

Universidad de Guadalajara

Sistema de Universidad Virtual

Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales



Propuesta de intervención

En el proceso de integración académica para alumnos de primer ingreso a la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación del Sistema de Universidad Virtual

Presenta

Lic. Martha Araceli Tejeda Cadena

Para obtener el grado de
Maestra en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales

Bajo la Dirección de
Dra. María Isabel Enciso Ávila

Guadalajara, Jalisco, abril de 2018

DEDICATORIA

A mi *Padre Celestial*, con todo mi respeto y amor, por escucharme siempre, por proveer lo necesario para la culminación de este trabajo.

A *mi madre*, que sigue viviendo en mi corazón, a ella porque con su ejemplo me enseñó a trabajar arduamente por lo que se quiere, siempre de la mano de Dios.

A *mi esposo*, que sé que desde donde está me apoya en mis locuras, en mi superación profesional como en la personal, porque pide por mí y me acompaña siempre.

A *mis hijos*, por ser la razón principal no sólo de mi superación profesional, sino de mi superación como madre, como mujer, como ser humano.

A *mi familia materna*, por su apoyo, sus porras y sus bendiciones.

A *mis amigas*, esos ángeles que deje de frecuentar por dos años, pero que siempre estuvieron apoyándome y animándome como sólo ellas saben hacer.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a mi *Padre Celestial*, por darme el regalo de la vida, por iluminarme desde siempre, por bendecirme con salud, tiempo y la fortaleza necesarios para lograr mí meta.

A mi *alma máter*, a la que me debo y agradezco mi formación profesional desde bachillerato hasta posgrado.

Al *Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología*, por la oportunidad de superación profesional y por el apoyo brindado.

Al Mtro. *Luis Fernando Ramírez Anaya*, Coordinador de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales, por su cercanía, comprensión, mediación y apoyo en los momentos difíciles de mi trayectoria académica.

Al Dr. *Jorge Sanabria*, Coordinador de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación, por las facilidades, así como el apoyo brindado en la fase de diagnóstico para la realización de este estudio.

A la Dra. *María Isabel Enciso Ávila*, por su excelente dirección, por compartir sus conocimientos, por su apoyo, dedicación, tiempo, entrega y seguimiento.

Mi agradecimiento especial a los *asesores del SUV* que durante mi trayectoria académica, me apoyaron con dirección, asesoría, así como consejos precisos para la realización de mi estudio.

A mis *compañeros del posgrado*, por su apoyo incondicional al desmenuzar ideas e instrucciones, al aclarar conceptos y dudas, por esas largas retroalimentaciones con mensaje de voz en el grupo de WhatsApp, pero sobre todo por el acompañamiento, la alegría, las porras, sin olvidar los memes de Paulo que siempre nos hacía reír y bajar el nivel de estrés en un sábado a las 2:20 a.m.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. Situación del posgrado en el Sistema de Universidad Virtual	4
1.1 Descripción del Sistema de Universidad Virtual.....	4
1.2 Antecedentes del posgrado en SUV	7
1.3 Particularidades de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación.....	10
Capítulo II. Factores asociados a la deserción y estrategias para la retención	12
2.1 Estudios previos.....	12
2.2 Definición de conceptos principales.....	15
2.3 Perspectiva de análisis	19
Capítulo III. Características de la situación problemática	24
3.1 Fundamentación metodológica para diagnóstico	24
3.2 Análisis de resultados de Diagnóstico.....	27
3.3 Listado de prioridades.....	30
Capítulo IV. Propuesta de intervención	32
4.1 Objetivos	34
4.2 Plan de acción	35
Conclusiones y recomendaciones	42
Referencias	44
Anexos	46
Anexo 1. Porcentaje de deserción por ciclo de ingreso	46
Anexo 2. Cuestionario para Identificar los factores que influyeron en la reprobación y/o deserción en los alumnos que causaron baja.....	47
Anexo 3. Cuestionario para Indagar los factores que intervinieron en la permanencia dentro del posgrado de los alumnos activos.....	49
Anexo 4. Bitácora para revisión de tiempos de entregables	51
Anexo 5. Bitácora para revisión de sintaxis y ortografía	52
Anexo 6. Bitácora para monitoreo de ausencias de asesores y alumnos.....	53
Anexo 7. Bitácora para monitoreo de retroalimentación	54

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se muestra una propuesta de intervención educativa a un ambiente virtual de aprendizaje de nivel posgrado. El tema principal es la deserción escolar que se presenta en los alumnos que cursan el primer semestre de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación, que se ofrece en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

El objetivo principal de la intervención es el de realizar mejoras específicas desde un enfoque preventivo a los procesos académicos y administrativos, con la finalidad de proporcionar al alumno un ambiente virtual de aprendizaje actualizado, libre de errores, con seguimiento puntual por parte de los asesores y tomando en cuenta sus necesidades y expectativas sobre el posgrado, lo que al mismo tiempo ayudará a disminuir el índice de deserción en los alumnos que lo cursan.

El interés para llevar a cabo este trabajo tuvo origen en los reportes de estatus de estudiantes que como colaboradora del Sistema de Universidad Virtual, realizo en el área de Control Escolar, en donde se observó que las maestrías que presentan mayor índice de deserción durante el primer ciclo escolar en los últimos seis años son: Maestría en Valuación (con 41 alumnos), Maestría en Docencia de la Educación Media Superior (32 alumnos), Maestría en Generación y Gestión de la Innovación (79 alumnos) y la Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales (28 alumnos). De aquí surge, primero, la preocupación por el índice de deserción, de manera particular en la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación y, como segundo argumento el interés para indagar sobre los motivos o factores que incidieron para que los alumnos que cursaban el primer semestre de la MGGI no lo concluyeran satisfactoriamente.

Es importante considerar que el Reglamento General de Posgrados (2017), en su artículo 65, indica que la calificación mínima aprobatoria por unidad de enseñanza-aprendizaje o materia será de 60 y que el promedio mínimo por ciclo escolar debe ser de 80 para que el alumno pueda permanecer en el posgrado. De no cumplirse dichas disposiciones el alumno es dado de baja del posgrado.

Y en caso de que el alumno no haya aprobado un curso o materia puede solicitar un examen de recuperación ante la Junta Académica, como lo estipula el artículo 66 del Reglamento General de Posgrados. Este examen se aplica a los alumnos de posgrado por una sola ocasión y para una sola materia durante todo el trayecto de su programa de estudios de posgrado.

Considerando que el índice de deserción escolar es un fenómeno que se presenta tanto en ambientes educativos presenciales o virtuales, y que no sólo depende de factores asociados a la mediación pedagógica, recursos utilizados y procesos escolares, sino que también incide fuertemente el contexto social y las situaciones de carácter personal que presenta el alumno al inicio o durante su trayectoria académica. Es que surge la necesidad de responder sobre los motivos que originaron que los alumnos del primer semestre de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación desertaran, y si éstos fueron de carácter estrictamente escolar (proceso de enseñanza-aprendizaje, mediación del asesor y diseño instruccional, la modalidad, la falta de recursos multimedia, etc.), personal o una combinación de ambas que no permitieron al alumno continuar con el programa de posgrado.

Primeramente, se llevó a cabo un diagnóstico exploratorio para determinar cuáles fueron los factores que influyeron en la reprobación y/o deserción de los alumnos que cursaron el primer semestre de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación del Sistema de Universidad Virtual.

Como estrategia metodológica para la recolección, se elaboran dos tipos de cuestionarios, con preguntas cerradas y algunas abiertas para obtener opiniones

concretas y personalizadas. Como vía de levantamiento fue el formato de cuestionario electrónico (web). Los estudiantes se clasificaron de acuerdo con su situación escolar activos y con registro en deserción; con la intención de comparar los factores identificados en ambos grupos.

Posteriormente y partiendo de los resultados obtenidos en el diagnóstico exploratorio, es que se desarrolla la propuesta de intervención, que tiene como objetivo: Realizar mejoras específicas de carácter preventivo al proceso académico de seis cursos de primer semestre de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación del Sistema de Universidad Virtual, para disminuir en un treinta por ciento el índice de deserción escolar; partiendo de corregir tanto errores de sintaxis como ortográficos en las instrucciones, actualización de cronogramas con fechas de entregables, suficiencia en los tiempos de entrega, monitoreo a las plataformas para detectar ausencias de ingreso tanto de asesores como de alumnos, monitoreo para detectar ausencias de retroalimentación por parte de asesores y finalmente identificar las necesidades y propuestas de mejora del alumno para orientarlas a su satisfacción.

Capítulo I. Situación del posgrado en el Sistema de Universidad Virtual

Este apartado describe el contexto organizacional y operativo del Sistema de Universidad Virtual que permite identificar la ubicación de los posgrados y los servicios académicos y administrativos con los que se apoya el proceso de formación de los estudiantes. En un segundo momento se describe las características generales de la maestría en Generación y Gestión de la Innovación, considerando los procesos de selección y la adquisición del estatus de alumno cuando se dictamina su admisión.

1.1 Descripción del Sistema de Universidad Virtual

El Sistema de Universidad Virtual es un órgano desconcentrado de la Universidad de Guadalajara el cual administra y desarrolla programas académicos de nivel medio superior, superior, como de educación continua cuya finalidad es contribuir al desarrollo profesional, a la actualización en alguna rama del conocimiento o como cultura general, todo lo anterior en modalidad virtual, que apoyada en las TIC, brinda a sus alumnos y participantes, programas educativos de calidad (Consejo General Universitario, 2011).

El sistema cuenta con tres sedes por lo que dependerá de la necesidad del servicio requerido para decidir a dónde acudir. La primera está en Avenida Enrique Díaz de León No. 782, Colonia Moderna, en este edificio se encuentra los servicios administrativos de control escolar y los de desarrollo tecnológico; la segunda en Avenida la Paz No. 2453. Col. Arcos Sur, donde se encuentra la oficina de rectoría, las coordinaciones de los programas de bachillerato, licenciatura y posgrado, así como las coordinaciones de evaluación y diseño educativo.

En la tercera, ubicada en Calle Miguel Lerdo de Tejada No. 2640 Col. Arcos Vallarta, en Guadalajara, Jalisco, México. Se encuentran las coordinaciones de docencia,

educación continua, planeación y editorial. Este espacio tiene dos salas que son utilizadas principalmente para capacitación y reuniones de trabajo.

La estructura orgánica del Sistema de Universidad Virtual, se compone de un Comité Académico, un Consejo del Sistema de Universidad Virtual y un Rector. Cuenta con una *Dirección Académica* de la cual se desprenden un Instituto de Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje en Ambientes Virtuales, una Coordinación de Diseño Educativo, una Coordinación de Programas Educativos, la Coordinación de Docencia, Coordinación de Recursos Informativos - Biblioteca Virtual y la Coordinación de Evaluación. De la *Dirección de Tecnologías* dependen la Coordinación de Producción, la Coordinación de Medios y Tecnologías, la Coordinación de Soporte Técnico y la Coordinación de Desarrollo Tecnológico. Bajo la *Dirección Administrativa* se encuentra la Coordinación de Personal, la Coordinación de Finanzas, la Coordinación de Servicios Generales y la Coordinación de Control Escolar. Además de una Coordinación de Planeación, la Unidad de Promoción y la Contraloría (Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual, 2011. p. 1).

La población estudiantil (Sistema de Universidad Virtual, 2015, pág. 136), al corte de febrero de 2016, es de 4,134 alumnos en los diferentes programas educativos de nivel medio superior y superior; 3,464 participantes en educación continua; veintinueve estudiantes en movilidad internacional y 1,142 estudiantes en movilidad de la Red Universitaria.

La planta académica (Sistema de Universidad Virtual, 2015, pág. 140), se compone de: noventa profesores de tiempo completo (PTC), dos profesores de medio tiempo, 392 profesores de asignatura, tres técnicos académicos. Cuarenta y un profesores adscritos a otras entidades de la Red Universitaria que imparten docencia en programas de SUV, catorce académicos con docencia honorífica y tres cuerpos académicos con reconocimiento.

Por su parte, la planta directiva y administrativa dispone de 199 elementos en plantilla: 36 directivos y mandos medios, 90 contratos laborales, veintiséis personas de confianza, cuarenta y cuatro personas de base sindicalizados (Sistema de Universidad Virtual, 2015, pág. 144).

Resulta necesario comentar de manera particular que el Centro de Atención Personalizada (CAP), es el sitio de atención de primer contacto a estudiantes e interesados en los programas educativos, para resolver dudas sobre trámites o problemas que se presentan en plataforma o con algún asesor. Se reporta en informe un total de 12,760 casos (Sistema de Universidad Virtual, 2015, pág. 147).

Los programas educativos que el Sistema ofrece son de nivel medio superior el Bachillerato General por Áreas Interdisciplinarias (BGAI), Perteneciente al Sistema Nacional de Bachillerato (SNB); en el nivel superior siete licenciaturas en Administración de las organizaciones, Bibliotecología y Gestión del Conocimiento, Desarrollo Educativo, Gestión Cultural, Periodismo Digital, Seguridad Ciudadana y Tecnologías e Información. En el nivel de posgrado se cuenta con siete maestrías en: Docencia para la Educación Media Superior, Generación y Gestión de la Innovación, Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales, Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales, Periodismo Digital, Transparencia y Protección de Datos Personales y en Valuación de las cuales tres se encuentran registrados como posgrados de calidad en el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), así como el Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos (DSAE). Mientras que en Educación continua se ofertan 87 Cursos y Diplomados.

Su infraestructura se compone por una Red de cómputo que sustenta el sistema, con plataformas de trabajo como Metacampus, Moodle y Sakay, en las cuales se hospedan 397, 338 y 3 cursos en línea respectivamente (Sistema de Universidad Virtual, 2015, pág. 49).

1.2 Antecedentes del posgrado en SUV

Con relación a los programas educativos de posgrado, éstos se diseñan y desarrollan en la Coordinación de Diseño Educativo del propio Sistema de Universidad Virtual, y su oferta académica de posgrados dio inicio en el año 2010 con el Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos y la Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales, donde fueron admitidos 30 y 20 alumnos respectivamente. En 2011, se integra a la oferta la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación. Fue en 2012, cuando se incorporaron la Maestría en Docencia de la Educación Media Superior, Maestría en Valuación y Maestría en Periodismo Digital. Finalmente, en el año 2015 dos nuevos programas son incluidos, la Maestría en Transparencia y Protección de Datos Personales y la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales.

En el proceso de admisión, los requisitos de documentación académica y administrativa son los mismos para todos los programas educativos de posgrado; existiendo algunas diferencias en cuanto al proceso de selección que se lleva a cabo directamente en la coordinación de cada posgrado.

Una vez emitido y publicado el dictamen de admisión, la Coordinación de Control Escolar envía un correo electrónico al nuevo alumno en donde se le da la bienvenida, se le notifica su código y NIP de acceso, las ligas de ingreso al espacio de trabajo académico denominado MiSuv y al registro del módulo de escolar del Sistema Integral de Información y Administración Universitaria (SIIAU); se le informa la fecha de vencimiento de la orden de pago de matrícula y cómo descargarla de SIIAU, así como cualquier otra información importante.

Se puede observar (Tabla 1) el ciclo de ingreso y número de alumnos admitidos de cada uno de los posgrados. Así mismo, se puede apreciar el aumento o disminución del ingreso de un ciclo a otro y cuáles son los posgrados con mayor demanda con corte al ciclo 2016 B; centrando la atención en la Maestría en Generación y Gestión

de la Innovación la cual se apertura anualmente y es la que presenta un mayor número de admitidos (255).

Tabla 1. Alumnos admitidos a los posgrados del SUV por ciclo de ingreso

Programa	CICLO DE INGRESO													Total general
	2010B	2011A	2011B	2012A	2012B	2013A	2013B	2014A	2014B	2015A	2015B	2016A	2016B	
Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos.	30						30		22				23	105
Maestría en Docencia de la Educación Media Superior					58				34		25		31	148
Maestría en Valuación				27		17	13	15	17	19	23	21	49	201
Maestría en Transparencia y Protección de Datos Personales										50		34	25	109
Maestría en Periodismo Digital				21		17		20		14		10		82
Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales											14		40	54
Maestría en Generación y Gestión de la Innovación		15		50		48		47		50		45		255
Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales	20	23		20		13	12	10	12	11	10			131
Total general	50	38	0	118	58	95	55	92	85	144	72	110	168	1085

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Coordinación de Control Escolar SUV.

Una vez que el aspirante cuenta con calidad de alumno, recae sobre él la normatividad de la Universidad de Guadalajara. Es importante mencionar que el Reglamento General de Posgrados en su Capítulo III, artículo 65, indica que en el nivel de posgrado la calificación mínima aprobatoria por unidad de enseñanza-aprendizaje o materia será de 60. Así mismo, que el promedio mínimo por ciclo escolar debe ser de 80 para que el alumno permanezca en el posgrado. De no cumplirse dichas disposiciones el alumno es dado de baja por no tener un desempeño académico acorde con las disposiciones del artículo 65 de posgrados.

Y en caso de que el alumno no haya aprobado un curso o materia puede solicitar un examen de recuperación ante la Junta Académica, como lo estipula el artículo 66 del Reglamento General de Posgrados. Este examen se aplica a los alumnos de posgrado por una sola ocasión y para una sola materia durante todo el trayecto de su programa de estudios de posgrado.

Por lo anterior, todo aquel alumno que no acredite una materia al término del primer semestre es dado de baja, pero cuenta con el beneficio que brinda el Artículo 66 del citado reglamento, pudiendo solicitar el examen de recuperación y regularizar así su situación académica y administrativa. Sin embargo, para los alumnos que no lograron acreditar dos o más materias dicho examen ya no representa una opción. Se puede apreciar (Anexo 1) el número de alumnos admitidos y el número de alumnos que causaron baja por ciclo escolar de ingreso.

De lo anterior, se deduce que porcentaje de deserción de los alumnos que cursan el primer semestre es alto en todos los programas educativos de posgrado, por lo que la elección de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación (MGGI) se realizó en base al número total de alumnos desertores, considerando que en ésta abandonaron 79 alumnos durante su primer ciclo escolar. Si bien, el índice de deserción es más alto en otros posgrados, ninguno la supera a la MGGI en número total de alumnos que causaron baja.

Como podemos observar en la Tabla 3 los estatus que fueron aplicados en el Sistema Integral de Información y Administración Universitaria (SIIAU), son: Baja por desempeño escolar por debajo de lo establecido en el artículo 65 del Reglamento de Posgrados (B8), que representa el 73% de los casos que han reprobado al menos una materia, en todos los posgrados representa la proporción más alta y es una decisión de expulsión que se aplica por norma institucional. Mientras que las decisiones tomadas por los estudiantes como la Baja voluntaria (BV), y la Renuncia a Dictamen (RD) al no entregar documentos, ocupa el segundo lugar en la cantidad de casos con el 22 %. En el estatus de Deserción (DE), se colocan a los que han dejado de inscribir créditos.

Tabla 3. Total de alumnos que causaron baja en el primer semestre cursado.

Programa educativo	B8	BV	DE	RD	Total general
Maestría en Periodismo Digital (MADI)	14	2			16
Maestría en Valuación (MAEV)	29	6		6	41
Maestría en Transparencia y Protección de Datos Personales (MATP)	20	4			24
Maestría en Docencia de la Educación Media Superior (MDEM)	24	6		2	32
Maestría en Periodismo Digital (MDIG)	3				3
Maestría en Docencia de la Educación Media Superior (MDOE)	9	1		7	17
Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGAV)	2	2			4
Maestría en Generación y Gestión de la Innovación (MGGI)	58	14	3	4	79
Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales (MGSP)	18	7	1	2	28
Maestría en Valuación (MVAL)	21	4		1	26
Total general	198	46	4	22	270

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Coordinación de Control Escolar SUV.

Nota: Estatus de B8 (Baja por art. 65 de posgrado), BV (Baja voluntaria), DE (Deserción), RD (Renuncia a Dictamen).

1.3 Particularidades de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación

Como se ha mencionado en los apartados anteriores la elección del programa de maestría ha sido por la cantidad de matrícula en relación con los otros programas y en particular por la cantidad de estudiantes que han sido dados de baja por bajo desempeño académico o por decisión propia, que pone en evidencia la necesidad de averiguar los motivos que lo causan. Se ha observado que este fenómeno no es ajeno a los otros programas de posgrado, pero cada uno tiene aspectos en cuanto a contenido y operación que pueden marcar la diferencia en las razones para el abandono.

Entre los argumentos que justifican la creación del programa se encuentra el de ver a la innovación como un factor imprescindible para obtener las nuevas ganancias de productividad que garanticen la supervivencia o expansión de muchas empresas; es necesaria para avanzar en la competitividad internacional de nuestro sistema económico. Pero, además, la innovación es una garantía para mejorar el nivel de vida de la sociedad, exige planteamientos estratégicos que tenga en cuenta los efectos en red. (Consejo General Universitario, 2010, pág. 3)

Por ello el programa establece tres compromisos: 1. Formar emprendedores con visión y gestión clara hacia la innovación, para diseñar productos no saturados; 2. Diseños que cuidan el equilibrio entre desarrollo económico y sustentable; 3. Abrir y dar oportunidad al sector de la industria verde. Con la intención de formar capital humano con la capacidad de administrar modelos híbridos de negocios y proyectos de transición a nuevos modelos organizacionales.

El programa de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación es un programa profesionalizante, con una duración de dos años y ciento ocho créditos (Consejo General Universitario, 2010). Entre los requisitos de ingreso para el programa, están la presentación de una carta de exposición de motivos, realizar una entrevista con los miembros de la junta académica, enviar el Anteproyecto a desarrollar durante la maestría y enviar un video de cinco minutos donde se incluya la presentación del aspirante y el anteproyecto (Sistema de Universidad Virtual, 2018).

Es importante mencionar que en este programa no se imparte un curso propedéutico, después del proceso de exámenes de conocimientos e inglés se tiene una entrevista donde se discute el anteproyecto. Dependiendo de los resultados obtenidos en el proceso de selección se determina su ingreso, una vez que se publica el dictamen y adquiere el estatus de alumno debe cursar 24 unidades de aprendizaje distribuidas en cuatro ciclos, la mayoría son contenidos teórico-prácticos: un curso de formación básica común, once de básica particular y doce que corresponden al área de especialización (Sistema de Universidad Virtual, 2018).

Este contexto particular del programa y la forma en la que se opera la malla curricular serán importantes para cuando se establezcan las estrategias de solución.

Capítulo II. Factores asociados a la deserción y estrategias para la retención

Una vez que se ha identificado el punto problemático, es necesario hacer una búsqueda en la literatura para describir sus posibles causas o puntos de abordaje, de tal manera que se fundamente la recogida de información para identificar las causas de la deserción en el programa de maestría.

La organización de este capítulo está en tres partes, la primera describe los estudios previos que se han realizado y algunos factores asociados; en la segunda, se describe el concepto de deserción e integración, para finalmente en el tercer apartado describir la perspectiva desde las cuales se puede abordar el problema.

2.1 Estudios previos

En el Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior (2012, pág. 21) el cual considera que:

En el fenómeno de la deserción confluye una multiplicidad de factores que hacen que resulte difícil establecer una causalidad directa. Los condicionantes analizados abarcan desde la organización de los sistemas educativos, el contexto social, la gestión escolar, la relación de los alumnos con los docentes, la situación familiar y la situación individual.

De lo anterior resalta, que el índice de deserción escolar no sólo se centra en los ambientes educativos presenciales o virtuales, o en la mediación pedagógica, recursos utilizados y procesos escolares, también incide fuertemente el contexto social y las situaciones de carácter personal que presenta el alumno al inicio o durante su trayectoria académica.

Otro estudio realizado en Colombia por Murcia y Ramírez (2015) en donde se investigaron los motivos de deserción estudiantil en programas virtuales de

posgrado, se trabajó la revisión de un caso y se consideró desde el mercadeo educativo y el mercadeo relacional para los programas de retención.

El objetivo general de dicho trabajo de investigación consistió en generar conocimiento en torno a los motivos de deserción estudiantil con el propósito de generar propuestas de intervención a nivel de mercadeo relacional y educativo, con la finalidad de promover la retención de estudiantes.

De los objetivos específicos de la investigación destacó (Murcia & Ramírez, 2015):

- 1.- Indagar las proporciones de deserción a nivel superior en el país en los posgrados virtuales.
- 2.- Identificar los motivos causantes de deserción tanto los de carácter personal como los que le competen a la institución.
- 3.- Proponer líneas de trabajo de marketing educativo y relacional para implementar programas de retención en instituciones que brinden el nivel de posgrado y que además sea virtual.

En este objetivo final han definido el mercadeo educativo, como lo que permite a la institución educativa generar un intercambio de información a través del cual conoce necesidades y deseos de su cliente y a partir de ello debe trabajar en pro de orientar sus servicios hacia la satisfacción del cliente Motekaitiené y Juscius (2008 citado en Murcia y Ramírez, 2015). Por ello resaltan la importancia de identificar los motivos causantes de la deserción para poder incidir en los programas de retención con certeza de responder a las necesidades de los estudiantes.

Por otra parte y según el Ministerio de Educación Nacional (2009, citado en Murcia y Ramírez, 2015) se identifican dos conjuntos de factores que intervienen en la deserción, el primero menciona que son factores ajenos a la institución y el segundo tiene que ver con la integración del estudiante en el ambiente académico y social de la institución.

Por lo que, se realizó un estudio cualitativo con entrevistas a profundidad hasta el nivel de saturación para conocer los motivos de deserción y permanencia en el programa.

Los resultados que arrojó el estudio, indican que los motivos de deserción más representativos fueron: los servicios académicos (atención al estudiante y las dificultades con la plataforma y otras tecnologías) y los programas relacionados con el currículo y la falta de atención o servicio por parte de los tutores.

Como propuestas de mejora para lograr la retención estudiantil, se recomienda a las instituciones realizar monitoreo a las plataformas a manera de alertas académicas, como son: ausencia de respuestas por parte del asesor, calificaciones tardías, no ingreso a la plataforma (más de 48 horas) quejas, falta de participación; así como, promover las capacitaciones extra-curriculares, incentivar con notas extra por las participaciones en foros y chat, y apoyo financiero.

En otro estudio en Venezuela La Madriz (2016), realizó un estudio en la Universidad de Carabobo y para la materia de Métodos de Investigación I, que se oferta en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, que cuenta con un aula virtual en donde se lleva a cabo el proceso de enseñanza–aprendizaje de la materia antes descrita. Y ante el seguimiento realizado durante los semestres cursados 2013/1, 2014/1, 2014/2, 2015/1 y 2015/2 con un total de 728 alumnos cursando, el cual arrojó un resultado acumulado del 68% de deserción del aula virtual. Y ante las evidencias el autor se formuló la siguiente cuestión ¿cuáles son los factores que promueven la deserción del aula virtual de la asignatura de Métodos I, que funge como apoyo a las clases presenciales, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo? La investigación tuvo como objetivo determinar los factores que promueven la deserción en el aula virtual.

Sobre el diseño metodológico, se menciona que la investigación se llevó a cabo bajo el enfoque paradigmático–metodológico, y tomó procesos del paradigma positivista–cuantitativo; considerando además que debía tenerse en cuenta la observación, la

medición y el tratamiento estadístico de los fenómenos. Y para recolectar la información para este estudio se asumió la investigación de campo y se empleó la técnica de la encuesta.

La muestra se realizó con el procedimiento no probabilístico o de muestras por conveniencia, en donde los elementos son elegidos en base a la opinión del investigador. Por lo tanto, la muestra constó de 266 estudiantes, masculinos y femeninos, de entre 17 y 25 años de edad, que cursan el primer semestre, y la materia de Métodos de Investigación I, de una población total de 728 alumnos.

Los resultados del estudio indican que para reducir la deserción se debe evitar el sentimiento de frustración de los alumnos y que tienen origen en los inconvenientes que aparecen durante el uso del entorno virtual, en los componentes personales, técnicos, académicos y económicos.

Los estudios revisados han permitido identificar los diferentes factores asociados a la deserción y que sirven para fundamentar la clasificación de los motivos de abandono.

2.2 Definición de conceptos principales

Se inició con la definición de deserción o abandono, considerando el punto de vista de varios autores citados por Dzay y Narváez (2012, p. 24-26), en las que se describe como una acción individual del estudiante, en la que de manera voluntaria o por decisión personal decide abandonar los cursos y no reinscribirse.

Autor	Definición
González (2005)	La cantidad de estudiantes que abandona el sistema de educación superior entre uno y otro período académico (semestre o año).

Autor	Definición
Mairata (2010)	Abandono escolar de educación superior cuando el alumno no reingresa a los estudios que ha iniciado, no se registra en la matrícula en otro programa de una universidad o abandona definitivamente la institución de educación superior en la cual se encuentra matriculado
Díaz (2007)	Define deserción estudiantil como el abandono voluntario que puede ser explicado por diferentes categorías de variables: socioeconómicas, individuales, institucionales y académicas

A diferencia de estas definiciones de tipo instrumental para realizar la medición del abandono mediante la no inscripción hay otros autores que describen la acción dentro de un marco institucional con muchos más factores que favorecen esta condición y que involucran a la institución.

Como es el caso de Tinto (1987 citado por Dzay y Narváez, 2012, p. 27) describe la deserción como *un proceso* compuesto por:

- a) Condiciones bajo las que sucede una fallida integración al ámbito académico o social de las instituciones;
- b) Las características del individuo en materia de compromiso con metas trazadas a nivel personal e institucional;
- c) Un proceso longitudinal por el que el individuo modifica sus objetivos, pensamientos, y conducta de acuerdo con las experiencias ganadas en la institución educativa y;
- d) Una serie de eventos sociales externos que tienen un impacto en su decisión de desertar.

Dzay y Narváez (2012, p. 28), hacen mención a una definición que se considera dentro del ámbito de la educación superior en el país y que fue propuesta por Altamira, y citada en ANUIES (2007), y es la siguiente:

- 1) Es el abandono o suspensión voluntaria y definitiva de los estudios por parte del alumno, lo cual puede deberse a problemas tanto sociales como personales.
- 2) Por deficiencia académica, es la expulsión de alumnos de bajo rendimiento escolar.
- 3) Por cambio de carrera (continúa el alumno en la misma institución pero pasa a pertenecer a otra cohorte)
- 4) Por expulsión disciplinaria, la que se aplica a los alumnos que alteran el orden y la disciplina, quienes reciban esta sanción no pueden ingresar a ninguna escuela o facultad de la universidad.

Teniendo en cuenta las propuestas de los autores anteriormente citados y para efectos de desarrollar el presente trabajo, es que se considerará desertor a todo aquel estudiante que cause baja definitiva del programa de posgrado por cualquiera de los siguientes motivos:

- a. Baja voluntaria con carácter definitivo por problemas de índole socio-económico o personal.
- b. Por deficiencia académica o bajo rendimiento escolar.
- c. Baja voluntaria por cambio de programa de posgrado.

Uno de los conceptos claves presentes en todas las definiciones asociadas a la deserción es el de integración que para De Garay (2013, pág. 1), “La integración es un proceso que consiste en descubrir y asimilar la información tácita y las rutinas en las prácticas escolares de la enseñanza superior”. El proceso de integración de un estudiante a la vida universitaria, se realiza de manera compleja, pues este periodo conlleva apuestas de poder, ritos escolares y sacrificios personales durante el tiempo que el estudiante permanece en la institución educativa.

Existen estudiantes que se integran con mayor rapidez a su entorno educativo, sin embargo, para otros este proceso puede durar varios trimestres o semestres y en otros casos hay estudiantes que nunca logran integrarse e incluso hay estudiantes que presentan des-integración y que éste fenómeno se puede observar en diferentes momentos de la trayectoria escolar.

En una investigación (De Garay, 2013), en la cual aplicó un cuestionario a todos los estudiantes de nuevo ingreso, de todas las licenciaturas que se impartían en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, de la Ciudad de México, en donde observó los distintos niveles de integración de los universitarios, y a partir de ello construyó tres niveles de integración a la universidad, siendo: Alta integración, Media integración y Baja integración.

Y con el uso de modelos estadísticos de regresión, identificó los factores que inciden en la integración a la universidad. De donde se desprende que las variables que no resultaron significativas fueron: el perfil socioeconómico, la escolaridad de los padres, la trayectoria escolar previa y el sexo. Y por otra parte, los factores que resultaron significativos fueron: el capital cultural en su estado objetivado, el menor consumo televisivo, las prácticas de consumo cultural (al interior de la institución) y las prácticas pedagógicas de los profesores.

Por lo que, considerando lo anterior y a efectos de la presente intervención, se debe poner énfasis en el capital cultural en su estado objetivado, en donde se toma en cuenta si los alumnos tienen en su residencia objetos que contribuyen o apoyan en sus labores estudiantiles; De Garay (2013), menciona librero, enciclopedia, libros especializados, diccionario y escritorio o mesa.

Cabe resaltar que su estudio se realizó en estudiantes de modalidad presencial y si trasladamos dicho capital cultural en su estado objetivado a los estudiantes de modalidades virtuales, éste sería: computadora, conexión a Internet, acceso a recursos virtuales y multimedia, acceso a sitios especializados con costo y escritorio o mesa. Así mismo, debemos tomar en cuenta las prácticas de consumo cultural y las prácticas pedagógicas. Sobre las primeras es importante que la institución educativa realice una oferta cultural atractiva para el estudiante virtual, fomentando la asistencia al teatro, a funciones de cine, a exposiciones de artes plásticas y conciertos; con lo que la institución educativa contribuye a realizar una formación integral.

Finalmente, sobre las segundas, el autor menciona que las prácticas pedagógicas son importantes para algunos sectores de estudiantes universitarios, teniendo en cuenta que en la modalidad presencial los estudiantes aprecian prácticas docentes “activas” como pueden ser dinámicas de grupo, asesorías extra clase, oportunidad de corregir trabajos escolares, uso de las TIC, etc., y en la modalidad virtual las prácticas docentes recaen principalmente en la calidad de las asesorías, la retroalimentación y el acompañamiento que el asesor virtual pone a disposición de sus estudiantes.

2.3 Perspectiva de análisis

Para apoyar el presente trabajo se consideró el libro de Johansen Bertoglio (1993), titulado Introducción a la Teoría General de Sistemas, que como parte fundamental y para arrancar el presente estudio fue necesario tener en claro la visión general del Sistema de Universidad Virtual, de manera particular por el nivel de resolución que debe tener el problema de la deserción que es un efecto en todo el nivel de posgrado. Se toma para el análisis los cinco pasos que le permiten a un investigador describir y definir un sistema total, siendo los siguientes (Johansen Bertoglio, 2004): 1. Los objetivos del sistema total, 2. El medio en que vive el sistema, 3. Los recursos del sistema, 4. Los componentes del sistema y 5. La dirección del sistema.

Atendiendo el primer paso, sobre los objetivos del sistema total en el cual se piensa en los objetivos como la medición de la actuación del sistema total, al desarrollar y administrar programas académicos de nivel medio superior y superior, en modalidad no escolarizada apoyada en TIC; conformar cuerpos académicos especializados en los procesos de aprendizaje y gestión del conocimiento; y facilitar el acceso, la cobertura, así como la inclusión de estudiantes a una educación de calidad para abatir el rezago educativo.

El segundo paso, es el medio en que vive el sistema. “Este puede ser definido como aquello que está fuera, que no pertenece al sistema, que se encuentra más allá de sus “fronteras” (Johansen Bertoglio, 2004, pág. 152) .

Según Johansen Bertoglio (1993), un criterio que se debe considerar es que cuando se señale que algo está fuera del sistema, es debido a que el sistema no tiene control sobre ello. Por lo tanto, el medio en que vive el SUV, y del que se considera que no se tiene control sobre él es en relación a las nuevas disposiciones y/o decretos presidenciales que en materia de educación se implemente en el país. “El medio no es sólo aquello que se encuentra fuera del control del sistema, sino que también es algo que determina, en parte, la conducta de éste” (Johansen Bertoglio, 2004, pág. 154). Otro ejemplo puede ser el hacer cumplir la normatividad vigente y que rige a toda la Red Universitaria.

Otro aspecto importante a considerar dentro del medio de un sistema social es su “cliente” o la demanda. Es claro que el mismo sistema puede influir en los “clientes” a través de su publicidad o de los convenios internos o externos que lleve a cabo, sin embargo, si la demanda está totalmente determinada por el individuo externo, estará fuera del sistema (Johansen Bertoglio, 2004).

En el tercer paso, se encuentran los recursos del sistema, que refiere a los recursos internos del sistema. “Los recursos del sistema son los arbitrios de que dispone para llevar a cabo el proceso de conversión y para mantener la estructura interna; en una palabra, para sobrevivir” (Johansen Bertoglio, 2004, pág. 156).

Por lo que para el SUV, sus recursos internos son todos aquellos en los cuales el sistema ejerce control, como son el número de recursos humanos del que dispone a saber directivos, académicos, administrativos como de servicio; el determinar las funciones de cada uno de los directivos y empleados; el decidir en donde se invierte o gasta determinado recurso o presupuesto asignado; estipular cuál es el uso del mobiliario, equipo y materias primas; establecer el modo de realizar cobranza de las

cuentas por cobrar de alumnos; administrar saldos bancarios que se generan como "recursos propios" (matrícula de alumnos); así como contar con un sistema de información y comunicación eficiente como lo es el uso de correo electrónico, el cual es un valioso recurso para el SUV.

Cuarto paso, los componentes del sistema o subsistemas son las partes con las que está conformado y en cada una de ellas se llevan a cabo acciones específicas. Con ello se realiza la división, diferenciación o especialización del trabajo y de lo anterior nacen las direcciones, divisiones, departamentos, secciones, coordinaciones, etc.

Sin embargo, para efectos del presente trabajo no es suficiente sólo contar con el nombre asignado a cada coordinación o división. Existe otro criterio, que de acuerdo con Churchman, (citado en Bertoglio, 1993, pp.159) menciona que se deben observar las "misiones", "los trabajos" o "las actividades" básicas, es decir, la división racional de las tareas que el sistema debe llevar a cabo.

Finalmente, la dirección del sistema. Esta es la parte en donde se generan los planes para el sistema y se toman las decisiones. La administración del sistema no sólo debe generar acuerdos y planes a desarrollar, también debe asegurarse de que esos acuerdos y planes se lleven a cabo (de acuerdo a las ideas originales) y de no ser así se debe determinar el por qué. Con lo anterior es que se genera la parte llamada control, que no es en sentido negativo, sino en términos de llevar a cabo las actividades de forma ordenada.

Y es en este paso, donde encontramos sentido a la estructura con la que el SUV cuenta para su adecuada dirección, y de la cual se desprenden los siguientes subsistemas: I. Comité Académico, II. Consejo del Sistema de Universidad Virtual, III. Rector, IV. Dirección Académica, V. Dirección de Tecnologías, VI. Dirección Administrativa, VII. Coordinación de Planeación, VIII. Unidad de Promoción, IX. Contraloría.

Una vez que se tuvo una visión general del sistema, de los subsistemas y de la dirección del SUV, resultó importante destacar tres componentes principales que de acuerdo con Moreno y otros (2010) el Sistema de Universidad Virtual tiene: el académico, el tecnológico y el de gestión institucional, y sobre esta base tendrán que ejecutarse las estrategias de solución.

Por lo que para el aspecto más operativo, se consideró atender la problemática que se presenta en el posgrado objeto de este estudio desde un enfoque preventivo. Tomando en cuenta la definición encontrada en el Diccionario de la Lengua Española (2017), sobre “previsión”, se entenderá que es la ‘acción y efecto de prever’. Y “prever”, es ‘ver con anticipación’, lo que sugiere el adelantarnos y prepararnos para evitar futuras contingencias.

A partir de lo anterior, y para estar en condiciones de adelantarnos y prepararnos para evitar los problemas que se presentaron en la MGGI resultó necesario realizar una planeación tomando en cuenta todas y cada una de las particularidades de los factores que inciden en la deserción del posgrado. Cierta autor señala que:

Planeación es la aplicación racional de la mente humana en la toma de decisiones anticipatoria, con base en el conocimiento previo de la realidad, para controlar las acciones presentes y prever sus consecuencias futuras, encausadas al logro de un objetivo plenamente deseado satisfactorio (Kuri Abdala, 1993?, pág. 2).

Finalmente, con la planeación se tuvo un objetivo específico que es intervenir la problemática existente, realizando acciones de mejora en busca de resultados satisfactorios, en el sentido que, el estudiante de primer ingreso se integre adecuadamente a un ambiente virtual de aprendizaje libre de errores ortográficos y de sintaxis, con cronogramas actualizados para la entrega de productos, con tiempos suficientes para la elaboración o desarrollo de las actividades a realizar y con un adecuado acompañamiento y retroalimentación por parte de sus asesores, y de esta manera disminuir el índice de deserción.

Para llevar a cabo el presente trabajo se partió de los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado al cursar la materia Formulación de Proyectos III del tercer semestre de la Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales y los diferentes trabajos o investigaciones que fueron consultados y tomados como referente, en los cuales se encontraron similitudes en las problemáticas presentadas, y por otro lado la forma en que se abordaron los estudios, donde se partió de dos grandes dimensiones, la que engloba los componentes académicos, técnicos y administrativos, es decir, todo lo relacionado con el proceso enseñanza-aprendizaje dentro del ambiente de aprendizaje y la otra dimensión corresponde al contexto social donde vive el alumno, a su entorno familiar, laboral y personal, así como los factores económicos que éste presenta. Con lo anterior, se puede deducir que la deserción puede originarse tanto por responsabilidad completa de la institución educativa, como por problemas o situaciones de carácter personal del estudiante e incluso una compleja combinación de ambas.

Capítulo III. Características de la situación problemática

Para conocer los factores que influyeron tanto en la deserción, como en la permanencia de los alumnos de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación, se optó por utilizar una metodología cuantitativa, que permitió recabar información para comprender el fenómeno, así mismo la frecuencia con que se presenta en la muestra de estudio.

3.1 Fundamentación metodológica para diagnóstico

De acuerdo con Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2014), es importante visualizar el alcance del estudio para establecer sus límites conceptuales y metodológicos. Por ello, se estableció un alcance explicativo, pues pretende explorar y conocer los factores que inciden en la deserción y permanencia en el posgrado objeto de este estudio.

En la investigación se dispone de varios tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos es necesario que se combinen varias técnicas de recolección de datos.

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizado para recabar datos, que corresponde al enfoque cuantitativo. “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 217).

Este instrumento cuenta con dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

- *Preguntas cerradas*: son aquellas que cuentan con opciones de respuesta previamente delimitadas; teniendo como ventaja que resulta más fácil codificar y analizar la información recabada y su desventaja principal radica en que limitan las respuestas de los encuestados.

- *Preguntas abiertas*: son aquellas que no delimitan las respuestas. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas. Teniendo como ventaja que permiten obtener información más amplia y específica y su desventaja es que son más difíciles de codificar, clasificar y analizar.

Para facilitar la codificación de las respuestas, éstas fueron en su mayoría cerradas, lo que representa una ventaja para el alumno al hacer más fluida su respuesta. Los instrumentos, tanto el que se aplicó a alumnos en baja, como a los activos, fueron auto-administrados en web, mediante la herramienta Google Forms y estuvieron conformados por ocho preguntas que recabaron información general del alumno, cuatro preguntas cerradas y 12 preguntas bajo el escalamiento de Likert que “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 238), mediante las cuales se midió la reacción del alumno en cinco categorías y finalmente, tres preguntas abiertas para los alumnos desertores y cuatro abiertas para los alumnos activos, con la intención de conocer de manera más específica y libre los comentarios o sugerencias del alumno hacia el programa.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se requiere la autorización de los representantes de la organización por un medio escrito. Por lo que, antes de recolectar los datos, fue necesario gestionar las autorizaciones correspondientes para llevar a cabo el diagnóstico, teniendo un primer acercamiento con el Coordinador de los Programas de Posgrado del SUV, y posteriormente con el Coordinador de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación, así como la Coordinadora de Control Escolar, a quienes se les contactó vía correo electrónico y se les informó sobre el estudio que se pretendía realizar, obteniendo por la misma vía su consentimiento.

La Coordinación de Control Escolar del SUV, proporcionó información relativa a los motivos y problemáticas que expresó el alumno al momento de solicitar una baja

voluntaria o una renuncia a dictamen y una base de datos con los estatus de los estudiantes admitidos en los diferentes posgrados.

Una vez que se contó con las autorizaciones correspondientes y con la información necesaria que la Coordinación de Control Escolar del SUV tuvo a bien proporcionar, se solicitó apoyo a la Coordinación de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación, para que a través de la cuenta de correo de la Coordinación se les hiciera llegar tanto a alumnos, como a ex alumnos, el correo con la invitación para responder el cuestionario. Con la acción anterior, se pretendió dar a la invitación un aspecto más formal, que generara en el alumno seguridad sobre la procedencia de la invitación y del estudio, ya que de haberlo realizado desde un correo particular se corría el riesgo de que el alumno desconfiara y por consecuencia se tendría una baja o nula participación de la muestra. Cabe hacer mención, que en el correo enviado a los alumnos y ex alumnos muestra, se incluyó una cláusula de confidencialidad sobre la información recabada.

Se aplicó el cuestionario a los alumnos desertores (anexo 2) y otro cuestionario a los alumnos activos (anexo 3). Ambas muestras para identificar de manera concreta cuales fueron los posibles factores que intervinieron tanto en su desempeño académico como en su contexto personal y en el caso de los alumnos activos, se agregó una pregunta más sobre cómo es que lograron solventar los posibles problemas presentados para permanecer en el posgrado. El cuestionario en Web estuvo disponible para alumnos y desertores del 24 al 28 de noviembre de 2016 y se les presentó cubriendo todas sus partes esenciales, la portada contaba con una carátula atractiva, una adecuada introducción, instrucciones para responderlo y un agradecimiento final.

3.2 Análisis de resultados de Diagnóstico

Concluido el periodo para que se diera respuesta al cuestionario, se realizó una revisión e interpretación primaria de la información recabada, se contó con la participación de 17 exalumnos y 27 alumnos.

Al realizar una comparación entre los factores que incidieron en la reprobación y/o deserción y los que intervinieron en la permanencia de los alumnos del posgrado se pudo apreciar que en ambas muestras existen más hombres que mujeres. Muestra de exalumnos: 2 mujeres, 15 hombres. Muestra de alumnos: 11 mujeres, 16 hombres. Se destaca que en ambas muestras el número de hombres es casi el mismo.

En cuanto a los rangos de edad, se puede apreciar que son muy similares. Muestra de exalumnos: de los 27 a los 51 años. Muestra de alumnos: de los 24 a los 54 años. En el caso de los alumnos que trabajan se encontró en la Muestra de exalumnos: 94.1 % trabajan y en la Muestra de alumnos: 92.6 % trabajan

En el aspecto laboral, sobre si los alumnos cuentan con un trabajo fijo o eventual, también se encuentran similitudes ya que más del 80% de ellos cuentan con un trabajo fijo o estable, lo que puede reducir considerablemente la inestabilidad económica del alumno y que ésta interfiera en su permanencia.

Otro aspecto importante es el tiempo libre que el alumno tiene “al día” para llevar a cabo sus trabajos escolares y su proceso de aprendizaje. Se encontró que hay quienes trabajan hasta 16 horas al día en ambas muestras.

En cuanto al ingreso familiar mensual se encuentra cierta similitud entre ambas muestras y se destaca que entre los alumnos desertores el 11.8% de la muestra

tiene un ingreso menor a \$ 5,000.00 pesos mensuales, mientras que en los que permanecen sólo el 3.9% tienen este ingreso.

Con relación a la discapacidad, el resultado muestra que entre los exalumnos ninguno reporta presentar alguna condición de esta naturaleza; sin embargo, en el caso de los alumnos que permanecen hubo un alumno que mencionó presentarla y aunque no se indica el tipo, se puede establecer que para el alumno no ha sido factor que interrumpa la continuación de sus estudios.

Respecto al cuestionamiento de si cuentan con computadora y conexión a Internet, en el caso de los exalumnos uno reportó no contar con computadora y hubo dos casos que no cuentan con conexión a Internet. Y en el caso de los alumnos, el 100% cuentan con computadora en casa y sólo un estudiante no cuenta con conexión a Internet.

Para la revisión e interpretación de la información recabada mediante las preguntas en el escalamiento de Likert, por cada ítem se elaboraron dos cuadros (uno de exalumnos y otro de alumnos) con el puntaje correspondiente a sus respuestas.

Cabe señalar que en la primera parte de las preguntas (de 3 a la 9) se realizaron de forma afirmativa, así mismo para la pregunta número 11, sin embargo, para este ítem entre más bajo fue el puntaje se le otorgó una actitud más favorable, debido a que se midieron afirmaciones negativas.

Finalmente, para concentrar y clasificar los resultados obtenidos entre exalumnos y alumnos se elaboró una matriz FODA, para destacar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con que el sistema cuenta, las cuales se enumeran a continuación.

Como **Fortalezas** se encontró que:

- 1.- Se cuenta con una plataforma (Moodle) que el alumno considera amigable y entendible. (Salvo el caso de 2 alumnos; uno tiene problema sólo con el apartado de mensajes y a otro se le dificultó su uso).
- 2.- Existe una actitud que va de neutral (en su mayoría) a favorable, de los alumnos hacia la dimensión académica. (Ya que sin importar los problemas que presenten muestran una actitud favorable).
- 3.- La plataforma cuenta con espacios de foro, portafolio, mensajes privados y envío de correo electrónico, lo que la convierte en una plataforma completa y funcional en cuanto a sus espacios de interacción y exposición. Lo que se ve reflejado en la actitud de favorable a muy favorable que los alumnos tienen en cuanto a la dimensión tecnológica.

Como **Debilidades** se detecta que:

- 1.- Los cronogramas de las actividades no están actualizados (se reporta que tienen fecha del año anterior, toda vez que éste posgrado se oferta cada año).
- 2.- Falta claridad en las instrucciones para la realización de actividades (diseño instruccional).
- 3.- La retroalimentación de asesores insuficiente o nula.
- 4.- Existen largos lapsos de tiempo para recibir respuesta (entre la comunicación alumno-asesor y con la Coordinación del posgrado).
- 5.- No se cuenta con accesos gratuitos a: cursos o recursos en línea (con orientación al programa) o al Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica CONRICYT.
- 6.- Faltan recursos multimedia como apoyo a las actividades a realizar.

Como **Oportunidades**:

- 1.- Se debe mejorar la atención e información que se brinda al alumno por parte del área administrativa; existen algunas opiniones desfavorables en cuanto a la falta de comunicación con el Coordinador del Posgrado.

2.- Brindar mayor flexibilidad al alumno en cuanto a tiempos de entregables (permitir entregas posteriores en plataforma)

3.- Contar con programas de Becas y/o apoyos para realizar el pago.

Como **Amenazas** se perciben:

1.- El estado civil de los alumnos. (Los casados o en unión libre tienen obligaciones extra escolares, las cuales representan problemas con el factor tiempo y que pueden incidir en la continuidad de su formación).

2.- Falta de tiempo para la elaboración de actividades. (Los tiempos de entrega entre una actividad y otra son insuficientes, se debe considerar que son personas que trabajan turnos completos y hasta 16 horas al día).

3.- Ingresos menores a \$ 5,000.00 pesos mensuales. (Dificultan la continuidad por falta de ingresos y el pago de la matrícula).

3.3 Listado de prioridades

Considerando los elementos y factores asociados al problema, se realizó la siguiente clasificación de acuerdo a dos grandes entornos el institucional y el personal cada uno con sus respectivas categorías.

Entorno Institucional

Académico:

- Tiempo insuficiente para realizar actividades
- Cronogramas de los cursos no actualizados
- Falta claridad en las instrucciones
- Escasa o nula retroalimentación por parte del asesor
- Largos tiempos de respuesta en la comunicación alumno-asesor

Tecnológico:

- Faltan accesos gratuitos a: cursos o recursos en línea (con orientación al programa) o al Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica CONRICYT.

- Falta de recursos multimedia como apoyo a las actividades a realizar.

Administrativo:

- Mejorar la atención e información que se le brinda al alumno
- Contar con programas de Becas y/o apoyos para realizar el pago de matrícula

Entorno personal del alumno

Económico:

- El 11.8 % de alumnos desertores tenían ingresos menores a \$5,000.00 pesos mensuales.

Personal, familiar, laboral:

- Alumnos casados o en unión libre (tienen obligaciones de carácter familiar que les requieren tiempo)
- Alumnos que trabajan hasta 16 horas al día.

Capítulo IV. Propuesta de intervención

Considerando los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados tanto a alumnos activos, como a alumnos en deserción de la MGGI, mismos que fueron concentrados en una matriz FODA (Figura 1), es que la presente intervención fue diseñada bajo un enfoque de prevención, considerando puntualmente los aspectos que los alumnos tuvieron a bien mencionar como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que vivieron al cursar el primer semestre del posgrado.

Figura 1. Matriz FODA



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados del diagnóstico

Por lo que la intervención a realizar girará en torno a los siguientes aspectos:

- Revisión de los tiempos (suficiencia) para elaboración de actividades.
- Actualizar cronogramas, previo al inicio de cursos.
- Revisión de sintaxis y ortografía de las instrucciones, para confirmar que éstas son claras y precisas para el alumno.
- Realizar monitoreo a la plataforma para detectar ausencias (de asesores y alumnos).
- Realizar monitoreo a la plataforma para detectar ausencias de retroalimentación a actividades.
- Conocer necesidades y deseos del alumno, para orientarlos a su satisfacción.
- Exponer a las autoridades del Sistema de Universidad Virtual, las necesidades que presentan los alumnos en relación a contar con cursos en línea (con orientación al programa) o al Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica CONRICYT. Sin costo para ellos. De esta forma el Sistema podría adquirir un determinado número de cuentas de acceso a recursos digitales que el estudiante podría utilizar durante su trayectoria académica, facilitando el acceso a recursos o materiales especializados.

Se considera que la intervención directa en los aspectos anteriormente descritos, es factible y puede atenderse, en su mayoría corregirse y en algunos aspectos gestionarse al interior de la institución. La intervención puede contribuir en primera instancia a una adecuada integración del alumno de primer ingreso al ambiente virtual de aprendizaje del SUV, y como resultado de dicha integración se pueda disminuir el problema principal de deserción que se presenta en posgrado.

Es importante mencionar que dicha intervención no generaría costos adicionales, salvo que se autorizara por parte del Sistema el adquirir cuentas de acceso a recursos especializados, esta acción se realizaría atendiendo a las necesidades expresadas por los alumnos, lo que sin duda sería un plus en el servicio educativo que se brinda por parte del SUV y de gran beneficio para el alumno en el desarrollo de sus actividades y formación académica.

Por lo que, el principal beneficio será para el alumno que esté por iniciar el primer semestre del programa de posgrado, ya que contará con cronogramas actualizados, con actividades e instrucciones claras y precisas, con asesoría puntual y

retroalimentación oportuna; así mismo, con acceso a materiales especializados; sin dejar de lado que se dará seguimiento a las expectativas que tenga sobre el posgrado, a problemas y necesidades que presente durante su trayectoria académica, con la finalidad de que se integre y lleve a buen término sus cursos teniendo certeza de los tiempos y trabajos a realizar y seguro del acompañamiento que por parte de sus asesores tendrá. Otros beneficiados en segundo plano serán la coordinación del posgrado y asesores, que se beneficiaran de los cambios efectuados y los logros obtenidos al mantener la matrícula de alumnos y finalmente el Sistema en general, donde el número de egresados dará cuenta de la calidad del posgrado.

4.1 Objetivos

Objetivo general:

Realizar mejoras específicas de carácter preventivo al proceso académico de seis cursos de primer semestre de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación del Sistema de Universidad Virtual, para una adecuada integración del alumno al AVA y disminuir el índice de deserción escolar.

Objetivos particulares:

1. Identificar y corregir errores de sintaxis y ortográficos en la redacción de las instrucciones de los seis cursos que corresponden al primer semestre de la MGGI, para que éstas sean claras y precisas para el alumno.
2. Brindar al alumno cronogramas de entrega de actividades que consideren los siguientes aspectos: actualizados, flexibles, con suficiencia en los tiempos propuestos para cada actividad y con fechas de entrega posteriores al fin de semana.
3. Realizar monitoreo a las plataformas para detectar ausencias de asesores y alumnos, y que se generen alertas de carácter académico tras ausencias de más de 48 horas.

4. Realizar monitoreo a las plataformas para detectar falta de retroalimentación a las actividades evaluadas y que se generen alertas de carácter académico.
5. Conocer las necesidades, expectativas y deseos del alumno, para orientarlos a su satisfacción.
6. Exponer a las autoridades del Sistema de Universidad Virtual, las necesidades que presentan los alumnos en relación a contar con recursos en línea (con orientación al programa), herramientas digitales, biblioteca digital, etc.

4.2 Plan de acción

El *plan de acción* (Tabla 4), se encuentra organizado por etapas, con sus respectivas estrategias, actividades a realizar, responsables de la ejecución y tiempo aproximado de desarrollo de cada una de las actividades.

La etapa de preparación se comprende de tres semanas, en donde se elaborarán carpetas, bitácoras de campo, bitácoras de monitoreo, dos encuestas para estudiantes de primer ingreso a la MGGI y se expondrá a las autoridades del SUV la necesidad que presentan los alumnos en cuanto a contar con accesos a recursos especializados en línea.

La etapa de la ejecución se divide en dos fases:

La *primera fase* se comprende de tres semanas, previas al inicio de cursos. Tiempo en el cual se realizarán las revisiones y correcciones a la plataforma Moodle, en cuanto a tiempos de entregables y corrección de sintaxis y ortografía. Así mismo, para la creación de un calendario de actividades donde se planifique la actualización a los cronogramas de cada uno de los cursos y finalmente, para realizar la actualización del total de cronogramas en la plataforma.

La *segunda fase*, cuenta con una duración de 17 semanas e inicia a la par que los cursos. En la primer semana se aplica la encuesta sobre las expectativas que el estudiante tiene sobre el posgrado; al tiempo que se realiza el monitoreo para detectar ausencias tanto de asesores como de alumnos, falta de retroalimentación a los productos enviados, se generan las alertas académicas correspondientes y se

realizan cortes o conteos semanales del número de alertas emitidas; al final del curso, se aplica una encuesta a alumnos para conocer su nivel de satisfacción sobre el posgrado.

En la *etapa de evaluación*, se llevará a cabo la revisión a bitácoras de campo, a bitácoras de monitoreo y la comparación de los resultados obtenidos en las dos encuestas realizadas a los alumnos. Con la intención de verificar el cumplimiento de las actividades realizadas, determinar el porcentaje de actividades y cronogramas atendidos; así como, conocer el nivel de satisfacción del cliente, que en este caso son los alumnos de primer ingreso de la MGGI.

Tabla 4. Plan de Acción

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
PREPARACIÓN	Elaborar una carpeta con el nombre de cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI. Elaboración de bitácoras de campo, para cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI (para revisión de tiempos de entregables de cada una de las actividades de la materia). Ver anexo 4	Se elaborará una carpeta para cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI para en ella concentrar las bitácoras de cada una de las actividades que le corresponden. Se elaborará una bitácora para cada curso o materia que corresponde al primer semestre de la MGGI, en ella se concentrarán las observaciones realizadas por el responsable al revisar los tiempos destinados para la realización de cada una de sus actividades. Constará de apartados para anotar los datos generales y del curso en revisión, anotaciones descriptivas e interpretativas de lo encontrado, solicitar cambios y en caso de requerirse cambios deberá anexarse una copia de pantalla como evidencia.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 1
	Elaboración de una carpeta por cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI. Elaboración de bitácoras de campo para cada una de las actividades de los cursos de primer semestre de la MGGI (para revisar sintaxis y ortografía de las instrucciones). Ver anexo 5	Se elaborará una carpeta por cada uno de los cursos del primer semestre de la MGGI para en ella concentrar las bitácoras de cada una de las actividades que le corresponden. Las bitácoras constarán de apartados para anotar los datos generales y del curso en revisión, anotaciones descriptivas e interpretativas de lo encontrado en la revisión de sintaxis y ortografía de las instrucciones de cada una de las actividades, solicitar cambios y en caso de requerirse cambios deberá anexarse una copia de pantalla como evidencia.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 1
	Elaborar una bitácora para monitoreo de ingresos de asesores y alumnos en plataforma, para cada uno de los cursos que corresponden al primer semestre de la MGGI. Ver anexo 6	Elaborar una bitácora para monitoreo de ingresos de asesores y alumnos a plataforma , de cada uno de los cursos que corresponden al primer semestre de la MGGI. Conteniendo: un apartado para datos generales del curso, fecha de monitoreo, si se detecta ausencia o no, generación de alerta académica y observaciones.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 2
	Elaborar una bitácora para monitoreo de ausencia de retroalimentación para cada uno de los cursos que corresponden al primer semestre de la MGGI. Ver anexo 7	Elaborar una bitácora para monitoreo de ausencias de retroalimentación para cada uno de los cursos que corresponden al primer semestre de la MGGI. Conteniendo: un apartado para datos generales del curso, fecha de monitoreo, si se detecta ausencia o no, generación de alertas académicas y observaciones.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 2
	Elaboración de una encuesta para aplicar al alumno al inicio del primer semestre de la MGGI, que indague sobre las expectativas que el alumno tiene sobre el posgrado	Elaboración de una encuesta para aplicar al inicio del primer semestre de la MGGI, que indague sobre las expectativas que el alumno tiene sobre el posgrado	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 3

Tabla 4. Plan de Acción

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
PREPARACIÓN	Elaboración de una encuesta para aplicar al alumno al finalizar el primer semestre de la MGGI, que indague si se cubrieron las expectativas que el alumno tenía sobre el posgrado.	Elaboración de una encuesta para aplicar al alumno al finalizar el primer semestre de la MGGI, que indague si se cubrieron las expectativas que el alumno tenía sobre el posgrado.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 3
	Gestión de permisos.	Presentar el proyecto de intervención y cronograma de actividades a la Coordinación de la MGGI, para solicitar autorización de llevar a cabo la intervención.	Coordinador del posgrado. Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 3
	Exposición de necesidades y propuesta de sitios web.	Por medio de la Coordinación de la MGGI, exponer a las autoridades del Sistema de Universidad Virtual, las necesidades que presentan los alumnos en relación a contar con recursos en línea (con orientación al programa), o ingreso al Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica CONRICYT, sin costo para ellos. Presentar la propuesta de sitios web y sus costos.	Coordinador del posgrado. Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 3
EJECUCIÓN 1ª FASE	Utilización de bitácoras de campo para cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI (para revisión de los tiempos asignados a la realización de cada una de las actividades).	En una carpeta, por cada uno de los cursos del primer semestre de la MGGI, se concentrarán las bitácoras de cada una de las actividades que le corresponden. Se realizarán anotaciones en las bitácoras por cada uno de los cursos o materias que corresponden al primer semestre de la MGGI, en ellas se observarán y revisarán los tiempos destinados para la realización de cada una de sus actividades, haciendo anotaciones descriptivas e interpretativas por parte del revisor sobre si se consideran suficientes o no, indicar los cambios a realizar y anexar copia de pantalla como evidencia.	Asignar un revisor.	SEMANA 4
	Utilización de bitácoras de campo para la revisión de cada uno de los cursos de primer semestre de la MGGI (para revisar la sintaxis y ortografía de las instrucciones de cada una de las actividades)	En una carpeta, por cada uno de los cursos del primer semestre de la MGGI, se concentrarán las bitácoras de campo de cada una de las actividades que le corresponden. En las bitácoras se anotarán las observaciones encontradas sobre la revisión a la sintaxis y ortografía de las instrucciones de las actividades que corresponden a los cursos de primer semestre de la MGGI. Realizando anotaciones descriptivas e interpretativas de lo encontrado, los cambios a realizar y anexar copia de pantalla de la plataforma como evidencia.	Asignar un revisor.	SEMANA 5

Tabla 4. Plan de Acción

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
EJECUCIÓN 1ª FASE	Corrección o ajustes en los tiempos que se brindan al estudiante para realizar las actividades solicitadas, de los cursos del primer semestre de la MGG.	En base a las bitácoras de campo que contienen la revisión sobre la suficiencia en los tiempos de entrega de cada una de las actividades de los cursos de primer semestre de la MGGI, se realizarán las correcciones necesarias o pertinentes en la plataforma. De manera anticipada se debe contar con el visto bueno del Coordinador del Programa o de la Junta Académica.	Coordinación del posgrado / Dirección Tecnológica	SEMANA 6
	Corrección de sintaxis y errores ortográficos de las instrucciones de cada una de las actividades, de los cursos del primer semestre de la MGGI.	En base a las bitácoras de campo que contienen la revisión de sintaxis y ortografía de cada una de las actividades de los cursos de primer semestre de la MGGI, se realizarán las correcciones necesarias o pertinentes en la plataforma. De manera anticipada se debe contar con el visto bueno del Coordinador del Posgrado o de la Junta Académica.	Coordinación del posgrado / Dirección Tecnológica	SEMANA 6
	Creación de un calendario de actividades para planificar la actualización de los cronogramas en plataforma.	Una vez realizados los ajustes en los tiempos de entregables, se procederá a la elaboración de un calendario de actividades donde se plasmen las fechas para llevar a cabo la planificación y la actualización de los cronogramas de cada uno de los cursos del primer semestre de la MGGI. (Interviniendo en su elaboración la Coordinación del posgrado).	Coordinador del posgrado. Interventor	SEMANA 6
	Actualización de cronogramas en plataforma.	Considerando el calendario de actividades y la planificación del cronograma, se realizarán los cambios correspondientes en la plataforma.	Coordinador del posgrado:	SEMANA 6
EJECUCIÓN 2ª FASE	Aplicación de encuesta a los alumnos al inicio del primer semestre de la MGGI, que indague sobre las expectativas que el alumno tiene sobre el posgrado.	Aplicación de encuesta mediante web, a los alumnos, al inicio del primer semestre de la MGGI, el cual indagará sobre las expectativas que el alumno tiene sobre el posgrado.	Asignar un aplicador.	SEMANA 7

Tabla 4. Plan de Acción

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
EJECUCIÓN 2ª FASE	Realizar monitoreo a la plataforma que aloja a los cursos de primer semestre de la MGGI, para detectar ausencias de asesores y alumnos; y que se generen "alertas académicas" mediante correo electrónico, tras ausencias de ingreso de más de 48 horas.	Utilizando las bitácoras elaboradas, realizar el monitoreo los miércoles y sábados de cada semana, a los grupos de cada una de las materias de primer semestre de la MGGI y generar una alerta académica tras ausencias de más de 48 horas que se detecten. El proceso se realizará durante todo el ciclo escolar.	Asignar un monitor.	SEMANA 7 A LA 23
	Realizar cortes o conteos semanales del número de alertas académicas generadas por ausencia del asesor y por ausencia del alumno en los grupos de primer semestre de la MGGI.	Realizar el corte o conteo semanal de alertas generadas (para asesores y para alumnos). El proceso se realizará durante todo el ciclo escolar.	Asignar un monitor.	SEMANA 7 A LA 23
	Realizar monitoreo a la plataforma que aloja a los cursos de primer semestre de la MGGI, para detectar ausencias de retroalimentación a las actividades de los alumnos, generándose "alertas académicas".	Apoyándose en las bitácoras elaboradas, realizar el monitoreo los martes y viernes de cada semana, a los grupos de cada una de las materias de primer semestre de la MGGI y generar alertas académicas tras detectar ausencias en la retroalimentación a las actividades de los alumnos. El proceso se realizará durante todo el ciclo escolar.	Asignar un monitor.	SEMANA 7 A LA 23
	Realizar cortes o conteos semanales del número de alertas académicas generadas por falta de retroalimentación a las actividades de los grupos de primer semestre de la MGGI.	Realizar el corte o conteo semanal de alertas generadas. El proceso se realizará durante todo el ciclo escolar.	Asignar un monitor.	SEMANA 7 A LA 23
	Aplicación de una encuesta al alumno al finalizar el primer semestre de la MGGI, que indague si se cubrieron las expectativas que el alumno tenía sobre el posgrado.	Aplicación de encuesta al alumno al finalizar el semestre de la MGGI, que indague si se cubrieron las expectativas que el alumno tenía sobre el posgrado.	Asignar un aplicador.	SEMANA 23 (FIN DE CURSOS)
EVALUACIÓN	Se cumplió con la revisión del 100% de los cursos de primer semestre de la MGGI, al revisar que los tiempos destinados a la elaboración de las actividades son suficientes para que el alumno los desarrolle.	Recuperar las bitácoras y extraer: 1. El número de actividades revisadas. 2. El número de actividades modificadas. 3. Determinar el porcentaje de cumplimiento.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 24

Tabla 4. Plan de Acción

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
	Cumplimiento de la revisión de sintaxis y ortografía en el 100% de las actividades de los cursos de primer semestre de la MGGI.	Recuperar las bitácoras y extraer: 1. El número de actividades revisadas. 2. El número de actividades modificadas. 3. Determinar el porcentaje de cumplimiento.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 25
	El 100 % de los cronogramas de cada curso está actualizado antes del inicio de cursos.	1. Recuperar el calendario de actividades realizado y verificar las fechas de actualización de cronogramas que se programaron (debiendo ser antes del inicio de cursos). 2. Verificar en plataforma que los cronogramas se encuentren actualizados. 3. Recuperar el número total de cronogramas. 4. Recuperar el número de cronogramas actualizados. 5. Determinar el porcentaje de cumplimiento.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 26
	Identificar el número de alertas académicas que se generaron por semana y que corresponden a las ausencias de ingreso a plataforma de asesores.	a) Identificar el número total de acciones de monitoreo realizadas en el ciclo escolar. b) Identificar el número de alertas académicas generadas por semana. c) Determinar el porcentaje de ausencias detectadas.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 27
	Identificar el número de alertas académicas que se generaron por semana y que corresponden a las ausencias de ingreso a plataforma de los alumnos.	a) Identificar el número total de acciones de monitoreo realizadas en el ciclo escolar. b) Identificar el número de alertas académicas generadas por semana. c) Determinar el porcentaje de ausencias detectadas.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 28
	Identificar el número de alertas académicas que se generaron por semana a falta de retroalimentación a las actividades de los alumnos.	a) Identificar el número total de acciones de monitoreo realizadas en el ciclo escolar. b) Identificar el número de alertas académicas generadas por semana. c) Determinar el porcentaje de falta de retroalimentación a actividades detectadas.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 29
EVALUACIÓN	a) Revisión de los resultados obtenidos en la encuesta al inicio del semestre (expectativas del curso). b) Revisión de los resultados obtenidos en la encuesta al finalizar el semestre (satisfacción del cliente).	Elaborar una tabla comparativa, con los resultados obtenidos de ambas encuestas, en donde se aprecien las expectativas que el alumno tenía al inicio del ciclo y si se logró la satisfacción del cliente.	Interventor: Martha Araceli Cadena T.	SEMANA 30 - 31

Conclusiones y recomendaciones

Las estrategias que forman parte del Plan de Acción, fueron elaboradas desde un enfoque de prevención, para brindar al alumno un ambiente virtual de aprendizaje óptimo. Al mismo tiempo, se busca lograr su adecuada integración al ambiente educativo, evitando la incertidumbre, ya que de descuidarse este punto, puede ocasionar la frustración y desmotivación que da origen a la deserción.

Considero que en una primera instancia el desarrollo de la presente intervención arrojará buenos resultados, y de comprobarse su eficiencia, podrán realizarse éstas y otras acciones con los cursos y cronogramas de los semestres subsecuentes e incluso con otros posgrados que también presentan un importante índice de deserción.

A manera de conclusión, considero que se debe destinar mayor atención en la redacción de las instrucciones que se brindan en plataforma, por lo que es necesario se cuente con una adecuada sintaxis y ortografía, que permita al alumno una adecuada comprensión y claridad en lo solicitado. Al tiempo que se programa la actualización de los cronogramas en plataformas, con la finalidad de que al inicio de cursos el alumno tenga certeza del tiempo con el que cuenta para realizar cada una de sus actividades, así como de las fechas límite de envío. De la misma forma, se requiere de mayor atención o compromiso por parte de los asesores para realizar retroalimentaciones sustanciosas, que brindadas dentro de los tiempos estipulados logren el objetivo planteado en cada una de las actividades.

Es por lo que, el presente trabajo de intervención pretende realizar mejoras específicas tanto en el entorno institucional como en el personal; considerando sus partes académica, tecnológica y administrativa por una parte y por otra la situación económica, personal, laboral e incluso familiar del alumno. Aunado a lo anterior, se consideró que es importante para el sistema recabar información que permita conocer las expectativas, así como las necesidades que el alumno presenta durante

su trayectoria escolar, con la finalidad de que los servicios educativos que se brinden sean satisfactorios, buscando con ello asegurar un ambiente virtual óptimo e integral que considere la opinión del alumno para mejora y actualización continua.

Finalmente, en el aspecto tecnológico los alumnos reportaron la necesidad de acceder a recursos multimedia que les apoyaran en la realización de sus actividades, así como contar con acceso gratuito a recursos especializados en materia de estudio. Lo anterior, obliga al propio sistema a validar la necesidad de gestionar recursos económicos extraordinarios para contar con accesos de este tipo, o bien, crear convenios de colaboración para el intercambio de recursos.

Si bien, la virtualidad ha ido en constante crecimiento, de igual manera las herramientas de la web 2.0 cada vez son más avanzadas, por lo que se hace necesario realizar una reflexión que nos permita responder la siguiente incógnita ¿Por qué sólo utilizamos texto en las instrucciones de las plataformas y en los recursos informativos que se brindan? cuando existen herramientas que pueden facilitar el trabajo cognitivo, brindar una comunicación más fluida, así como más eficiente entre los miembros de la comunidad educativa, pero sobre todo hacer del aprendizaje virtual una forma realmente innovadora para el proceso de socializar y adquirir conocimiento.

Referencias

- Consejo General Universitario. (2010). *Dictamen de Creación de la Maestría en Generación y Gestión de la Innovación*. Sistema de Universidad Virtual. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- Consejo General Universitario. (2011). *Estatuto orgánico del Sistema de Universidad Virtual*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara. Recuperado el 12 de marzo de 2018, de http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/3.3.3_estatutoorganico_suv.pdf
- Consejo General Universitario. (2017). *Reglamento General de Posgrados*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara. Obtenido de <http://www.udg.mx/es/normatividad>
- De Garay, A. (2013). La integración académica y cultural a la universidad de los jóvenes universitarios. Un modelo de análisis y la implementación de políticas institucionales. *III CLABES, Tercera Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clabesIII/LT_2/ponencia_completa_23.pdf
- (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Edición del Tricentenario. Madrid: Real Academia Española. Recuperado el 13 de mayo de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=U9mJq05>
- Dzay, F., & Narváez, O. M. (2012). *La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil*. Universidad de Quintana Roo. Quintana Roo: Manda, Universidad de Quintana Roo. Recuperado el 1 de marzo de 2017, de <http://www.uv.mx/personal/onarvaez/files/2013/02/La-desercion-escolar.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGraw Hill Interamericana.
- Johansen Bertoglio, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Ciudad de México: Limusa.
- Kuri Abdala, J. A. (1993?). *Teoría de la planeación. Definición del concepto de planeación*. Ciudad de México: UNAM. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf

- La Madriz, J. (2016). Factores que promueven la deserción del aula virtual . *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(35), 18-40. Recuperado el 15 de febrero de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70>
- Moreno, M., Chan, M., Flores, M., Pérez, M., Ortiz, G., Hernández, V., . . . Coronado, G. (2010). *Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Modelo_Educativo_SUV.pdf
- Murcia, N. E., & Ramírez, P. J. (marzo de 2015). Motivos de deserción estudiantil en programas virtuales de posgrado: revisión de caso y consideraciones desde el mercadeo educativo y el mercadeo relacional para los programas de retención. *Revista de Educación a Distancia (RED)*(45), 1-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/547/54738735006.pdf>
- Sistema de Universidad Virtual. (2015). *Informe de Actividades 2015*. Guadalajara, Jalisco: Sistema de Universidad Virtual. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de <http://www.udgvirtual.udg.mx/informe-2015>
- Sistema de Universidad Virtual. (2018). *Posgrados*. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de Maestría en Generación y Gestión de la Innovación: <http://www.udgvirtual.udg.mx/mggi#>
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2012). *Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior*. Ciudad de México: SEMS. Recuperado el 4 de febrero de 2017, de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anejo_6Reporte_de_la_ENDEMS.pdf

Anexos

Anexo 1. Porcentaje de deserción por ciclo de ingreso

Programa educativo de posgrado	Ciclo de ingreso	Total de Alumnos admitidos	Total de alumnos que causaron baja en 1° semestre	% De deserción en 1° semestre
Maestría en Periodismo Digital (MADI)	2012A	21	8	38.10
	2013A	17	3	17.65
	2014A	20	3	15.00
	2015A	14	2	14.29
Maestría en Valuación (MAEV)	2014A	15	7	46.67
	2014B	17	9	52.94
	2015A	19	12	63.16
	2015B	23	7	30.43
	2016A	21	5	23.81
	2016B	49	1	2.04
Maestría en Transparencia y Protección de Datos Personales (MATP)	2015A	50	16	32.00
	2016A	34	8	23.53
Maestría en Docencia de la Educación Media Superior (MDEM)	2012B	58	11	18.97
	2014B	34	21	61.76
Maestría en Periodismo Digital (MDIG)	2016A	10	3	30.00
Maestría en Docencia de la Educación Media Superior (MDOE)	2015B	25	17	68.00
Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales (MGAV)	2015B	14	4	28.57
Maestría en Generación y Gestión de la Innovación (MGGI)	2011A	15	5	33.33
	2012A	50	17	34.00
	2013A	48	19	39.58
	2014A	47	14	29.79
	2015A	50	18	36.00
	2016A	45	6	13.33
Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales (MGSP)	2010B	20	3	15.00
	2011A	23	6	26.09
	2012A	20	5	25.00
	2013A	13	4	30.77
	2013B	12	2	16.67
	2014A	10	4	40.00
	2015A	11	2	18.18
	2015B	10	2	20.00
Maestría en Valuación (MVAL)	2012A	27	11	40.74
	2013A	17	9	52.94
	2013B	13	6	46.15

Nota: Elaboración propia. Fuente: Coordinación de Control Escolar SUV.

Anexo 2. Cuestionario para Identificar los factores que influyeron en la reprobación y/o deserción en los alumnos que causaron baja

Por favor responde lo siguiente marcando con una X el dato solicitado:

Datos generales:

- Género: Hombre Mujer
- Edad: _____
- Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre
- Trabaja: Si No
- Su trabajo es: Fijo o estable Eventual
- Ingresos mensuales
 - (a) 1,000.00 a 5,000.00
 - (b) 5,001.00 a 10,000.00
 - (c) 10,001.00 a 15,000.00
 - (d) 15,001.00 a 20,000.00
 - (e) más de 20,000.00
- Mencione el número de horas que labora al día: _____
- ¿Cuenta con alguna discapacidad? Si No ¿Cuál? _____

Por favor responde eligiendo la respuesta que más se adapte a tu opinión.

1. Al cursar el posgrado ¿Contabas con computadora en casa?

Si No

Si tu respuesta es no, por favor indica cómo realizabas tus actividades _____

2. ¿Contabas con servicio de Internet?

Si No

Si tu respuesta es no, por favor indica cómo realizabas el envío de actividades _____

3. Considero que la navegación en la plataforma Moodle era fácil y entendible.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

4. Las instrucciones fueron claras y suficientes para realizar las actividades.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

5. Los espacios como foro, bases de datos, portafolio, para la entrega de actividades estaban habilitados correctamente.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

6. Gustaba de participar retroalimentando o comentando en foro los trabajos de mis compañeros.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

7. La interacción con mis asesores fue buena y abonaba a mi proceso de aprendizaje.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

8. La retroalimentación de mi asesor se realizaba en tiempo y forma.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------



9. Considero que la atención administrativa siempre fue adecuada.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

10.- En cuanto al uso de tecnologías, plataforma de trabajo y atención de asesores ¿Cuál fue el principal problema al que te enfrentaste? _____

11. Durante mi trayecto como estudiante presenté problemas de carácter:

Económico

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Laboral

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Salud (personal o de un familiar)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Cambio en la estructura familiar (Matrimonio, embarazo, muerte, mudanza, etc.)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Falta de tiempo (Para atender mis cursos)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

12. ¿Cuál o cuáles fueron tus expectativas al ingresar al programa de posgrado y que no quedaron satisfechas? _____

13. ¿Contaste con apoyo familiar para ingresar al programa de posgrado?

Si No Si la respuesta es sí, especifica de que tipo: _____

14. ¿Tuviste apoyo por parte de tu trabajo para cursar el programa de posgrado?

Si No Si la respuesta es sí, especifica de que tipo: _____

15. ¿Qué apoyos extras consideras que deben ofrecerse a los alumnos que cursan un posgrado en modalidad virtual? _____

Anexo 3. Cuestionario para Indagar los factores que intervinieron en la permanencia dentro del posgrado de los alumnos activos

Por favor responde marcando con una X el dato solicitado:

Datos generales:

- Género: Hombre Mujer
- Edad: _____
- Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre
- Trabaja: Si No
- Su trabajo es: Fijo o estable Eventual
- Ingresos mensuales
 - (a) 1,000.00 a 5,000.00
 - (b) 5,001.00 a 10,000.00
 - (c) 10,001.00 a 15,000.00
 - (d) 15,001.00 a 20,000.00
 - (e) más de 20,000.00

Mencione el número de horas que labora al día: _____
 ¿Cuenta con alguna discapacidad? Si No ¿Cuál? _____

Por favor responde eligiendo la respuesta que más se adapte a tu opinión.

1. ¿Cuentas con computadora en casa?

Si No

Si tu respuesta es no, por favor indica cómo realizas tus actividades _____

2. ¿Tienes servicio de Internet en casa?

Si No

Si tu respuesta es no, por favor indica cómo haces el envío de actividades _____

3. Considero que la navegación en la plataforma Moodle es fácil y entendible.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

4. Las instrucciones son claras y suficientes para realizar las actividades.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

5. Los espacios como foro, bases de datos, portafolio, para la entrega de actividades están habilitados correctamente.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

6. Me gusta participar retroalimentando o comentando en foro los trabajos de mis compañeros.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

7. La interacción con mis asesores es buena y abona a mi proceso de aprendizaje.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

8. La retroalimentación de mi asesor se realiza en tiempo y forma.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

9. Considero que la atención administrativa es adecuada y oportuna.

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

10.- En cuanto al uso de tecnologías, plataforma de trabajo y atención de asesores ¿Cuál es el principal problema al que te enfrentas? _____

11. Durante mi trayecto como estudiante he tenido problemas de carácter:

Económico

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Laboral

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Salud (personal o de un familiar)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Cambio en la estructura familiar (Matrimonio, embarazo, muerte, mudanza, etc.)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

Falta de tiempo (Para atender mis cursos)

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------	---------------	--------------------------

12. En relación al problema más fuerte que hayas presentado ¿Cómo lo resolviste? ¿En qué te apoyaste?

13. ¿Cuál o cuáles fueron tus expectativas al ingresar al programa de posgrado y que no han quedado satisfechas?

14. ¿Cuentas con apoyo familiar para cursar el programa de posgrado?

Si [] No [] Si la respuesta es sí, especifica de que tipo: _____

15. ¿Tienes apoyo por parte de tu trabajo para cursar el programa de posgrado?

Si [] No [] Si la respuesta es sí, especifica de que tipo: _____

16. ¿Qué apoyos extras consideras que deben ofrecerse a los alumnos que cursan un posgrado en modalidad virtual?

Anexo 4. Bitácora para revisión de tiempos de entregables

	UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL
Bitácora para revisión de tiempos de entregables	

Datos generales:

Nombre del proyecto:		Plataforma:	
Nombre del responsable del proyecto:		Nombre del curso:	
Nombre del revisor responsable:		Unidad de aprendizaje Número:	
Programa educativo:		Nombre de la actividad de aprendizaje:	
Semana Número:		Fecha:	Hora:
Etapa del proyecto:			
Actividad a realizar:			
1.- Anotaciones descriptivas (Descripción de lo observado)			
2.- Anotaciones interpretativas (Comentarios personales)			
3.- Cambios solicitados.			
4.- En caso de solicitar cambios, favor de anexar copia de pantalla como evidencia.			

Firma responsable del proyecto

Firma responsable revisor

Anexo 5. Bitácora para revisión de sintaxis y ortografía

	UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

Bitácora para revisión de sintaxis y ortografía

Datos generales:

Nombre del proyecto:		Plataforma:	
Nombre del responsable del proyecto:		Nombre del curso:	
Nombre del revisor responsable:		Unidad de aprendizaje Número:	
Programa educativo:		Nombre de la actividad de aprendizaje:	
Semana Número:		Fecha:	Hora:
Etapa del proyecto:			
Actividad a realizar:			
1.- Anotaciones descriptivas (Descripción de lo observado)			
2.- Anotaciones interpretativas (Comentarios personales)			
3.- Cambios solicitados.			
4.- En caso de solicitar cambios, favor de anexar al presente copia de pantalla como evidencia.			

Firma responsable del proyecto	Firma responsable revisor
--------------------------------	---------------------------

Anexo 6. Bitácora para monitoreo de ausencias de asesores y alumnos

	UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA				
	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL				
Bitácora para monitoreo de ingresos del asesor a plataforma					
Nombre del proyecto:			Plataforma:		
Nombre del responsable del proyecto:			Nombre del curso:		
Nombre del monitor responsable:			Número de curso:		
Programa educativo:			Nombre del asesor:		
Etapa del proyecto:					
Actividad a realizar:					
Semana número:	Fecha: (dd/mm/aa)	Hora: (formato 24 horas)	Existe ausencia de ingreso mayor a 48 horas (SI o NO)	Se generó alerta académica (SI o NO)	Observaciones:

	UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA				
	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL				
Bitácora para monitoreo de ingresos de alumnos a plataforma					
Nombre del proyecto:			Plataforma:		
Nombre del responsable del proyecto:			Nombre del curso:		
Nombre del monitor responsable:			Número de curso:		
Programa educativo:			Nombre del asesor:		
Etapa del proyecto:					
Actividad a realizar:					
Semana número:	Fecha: (dd/mm/aa)	Hora: (formato 24 horas)	Existe ausencia de ingreso mayor a 48 horas (SI o NO)	Se generó alerta académica (SI o NO)	Observaciones:

Anexo 7. Bitácora para monitoreo de retroalimentación

	UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA				
	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL				
Bitácora para monitoreo de retroalimentación a actividades de los alumnos					
Nombre del proyecto:			Plataforma:		
Nombre del responsable del proyecto:			Nombre del curso:		
Nombre del monitor responsable:			Número de curso:		
Programa educativo:			Nombre del asesor:		
Etapa del proyecto:					
Actividad a realizar:					
Semana número:	Fecha: (dd/mm/aa)	Hora: (formato 24 horas)	Existe ausencia de retroalimentación (SI o NO)	Se generó alerta académica (SI o NO)	Observaciones: