia del docente en el manejo de las herramientas, es decir, que las mismas no solo son barreras intrínsecas del estudiante, sino que se convierten en barreras externas cuando se trata de la inexperiencia o falta de formación del profesor en las TIC:

El desgaste que le proporciona a un profesor preparar una clase, que todos sabemos bajo la experiencia que no es fácil para que... en el momento en que tú vayas a dar tu clase te lleguen... uno o dos estudiantes (docente de la cadena de industrial, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Los estudiantes y los docentes percibieron como barreras algunas estrategias que se dan en el proceso de enseñanza en cuanto a aspectos metodológicos, en especial en los procesos prácticos, que muchas veces no tienen continuidad; algunos laboratorios pueden ser aplazados y remplazados por laboratorios virtuales, si se divide un poco el tiempo de los estudiantes, que muchas veces no están dispuestos:

Bueno... muchas veces en cuanto.... la parte de ingeniería, la parte práctica... hay barreras, hay que desplazarse hasta los centros de los laboratorios, debido al cruce de tiempo de trabajo académico y accesibilidad a internet, a veces no se puede (estudiante de último semestre, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

Al seguir con los aspectos metodológicos en cuanto a las actividades prácticas o teóricas para desarrollar, estudiantes y docentes percibieron como barreras que aún se dan aspectos presenciales que no pueden cumplirse siempre por parte de los estudiantes, lo que se convierte en una barrera para el proceso académico integral; dicha presencialidad, aunque se reconoció necesaria, no puede ser cumplida, lo que dificulta el proceso de aprendizaje igualitario para todos:

Yo estoy de acuerdo de un programa virtual, hay gente que está en Guainía, en Putumayo, en lugares muy lejanos y que puede que tengan dificultades, pero también hay una parte de la práctica que en cualquier carrera deben ser presenciales (docente de la cadena de ETR, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Se percibió una falta de compromiso por parte de algunos estudiantes en la entrega de las actividades, aspecto percibido tanto en la muestra de docentes como

en la de empleados administrativos, puesto que la universidad cuenta con tiempos prudentes para la realización de las actividades y los alumnos, por falta de autodisciplina, entregan en los últimos días, por lo cual los docentes se sintieron desmotivados a la hora de retroalimentar a los estudiantes, puesto que ellos solamente se preocupan por la entrega en el último minuto, lo que agota el tiempo para que pueda haber buena retroalimentación y aprendizaje en las unidades por desarrollar; se expresó lo siguiente como evidencia de las mencionadas percepciones sobre el incumplimiento de los compromisos:

Entrega de actividades a última hora, porque tiene el compromiso de la inmediatez, desde entregar y sacar una nota, pero no realmente porque haya tenido una disciplina de estudio y haciendo las cosas paso a paso, eso es, para mí es el mayor problema y la deficiencia realmente de los estudiantes, en... esa forma es solamente por el compromiso de una nota, no hay un aprendizaje real (docente de cadena de alimentos, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Con base en la anterior afirmación es importante reflexionar sobre el significado de aprendizaje que se genera en la modalidad virtual; si bien es cierto que la entrega de las tareas y los procesos son fundamentales en la disciplina de trabajo, no son el componente único para garantizar el aprendizaje, que fue el aspecto identificado como una de los mayores problemas o barreras en el aprendizaje.

Tanto los docentes como los empleados administrativos percibieron una falta de manejo tecnológico de la población (Tomado a partir de la experiencia de cada docente) en el uso de las herramientas informáticas respecto de las que el desconocimiento del manejo básico de las TIC por parte de los estudiantes se identificó como uno de los factores asociados con la deserción, como lo indicó una docente:

Un conocimiento básico, deben tener un internet, considero yo, que saber manejar un *Office*, prender, apagar una computadora, como cosas muy básicas, ellos deben tener conocimiento básico, ¡eh!... y muchas veces hay personas que... en ese... aprendizaje básico se frustran y de pronto... no tienen la constancia para

decir: bueno, voy a continuar, y terminan lamentablemente desertando (docente de la cadena de industrial, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Al mismo tiempo, al analizar los procesos de los estudiantes ellos se encontraron con barreras que no puede controlar la universidad, como lo es la accesibilidad a la plataforma por motivos de condiciones geográficas o espaciales según la ubicación territorial de los estudiantes; por ejemplo, la conexión a internet, pues en los momentos en que deciden realizar sus actividades se pueden encontrar con todo tipo de problemas tecnológicos, como lo indica un estudiante:

Bueno, las limitaciones que habría sería... la falta de acceso al internet sería una limitación... qué tendría un estudiante si está en una zona donde no se tiene este recurso, ¡eh!... del resto considero que no hay limitaciones porque, como te digo, hay facilidad (estudiante de último semestre, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

- Los docentes opinaron que en muchas ocasiones, al no conocer a la totalidad de sus estudiantes, desconocían el estado personal y anímico de cada alumno, como los estilos, los ritmos y las condiciones de aprendizaje, por lo cual no hubo diferenciación de tratamiento a los estudiantes, pero los docentes consideraron que en algunos casos se debería conocer la situación para una orientación personalizada. En este ejemplo un docente habló sobre una estudiante con problemas de salud mental:

Por ejemplo, una señora que llegó y me dijo: hombre profe, es que yo no le entiendo a usted, y yo le dije: ¡ah!, bueno, tranquila, calmada, ¿qué te está pasando? No, lo que pasa es que ese señor que está ahí sentado no me deja concentrar, ¡ah!, no, pues...amor... pues, entonces ya me empecé a dar cuenta que hay problema.... diferente a lo que lo que se está normalmente si está trabajando y le dije: tranquila, vamos a hacer una cosa, vamos a hablar con él y le vamos a decir que nos colabore. No, no, no, había persona...Es imaginario (docente de ciencias básicas, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Los estudiantes también percibieron una falta de compromiso por parte de los docentes, si se entiende que cada alumno es diferente en su proceso de aprendizaje, en el cual se deben llevar diferentes ritmos, puesto que ellos no sienten el apoyo que requieren por parte de algunos docentes

Se dejó entrever que puede haber un alejamiento con los estudiantes por una falta de interacción con el docente debido a que los últimos manifestaron sobrecargas laborales, como lo son número de estudiantes y actividades administrativas, lo mismo que falta de capacitación de la universidad hacia los docentes en los procesos internos de la institución, es decir, la falta de interacción y comunicación entre estudiantes y docentes se convierte tanto en una barrera como en un factor de desmotivación, con claras consecuencias no solo para la calidad de los aprendizajes de los estudiantes y de la enseñanza por parte de los profesores, sino también como amenaza para la permanencia estudiantil; de manera paralela quedó en evidencia la importancia de las condiciones administrativas que afectan en sentido negativo los procesos académicos, que fue uno de los factores de calidad en los procesos de autoevaluación y calidad según el MEN y el CNA:

Los estudiantes, por lo menos en el caso de nosotros como tutores virtuales, se tratan como masificación de la educación, es un término que de pronto no suena bonito, pero realmente sí, están masificando la educación y entonces en un aula virtual a nosotros nos meten perfectamente, pues, 300 estudiantes, para un tutor de tiempo completo, estamos hablando un poquito más, un poquito menos, no pero casi un poquito menos no nos toca, siempre está por encima de la media, son 300. ¿Entonces? (docente de la cadena de industrial, 7 de noviembre de 2017).

Como consecuencia de lo anterior, los estudiantes manifestaron una falta de compromiso por parte de los tutores puesto que los últimos tienen tantas actividades, tanto de los cursos como de los procesos administrativos, que en algunos procesos, al tener tantos estudiantes y a causa de la ausencia de seguimiento a los mismos, los estudiantes pueden calificar a los tutores como malos para los

procesos de enseñanza, como lo indicó el estudiante desertor, que adujo motivos que pueden llevar a la deserción:

A veces la información de los tutores, a veces, no porque todos los tutores son malos, hay tutores que son demasiado buenos y llevan la universidad adelante, hay otros que ponen los cursos, poner los temas muy a talla de las fechas límites de cerrarse, todo eso y lo explican, y uno entra la plataforma, les habla, para que le respondan, es muy difícil que le respondan a uno (estudiante desertor, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

Los estudiantes se están viendo saturados de información puesto que la universidad no ve con claridad un medio de comunicación con los estudiantes y ellos tampoco muestran interés por las comunicaciones con los tutores, porque ellos los pueden estar saturando hasta con diez mensajes de la misma actividad, por los diversos medios en los que el estudiante debe notificarse (correo interno de plataforma, los foros en los que estén activos, correo personal, correo institucional y *WhatsApp*), por lo que el estudiante pierde el interés al tener comunicación puesto que se siente hostigado, lo que no solo tiene que ver con barreras asociadas con la capacidad del estudiante para procesar información, sino con las ocasionadas por la gestión y la coordinación de la información y la comunicación entre profesores tutores:

Las programaciones, por ejemplo, tienen ese problema; claro, si yo voy a programas, esa actividad de Química, y ese mismo día programan Física, Cálculo y cosas de esas, entonces se vuelve un lío para los estudiantes, para los estudiantes eso se vuelve un problema, y eso a mí personalmente me distrae mucho eso, infinidad de correos, creo que eso si es hasta fastidioso, la cantidad de correos, eso es impresionante, correo por ahí, que para esto, correo para esto, una cantidad de información impresionante, adicional, pues, a lo que a lo que hay plataforma, me parece que eso enloquece a todo el mundo (docente de ciencias básicas, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Los estudiantes percibieron que la comunicación entre docente estudiante debe ser asertiva para el cumplimiento de metas educativas:

La comunicación como del tutor, como del estudiante, porque de pronto a veces uno se pone a analizar y yo veo que ... a los profesores les ponen muchos estudiantes y yo y abarcan tantos estudiantes, también yo digo que para ellos es muy difícil y les cabe de punto, no tener el tiempo, el tiempo necesario para cada estudiante, y yo eso lo acepto porque es que un profesor a una universidad le cuesta demasiado dinero, pero, o sea, deberían poner más profesores para que la calidad del estudio de los estudiantes sea mejor (estudiante desertor, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

- Los docentes percibieron que en algunos casos había una falta de desarrollo de contenido multimedial que les permita a los estudiantes navegar por la plataforma y entender cada unidad propuesta de los cursos; los estudiantes en varias ocasiones consideraron que la información puede ser obsoleta y tediosa de desarrollar, pero se recalcó de nuevo en los docentes que, a pesar de existir sugerencias e indicaciones de renovar los contenidos, el tiempo que tenían puede ser sobrecargado con todas las actividades:

Pienso que hay una barrera que hay una dificultad y que nosotros nos cargan hacer ovis u ovas, para didáctica, pero no tenemos tiempo de hacerlo, entonces porque uno descuida haciendo eso, la plataforma tienes que estar ahí contestando, ¡eh!... para mí es una de las cosas que deberíamos mejorar o que ahora hay muchas formas, hay muchos simuladores, para todas estas materias, de ciencias básicas y todo donde el estudiante pueda aprender mucho más didáctico y mucho más fácil, los conceptos y las cosas (docente de la cadena de alimentos, 7 de noviembre de 2017).

- Tanto los docentes y los empleados administrativos como los estudiantes estuvieron de acuerdo en que la universidad tiene una barrera desmotivadora que es la falta de una legislación y de regulación de las empresas que surgen alrededor de la realización de trabajos académicos

para estudiantes porque los estudiantes pueden mandar a realizar su trabajo a terceros y no hay control:

Yo... A mí una vez me llegó un correo de esos que indican que se realizan trabajos, ellos en el fondo son empresa, no está haciendo nada ilegal, luego ellos están haciendo es ofreciendo un servicio y ahí es donde yo digo, eso desde la honradez y de la capacidad del estudiante (docente de la cadena de ETR, 7 de noviembre de 2017).

- Según lo expresado por los docentes en grupo focal, una de las barreras presentes fue la carencia de continuidad que algunos docentes tienen en su contratación laboral, lo que genera una percepción de falta de estabilidad laboral; al estar contratados solo cada semestre sintieron que no podían tener continuidad con los procesos que llevan con los estudiantes:

Los estudiantes deben tener continuidad a todas las estrategias de educación y eso abarca una inclusión de los profesores; cuando hablamos de un inclusión de los profesores, es que haya una continuidad, que haya una motivación para que ellos continúen, el proceso es un contrato a término fijo, pero realmente, pues, queda la incertidumbre, por ejemplo del saber si usted el otro semestre o no va a ser contratado, entonces realmente esa obstrucción de alguna manera genera un poco de desmotivación, que es lo que limita esa esa continuidad de proceso de formación del aprendizaje; creo que, en ese aspecto la universidad también podría trabajar mucho más (docente de la cadena de industrial, 7 de noviembre de 2017).

- Los docentes, los empleados administrativos y los estudiantes percibieron que en esta metodología hay un proceso de dependencia tecnológica hacia la plataforma para poder desarrollar las actividades y por este mismo motivo se evidenció una barrera no controlable por la universidad, que son la conexión a internet y la conectividad a la luz del desarrollo de las actividades:

Los estudiantes pueden ser de Pitalito como de... Medellín, posiblemente la curiosidad de navegación en una ciudad principal sea diferente a la de un pueblo y, fuera de eso, cuando en Chocó se dice a llover, daña toda, entonces yo pienso que una de las dependencias de la plataforma es la tecnológica y es depender de muchas cosas, depender que no se vaya la luz, depender de que sí tenga internet para trabajar, depender de que vos si te podás conectar, que es tanto navegar como presente (docente de la cadena de ETR, 7 de noviembre de 2017).

Los estudiantes también estuvieron de acuerdo en algunas de las barreras que los docentes y los empleados administrativos pudieron percibir, relacionadas en forma directa con la plataforma como lo fueron:

- Dificil ingreso a la biblioteca virtual: *“Yo he tenido mucho, bastante problema con entrar a la biblioteca, yo entro a una biblioteca y hay muchos libros que no me abren; entonces me toca conseguir un gurú de la tecnología para que me lo abra”* (estudiante nuevo, entrevista personal, 16 de octubre de 2017).
- Otro elemento identificado como barrera a partir de la percepción de los estudiantes tuvo que ver con la calidad de los profesores, debido a que algunos de los alumnos consideraron mediocres a algunos de sus tutores: *“¿Debilidades? Las que acabo de mencionar ahora, profesores mediocres, pero siempre en la vida real van a ver siempre personas que crezcan y profesores que no, por llenar un espacio, un momento”* (estudiante desertor, entrevista personal, 20 de octubre de 2017).

Para concluir, las barreras más significativas encontradas se pueden plantear como: la poca agilidad del uso informático, un mal manejo de comunicaciones por parte de los docentes, la falta de interés de los docentes hacia los estudiantes, la mediocridad de los docentes, los materiales didácticos obsoletos, la falta

de innovación en la investigación, las limitaciones económicas de los estudiantes, el financiamiento de matrículas y la carencia de procesos administrativos estrictos y direccionados por una misma línea de comunicación.

En oportunidades estudiantes percibieron que en el proceso pedagógico no se tenían en cuenta las individualidades ni los diferentes ritmos de trabajo y consideraron que no todos los estudiantes manejaban en forma adecuada las nuevas tecnologías y que debería darse un tiempo de adaptación a los procesos tecnológicos; de igual manera apreciaron como barrera la inexistencia al inicio de cada temática de una evaluación de nivel básico de conocimientos para todos los participantes de la materia que permita continuar avanzando para cumplir el objetivo propuesto por todos los matriculados, acompañada, a veces, de que no se brindan herramientas de acompañamiento al proceso de nivelación por parte de la materia misma; también fallan los canales y las formas de comunicación entre los grupos de trabajo, lo que crea una sensación de ausencia de compañerismo que debilita el trabajo colaborativo que permita de manera flexible la adaptabilidad en forma concreta para todos los estudiantes de tal modo que se refleje en las metodologías utilizadas:

Cuando un alumno ingresa...y lo primero que se encuentra es una plataforma, donde no ha tenido la suficiente experiencia, apenas llega un ámbito muy nuevo, a una metodología muy nueva y en determinado momento hay docentes que no comprenden. Entonces llevan un ritmo normal como si aquellas de esas personas supieran mucho, si estás viendo matemáticas en primer semestre... el alumno no entiende, no es muy bueno para la matemática. El alumno no es bueno para la matemática. Y a veces el docente no entiende esa parte. Segundo, los mismos compañeros de grupo, son seis en cada grupo y cinco grupos. Y entonces se siente solo, no se siente apoyado y en un grupo de trabajo, puede llamar grupo de trabajo, entre todos se tienen que colaborar y no hay colaboración... me ha tocado a mí y es algo que yo critico a la universidad y lo expuesto de manera pues eufórica porque yo sí soy responsable... Si yo no entiendo algo, yo quiero aprender, entonces voy donde el monitor, donde el tutor,

perdón, donde el director de curso y donde los compañeros. No... no hay respuesta alguna. Entonces eso desmotiva mucho cuando uno está empezando (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

Inmersos en estas opiniones, los docentes percibieron que los estudiantes debían desarrollar resistencia a la frustración y ser más perseverantes, pero cuando ambos aspectos no se dan aparecen las barreras para continuar y terminan por salir del sistema educativo:

Yo identifico en los estudiantes, que no tiene tolerancia a la frustración, y es el hecho de que vos no tenés quien te esté explicando lo que vas a hacer si no que vos tenés un papel con una guía, un computador, que te va explicando paso a paso lo que. Tenés que desarrollar en tu actividad y posiblemente una palabra tenga tres interpretaciones, para una persona que es de la costa, para una persona que es de Medellín, entonces eso lo hablamos ahoritica a modo de charla, y es la realidad de cómo cambia una frase o una palabra dependiendo del contexto, entonces, muchas veces el estudiantes no entiende lo que está explicado en el ejercicio, se frustra en lo que dice el ejercicio y definitivamente no hace nada de lo que está haciendo, sin ni siquiera la intención de preguntarle al profesor, porque le da pena porque es muy fácil colocar preguntas o porque... muchas veces tampoco son capaces de entender y.... controlar esa frustración al no encontrar al docente en el momento en que lo necesitaba, entonces para mí esa es una barrera...De pronto la constancia, también es muy importante, ¡eh!... algo que yo he notado en algunos de los estudiantes que se acercan a la UNAD, es... cuando ingresan como primera matrícula y su sueño es quiere ser profesionales sin el conocimiento... pues de normas básicas, del manejo de las herramientas informáticas, ellos deben tener un conocimiento básico, deben tener un internet, considero yo, que saber manejar un *Office*, prender, apagar una computadora, como cosas muy básicas, ellos deben tener conocimiento básico, ¡eh!... y muchas veces hay personas que en ese aprendizaje básico se frustran y de pronto... no tienen la constancia para decir: bueno, voy a continuar y terminan lamentablemente desertando (docente, grupo focal, ... de ... de 2017).

De manera similar, estudiantes, docentes y empleados administrativos opinaron que es indispensable ampliar y mejorar la comunicación en la dinámica del aprendizaje, al igual que ampliar sus canales de acuerdo con la diversidad, porque en oportunidades se convierte en una barrera para finalizar con éxito los estudios: “Hay que manejar es otro tipo de comunicación, canales, más asesorías, pueden ser tanto en lo académico como lo administrativo, tener más líneas de comunicación” (egresado, entrevista personal, ... de ... de 2017).

Un estudiante desertor percibió una barrera de tipo administrativo en relación con la inexistencia de estrategias para conocer y acompañar el proceso académico y su posible deserción, es decir, no hay un lazo directo entre la universidad y la búsqueda de necesidades del posible estudiante que va a abandonar el proceso de aprendizaje, generador de un mayor seguimiento, en el que los docentes pudiesen ser protagonistas:

Como que, en cada curso, hubiera por lo menos, que el docente y el estudiante tuvieran como mínimo una reunión por mes para ver cómo va el proceso del estudiante, uno se mete a estudiar en la UNAD y listo, usted pagó su semestre y listo, le montan las materias al estudiante, ya cuando el estudiante deserta, ni siquiera le preguntan, ¡venga!, ¿que pasó?, ¿por que desertaron? No, nada, listo, se fue, al que le interesó le interesó. Y yo digo que uno... como estudiantes es un cliente, y a uno al cliente lo tiene que mantener contento (estudiante desertor, entrevista personal, ... de ... de 2017).

En síntesis, el análisis de resultados se focalizó en que existe una estrecha relación entre motivadores y barreras, porque los primeros, cuando se cumplen, aportan al éxito de los propósitos académicos, pero en muchas oportunidades si no se cumplen las expectativas motivacionales se convierten en barreras.

Las últimas se describieron a partir de varios aspectos que tienen que ver con aspectos personales, en el sentido de que si un estudiante no se autorregula, ni es responsable ni autónomo y si no usa las tecnologías en esta modalidad con dificultad llegará al logro. También hay barreras de tipo externo al estudiante,

como problemas familiares y de conectividad, así como dificultades económicas para seguir pagando sus estudios. Por último, se percibieron las barreras institucionales, que tiene inmersos procesos de dinámica metodológica en las relaciones académicas, en los que el docente juega un papel importante, como lo son los procesos dentro de la plataforma y la manera en que la información se le expone al usuario, los procesos comunicacionales entre todos los entes educativos y las políticas institucionales en general.

Al tener en cuenta todos los anteriores análisis surgió la necesidad de desarrollar el siguiente apartado desde la perspectiva de mejora.

4.3. Sugerencia de orientaciones para la permanencia estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la ciudad de Medellín en la modalidad virtual

En este apartado se le da respuesta al último objetivo: sugerir orientaciones para la permanencia estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la ciudad de Medellín en la modalidad virtual. Se presentan para ser socializadas con el equipo administrativo porque es fundamental reconocer la necesidad nacional de ofrecer programas de alta calidad, de acuerdo con las políticas del Ministerio de Educación Nacional que empiezan a darse en la institución en forma progresiva en los últimos años. Las entidades de educación superior, a través de los procesos de autoevaluación y la puesta en marcha de los planes de mejoramiento, en los que se encuentra inmersa la UNAD, tienen el compromiso de cumplir su misión, como se planteó en el marco conceptual.

Con el fin de apoyar dicha meta institucional, este trabajo será expuesto en la institución, luego de su sustentación en la maestría, para que sea tenido en cuenta en sus procesos de autoevaluación y gestión según la dimensión de ingreso, seguimiento y graduación, como aporte a la permanencia universitaria. Sus mayores logros están en la proposición en la dinámica en lo referente al uso

y la integración de la plataforma y sus aulas virtuales, a partir de la experiencia investigativa de motivadores y barreras que fueron percibidos para el mejoramiento de las interacciones en la plataforma.

El uso de la plataforma y la navegabilidad, según la percepción de los estudiantes, fue favorable puesto que la tomaron como una plataforma buena, dinámica, entendible y en constante mejora, por lo que se puede considerar como un sistema adaptativo en continuo mejoramiento, con el fin de que todos los módulos estén organizados en las mismas condiciones de desarrollo tecnológico en cuanto a actualización en el conocimiento y la implementación de la dinámica interactiva.

Acerca de aspectos de comunicación, se puede pensar en integrar nuevos canales de comunicación informal que sirvan de apoyo en los tiempos de respuesta al proceso de enseñanza, como el *WhatsApp*, al igual que permitir mejoras en horarios de disponibilidad de los tutores sin que ello aumente su carga laboral, sino que la misma se regule en cuanto a menor número de estudiantes puesto que los últimos percibieron que los docentes están sobrecargados y por estos motivos no tienen toda la atención en las tutorías, como lo indicó un estudiante:

Algunas personas requieren más atención, infortunadamente los mentores tienen muchos alumnos, muchos cursos y dentro de esos cursos tienen muchos alumnos, y estamos hablando de cantidades más de 200, 300 alumnos y es muy complicado, y uno de los limitantes es ese, aunque hay alumnos que requieren mucha atención y para el tutor es imposible permanecer permanente con el alumno, que es una obligación, que es algo que se debería dar, pero por la cantidad de alumnos que tienen los tutores, es imposible (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

Las estrategias de mediación de la enseñanza y el aprendizaje se percibieron por los estudiantes como adaptativas, con aspectos teóricos y prácticos y con laboratorios presenciales, que están en procesos de continuo mejoramiento:

Yo creo que, a nivel de tutor, ¡eh!... alumno, o aprendiz, ¡eh!... yo creo es aceptable; sin embargo, lo que te hablaba ahora de que se requiere más atención, pero, por motivos de ya algo estresado, es imposible, pues, manejar una atención más, digámoslo así, más... personalizada. En la parte administrativa, en la parte de todo lo que corresponde a lo estrictamente administrativo y directivo, yo creo que sí debería haber un poco más de integración de esa parte para los alumnos y los mismos docentes. No es la cuestión de que se miren las responsabilidades si se están cumpliendo, no, hay otros aspectos que es muy importante, es confrontar, supongamos un subdirector, de una zona, confrontar un grupo de alumnos o una video conferencia, ¡eh!... un grupo de alumnos y decir cómo se sienten, qué dificultades han tenido, es interactuar entre todas las dependencias de la universidad y eso es motivante tanto para el mismo administrativo docentes como para los alumnos (estudiante intermedio, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

Los docentes indicaron en la investigación que contaban con un repositorio de recursos de contenido para que los estudiantes realicen consultas, ya sean textos guías de las asignaturas o que pueden ser dados por medio de textos o videos, tanto tutoriales como explicativos, de cuál tipo de información.

Con el tema de la plataforma se requiere adaptar al estudiante a la educación virtual, con lo que se quiere decir es que la universidad debe plantear estrategias de adaptación a las nuevas tecnologías debido a su discurso incluyente para toda la población:

Yo doy un curso de Química Computacional y es un curso que tiene software más o menos complicado, que me tocó hacer cuando estaba allí, crear mi propio canal de *YouTube*, crear y grabar mis videos justo propios, desde mi computador y haciéndole allí, fuera de eso hacer más cosas como para que ellos sepan que no necesitan estar un al lado con un ingeniero de sistemas sino que ellos puedan hacerlo, revisar y pasar porque ellos no necesitan uno estar ahí, entonces ahí es complicado o en las partes matemáticas que también tienen que ser los profesos-

res para para hacer maravillas y en la parte presencial también es difícil, entonces en la parte virtual, la parte didáctica (docente de ciencias básicas, grupo focal, 7 de noviembre de 2017).

Los docentes percibieron la necesidad de asignación de menos estudiantes por curso a cada uno de ellos puesto que tal hecho lentifica el proceso y lo hace menos personalizado; de igual manera, ellos reconocieron que algunos módulos están para actualizar pero que el tiempo es mínimo o nulo para ello.

La plataforma en la que se está trabajando tiene un sistema muy plano en el que se depende de la persona administradora a cargo de las configuraciones que el sistema requiere, por lo que se puede proponer el empleo de la inteligencia artificial que identifique el proceso de aprendizaje del estudiante y le permita realizar las actividades de acuerdo con su necesidad; de esta manera se podrá estar a la vanguardia y tal vez la mejora debe estar en el seguimiento que se debe hacer a cada usuario:

Algo así como inteligencia artificial, eso se llama un agente inteligente, lo que hacen es... identificar el estilo de aprendizaje del estudiante y con base a ... esas determinaciones le empiezan a generar actividades que van acordes a ellos, entonces siempre lo mantiene conectado... y evita que el estudiante se vaya por mucho tiempo, porque también le incluye algo de ramificación, que... reta la persona para seguir ganando puntos o seguir ganado otras (director de investigación, entrevista personal, 12 de noviembre de 2017).

Una acción para un plan de mejora es el sistema de guías que se les da a los estudiantes pues bien se sabe que el repositorio es amplio y en constante crecimiento y es posible desarrollar actividades multimedia que hagan una captación más de acuerdo con las necesidades de actualización permanente, mediante la utilización de los avances que surgen día a día en temas de tecnologías al alcance de los usuarios.

Si bien es cierto que los participantes tenían claridad acerca de que los motivadores extrínsecos que tenían relación con la institución fueron una gran fortaleza,

es importante dedicar una reflexión en torno a cómo aprovechar de mejor manera la plataforma y cómo hacerla más generalizable a todos los estudiantes, junto con cómo dinamizar algunos procesos puesto que los referentes de los participantes se enfocaron en que existen aspectos por mejorar en los que se centran estas recomendaciones. A continuación se especifica cada una de dichas recomendaciones:

- Uno de los aspectos importantes fue la relación que se crea en el aula virtual entre el docente, el estudiante y los grupos de trabajo; si bien esta generación de trabajo colaborativo es una ventaja, también se reconoció que hace falta que se utilice en forma adecuada y masiva con el fin de dar cobertura a todas las aulas virtuales a partir de contar con un docente preparado, capaz de liderar los procesos académicos, que maneje las relaciones comunicativas en pro del desarrollo integral, que genere la concientización en cuanto al aprendizaje significativo por medio de la utilización de las experiencias colectivas y que motive a ser solidarios y en permanente trabajo en equipo para cumplir los objetivos de aprendizaje, todos aspectos fundamentales. De acuerdo con lo anterior, la política administrativa puede generar capacitaciones en dicha dinámica que brinden a cada tutor capacitación en estos manejos en forma flexible y creativa: “A veces docentes que no tienen en cuenta los ritmos de aprendizaje individualizados, grupos que no son solidarios y no apoyan el aprendizaje de todos” (estudiante nuevo, entrevista personal, 17 de octubre de 2017).

Para ello se plantea la necesidad de proponer la creación de condiciones administrativas y contractuales para los docentes, de tal forma que puedan garantizar mayor número de horas de disponibilidad para la atención a estudiantes, crear estrategias de acompañamiento en capacitación y seguimiento en forma permanente en los procesos pedagógicos, para la totalidad de quienes semestre a semestre guían los procesos, con una política particularizada por centro en la que el docente pueda ser acompañado en su mejora permanente. De manera para-

lela es necesario desarrollar nuevas formas de comunicación para todos los espacios virtuales y todos sus agentes gestores, como, por ejemplo, una aplicación que pueda conectarse con la plataforma *Moodle* que permita una comunicación directa con el docente durante su horario laboral, por medio de una aplicación que se conecte en forma directa con el celular y permita comunicación o conexión, ya sea por medio de un computador portátil o del celular para dar respuestas oportunas y con la que podrá recibir novedades y comunicación directa por medio de los foros, las llamadas y los chats para retroalimentar, en tiempo real, y estar en constante comunicación con el estudiante, para que de esta forma el último se encuentre acompañado en todo el proceso. Con lo enunciado se espera generar una comunicación sincrónica y asincrónica, dependiendo de la necesidad de los estudiantes. De esta forma también se podrían medir los horarios de los docentes y saber en cuáles momentos pueden ser efectivos para una comunicación acorde y personalizar la atención con los estudiantes. Para ello se requerirá un proceso introductorio de diálogo entre estudiante, docente e institución que ponga en comunicación las necesidades de cada una de las partes, de manera que se adapte a las cargas laborales.

En cuanto a dificultades de tutores y actitudes frente al aprendizaje se indicó lo siguiente: “Algunos no están preparados, no son flexibles y es difícil adaptarse al proceso metodológico” (director de investigación, entrevista personal, 12 de noviembre de 2017), lo que hace pensar en la necesidad de crear, como política en la reestructuración en el diplomado de mediador que todos los docentes de la UNAD deben tomar para continuar su docencia, que se divide en tres temas importantes: técnicas de abordaje de estudiantes en línea, uso de herramientas de mercadeo por medio de correo electrónico para una comunicación efectiva y realización de OVI (objetivo virtual de información) para cursos académicos, con el objetivo de enseñar técnicas de comunicación efectivas en el proceso tutor virtual. Debe tener una forma específica que permita aumentar los índices de interacción entre docentes, plataforma y estudiante, en pro de favorecer la permanencia estudiantil. De igual manera, es recomendable poder ofrecer en forma permanente

un diplomado a tutores sobre educación, pedagogía y didáctica en los procesos comunicacionales para docentes.

- Otro aspecto que debe tenerse en cuenta en las posibles mejoras está relacionado con el sistema de metodología virtual; es posible pensar en la implementación de herramientas que incluyan gamificación en el sistema educativo, es decir, que el estudiante pueda elegir entre los entornos que en la actualidad se tienen o de otro en el que tenga un avatar en el que pueda interactuar en forma virtual en el sistema y que le permita tomar las clases de manera virtual; que los docentes estén en tiempo real dictando clases para profundizar los temas abordados en los foros pero que las mismas se deben abordar de acuerdo con enseñanza por temáticas; si los estudiantes tienen preguntas, las clases se dan pero, si ninguno las plantea, se puede cambiar la temática; todo lo anterior debe ser un proceso colaborativo de construcción colectiva, que debe generar espacios, como foros para todos los tutores, que permitan fijar las necesidades de los docentes y llegar a acuerdos específicos.

Para mejorar todo el sistema se propone hacer varias actualizaciones al sistema actual, con el propósito de mejorar los procesos de comunicación entre el estudiante y el docente, por medio del desarrollo de una aplicación que permita una comunicación en el horario estipulado por el último, en el que se tendrá comunicación sincrónica y asincrónica; además, y como estrategias del curso, se estipule una clase virtual obligatoria cada 15 días con el objetivo de revisar dudas, inquietudes y temáticas que apoyen el contenido.

Se plantea que los docentes deben ser capacitados en herramientas digitales para el desarrollo de herramientas multimedia que les permitan una óptima comunicación y transmisión de información entre ellos y los estudiantes, de acuerdo con el modelo pedagógico de la universidad en el que todos comprendan el pensamiento pedagógico de la UNAD.

Para las personas con limitaciones tecnológicas se propone un curso optativo en forma gratuita en el que podrán desarrollar temáticas de manera presencial o virtual para el manejo de herramientas que faciliten su estudio mediante el ciclo de vida del estudiante.

Una de las actividades de mercadeo que la universidad tiene que realizar, debido a que es la pionera y la más experimentada en esta metodología, es que se van a desarrollar estrategias de posicionamiento y educación al cliente sobre la educación virtual, su calidad y la exigencia que se necesita para poder terminar los ciclos educativos.

Debido que una población significativa de la UNAD está en situación de vulnerabilidad (estrato socioeconómico bajo, posición geográfica de aislamiento con poca accesibilidad a la tecnología, discapacidades diversas, ser cabezas de hogar y simultaneidad de actividades para sobrevivir), entre otras posibilidades, se presenta la alternativa de organizar una política que apoye y acompañe semilleros de investigación conformado por dichas poblaciones y con foco de trabajo en las mencionadas problemáticas, con la perspectiva de relacionar la universidad con la empresa y contar con apoyos, que permita que se conecte con los planes de semilla, con la finalidad de favorecer a las personas en el conocimiento y la venta de los productos para el autosostenimiento en el programa y, luego de finalizarlo, también funcionaría con la activación de prácticas empresariales, aspectos en simultaneidad con los proyectos de investigación que se llevan al interior de la institución y con Colciencias.

- De igual manera existen en algunos casos dificultades de conectividad, uso y acceso a la tecnología y a la plataforma, como se indicó: “En algunas oportunidades el ingreso a la biblioteca virtual se cae, cuando no se conoce bien la plataforma y su manejo” (Docente de Ingeniería Industrial, entrevista personal, 12 de noviembre de 2017).

Aunque la conectividad a internet no es una variable que pueda ser controlada por la UNAD, debido que es un servicio dependiente de un servicio público que, según la ubicación, puede ser Claro, Movistar, Tigo o UNE, es importante implementar un proceso de preorientación para las personas de primer semestre mediante el que se capacite en el uso de la plataforma y crear un acompañamiento sobre el desarrollo integral en el manejo de los motivadores personales, como compromiso y responsabilidad, al igual que unos espacios de desarrollo humano en el semestre para reforzarlo, en el que se resalte que el uso de las nuevas tecnologías es fundamental, de tal forma que todos los estudiantes sepan utilizarlas y se motiven a indagar acerca de su dinámica.

Se plantea que la universidad preste sus centros de cómputo para todas las personas que necesiten una conectividad. No obstante, lo más importante es que la plataforma de *Moodle* le brinde al estudiante un autoguardado de cinco minutos para poder postear lo último que está realizando, de tal modo que quede montado en la plataforma y así toda la información, las preguntas y los trabajos que se estén realizando queden en el sistema y el alumno tenga la posibilidad de recuperar su idea y poder enviar, una vez la señal regrese. Lo recomendado puede permitir tener respaldo fuera de línea en la biblioteca con el fin de permitirle una conexión directa por medio de las IPS y la falta de desconexión, para poder terminar de leer las actividades.

En cuanto a los recursos económicos, muchos de los estudiantes de la UNAD pertenecen a niveles socio económicos 1, 2 o 3 y en algunos momentos académicos tienen dificultades para el pago de matrículas y el seguimiento académico.

Para contribuir a solucionar los mencionados problemas la universidad cuenta con planes de apoyo económico y para el efecto se planea la divulgación y el fortalecimiento del programa de monitores o becarios que permitan una interacción entre el docente y el estudiante, con una comunicación directa. De la misma forma, ofrecer becas por deporte a los estudiantes con mejores promedios para con tales objetivos aumentar el interés de los alumnos para subir los promedios

académicos como parte de las políticas de estímulos académicos y acciones afirmativas de apoyo a la permanencia estudiantil como parte del factor estudiantil en los procesos de autovaloración y calidad de los programas y de la universidad.

Por último, se debe activar de forma decidida el Departamento de Mercadeo de la zona occidente con la participación en eventos, tanto de promoción como de investigación, con el fin de hacer visible un reconocimiento del mercado como la universidad más grande en procesos de educación virtual. De manera paralela, se debe proceder a la creación de un Departamento Educativo encargado de convenios interinstitucionales sin ánimo de lucro cuyo objetivo sea el afianzamiento de experiencias para los estudiantes y los tutores, para que desde él se lideren las inducciones para docentes y alumnos.

Todas las anteriores recomendaciones surgieron de las barreras y las mejoras que se estudiaron en este trabajo de investigación y depende de la política institucional y su interés poder empezar a ver prioridades sobre las mismas.

5. CONCLUSIONES

Una vez presentado el análisis de los resultados, es necesario concluir sobre los objetivos propuestos y discutir sobre los mismos.

El primer aporte de esta investigación es la creación de tres instrumentos de obtención de datos cualitativos adaptados a estudiantes universitarios, docentes y empleados administrativos de una comunidad académica, que pueden seguir siendo utilizados en nuevas investigaciones en otros contextos en pro de la valoración en educación superior virtual de los motivadores y las barreras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en plataformas virtuales. Los estudios

desarrollados en España, México, Chile y Colombia por autores como Jürgens Schneeberger (2016), Garrote et al. (2016), Navea Martín (2015), Padilla Partida et al. (2015) y Zárate Rueda y Mantilla Pinilla (2014) y por la UNAD (2017b) han permitido implementar instrumentos cuantitativos y mixtos que son valiosos; los planteados en el presente estudio enriquecen el desarrollo de técnicas complementarias en la búsqueda de resultados.

Se pudo obtener una compilación teórica que vislumbra el interés en los últimos años por conocer y explicar el cómo se dan los procesos de formación en la educación superior virtual y sus necesidades de seguimiento a programas de ingreso, mantenimiento y salida de estudiantes en el sistema educativo, que se inician con los parámetros estipulados por el Ministerio de Educación Nacional para la educación virtual (2010), en los que son motivo de gran preocupación los temas de deserción y retención estudiantil, como lo afirman Tinto (1989), Hagedorn (2005), Torres Guevara (2012) y Saweczko (2008), entre otros autores, que garanticen la profesionalización y que requieren diagnósticos institucionales específicos que sirven de punto de partida para la mejora continua de los programas ofrecidos. Este trabajo ya hace parte de los estudios que aportan al diagnóstico específico de la UNAD a partir de motivadores y barreras que se dan a conocer a la institución en cuanto a sus fortalezas y las posibles mejoras en su plataforma, en pro de crear espacios para fortalecer la permanencia estudiantil.

Estudiantes y docentes percibieron que para realizar estudios virtuales se debe dar una adaptación a la dinámica del aula virtual, si existe; las motivaciones aumentan y si no se dan empiezan a generarse dificultades en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que tienen como protagonista las relaciones entre el docente y el estudiante, en las que el trabajo colaborativo es un complemento en el aula virtual que requiere que el estudiante maneje sus tiempos, asista a las estrategias pedagógicas que se le brindan, busque orientación y esté en conectividad con su tutor, todo ello en el marco de la interacción con la plataforma como mediadora de la formación, como lo dicen Carneiro et al. (2015); dichas platafor-

mas son las herramientas fundamentales que apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje que ayudan a desarrollar toda la estrategia educativa con el uso de las TIC, que deben ser flexibles y adaptativas.

En cuanto a la dinámica de la educación virtual, docentes, estudiantes y empleados administrativos concluyeron que se requieren aspectos personales, como disciplina y responsabilidad, gracias a los que el autoaprendizaje, guiado por las condiciones de la plataforma, llega a feliz término si se acopla con el sistema de trabajo. Esta metodología requiere el trabajo en equipo en los grupos de estudios asignados, e los que se aprende a manejar los tiempos de trabajo que necesitan el uso de las tecnologías y una excelente conectividad. Estos hallazgos están enmarcados en la línea trabajada por Bryndum y Jerónimo Montes (2003), en cuanto a que el aprendizaje en entornos virtuales exige un estudiante que potencie sus aspectos personales y psicológicos para el autoaprendizaje responsable, desarrolle la capacidad para trabajar en equipo y potencie sus habilidades, como también lo dice Martínez-Salanova Sánchez (2017), en cuanto a la importancia que se da a que el estudiante debe tener interés en su propio aprendizaje.

En relación con la comunidad educativa, la misma centró su percepción en la importancia de los procesos intrínsecos relacionados con los aspectos personales, al reconocer que el estudiante de la UNAD en la modalidad virtual hace un uso adecuado del manejo del tiempo mediante el desarrollo de la capacidad de autoaprendizaje a partir de la responsabilidad, porque se encontró como barrera que algunos estudiantes pueden presentar dificultades o trastornos psicológicos susceptibles de convertirse en una obstáculo para llegar a la meta, acompañados de algunos casos de dificultades económicas. De igual manera se concluyó que existen motivadores extrínsecos o externos, entre los que se encontró la flexibilidad de la plataforma, que permite aprendizajes en tiempos diferentes a los de las aulas virtuales. Otro motivador externo fue la posibilidad de trabajar en grupos asignados, que posibilita resolver dudas, profundizar en las temáticas y realizar aprendizajes colaborativos. Uno de los motivadores institucionales más significativo fue la relación entre docente, estudiante y aprendizaje, que se da en forma

favorable en la mayoría de los casos porque se cuenta con una plataforma amigable y fácil de manejar, en la que hay algunos materiales didácticos de trabajo que sirven de apoyo al aprendizaje, clasificados como los CIPAS, que son círculos de interacción académica, y los aprendizajes mixtos, que son talleres de asesoramiento presencial para las materias que se matriculan por primera vez.

Estos resultados están acordes con lo desarrollado desde el punto de vista teórico por Lamas (2008), en cuanto a que existen dos tipos de motivación: la intrínseca, que conduce a los intereses que se dan en la actividad y por ella e involucra los aspectos personales de cada estudiante y la forma de fijarse metas centradas en la capacidad que se puede desarrollar para la ejecución de la tarea en sí misma, y la extrínseca, que para Ardisana (2012), es el componente externo que canaliza el estudiante para realizar una tarea y conseguirla en forma satisfactoria, como pueden ser obtener un estímulo o reconocimiento externo o evitar un castigo o refuerzo negativo si el desempeño no es el esperado y que está centrada en demostrar al contexto cuál capacidad se desarrolló, para obtener dicho estímulo o evitar el mencionado castigo.

Los estudiantes docentes y empleados administrativos de la UNAD, en sus respuestas, concluyeron que un factor importante en el proceso de enseñanza aprendizaje en la modalidad virtual se centró en todo el contexto que la organización proporciona, que los motivaba a seguir sus estudios y que depende de cada uno de su aprovechamiento, pero lo más importante es que el sistema, la plataforma y sus metodologías de trabajo les ofrecieron motivadores individuales y colectivos que les permiten darse cuenta de que deben aprender porque percibieron la necesidad de hacerlo mediante la ejecución de las tareas en los tiempos estipulados; el sistema puede dejar de lado hasta cierto punto la flexibilidad pero depende de cada quien el seguir avanzando en el proceso. Estos resultados están de acuerdo con lo planteado por Naranjo Pereira (2009), que enfatiza en que cada estudiante realiza sus propias claves para la acción a partir de aprender para sí mismo en un contexto que se lo facilita, mediante la motivación para potenciar su desarrollo en situaciones favorables; el alumno tiende a percibir que

puede controlar las situaciones y colocarlas a su favor para aprender, distribuye sus tiempos para llegar a la meta y ejerce control sobre sus responsabilidades.

En cuanto a las barreras, al tener en cuenta los puntos de vista de docentes, estudiantes y empleados administrativos, se encontraron en primer lugar las relacionadas con aspectos metodológicos, de relaciones interpersonales y comunicativos, en especial la relación entre docente, estudiante y grupo de trabajo asignado; cuando el tutor no maneja estos aspectos, se presentan rigidez y distanciamiento, lo que produce barreras que impiden el desarrollo académico favorable para el estudiante. Estos hallazgos están de acuerdo con los postulados de Camargo Hernández (2010), que afirma que el papel del tutor y sus relaciones interpersonales positivas con sus estudiantes son fundamentales en la regulación de los aprendizajes porque debe haber una adecuada exigencia y, a la vez, una flexibilidad pedagógica.

Otro tipo de barreras se encontraron en los aspectos personales de los estudiantes; si ellos no dedican el tiempo suficiente, si no son disciplinados ni manejan las tecnologías, existirá un impedimento para llegar a la meta propuesta; incluso, algunos presentan dificultades psicológicas. Los resultados son similares a las posturas de Naranjo Pereira (2009), que resalta que las barreras más frecuentes existentes en el proceso de enseñanza están ligadas con los aspectos personales, relacionados con el manejo de la autoestima y la sensación de control, con las que el estudiante puede percibir fuera de su alcance la meta académica.

Un bloque importante de barreras se hallaron en la accesibilidad a la tecnología, la interconectividad y su manejo y uso; a muchos estudiantes esto les puede costar trabajo, que se convierte en un impedimento por superar, o de lo contrario se puede producir la deserción estudiantil, Estas conclusiones están en la misma línea de Padilla Partida et al. (2015), que dicen que las barreras más frecuentes están en la utilización de TIC en la educación superior y resaltan que los sistemas educativos no solo deben contar con las herramientas tecnológicas, sino que han de centrar esfuerzos en contar con las condiciones óptimas para su desarrollo

por medio de la generación ambientes adecuados para los aprendizajes virtuales.

Algunas barreras externas, a veces no controlables, se centraron en aspectos económicos y de salud. Por último, las barreras institucionales fueron fundamentales para entender los procesos académicos, que deben ser tenidos en cuenta en las recomendaciones, Se debe contar con una organización y una interacción con trabajo en equipo por parte de la organización y sus agentes gestores que permitan un desarrollo comunicacional armonioso, el interés por actualizar los contenidos y tener todos los módulos de acuerdo con las necesidades de aprendizaje, que debe ser igualitario para todas las materias, lo que a veces no sucede y es una barrera frente al conocimiento, por lo que la organización debe tener en cuenta un proceso permanente de capacitación de docente, para darles mayor continuidad y propiciar una mejor relación.

En lo referente a las conclusiones más significativas en cuanto a la percepción de mejoras a la plataforma como aspecto asociado con el proceso de retención estudiantil, estudiantes docentes y empleados administrativos opinaron que es una muy buena plataforma y que en los procesos evolutivos ha mejorado cada semestre; sin embargo hay asuntos que deben ser prioridad; en primer lugar, en los desarrollos administrativos en lo relativo al interés administrativo por realizar revisiones periódicas de los contenidos programáticos de todos los módulos, su dinámica interactiva y el material que se maneja como estrategias de aprendizaje puesto que no todos están actualizados y se perciben diferencias por áreas.

Otra conclusión tuvo que ver en la necesidad que se tiene por ampliar estrategias metodológicas que apoyen el proceso de enseñanza y aprendizaje en forma personalizada; si bien es cierto que existen encuentros personalizados para las actividades académicas, no son suficientes puesto que el sistema asigna un número muy alto de estudiantes por grupo y quien lo dirige (docente), por más que

lo intente, no tiene el tiempo suficiente para el detalle y el aprendizaje significativo para cada alumno. Es importante concluir que la comunicación entre la administración nacional de la UNAD, sus sedes en todo el país, los docentes y la comunidad debe mejorar, en el sentido de estar más sintonizados en los objetivos que se plantean y la cobertura de igualdad de excelencia en todos los lugares en forma virtual, porque en la modalidad virtual deben mejorarse el tener procesos de laboratorios más detallados, el manejo de la ética de los mismos y el contar con programas de retención y seguimiento a los procesos más personalizados, puesto que la plataforma no en todos los casos los maneja.

En último lugar, el trabajo concluye que las percepciones de empleados administrativos fue mucho más positiva que las de estudiantes y docentes, sin que los últimos la tengan negativa; se hace necesario crear estrategias que permitan, por ejemplo, la creación de cursos premodalidad, que preparen a los alumnos en la metodología virtual, si se tienen en cuenta aspectos organizacionales, se fortalecen los motivadores y se disminuyen las barreras en búsqueda de los cambios en pro de la calidad en la educación superior virtual. Es la UNAD la universidad pública más grande en Colombia en el ofrecimiento de la modalidad virtual y a partir de tal realidad los compromisos, de acuerdo con los procesos de autoevaluación a conciencia, ayudan a llegar a los altos índices de calidad en procura de que sea posible ofrecer servicios académicos con excelencia y porque percibirse en continua mejora abrió puertas al presente estudio.

REFERENCIAS

- Abarca Mora, S. (1995). *La psicología de la motivación*. San José de Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). Madrid: Popular.
- Ardichvili, A., Page, A., & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-77. doi: 10.1108/13673270310463626
- Ardisana, E. F. H. (2012). La motivación como sustento indispensable del aprendizaje en los estudiantes universitarios. *Revista Pedagogía Universitaria*, 17(4), 13-27. Recuperado de <http://cvi.mes.edu.cu/peduniv/index.php/peduniv/article/view/39>
- Belloch, C. (2009). *Entornos virtuales de aprendizaje*. Valencia, España: Universidad de Valencia, Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Recuperado de <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA3.pdf>
- Bocconi, S., Kamyliis, P. & Punie, Y. (2012, 22 de septiembre). Innovating teaching practices: key elements for developing creative classrooms in Europe. Open Education Europa. *eLearning Papers*, 30. Recuperado de <http://www.openeducationeuropa.eu/en/article/Innovating-Teaching-and-Learning-Practices%3A-Key-Elements-for-Developing-Creative-Classrooms-in-Europe>
- Bryndum, S, y Jerónimo Montes, J. A. (2003). La motivación en los entornos telemáticos. *Revista de Educación a Distancia*, 5(13), 2-24. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/13/bryndum.pdf>

- Camargo Hernández, D. F. (2010). *Código de ética del estudiante universitario*. Bogotá: Ediciones Dafra. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/codigo%20de%20etica%20del%20estudiante%20univ.pdf>
- Campanario, J. M. (2002). ¿Cómo influye la motivación en el aprendizaje de las ciencias? Alcalá de Henares: Universidad Alcalá de Henares. Recuperado de <http://www2.uah.es/imc/webens/127.html>
- Cárdenas, J. H. (2000, 13 de noviembre). *Educación virtual*. Recuperado el 14 de enero de 2018 de <http://www.semana.com/especiales/articulo/educacion-virtual/43953-3>
- Carneiro, R., Toscano, J. C., y Díaz, T. (Coord.) (2015). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid: Fundación Santillana y Organización de Estados Iberoamericanos. Recuperado de ww.oei.es/historico/metastas2021/LASTIC2.pdf
- Chóliz Montañés, M. (2004). *Psicología de la motivación: el proceso motivacional*. Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/=choliz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>
- De la Herrán Gastón, A. (1999). Didáctica de la motivación. *Revista Suplemento Pedagógico Acade*, 25, 10-23 y 26, 6-9. Recuperado de <https://ikaskide.files.wordpress.com/2012/04/de-la-herrc3a1n-gascc3b3n-didc3a1ctica-de-la-motivacic3b3n.pdf>
- Delgado, J., y Gutiérrez, J. (Eds.) (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Expertos afirman que la educación virtual no es para todos (2012, 12 de mayo). *El Tiempo*. Recuperado el 14 de enero de 2018 de <http://www.el-tiempo.com/archivo/documento/CMS-11781441>

- Facundo Díaz, Á. H. (2009). Análisis sobre la deserción en la educación superior a distancia y virtual: el caso de la UNAD - Colombia. *Revista Interamericana de Educación, Pedagogía y Estudios Culturales*. doi: 10.22490/25391887.639
- Feierherd, G., Depetris, B., Madoz, C., y Gorga, G. (2003). Las barreras en la educación superior no presencial. En *IX Congreso Argentino de Ciencias de la Computación* (pp. 1272-1282). La Plata: Red de Universidades con Carreras en Informática. Recuperado el 15 de septiembre de 2017 de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22890/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Gadowski, G. C., Garmendia, A. E., y Jadranka, J. (2005). Motivación y educación a distancia. Retrospectivas y perspectivas. En *V Congreso Internacional Virtual de Educación*. La Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Humanidades y Sistema Universidad Abierta. Argentina. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24486/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Galusha, Jill M. Barriers to learning in distance education. Interpersonal computing and technology: an electronic journal for the 21st century. Disponible en <http://www.infrasctruction.com/barriers.htm>
- García Tapia, F. (1995). Taller de estrategias didácticas para la enseñanza de la Biología. *RED ILCE*. Recuperado de <http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulo/art.tm-dd>
- Garrote Rojas, D., Garrote Rojas, C., y Jiménez Fernández, S. (2016). Factores influyentes en motivación y estrategias de aprendizaje en los alumnos de grado. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*, 14(2), 31-44. Recuperado de <http://www.re-dalyc.org/pdf/551/55144743002.pdf>

- Gómez Gallardo, L. M., y Macedo Buleje, J. C. (2011). Importancia de los programas virtuales en la educación superior peruana. *Investigación Educativa*, 15(27), 113-126. Recuperado el 14 de enero de 2017 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2011_n27/a07v15n27.pdf
- González López, I. (2005). Motivación y actitudes del alumnado universitario al inicio de la carrera: ¿varían al ingresar? *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa y Psicopedagogía*, 5(3), 35-56. Recuperado de http://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/2263/Art_5_29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán Ruiz, C. (2007). *Proyecto “Estrategias para disminuir la deserción en la educación superior”*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, MEN. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_men_proyecto_desercion.pdf
- Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M., y Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.
- Hagedorn, L. S. (2005). How to Define Retention: A New Look at an Old. En: Seldman, A. (Ed.). *College Student Retention: Formula for Student Success*. American Council on Education y Praeger Publishers. Disponible en: http://www.eric.ed.gov/ERICDcs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/29/00/f0.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Jürgens Schneeberger, K (2016). *Evaluación de la motivación, estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Austral de Chile* (disertación doctoral, Departamento de Ciencias de la Educación, Universidad de Extremadura, Badajoz). Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/4177/TDUEX_2016_Jurgens_Schneeberger.pdf?sequence=1

Johnson y Johnson, (1985) "Motivational processes in cooperative, competitive and individualistic learning situations", en C. Ames y R. Ames (comps.), *Research on motivation in education. Vol. II: The classroom milieu*, Nueva York, Academic Press, 1985 en Fernández Pérez, Miguel, *Las tareas de la profesión de enseñar. Práctica de la racionalidad curricular. Didáctica aplicable. Siglo Veintiuno Editores, Madrid, 1994, p. 271.*

Kitzinger, J. (1995). *Qualitative research: introducing focus group*. *BMJ*, 311(700), 299-302. doi: 10.1136/bmj.311.7000.299

LAMAS, H. (2008). *Aprendizaje autorregulado, motivación y rendimiento académico*. *LIBERABIT (Lima, Perú) 14 Pág. 15-20.*

Martínez-Salanova Sánchez, E. (2017). La motivación en el aprendizaje. *Portal de la Educomunicación*. Recuperado de <http://educomunicacion.es/didactica/0083motivacion.htm>

Ministerio de Educación Nacional, MEN (2007). Con la tecnología, respuestas para múltiples necesidades. *Altablero*, 43. Recuperado el 13 de enero de 2017 de <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-150544.html>

Ministerio de Educación Nacional, MEN (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*. Bogotá: MEN. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf

Ministerio de Educación Nacional, MEN (2010). *Lineamientos para la educación virtual en la educación superior*. Bogotá: MEN.

Ministerio de Educación Nacional, MEN (2015, 20 de noviembre). *Educación virtual o educación en línea*. Bogotá: MEN. Recuperado el 8 de enero de 2018 de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html>

- Ministerio de Educación Nacional, MEN (2017). *Sistema para la Prevención de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior en Colombia, SPADIES*. Recuperado de <http://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas.html>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Navea Martín, A. (2015). *Un estudio sobre la motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios de ciencias de la salud* (disertación doctoral, Facultad de Educación, Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED, Madrid). Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Educacion-Anavea>
- Olavarria-Gambi, M., y Carpio, C. (2006). *Educación a distancia y universidades. La experiencia de la GDLN*. *Revista de Educación a Distancia*, 16. Recuperado el 9 de enero de 2015 de <http://www.um.es/ead/red/16/olavarria.pdf>
- Padilla Partida, S., Moreno, C., y Hernández Castañeda, R. (2015). Barreras para la integración de buenas prácticas con TIC. Estudio de caso. *Revista Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 1(2), 80-90. doi: 10.20548/innoeduca.2015.v1i2.1044
- Padula Perkins, J. E. (2003). *Una introducción a la educación a distancia*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Parra, D. C, y Rodríguez, L. A. (2014). *Factores que inciden en la permanencia académica de los estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia "UNAD"- CEAD Facatativá* (trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades,

Programa de Psicología, Facatativá). Recuperado el 14 de enero de 2018 de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2794/1/1070953668.pdf>

Peralta Castro, R., y Mora Rodríguez, J. (2016). El abandono en la educación virtual y a distancia el caso de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. En *Sexta Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior*. Quito: Escuela Politécnica Nacional. Recuperado el 14 de enero de 2018 de http://www.investigacion.apice.org.co/sites/all/themes/business_theme/PDF-UIET/Ponencia-VI-CLABES.pdf

Polanco Hernández, A. (2005). La motivación en los estudiantes universitarios. *Revista "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(2), 1-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750219>

Puigdemívol Agudé, I. (2009). Escuela inclusiva: ¿necesidades educativas especiales? La construcción de una escuela inclusiva. En *La construcción de una escuela inclusiva: claves para superar las barreras para el aprendizaje y la participación*. Donostia, 26 de agosto de 2009. Recuperado de http://g02.berritzeguneak.net/eu/descargar_fichero.php?file=escuela-inclusiva_nee%5B1%5D.doc

Sarmiento, G, A (2001) Una estrategia para aumentar la retención de los estudiantes Ciudad de Bogotá: Ministerio de Educación Nacional

Sarmiento, S.M (2007) la enseñanza de las matemáticas y las ntic. una estrategia de formación permanente, capítulo 2: Enseñanza y aprendizaje ISBN: 978-84-690-8294-2 / D.L: T.1625-2007 Sánchez Alba, D, A. (2007), Informe de Gestión por procesos IGP Periodo noviembre 16 de 2016 a mayo 15 de 201, Procesos ciclo de vida del estudiante ciudad de Bogotá Universidad Nacional Abierta y a distancia

Santrock, J. W. (2002). *Psicología de la educación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

- Saweczko, A. M. (2008). *A web of ways: navigating the myriad of perspectives on student persistence and institutional retention in postsecondary education* (trabajo de grado de Maestría en Educación, Faculty of Education, Memorial University of Newfoundland, St. John's, Terranova, Canadá). Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.521.7066>
- Suria Martínez, R. (Coord.), Villegas Castrillo, E., Rosser Limiñana, A, y Rebollo Alonso, J. (2012). *Motivación y expectativas de los estudiantes universitarios sobre su carrera universitaria*. San Vicente de Raspeig: Universidad de Alicante. Recuperado de <https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2012/documentos/oral-proposals/245067.pdf>
- Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectivas. *Revista de Educación Superior*, 18(71). Recuperado de <http://publicaciones.anuies.mx/revista/71/1/3/es/definir-la-desercion-unacuestion-de-perspectiva>
- Torres Guevara, L. E. (2012). *Retención estudiantil en la educación superior. Revisión de la literatura y elementos de un modelo para el contexto colombiano*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/Retenci%25C3%25B3nEstudiantil2012.pdf/124fdb5-2318-432a-8e9f-126a2501c229>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2017a). *Acreditación institucional. Modelo*. Bogotá: UNAD. Recuperado el 10 de enero de 2018 de <https://informacion.unad.edu.co/acreditacion-institucional-componentes-modelo>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2017b). *Informe: causas de la deserción en los programas de la ECBTI* (informe interno de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, ECBTI). Bogotá: UNAD.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2017c). *Informe de gestión de proceso. Gestión de servicios de infraestructura tecnológica. Período: 16 de noviembre de 2016 y el 15 de mayo de 2017*. Bogotá: UNAD. Recuperado el 14 de enero de 2018 de https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/informes_gestion/2017/periodo_1/1er_IGP_2017_gestion_servicios_infra_tecnologica.pdf

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2017d). *Informe de gestión por proceso IGP. Período noviembre 16 de 2016 a mayo 15 de 2017. Proceso ciclo de vida del estudiante*. Bogotá: UNAD. Recuperado el 14 de enero de 2018 de https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/informes_gestion/2017/periodo_1/1er_IGP_2017_ciclo_de_vida_del_estudiante.pdf

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2017e). *Reseña histórica*. Bogotá; UNAD. Recuperado el 3 de febrero de 2017 de <https://informacion.UNAD.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/acerca-de-la-unad/resena-historica>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD (2018). *Acerca de la UNAD. Misión*. Bogotá: UNAD. Recuperado de <https://informacion.unad.edu.co/>

Universidad de Antioquia (2015, 8 de abril). *Las TIC como apoyo a la educación*. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería. Recuperado el 11 de marzo de <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>

Zárate Rueda, R., y Mantilla Pinilla, E. (2014). La deserción estudiantil UIS, una mirada desde la responsabilidad social universitaria. *Zona Próxima. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte*, 21, 120-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85332835010>

Velázquez, M; Posada, M; Gómez, D, López, A, Vallejo, F; Ramírez, P; Hernández, C; Vallejo, A. (2011). Acciones para favorecer la permanencia. Universidad de Antioquia. Colombia

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento entrevista Estudiantes

Entrevista Semi Estructurada

Estudiante Nuevo (1)

Estudiante Semestre Intermedio (1)

Muestra Estudiante En último semestre (1)

Egresado (1)

Estudiante Desertor (1)

Categorías	Ítems
Filtro	Verificar en qué estado está el estudiante
Datos socio-demográficos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿cómo te llamas? 2. ¿Qué edad tienes? 3. ¿qué estás estudiando? 4. por qué eligió esta carrera académica 5. ¿Cuánto tiempo lleva estudiando en la UNAD (confirmar el semestre académico)?
Metodología de estudio	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿qué es educación virtual para usted? 7. ¿cuáles actitudes o/y habilidades ha desarrollado para estudiar en esta modalidad? 8. ¿Por qué decidió realizar sus estudios en la UNAD?
Motivadores	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Por qué eligió estudiar con metodología Virtual? 10. ¿Qué ventajas considera usted tiene la formación virtual? 11. ¿Qué desventajas considera que tiene formación virtual?

	<p>12. ¿Cuáles aspectos considera importantes para realizar sus estudios en la UNAD? Podría profundizar más explicando cómo influye los aspectos individuales, académicos, institucionales, socioeconómicos. Tienen otro aspecto que podamos agregar.</p> <p>13. ¿cuáles actitudes lo motivan a desarrollar los estudios académicos en la modalidad Virtual?</p> <p>14. ¿Cuáles son los factores externos a la universidad por los cuales puedan tener motivaciones para culminar sus estudios académicos?</p> <p>15. ¿Qué piensa usted de la plataforma en la cual realiza sus estudios académicos?</p> <p>16. ¿Qué emociones le genera al entrar a la plataforma?</p> <p>17. Desde su perspectiva, que tipo de motivaciones, o estrategias encuentra y considera que funcionan en la plataforma.</p> <p>18. ¿Cuáles son las características del sistema educativo de la UNAD que lo motivan a realizar sus estudios en la UNAD?</p> <p>19. Como se siente al realizar sus estudios en modalidad virtual y de qué manera considera que es funcional?</p>
Barreras	<p>20. ¿Qué barreras considera que encuentra un estudiante Unadista para cursar y finalizar sus estudios?</p> <p>21. ¿Qué debilidades cree que surgen en el momento de realizar los estudios académicos?</p> <p>22. ¿Cuáles considera que son las barreras físicas, actitudinales, comunicacionales, y de aprendizaje en esta modalidad? Y ¿por qué?</p> <p>23. ¿Cómo ha sido su proceso administrativo desde el ingreso a la universidad?</p>

	<p>24. Qué piensa usted sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en la UNAD como lo son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Agenda de los cursos b. Material educativo c. Foros d. Notas e. Contacto docente – Estudiante
Aspectos de Deserción Estudiantil	<p>25. ¿Cuáles son los aspectos individuales percibidos por usted que están presentes en la decisión para no seguir sus estudios?</p> <p>26. ¿Cuáles son los aspectos académicos percibidos por usted que están presentes en la decisión para no seguir sus estudios?</p> <p>27. ¿Cuáles son los aspectos institucionales, percibidos por usted que están presentes en la decisión para no seguir sus estudios?</p> <p>28. ¿Cuáles son los aspectos socioeconómicos, percibidos por usted que están presentes en la decisión para no seguir sus estudios?</p> <p>29. ¿Considera usted que hay otros aspectos presentes en la decisión para no seguir sus estudios en esta modalidad?</p>
Organizacionales	<p>30. ¿Conoce usted los sistemas de apoyo que tiene la universidad en el ciclo de vida estudiantil? Si los conoce mencione algunos</p>

<p>Percepciones y mejoras de la plataforma.</p>	<p>31. ¿Qué opina de la plataforma educativa con la que cuenta la universidad?</p> <p>32. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas que presenta la plataforma UNAD para los desarrollos académicos?</p> <p>33. ¿Desde su experiencia, cuales son los aspectos a mejorar de la plataforma UNAD en los desarrollos académicos?</p> <p>34. ¿Qué elementos considera usted debe tener la plataforma para la comunicación efectiva entre docente estudiante?</p> <p>35. ¿qué barreras o facilitadores brinda la plataforma virtual en su proceso de aprendizaje?</p> <p>36. ¿Cómo se adapta la plataforma virtual a los ritmos y estilos de aprendizaje de los estudiantes?</p> <p>37. ¿Qué piensa de los medios o herramientas usadas a través de la plataforma virtual?</p> <p>38. ¿qué apreciación tiene acerca de las estrategias de mediación en la enseñanza y el aprendizaje?</p> <p>39. ¿considera que la plataforma tiene procesos que deberían ser mejorados? (si es afirmativa, ¿Cuáles y por qué?)</p> <p>40. ¿Qué tipo de interacciones entre docente y estudiante considera que deben ser implementados para una mejor comunicación?</p> <p>41. ¿Considera usted que el aprendizaje autónomo es una habilidad que se desarrolla para la modalidad virtual y cómo influye esto en su vida?</p>
---	---

Anexo 2. Instrumento Grupo focal Docentes

Bienvenidos.

Agradezco su participación voluntaria en este proyecto de investigación que tiene como objetivo Antes cada uno de ustedes firmo el consentimiento informado donde se aclara que la información sera utilizada solo con fines investigativos y de forma general respetando la confidencialidad de los datos.

La metodología es la siguiente:

Yo tengo seis temas en los cuales vamos a dialogar de forma abierta y de acuerdo a la percepción que cada uno de ustedes tenga frente al mismo, igualmente si alguno quiere complementar la opinión de los compañeros puede hacerlo, una vez se agote un tema pasaremos al siguiente. Estamos programados para una hora (0) hora y media aproximadamente. Gracias por su colaboración.

Categorías	Ítems
Preguntas Organizacionales	<ol style="list-style-type: none">1. Cargo / Escuela / Programa Académico.2. Tiempo Laborando en la UNAD, cuanto tiempo llevan siendo docentes.3. Describamos para ustedes que es educación Virtual,4. indíquenos cuales consideran que deben ser las actitudes y aptitudes que se deben tener para realizar estudios en esta metodología5. ¿Qué aspectos considera usted un estudiante tiene en cuenta al momento de elegir la universidad?6. ¿Cuáles habilidades piensa que necesita desarrollar para realizar estudios con metodología virtual?

Barreras	<p>7. ¿Qué barreras consideran ustedes encuentra un estudiante de la UNAD para cursar y finalizar sus estudios?</p> <p>8. ¿Cuáles son las barreras que ustedes como docentes perciben puede tener la plataforma UNAD para que se dé el proceso de enseñanza aprendizaje de manera óptima?</p> <p>9. ¿Qué debilidades creen ustedes tiene este tipo de metodología virtual?</p> <p>10. ¿Cuáles consideran han sido las dificultades más frecuentes dentro la formación profesional en esta modalidad?</p> <p>11. ¿Y las fortalezas?</p> <p>12. ¿Cómo considera es la relación docentes –estudiantes durante todo el proceso de enseñanza- aprendizaje?</p>
Motivadores	<p>13. ¿Cuáles son los elementos motivadores (psicológicos, personales, familiares, sociales, laborales entre otros) que ayudan a los estudiantes a permanecer en sus estudios en la modalidad virtual de la UNAD?</p> <p>14. ¿Cuáles son los elementos motivadores que ustedes se perciben tiene la plataforma virtual UNAD en el proceso enseñanza- aprendizaje?</p> <p>15. ¿Cuáles y como pueden mejorarse?</p> <p>16. ¿Qué ventajas considera usted tiene la formación virtual?</p> <p>17. Cuáles son sus motivadores que apoyan a sus estudiantes en los cursos académicos.</p>

Aspectos de Deserción Estudiantil	18. ¿Cuáles son los aspectos (individuales, académicos, institucionales, socioeconómicos, y otros) que perciben ustedes están presentes en la decisión de un estudiante UNAD para no seguir sus estudios?
Aspectos de retención	<p>19. ¿Cuáles son los planes, programas y proyectos que usted percibe que la UNAD ofrece a los estudiantes para que finalicen con éxito sus estudios (psicológicos, organizacionales, sociológicos, satisfacción, compromisos académicos, desempeños académicos, normatividad, integración social entre otros)</p> <p>20. Que estrategias consideran deben mejorarse o implantarse en la plataforma UNAD en pro de la retención estudiantil?</p>
Percepciones y mejoras de la plataforma.	<p>21. cuáles cree usted son las fortalezas que presenta la plataforma UNAD para los desarrollos académicos?</p> <p>22. ¿Desde su experiencia cuales son los aspectos a mejorar de la plataforma UNAD para los desarrollos académicos?</p> <p>23. Que elementos considera usted debe tener la plataforma para la comunicación efectiva entre docente estudiante</p> <p>24. ¿Qué apreciación tiene de la Universidad en cuanto a su formación?</p>

Anexo 3. Instrumento Entrevista semiestructurada Directivos

Categorías	Ítems
------------	-------

Preguntas Organizacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cargo / Escuela / Programa Académico. 2. Tiempo Laborando en la UNAD, cuanto tiempo llevan siendo docentes. 3. Describir para ustedes qué es educación Virtual, 4. indíquenos cuales consideran que deben ser las actitudes y aptitudes que se deben tener para realizar estudios en esta metodología 5. ¿Qué aspectos considera usted un estudiante tiene en cuenta al momento de elegir la universidad? 6. ¿Cuáles habilidades piensa que necesita desarrollar para realizar estudios con metodología virtual?
Barreras	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Qué barreras consideran ustedes encuentra un estudiante de la UNAD para cursar y finalizar sus estudios? 8. ¿Cuáles son las barreras que ustedes como docentes perciben puede tener la plataforma UNAD para que se dé el proceso de enseñanza aprendizaje de manera óptima? 9. ¿Qué debilidades creen ustedes tiene este tipo de metodología virtual? 10. ¿Cuáles consideran han sido las dificultades más frecuentes dentro la formación profesional en esta modalidad? 11. ¿Y las fortalezas? 12. ¿Cómo considera es la relación docentes –estudiantes durante todo el proceso de enseñanza- aprendizaje?
Motivadores	<ol style="list-style-type: none"> 13. ¿Cuáles son los elementos motivadores (psicológicos, personales, familiares, sociales, laborales entre otros) que ayudan a los estudiantes a permanecer en sus estudios en la modalidad virtual de la UNAD?

	<p>14. ¿Cuáles son los elementos motivadores que ustedes perciben tiene la plataforma virtual UNAD en el proceso enseñanza- aprendizaje?</p> <p>15. ¿Qué ventajas considera usted tiene la formación virtual?</p>
Aspectos de Deserción de Estudiantil	<p>16. ¿Cuáles son los aspectos (individuales, académicos, institucionales, socioeconómicos, y otros) que perciben ustedes están presentes en la decisión de un estudiante UNAD para desertar sus estudios?</p>
Aspectos de retención	<p>17. ¿Cuáles son los planes, programas y proyectos que usted percibe que la UNAD ofrece a los estudiantes para que finalicen con éxito sus estudios (psicológicos, organizacionales, sociológicos, satisfacción, compromisos académicos, desempeños académicos, normatividad, integración social entre otros)?</p> <p>18. ¿Qué estrategias consideran deben mejorarse o implantarse en la plataforma UNAD en pro de la retención estudiantil?</p>
Percepciones y mejoras de la plataforma.	<p>19. ¿Cuáles cree usted son las fortalezas que presenta la plataforma UNAD para los desarrollos académicos?</p> <p>20. Desde su experiencia ¿cuáles son los aspectos a mejorar de la plataforma UNAD para los desarrollos académicos?</p> <p>21. ¿Qué elementos considera usted debe tener la plataforma para la comunicación efectiva entre docente estudiante?</p>

	22. ¿Qué apreciación tiene de la Universidad en cuanto a su formación?
--	--