

Universidad de Guadalajara

Sistema de Universidad Virtual

Maestría en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales



Propuesta de intervención:

Para reducir la tasa de abandono en los cursos de inglés en línea en el ITESO

Presenta

Lic. Sara Aziyaded Ramírez Castro

216908045

Para obtener el grado de

Maestra en Gestión del Aprendizaje en Ambientes Virtuales

Bajo la Dirección de

Dra. María Isabel Enciso Ávila

Guadalajara, Jalisco, marzo de 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia, especialmente a mi esposo Jaime, a mi hija Sara y a mi yerno Carlos, por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de esta experiencia. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a todos, mi familia, mis amigos, mis compañeros de trabajo que desde su trinchera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto. De manera especial a mi asesora de tesis, Isabel Enciso y a la UDGVirtual.

RESUMEN

En este trabajo se presenta una perspectiva de análisis para la comprensión de la situación de abandono de un curso de enseñanza del inglés en línea, como parte del currículo de los programas de licenciatura de una universidad privada. El propósito fue identificar los factores que motivan a los alumnos a tomar la decisión de abandonar, que permiten al mismo tiempo identificar las fortalezas y debilidades del diseño instruccional y el acompañamiento de los profesores.

El interés por abordar el tema del abandono escolar, específicamente de un curso en línea, se debe al deseo de indagar con profundidad la problemática ya que no hay mucha información al respecto, al mismo tiempo que da la oportunidad de hacer mejoras en los procesos de enseñanza, en beneficio de los estudiantes de la universidad.

Se aplicó a los alumnos de dos grupos de nivel seis de inglés virtual un cuestionario en formato encuesta electrónica. Los resultados obtenidos indican que los alumnos permanecen en el curso por su flexibilidad, por los temas, por la facilidad de encontrar todo en un mismo lugar y accesibilidad. Por otro lado, las causas de abandono se asocian entre otras cosas a la administración del tiempo y mejora en el diseño instruccional.

Contenido

Capítulo I. Contexto	5
1.1 Antecedentes de la Institución	5
1.2 Departamento de lenguas.....	7
1.3 El programa de lenguas.....	8
Capítulo II. Factores asociados al abandono y estrategias para la retención	12
2.1 Estudios previos.....	12
2.2 Definición de conceptos principales.....	16
2.3 Perspectiva de análisis	18
Capítulo III. Características de la situación problemática.....	19
3.1 Fundamentación metodológica para diagnóstico	19
3.1.1. Población y muestra	20
3.1.2. Recolección de datos	21
3.1.3. Validez	22
3.2 Análisis de resultados del diagnóstico	23
Capítulo IV. Propuesta de intervención	36
4.1 Objetivos	36
4.1.1 Objetivos particulares	36
4.2 Planeación	37
4.3 Plan de Acción	40
Conclusiones y recomendaciones	49
Referencias	51
Anexos	56
Anexo 1. Grupo en observación	56
Anexo 2. Sistema de calificación	58

Anexo 3. Cuestionario a los alumnos de curso virtual de inglés seis (2018)..	59
Anexo 4. Cuestionario para la observación de la clase de inglés seis virtual (2018)	61
Anexo 5. Resultados (encuestas estudiantes):	63
Anexo 6. Resultados (cuestionario observación):	64

INTRODUCCIÓN

Para Crystal (2003) una lengua que es una prioridad en un país extranjero y que se les enseña a los niños en las escuelas, aunque no tenga un estatus particular, es una lengua global o 'lengua franca', y en este caso el inglés, lo es. El ITESO (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente) también considera la enseñanza del inglés cómo una prioridad, es por eso por lo que los alumnos de las diferentes licenciaturas deben tener un nivel B2 de inglés para poder titularse. Los que no pueden justificar ese nivel deben registrarse en el programa de inglés de la universidad. Para poder cubrir las necesidades de los estudiantes se ofrecen cursos presenciales, semi-presenciales y virtuales. En esta propuesta de intervención nos referiremos únicamente al nivel intermedio de inglés en línea de mi universidad, que es el nivel seis.

Siendo necesario el cumplir con el requisito del inglés para poder titularse, muchos alumnos se ven frustrados al no tener el nivel de inglés y tener que tomar ese curso, aparte de sus otras materias. Al mismo tiempo, muchos de ellos trabajan además de estudiar y esto hace que sea más conveniente el tomar el curso en línea, aunque muchas veces el estudiante da por hecho de que este no presentara ningún tipo de compromiso, por lo que no se dan el tiempo para completar las actividades y terminan por reprobar o simplemente deciden renunciar a él.

Además de lo anterior, existen alumnos que encuentran difícil el interactuar sin estar cara a cara con la otra persona, esto hace que se sientan solos y prefieran dejar el curso. Por otro lado, las estructuras y actividades del nivel intermedio de inglés son algo complejas y a muchos les cuesta trabajo entender cómo funcionan y esto los desmotiva, y en lugar de pedir ayuda prefieren dejarlo por la paz. Cada caso es único por eso es muy importante el conocer las características comunes de los alumnos que abandonan los cursos y también las de los que permanecen, para poder llegar a una solución que beneficie a todos.

Al final del día, esta situación tiene un precio. Específicamente en el nivel seis de inglés virtual de mi universidad hay casos en los que el alumno se registra en el curso, pero nunca entra a la página y por consiguiente no realiza las tareas y termina con calificación reprobatoria. Existen también casos en los que el alumno inicia el curso participando en general, pero de repente deja de participar, o sea, abandona el curso y obviamente lo reprueba. En estos casos el alumno tendrá que volver a inscribirse en la materia de inglés ya que solo así podrá continuar con su carrera, dependiendo de cuanto lleve avanzado. El principal inconveniente es que el hecho de repetir cursos o de no titularse con su generación tiene grandes repercusiones en los involucrados y su medio. Por eso el problema va más allá de la deserción o del abandono.

La deserción o abandono, en este caso, de cursos de inglés virtuales, puede llegar a ser un gran problema con grandes efectos. En primer lugar, se perturba la dinámica de la clase, planeada específicamente para ese número de estudiantes. En segundo, se va creando un hueco entre el nivel anterior y el que sigue, que puede traer como consecuencia un bajo desempeño del alumno. Además de esto, se puede ir perdiendo el interés en la materia cada vez más, creando una actitud negativa hacia esta. Por eso, es muy importante el llegar a conocer sus razones y tratar de solucionarlo. Por todo lo anterior con este trabajo lograremos conocer los motivos y las características tanto de los alumnos que continúan con el curso hasta el final como los que lo abandonan. Al final del día, todos saldremos beneficiados al llevarlo a cabo.

Capítulo I. Contexto

En este capítulo se describe la información general en la que se da el contexto y fundamentación del trabajo desarrollado. Se definirán las características principales del ITESO (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente) al que me referiré también como 'mi universidad', concentrándonos en su Departamento de Lenguas y específicamente en la modalidad virtual.

1.1 Antecedentes de la Institución

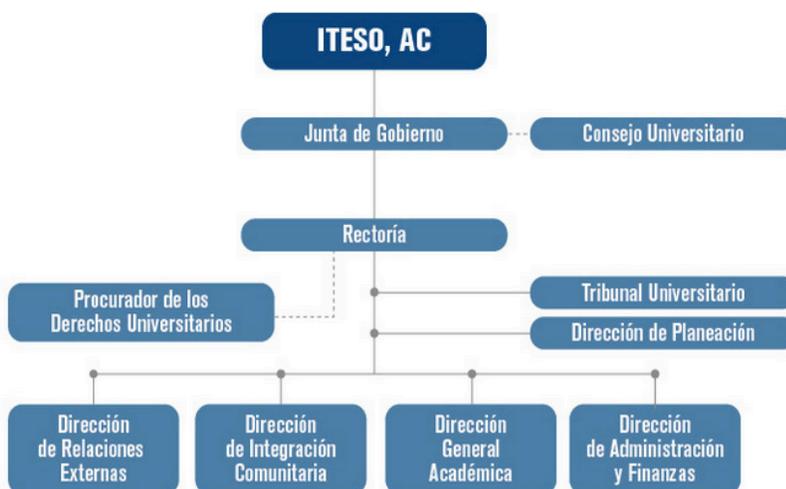
El ITESO (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, AC) es la universidad Jesuita de Guadalajara y tiene actualmente más de 10,000 alumnos en las distintas carreras que incluyen ingeniería civil y arquitectura, ingeniería de alimentos, educación, ingeniería electrónica, comercio internacional, relaciones internacionales, ingeniería química, filosofía, psicología y ciencias sociales, e ingeniería en redes y telecomunicaciones entre otras. El ITESO es la única universidad en Jalisco certificada por la Secretaria de Educación como una institución de excelencia académica. Además, es la primera universidad privada de la región occidente en ofrecer programas de excelencia reconocidos por el CONACYT y por el SOMEDICYT. Dentro de las universidades privadas del país, el ITESO cuenta con gran parte de sus profesores en el sistema nacional de investigación SNI, con un número mucho mayor de libros publicados, así como de una biblioteca excepcional.

El ITESO tiene una larga e interesante historia. La idea surgió en el Instituto de Ciencias y creció hasta el nacimiento de un instituto de estudios superiores. El 31 de Julio de 1957, día de San Ignacio de Loyola, se firmó el acta constitutiva. En septiembre de 1958 se llevó a cabo la primera sesión del Consejo Académico y se iniciaron los primeros cursos de licenciatura en Independencia 366, frente a la

Rotonda de los Jaliscienses Ilustres. El 5 de julio de 1963 se inició la mudanza al campus de Las Fuentes, que es donde se encuentra actualmente. Desde ese momento se han construido diferentes edificios y se ha habilitado el campus con áreas verdes.

Las primeras carreras que se ofrecieron fueron: administración de negocios, contaduría pública y auditoría, derecho, economía, filosofía, ingenierías química, civil y electromecánica. Con el tiempo se fueron añadiendo más o cambiando algunas otras hasta el día de hoy. qué cuenta con 35 carreras -9,652 alumnos de licenciaturas, 24 posgrados -908 alumnos de posgrados, 98 diplomados, cursos y talleres, 100 laboratorios especializados, 87 proyectos de Aplicación Profesional (PAP), 9 posgrados en el Programa Nacional de Posgrado de Calidad (PNPC) del CONACYT y 41,156 egresados. El ITESO se ha mantenido fiel, desde un principio, a sus orientaciones fundamentales que dan sentido a su proyecto educativo, esto es, la inspiración cristiana, la confianza en la persona y su auto trascendencia y un compromiso con la construcción de una sociedad más humana y más justa.

Ilustración 1. Organigrama



Fuente: Página oficial <https://iteso.mx>

1.2 Departamento de lenguas

El departamento de lenguas depende de la Dirección General Académica y es el responsable de los cursos de inglés, aparte de las otras lenguas que se ofrecen en el campus. Conjuntamente, el departamento de lenguas de mi universidad realiza traducciones, español para extranjeros, cursos para maestros, tutorías, comunicación oral y escrita, micro talleres, cursos avanzados, y otros idiomas además del inglés, dentro de los que se encuentran también lenguas indígenas, etc. El programa certificado de inglés es el que llega a un mayor número de estudiantes, ya que el inglés es obligatorio por ser un requisito para la titulación.

La Coordinación de Comunicación Oral y Escrita es una unidad académica que depende del Departamento de Lenguas. Esta coordinación tiene como misión el alimentar la formación integral de los estudiantes a través del desarrollo de competencias comunicativas para poder integrarse al contexto de una nueva cultura académica en la que el profesionista es capaz de navegar en un mar de interacciones culturales, políticas, tecnológicas y sociales. En ella trabajan varios especialistas cuya meta es que los futuros egresados desarrollen las competencias comunicativas que les permitan manejarse de manera apropiada en diferentes ambientes. Para lograrlo se ha diseñado un programa integral de formación y acompañamiento que incluye una asignatura obligatoria para todas las carreras además de talleres y materias de nivel avanzado, un programa de tutorías, un centro de recursos académicos y un proyecto de formación docente.

También se cuenta con una Unidad de Aprendizaje Autónomo de Lenguas, que cuenta con suficiente material para los alumnos de inglés y para los que están aprendiendo alguna otra lengua extranjera. Se ofrecen asesorías, tutorías y clubs de conversación, para que los alumnos puedan practicar y mejorar el manejo de la lengua. Las visitas al Unidad proporcionan al alumno la oportunidad de desarrollar otras habilidades y de complementar así su aprendizaje.

1.3 El programa de lenguas

Hay varias formas para poder acreditar el inglés antes de la titulación para estudiantes de cualquiera de las licenciaturas que se ofrecen. Dentro de estas se encuentran, aparte del PCI (Programa Certificado de inglés):

- Aprobar el examen verificador aplicado por el DEL en caso de quedar en el nivel 8 del examen de ubicación.
- Aprobar el Examen a Título de Suficiencia Académica (ETS) de nivel 8 del PCI. (Únicamente puedes tomar este examen si quedaste ubicado en el nivel 8 del PCI o si ya aprobaste el nivel 7 y nunca has cursado nivel 8).
- Aprobar el examen TOEFL Institucional (ITP TOEFL) aplicado por ITESO u otra institución jesuita con puntuación mínima de 550.
- Aprobar el Internet-based TOEFL (iBT) con puntuación mínima de 79.
- Aprobar el examen del International English Language Testing System (IELTS) con calificación mínima de 5.5.
- Aprobar el examen Cambridge English: First (FCE) con calificación A, B o C, con una antigüedad no mayor a dos años.

En el área de inglés del departamento de lenguas de mi universidad hay cinco coordinadoras y aproximadamente cincuenta profesores. El inglés, como lengua extranjera es de carácter obligatorio en todas las licenciaturas de esta universidad, y se cuenta un programa muy ambicioso para que los alumnos puedan lograr comunicarse de forma eficiente en este mundo global. Este programa cubre ocho niveles de básico a intermedio alto y actualmente se está ofreciendo en tres modalidades, que son: la presencial, la semi-presencial y la virtual.

Para que los alumnos puedan acceder a estos cursos existe un examen de ubicación, que deben hacer para poder ser ubicados en el nivel correcto. El examen se aplica en la Unidad de Aprendizaje Autónomo de Lenguas, que es parte de este departamento. Este examen puede ser tomado hasta tres meses con un plazo de

mínimo 10 días entre cada una de ellas. De acuerdo con el resultado, el alumno puede ser reubicado en el curso siguiente. Además de los exámenes de ubicación, el examen a título de suficiencia es para los alumnos que van a cursar el nivel 8 del PCI. El Examen a Título de Suficiencia comprende cinco secciones, a cada una de las cuales se le ha asignado un porcentaje del total. Todo resultado global inferior a 60% es considerado como no aprobatorio. Asimismo, el ITP TOEFL también se aplica en distintas fechas. El puntaje mínimo para cumplir con el requisito de inglés es de 550 puntos.

A grandes rasgos, así funciona en cuanto al cumplimiento de esta materia. El dominio de una segunda lengua es hoy en día necesario, ya no puede ser una simple opción. Esta lengua debe ser el inglés, ya que se usa en prácticamente en todos los entornos. Es por eso por lo que se acordó con El Consejo Académico del ITESO, máxima autoridad académica de la universidad que todo alumno que haya ingresado a partir de otoño 2015 debe certificar inglés de la siguiente manera:

- Antes de acreditar 20% de los créditos, deberán haber aprobado el nivel 2.
- Antes de acreditar 45% de los créditos, deberán haber aprobado el nivel 5.
- Antes de acreditar 70% de los créditos, haber cumplido ya con el requisito institucional de inglés.

Esto afectara el proceso de inscripción de la siguiente manera:

- Si el alumno no tiene el Nivel 2 aprobado (o su equivalente) al llegar al 20% de los créditos, estará obligado a inscribirse en el Nivel de PCI que le corresponda.
- Si el alumno no tiene el Nivel 5 aprobado al llegar al 45% de los créditos, estará obligado a inscribirse en el Nivel de PCI que le corresponda; además estará limitado a inscribir un máximo de 32 créditos curriculares (12 en verano).

- Si el alumno no tiene el requisito cubierto al llegar al 70% de los créditos, no podrá inscribir créditos curriculares, hasta lograrlo.

El reglamento de inglés anterior solo afectara a los alumnos que entraron a la universidad a partir del otoño del 2015. El Consejo Académico del ITESO, máxima autoridad académica de la universidad acordó que todo alumno que ingrese a la Universidad a partir de otoño 2013 y hasta primavera 2015, debe certificar inglés antes de acreditar 20% de los créditos de su plan de estudios.

Para estudiantes que ingresaron a la universidad entre otoño 2003 y otoño 2013 El Consejo Académico del ITESO, máxima autoridad académica de la universidad acordó que todo alumno que ingrese a la Universidad antes de otoño 2013, debe certificar inglés antes de acreditar 50% de los créditos de su plan de estudios. Todo esto, con la intención de que el alumno aproveche el inglés, actual lengua internacional de comunicación, en su formación y en su desarrollo profesional.

Por otra parte, existen casos especiales en los que al alumno le cuesta trabajo seguir exitosamente en el PCI, y ya que es necesario que cumplan con el requisito, el PAI es la solución. Se trata del programa alternativo de inglés PAI, que fue diseñado especialmente para alumnos que no cuentan con las bases suficientes para lograr el dominio del idioma en los cursos PCI, a pesar de que sean participativos y trabajadores. El PAI está dirigido a alumnos de inglés del programa PCI con un alto desempeño, pero, aun así, repetidores. Del mismo modo a los alumnos de nuevo ingreso con baja o nula exposición previa al idioma. En estos casos el programa ha demostrado ser muy efectivo.

Los cursos semi-presenciales y virtuales se ofrecen a partir del nivel 5 del PCI. La modalidad semi-presencial es un programa semestral híbrido de clases asíncronas en línea y una sola sesión presencial por semana que dura dos horas. Estos cursos duran 16 semanas por nivel y solo se contabilizan las clases presenciales. En los cursos virtuales, que son 100% en línea, no se checa asistencia, pero los alumnos

tienen que cumplir con las actividades en tiempo y forma. El material es el mismo para las tres modalidades lo ideal es que trabajen de forma independiente y responsable.

En este caso nos referiremos al nivel seis o intermedio de inglés en la modalidad virtual. El curso es 100% en línea y se lleva a cabo en Moodle. Esta plataforma cuenta con todos los elementos para hacer las actividades claras y amigables además las explicaciones son comprensibles. Por otro lado, los alumnos deben tener ciertas características para poder tener éxito en el curso, por ejemplo: ser organizados, tener mucha motivación, tener habilidades desarrolladas para la escritura, lectura e investigación, poder hacer uso adecuado de su tiempo, trabajo en equipo, poseer conocimiento sobre los conceptos de la virtualidad, así como del hardware and software.

Capítulo II. Factores asociados al abandono y estrategias para la retención

Los cursos en línea se han ido extendiendo cada vez más y más. Las universidades ofrecen actualmente un sinnúmero de opciones en línea para apoyar a los estudiantes que por sus características encuentran difícil o hasta imposible el poder transportarse al campus. Esto tiene una serie de ventajas para todos ya que se puede tener acceso al curso desde cualquier lugar y a cualquier hora. Se trata de cursos formales basados en los programas de las distintas carreras ofrecidas, usando el internet como medio. De acuerdo con Rostaminezhad, et al. (2013) la literatura ha revelado que el abandono de los cursos en línea tiene un porcentaje mucho más alto que el de los presenciales. Levey (2007) comenta que los resultados de varios investigadores muestran el nivel de abandono de cursos virtuales de entre 25% y 40% que es mucho comparado con cursos presenciales en que el abandono alcanza de 10% a 20%.

El promedio general en cuanto al abandono de cursos virtuales es de 40%, de acuerdo con reportes internacionales. Por ejemplo, Smith (2006) reporta que, en el Reino Unido, el porcentaje aproximado es de 35%, mientras que en otros países llega hasta el 53%. Como se puede ver, este problema está generalizado y el caso que tenemos en mi universidad es uno más, aunque no menos importante.

2.1 Estudios previos

Como mencioné en mi trabajo anterior, uno de los factores que facilitan la continuación y la conclusión de cualquier curso, es la motivación. La motivación esta primeramente conectada con voluntad e interés. De acuerdo con Rodríguez – Pérez (2012) el alumno se relaciona con el grupo de alumnos y especialmente con el profesor. El modo y estilo personal del profesor además de su actitud y forma de promover la interacción y su interés por fomentar la empatía entre él y el grupo

puede hacer que los alumnos se sientan motivados. Para Dörnyei (1994) hay tres puntos que pueden motivar a los alumnos a estudiar una lengua extranjera:

- a) Interés por distintas lenguas y gente de otros lugares del mundo
- b) Deseo de ampliar el punto de vista
- c) Inclinación por nuevos estímulos y retos.

Por otro lado, para Roblyer (2006), se puede combatir la deserción o abandono de los cursos en línea a través de los mismos programas en línea, aunque quizá Dörnyei tiene una visión más abierta al tomar en cuenta a la motivación, a la que clasifica cómo intrínseca y extrínseca; la motivación intrínseca se da cuando el interés y la curiosidad natural del estudiante energiza su aprendizaje. Sin embargo, el medio ambiente educativo debe proporcionar retos, estimulación y contexto de autonomía. La motivación extrínseca es algo que puede afectar o debilitar a la motivación intrínseca. Esto significa que muchas veces, aunque el alumno esté interesado en el curso, la estructura y dinámicas de este podrían desmotivarlo. Esto también depende del nivel en que el alumno se encuentre y la razón por la que esté tomando el curso. (Ramírez, 2018) De acuerdo con Pardo de Aguirre (1985) uno de los principales problemas que llevan a la deserción es la baja motivación.

Brophy (2004) expone que el involucramiento del alumno es posible cuando ve sentido en la tarea a realizar y se siente confiado de llevarla a cabo exitosamente al descubrir diferentes significados, captar nuevas ideas y generar interpretaciones integrales. El producto es también importante si este es loggable. Sin embargo, no se involucrará ni invertirá tiempo en una tarea difícil de alcanzar. Por lo tanto, el modelo sugerido a seguir en las actividades será:

- a) ayudar a los estudiantes a apreciar el valor de las estas y,
- b) asegurar que los estudiantes puedan tener éxito en ellas con un poco de esfuerzo.

Lo mencionado en el párrafo anterior combinado con el hecho de que para tener éxito en un curso en línea o a distancia se requiere bastante de autodisciplina y de

motivación, significa que los alumnos requieren de un esfuerzo mayor que en un curso presencial. Por eso hay que monitorear más de cerca su desempeño para lograr que concluyan con éxito. Sin importar la materia, o si tiene créditos o no, las universidades deben considerar seriamente un plan de evaluación sistemático de los cursos en línea para ver que la mayoría de los alumnos logre alcanzar sus metas académicas. Este sistema debe ser obligatorio ya que de otra forma las consecuencias podrían ser poco deseables. (Brophy, 2010)

Específicamente acerca de la deserción o abandono, existen varios estudios a diferentes niveles. ACTP (2003) en uno de estudios más grandes sobre las razones por las que los alumnos no continúan con algún curso, mencionan:

- a) Es probable que los alumnos que sientan que han sido ubicados en un nivel que no les corresponda, deserten
- b) También si se les hace difícil desde el principio
- c) O si están menos satisfechos que los demás con la calidad del curso
- d) Asimismo, están los que tienen dificultades familiares o financieras.

La investigación que llevaron a cabo Willging & Johnson (2004) confirma que la deserción o abandono de un programa en línea es definitivamente un fenómeno muy complejo que difícilmente se puede describir con variables cuantitativas. Su estudio reveló que el dar seguimiento a alumnos que han desertado es una tarea ardua. No existe un procedimiento sistemático para localizarlos ya que su estatus de registro no es tan fácil de conseguir. Quizá el tener una encuesta rápida para los alumnos que desertan proporcionaría datos valiosos que podrían ser usados para mejorar y evitar la deserción a futuro. La idea es combatir la deserción estudiantil en cursos virtuales como afirma La Madriz (2016) y se podría lograr a través de destacar ciertos elementos, como son; la dimensión afectivo-emocional, los desafíos de la educación virtual y las competencias docentes.

De acuerdo con Russo et al (2014) hay que estudiar las estrategias tanto para la detección anticipada de la deserción o abandono como también de la retención, ya

que los dos son determinantes y uno podría resolver la situación del otro. Esto se podría hacer a través de la clasificación de perfiles de los estudiantes y del análisis de los programas, lo primero sería muy relevante ya que no todos los estudiantes se registran en los cursos por la misma razón. Por lo anterior es necesario señalar las características de un programa exitoso, que por sus propiedades sería el ideal para atraer el interés de los estudiantes y por consiguiente habría menos deserción o abandono. Los puntos que se deberían cubrir, cómo lo mencione anteriormente es lo siguiente:

- a) Estar preparados para el éxito
- b) Transmitir objetivos simples y claros
- c) Preparar a los docentes
- d) Usar una estructura flexible e interactiva
- e) Monitorear y apoyar a los docentes
- f) Monitorear y apoyar a los estudiantes (Roblyer 2006).

En una de sus investigaciones, Tinto (1993) considera y analiza las características de los estudiantes, como sexo, etnicidad, origen, logros, etc., además de su comportamiento, como puede ser su participación en las actividades de la universidad y en las organizaciones de estudiantes en base a la tasa de retención. Asimismo, el estudio de Wyman (1997) considera que son las características de las instituciones lo que impacta a la retención de alumnos, más específicamente se explica por el modelo que postula que la tasa de retención se da en función de dos variables independientes: el empleo regional per cápita y la formación del grupo de la generación.

Para Zwerling (1980), hay que examinar los factores institucionales que impactan la retención de los estudiantes. Él piensa que para poder combatir el abandono o la deserción hay que enfocarnos en la institución y no en el alumno. Para él, los factores positivos en este rubro pueden ser: enfatizar el trabajo a través de premios, tutorías adecuadas, ofrecimiento de ayuda financiera, orientación y asesoramiento.

Para finalizar, El Sahili, (2011) menciona otros factores que pueden influir en la decisión de abandonar un programa, que son:

- Económicos
- Motivacionales
- Familiares
- Vocacionales
- Complejidad
- Geografía
- Docentes
- Infraestructura, etc.

2.2 Definición de conceptos principales

Los términos retención y persistencia son muchas veces intercambiables ya que su diferencia es muy sutil, aunque se podría decir que la retención tiene más que ver con la institución y que la persistencia es más bien una medida de éxito personal e individual (Hagedorn, 2005).

Asimismo, abandono es el alejamiento de un alumno de una institución educativa antes de la finalización de la etapa que estaba cursando. (Pérez & Merino 2015). De acuerdo con Tinto (2007), el tema de la deserción o del abandono puede verse desde distintas perspectivas como la individual, la institucional y la estatal.

Visto desde la perspectiva del alumno, existen distintos términos para describir el fracaso en la conclusión de un curso en línea, como puede ser abandono o deserción. Por otro lado, podríamos referirnos a la situación de los alumnos que continúan hasta el final exitosamente como retención o persistencia. En este caso nos limitaremos a los términos abandono y persistencia, esto con un enfoque directo en el alumno.

Sistema educativo - sistema es el conjunto ordenado de elementos que están interrelacionados. Por otro lado, educación o educativo es el proceso que permite la socialización de las personas a través de la transferencia del conocimiento. (Pérez & Merino 2015)

Educación virtual – es un sistema de formación para facilitar la enseñanza y el aprendizaje en el ciberespacio apoyándose en las TIC a través del Internet. Este modelo ayuda a reducir los obstáculos de tiempo y espacio, aumentando de esta forma la productividad. De acuerdo con Cambruzzi, et al. (2015) en la educación en línea o virtual tanto el maestro o tutor como los estudiantes pueden interactuar y se pueden comunicar electrónicamente de forma tanto sincrónica como asincrónica. Además, en los cursos en línea hay actividades de grupo relacionadas con los temas del curso y de las habilidades a desarrollar por los alumnos.

Para Cabero (2006) la modalidad e-learning es una manera formativa a distancia que se apoya en la red, y que facilita la comunicación entre el tutor y los alumnos de acuerdo con determinadas herramientas sincrónicas y asincrónicas de la comunicación.

Modelo pedagógico – constituye los lineamientos sobre cuya base se regula el proceso educativo al definir sus propósitos y objetivos para reproducir ciertas condiciones en los estudiantes.

Inglés virtual – en este tipo de cursos la comunicación es generalmente asincrónica y esto se lleva a cabo a través de diferentes aplicaciones, así como foros, aunque también se da la comunicación sincrónica a través de conferencias en las que los alumnos también participan.

2.3 Perspectiva de análisis

El inglés es obligatorio para todos los estudiantes que no han podido acreditar el nivel requerido por la institución y es condicionante para la titulación. El nivel seis es equivalente al intermedio B1 y después de este nivel hay que cursar los niveles siete y ocho para poder concluir exitosamente. El estudio abordó el abandono escolar de los estudiantes de distintas licenciaturas que están inscritos en algunos grupos del nivel seis de inglés en línea y se llevó a cabo con los alumnos de inglés seis de dos cursos simultáneos que tenían al mismo maestro o tutor, con distintas características. Los datos que conforman el estudio se recogieron a través de observaciones individuales, y de un cuestionario que podía ser contestado por toda la clase. Tinto (2007) menciona que existen varias perspectivas para analizar la situación de abandono o de persistencia. Para él se puede ver desde un comportamiento individual, desde el punto de vista institucional y desde la perspectiva estatal o nacional. En este caso, nos concentraremos en el comportamiento individual del alumno y de ser posible, en su entorno personal y escolar y en las razones para no asistir al curso en línea de nivel seis de inglés, ya que esto repercutirá negativamente en la continuación de sus estudios, como se detalló en el capítulo anterior.

Capítulo III. Características de la situación problemática

Algo que llama la atención es que en los últimos semestres se ha observado el abandono considerable en los grupos de inglés virtual nivel 6 (intermedio), de mi universidad. Existen diferentes razones para abandonar un curso. Muchas veces se da por hecho que se tiene un conocimiento mucho más alto. A veces se trata de la falta de planificación y falsas expectativas. Asimismo, se da por hecho que el alumno domina la tecnología que hay detrás del curso. Sin embargo, para estudiar un curso virtual se debe planear de antemano un tiempo libre a la semana y comprometerse como si se fuera a asistir a un curso presencial. (Vázquez, 2014) Esto es esencial para lograr completarlo y no creer que ir encontrando tiempo de aquí y de allá es la solución. Lo importante es que el alumno este consciente de esto desde el principio.

3.1 Fundamentación metodológica para diagnóstico

Por la naturaleza del objeto de estudio que es la exploración de los factores que influyeron en el abandono del curso de inglés seis en línea, se llevó a cabo una investigación no experimental de tipo descriptiva. Al mismo tiempo fue de tipo diagnóstico ya que no se había llevado a cabo algo equivalente dentro del departamento de lenguas, específicamente acerca de los cursos de inglés en línea. Por otra parte, las variables no fueron manipuladas y ni los alumnos ni el tutor fueron sometidos a estímulos de ningún tipo. El estudio se realizó en un periodo de cuatro meses, o sea de inicio a fin del semestre, en las propias aulas virtuales de los dos cursos de inglés en línea en observación por su propio tutor. Esta investigación se llevó a cabo en un tiempo y espacio determinado para después analizar los resultados. La recolección de datos se realizó en un tiempo definido por lo que nuestra investigación es del tipo transversal dentro de los diseños no experimentales.

3.1.1. Población y muestra

Últimamente se ha hecho más evidente el abandono por parte de algunos alumnos del curso de inglés seis virtual de mi universidad. A pesar de que esta situación se ha dado en otros grupos, el estudio está enfocado a dos grupos semestrales del periodo de otoño. Uno de los grupos empezó con 21 alumnos y el otro con 22 (anexo 1). Cómo se puede ver en las listas (sin nombres para respetar la privacidad de los alumnos), en cada uno de los grupos se encuentran alumnos que abandonaron el curso desde el principio, es por eso por lo que ante la dificultad de localizar a los alumnos que ya no siguieron con el curso, se decidió tomar a los dos grupos mencionados como muestra, así como su tutor. En este caso empleamos un muestreo no probabilístico, casual o incidental, que por las características del estudio es necesario el tener una muestra controlada. Es por eso por lo que de los ocho grupos de nivel seis virtual (cuatro semestrales y cuatro bimestrales) seleccionamos a los dos grupos que comparten al mismo tutor y la página de Moodle. De los 43 alumnos de los dos grupos solo 12 participaron en el cuestionario de 14 preguntas.

En las columnas de la lista están reflejadas las calificaciones de las diferentes actividades del curso. (Anexo 2) En cada una de las cinco unidades a cubrir en este nivel hay actividades de socialización, introducción, práctica y tareas. Dichas actividades están diseñadas para que los alumnos se vayan familiarizando con la estructura introducida en la unidad a través de un tema específico. El tema de la unidad sirve de pauta para la internalización tanto del nuevo vocabulario en contexto cómo de la estructura gramatical. La práctica es de diferente manera, puede ser a través de interacciones entre los alumnos y también de proyectos. Algunos de estos proyectos forman parte de la calificación, que son los 'assignments' en el anexo 2, que sirven para que el alumno exprese sus ideas a través del trabajo en cuestión. Existen también dos exámenes rápidos que tienen un valor de 20% de la calificación total, como se puede ver en el anexo 2. Otra actividad muy importante son los diarios orales, que permiten que el alumno se exprese de forma verbal siguiendo unas

instrucciones específicas. Además de las antes mencionadas está el club de conversación, que se ofrece tanto de forma presencial como en línea, en el que los alumnos intercambian ideas libremente acompañados por un tutor. En la última parte del curso tenemos el examen final. El curso cubre cinco unidades, una cada dos semanas, tiempo suficiente para que los alumnos practiquen y se familiaricen con los nuevos conocimientos.

Este sistema de calificaciones en el anexo 2 está reflejado en las listas en el anexo 1. Esta información es relevante porque se ve el trabajo de cada uno de los alumnos secuencialmente y se puede detectar cuando exactamente dejaron de participar en el curso. Además, se identifica en las listas a los alumnos que nunca se presentaron al curso, que en este caso es a través de Moodle. Un gran porcentaje de los alumnos que tienen cero en todo nunca ingresaron a la página del curso, a pesar de que se les hizo llegar la invitación al curso y toda la información sobre este. Estos alumnos también fueron buscados vía telefónica, sin éxito.

3.1.2. Recolección de datos

Para la recolección de datos se diseñaron dos cuestionarios, uno para los alumnos, que se incrustó en la página del curso y otro para el tutor observador. El primero cuenta con 14 reactivos y el segundo cuenta con 23 (ver anexos 2 y 3). Se utilizó el método de la escala de Likert, que se compone de afirmaciones que se responden escogiendo una de las opciones, que en este caso son 5. La opción escogida es la que refleja más fielmente la opinión de quien está completándolo. El número de categorías debe ser igual para todas las afirmaciones.

La encuesta para los alumnos se incrustó en la página del curso y se les notificó a estos mismos en donde estaba y que tan importante era que la contestaran. Antes de incrustarla se llevó a cabo una prueba piloto. Como con todas las noticias e información sobre la clase, se mandó directamente la liga junto con la introducción

a cada uno de los alumnos a través de la mensajería de la página y del correo electrónico institucional. El cuestionario no es muy largo, para que sea contestado diligentemente, aunque esto no garantiza que todos los alumnos lo hagan. Las preguntas son cerradas, sencillas y dirigidas a la percepción que se tiene del curso y se refieren a este, además son fáciles de entender y de contestar en base a cinco puntos que son: no, poco, a veces, más, mucho. La percepción de los alumnos nos ayudará a entender su involucramiento en el curso lo que ayuda a que persistan en él. Del mismo modo es importante el conocer sus razones personales para continuar o desistir. Por otro lado, aunque las preguntas se refieran al mismo tema, no depende una de la otra. (Anexo 3)

El cuestionario para el observador (anexo 4) es más largo y detallado y deberá de ser contestado al haber llevado a cabo la observación del curso en línea. Este tipo de observación se pudo llevar a cabo en cualquier momento ya que las interacciones, actividades etc., quedan registradas en la página del curso y son accesibles al observador, de hecho, lo ideal es hacer la observación al final del curso teniendo como referencia los resultados finales y el comportamiento durante el semestre.

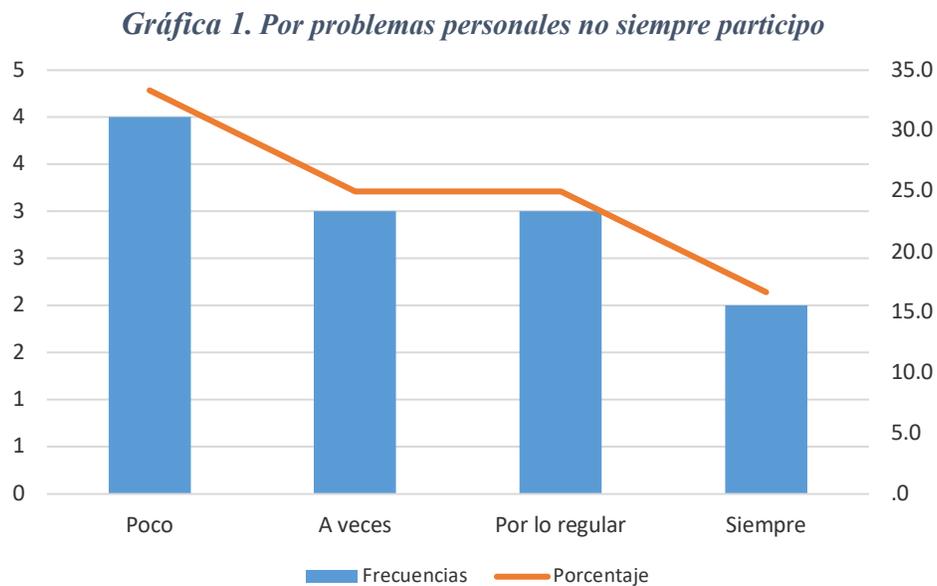
3.1.3. Validez

La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (Hernández Sampieri, 2003). Las preguntas fueron diseñadas en base a las variables que pueden incidir en el abandono. El instrumento fue desarrollado tomando en consideración las características del curso que pudieran estar relacionadas con los factores que podrían incidir en la deserción o el abandono. Se recurrió además al sentido común o a la convalidación lógica para alcanzar la validez del contenido.

Al parecer la confianza en un instrumento se da cuando este produce frecuentemente los mismos resultados al aplicarla a una misma muestra, aunque como en este caso en que no es posible determinar la confiabilidad, tanto las variables utilizadas como las categorías son congruentes con la teoría de Tinto.

3.2 Análisis de resultados del diagnóstico

Las siguientes graficas corresponden a las repuestas obtenidas por cada uno de los sujetos acerca del cuestionario en el anexo 3 y a la tabla en el anexo 5, en base a la escala de Likert (1932).

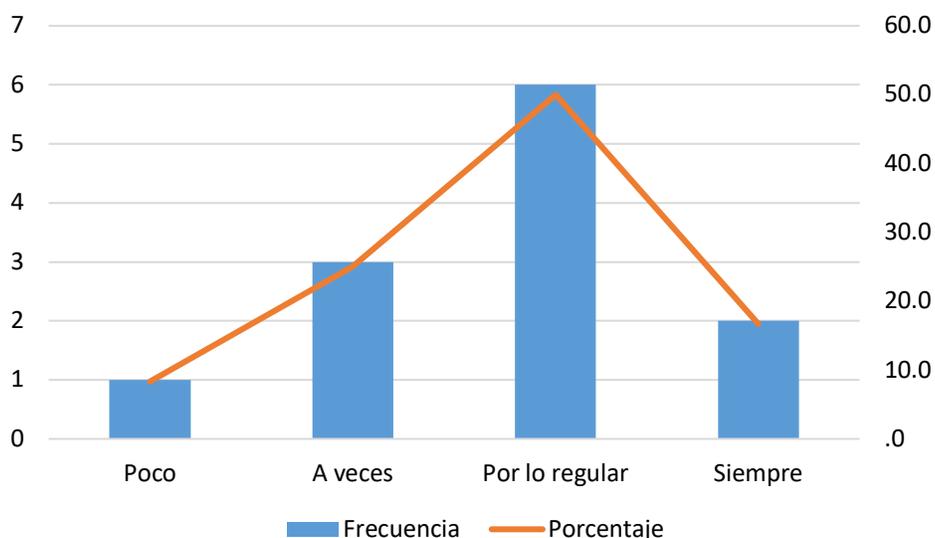


Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En la primera pregunta el 33.33% respondió que poco y el 25% se mantuvo en una postura neutra. Únicamente el 16.66% está de acuerdo en que los problemas personales le impiden participar en el curso (gráfica 1).

Más de la mitad de los estudiantes está de acuerdo en que la página está bien organizada (gráfica 2).

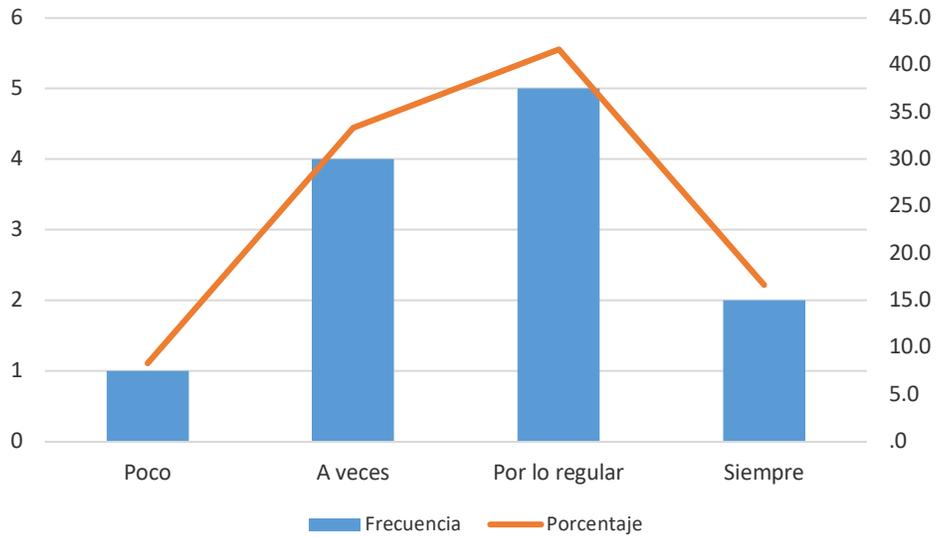
Gráfica 2. La página está bien organizada



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

Los estudiantes han elegido la modalidad del curso virtual, atendiendo a la flexibilidad de trabajar en cualquier espacio, sin restricción de horario, pero si ajustándose a un calendario de entregas, sin embargo, el 58.33% de los estudiantes reconoce que no siempre acceden a la página del curso (gráfica 3). Punto en que se debe concentrar la atención, para recalcar cuando se haga la inducción a la modalidad y al curso. La necesidad de la presencia en el curso apegándose a un calendario con margen de libertad, pero con límites temporales.

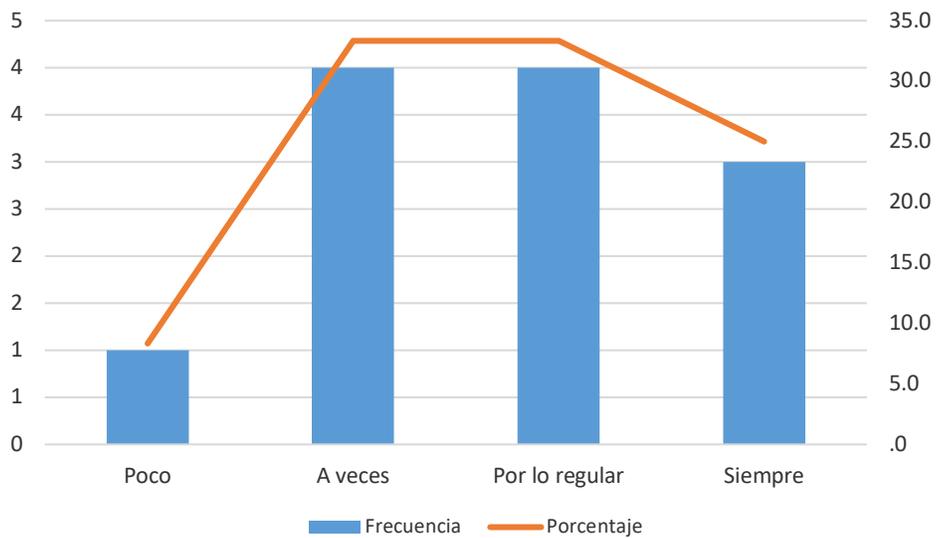
Gráfica 3. No siempre me acuerdo de meterme a Moodle



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En esta gráfica 4, se percibe que el 50% de los que contestaron el cuestionario están de acuerdo en que el tiempo en que están abiertas las actividades es suficiente.

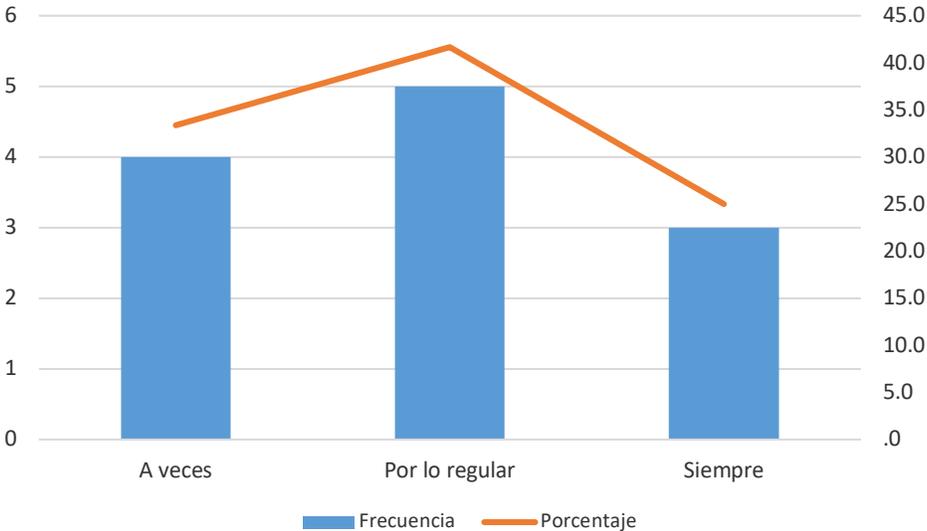
Gráfica 4. El tiempo que duran las actividades es suficiente



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

Solo el 38.33% de los estudiantes encuestados tiene una posición neutra en cuanto a que sus dudas son contestadas a tiempo (gráfica 5). Lo que pone de manifiesto la oportunidad con la que son atendidos por el asesor del curso, pero también la necesidad de revisión de las instrucciones y materiales de apoyo que dan pauta a la confusión.

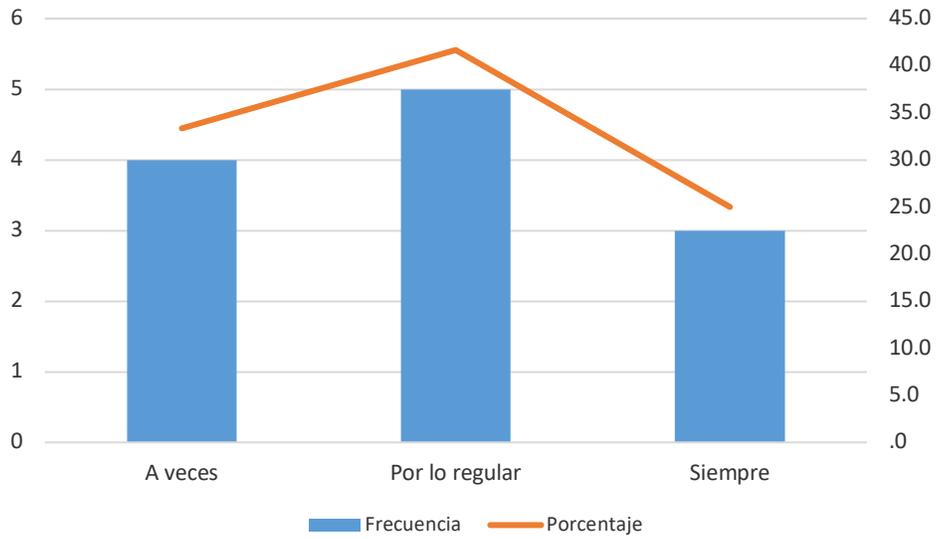
Gráfica 5. Todas mis dudas son contestadas a tiempo



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En esta pregunta se percibe que el 66.66% de los que contestaron está de acuerdo o muy de acuerdo en que las actividades del curso son interesantes (gráfica 6). Sin embargo, valdría la pena valorar los tópicos en particular procurando variar temas que sean de interés con la mayoría de las carreras, en particular cuando se utilizan aspectos de lenguaje técnico para que encuentren un sentido vinculado a la profesión que estudian.

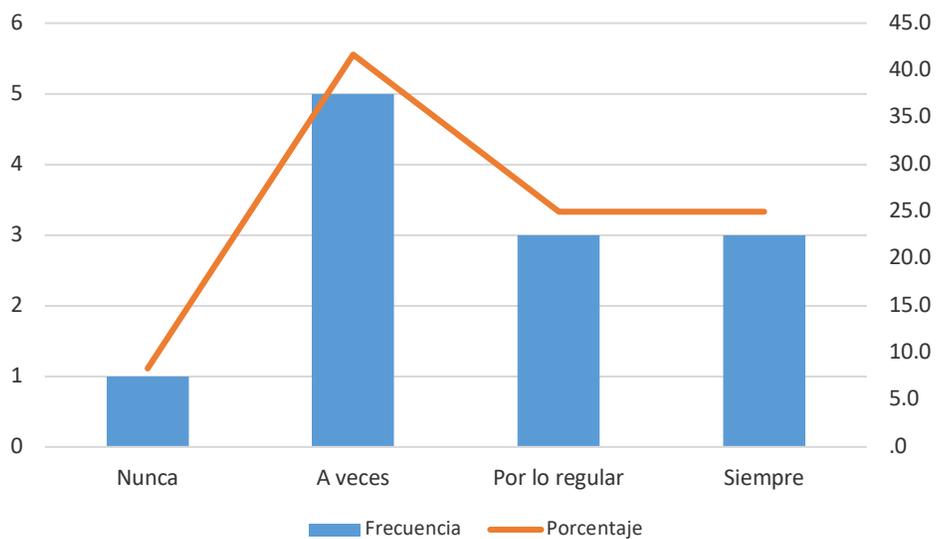
Gráfica 6. Las actividades de Moodle son interesantes



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En este gráfico 7 se percibe que solo el 25% de los estudiantes concluye que la información del curso es clara, por otro lado, el 41.66% mantiene una posición neutra ante la cuestión.

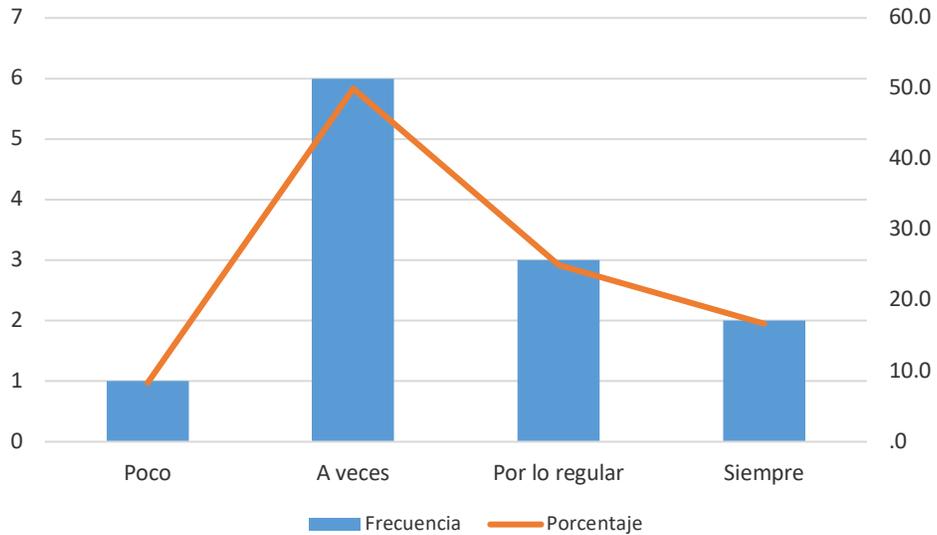
Gráfica 7. La información del curso es clara



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

Como se puede observar, el 50% de los encuestados coinciden en que solo a veces la carga de materias no deja tiempo para las demandas del curso (gráfica 8).

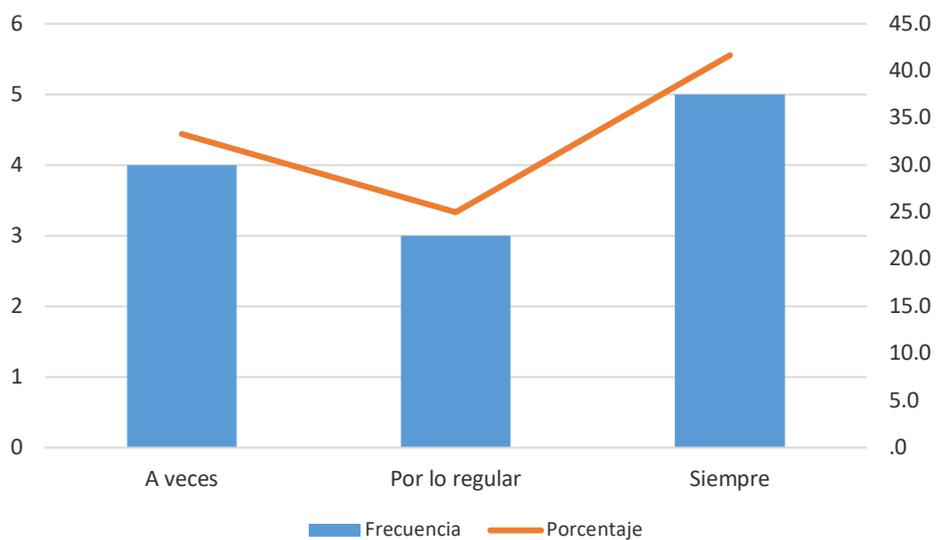
Gráfica 8. Mi carga de materias no me deja tiempo para el curso



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En este caso el 41.66% de los estudiantes opino que no puede participar en el curso por falta de tiempo.

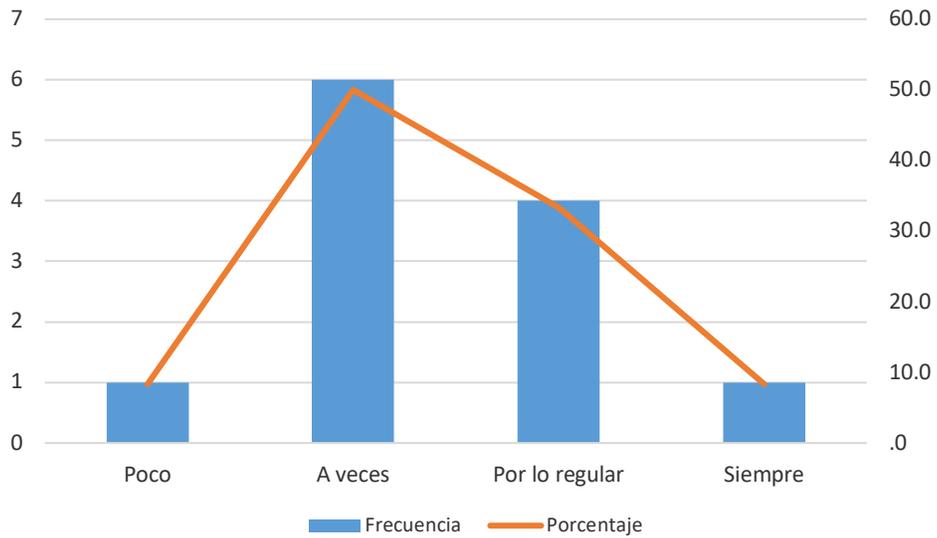
Gráfica 9. No puedo participar en el curso por falta de tiempo



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

Vinculada la falta de tiempo con la situación laboral vinculada con los estudios, el 50% contestó que solo a veces el trabajo absorbe todo su tiempo (gráfica 10).

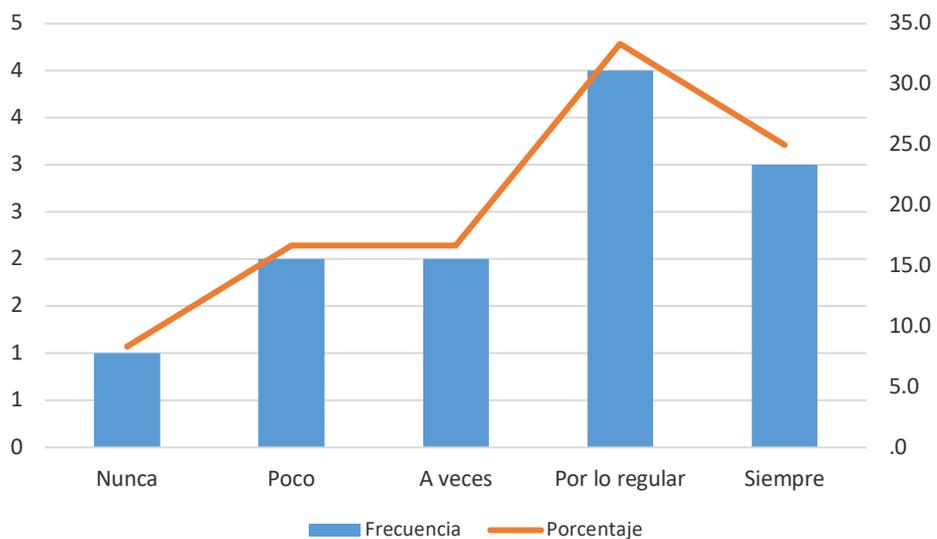
Gráfica 10. Mi trabajo absorbe todo mi tiempo



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En 25% considera que siempre cuenta con una conexión de Internet confiable.

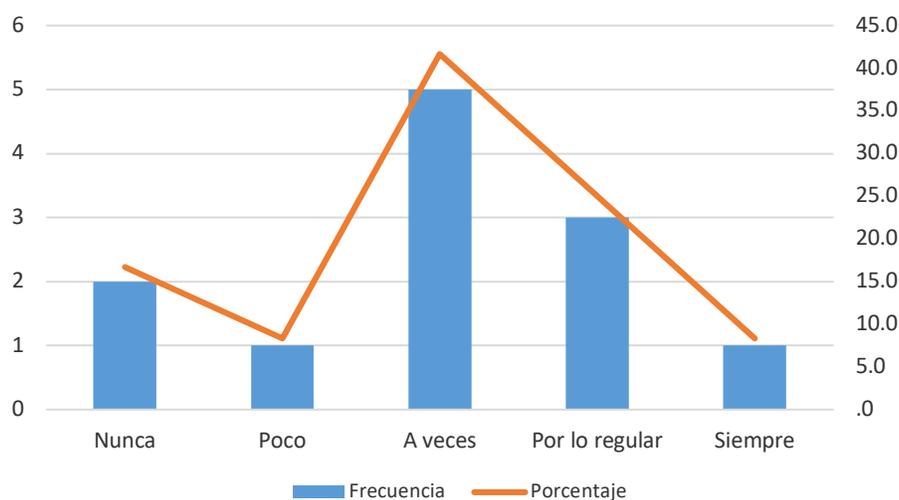
Gráfica 11. Siempre cuento con una conexión de internet confiable



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

En cuanto a esta pregunta de si la explicación es clara en las actividades, la percepción del 41.66% es que solo a veces son claras (gráfica 12). Pone de manifiesto la necesidad de una revisión de instrucciones y materiales en el diseño instruccional.

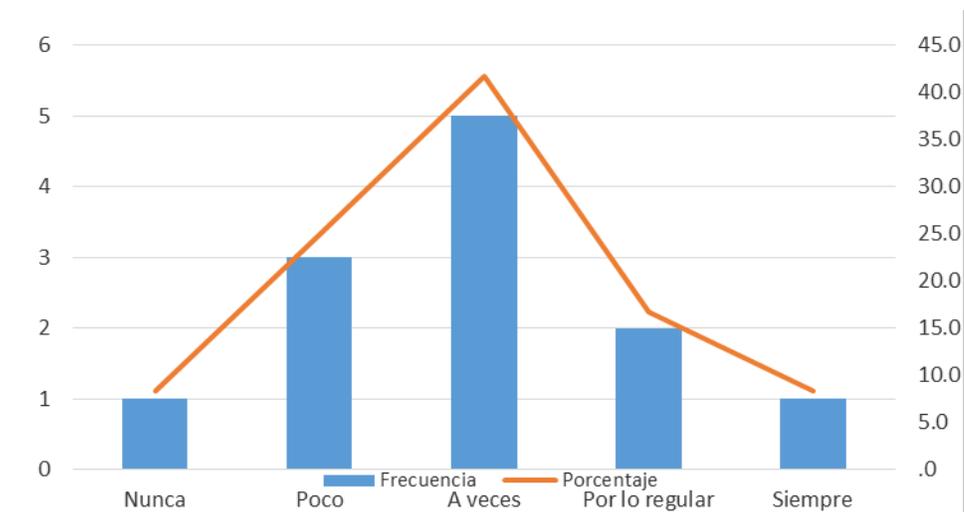
Gráfica 12. Las explicaciones son claras



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

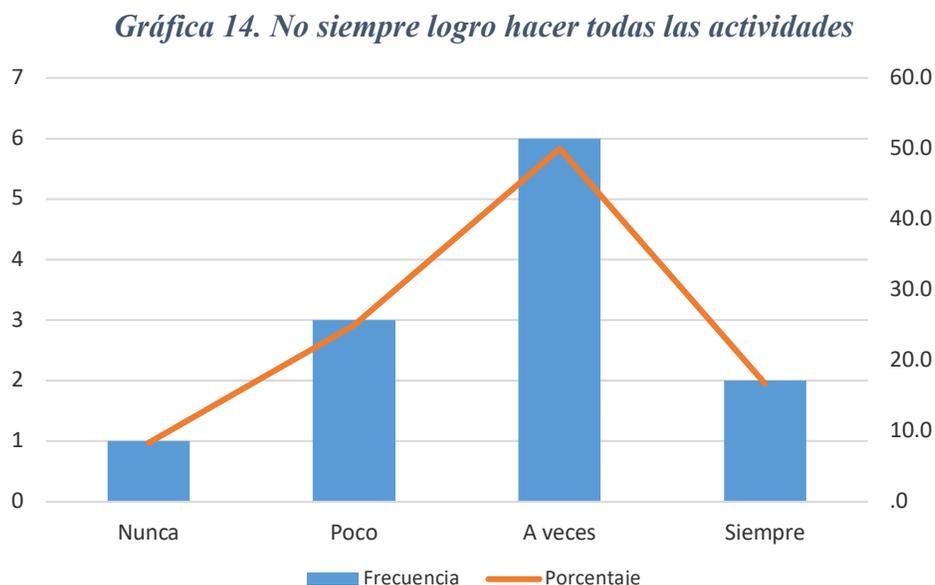
Del total de los que contestaron la pregunta (gráfica 13), más de la mitad considera que si tiene cierto grado de saturación de actividades o presencia.

Gráfica 13. El curso en línea es muy demandante



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

El 50% opina que solo a veces está de acuerdo con que no siempre logran hacer todas las actividades (gráfica 14).



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

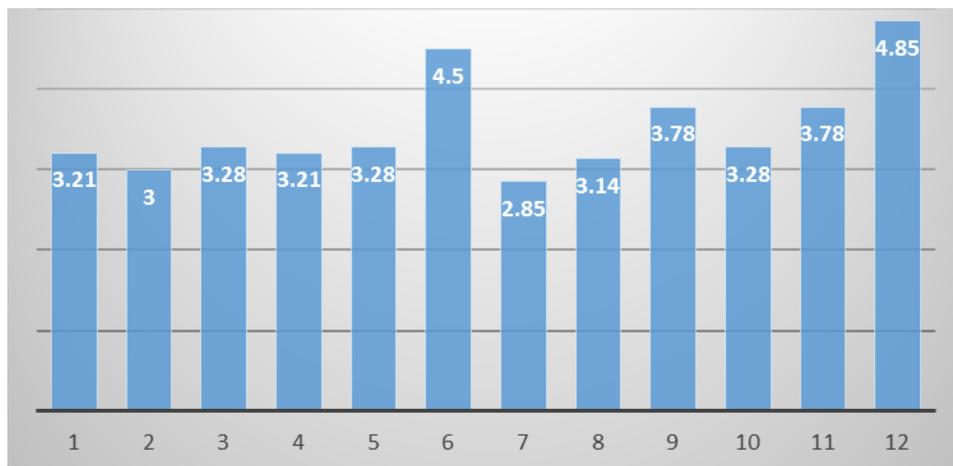
Se muestra con claridad que las opiniones tienden a ser positivas, de acuerdo con la interpretación de la escala de Likert una opinión mayor a dos puntos tiende a ser favorable. Específicamente se interpretarían los resultados de la siguiente manera:

1. Parece ser que los problemas personales no han tenido tanto peso como para afectar su desempeño.
2. La mayoría está de acuerdo en que la página del curso está bien organizada.
3. Una de las situaciones que se presentan es que muchas veces se olvidan de acceder a la página del curso.
4. Algo muy positivo es que el tiempo que se da para realizar actividades es aceptado.
5. También importante es la sensación de ser atendidos y escuchados.

6. Están de acuerdo en que las actividades de la página son interesantes.
7. En cuanto a que la información del curso es clara, parece que no se ponen de acuerdo, aunque la mitad opina que sí.
8. Solo a algunos parece afectarles su carga académica en su desempeño en el curso.
9. Parece ser que la falta de tiempo afecta a más de la mitad.
10. Los estudiantes que trabajan se sienten más presionados sobre todo cuando este es muy absorbente,
11. Por otro lado, la conexión a internet parece no ser un problema.
12. En el caso de las explicaciones e instrucciones en la página, no parecen ser claras para todos, lo que puede ser poco motivante.
13. Consideran que el curso es demandante.
14. Coinciden más de la mitad en que a veces no logran hacer todas las actividades, lo que puede ser un factor de abandono del curso.

Estos son los resultados de la percepción de los estudiantes con respecto al curso (anexo 4), como se puede ver en el gráfico siguiente la mayoría tiene una opinión intermedia, es decir que cubre parcialmente con los aspectos evaluados.

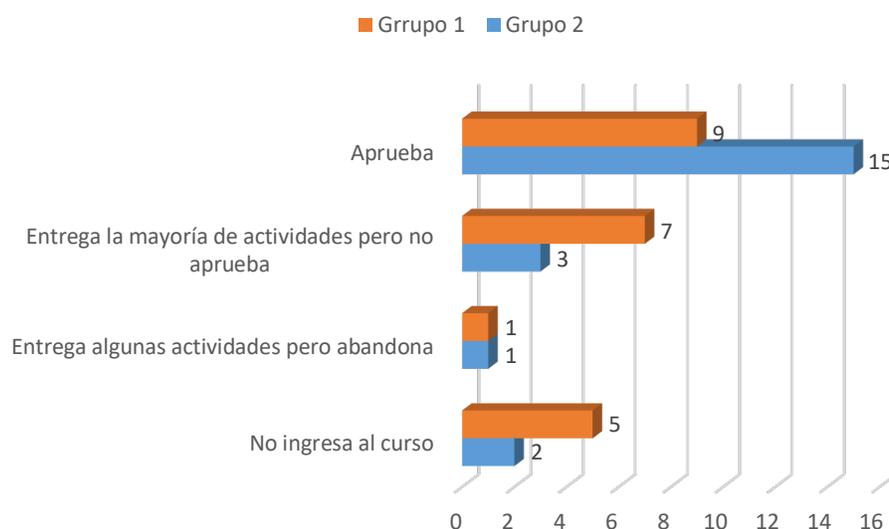
Gráfica 15. Percepción de los estudiantes con respecto al curso



Fuente: Resultados de la encuesta a estudiantes

Contrastando los resultados de la percepción de los estudiantes con la condición que guardaron en el desempeño del curso, se observa diferencias en sus comportamiento en el primer grupo hay una tasa de aprobación del 41%, mientras que en el segundo grupo se logra la aprobación del poco más del setenta por ciento (Gráfica 16).

Gráfica 16. Desempeño en el curso



Fuente: construcción a partir del reporte de desempeño en plataforma

Es importante resaltar que el comportamiento de los estudiantes, que pese a entregar algunas actividades no logran aprobar, indica la necesidad de revisar los criterios de evaluación en el curso y en particular las alternativas para presentar una entrega posterior o un examen de regularización. Esto puede ser la misma situación que presentan los estudiantes que abandonan, saben que el hecho de no tener al 100% las actividades realizadas les resta oportunidad de aprobar y prefieren concentrarse en las materias de la carrera.

Otro de los elementos a valorar en este diagnóstico fue la observación al curso en la que se identifican los siguientes puntos a perfeccionar (anexo 6).

CRITERIO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Hay participación en la mayoría de las actividades del curso de inglés seis virtual	Algo
El curso virtual en Moodle ofrece distintas opciones de navegación útiles	Algo
El curso presenta herramientas (contenidos, de comunicación, de evaluación y de estudio) con calidad técnica en su funcionamiento y programación	Algo
La página Moodle del curso es clara y fácil de usar	Bastante
La calidad del curso es versátil; hay diferentes tipos de actividades	Bastante
A través de los distintos medios que ofrece el curso se potencia el pensamiento divergente, la discusión y el debate	Bastante
El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas por los responsables del curso virtual	Bastante
El curso virtual presenta exactitud y claridad de los contenidos: Los contenidos didácticos son precisos, fiables y objetivos, además de presentarse de forma comprensible	Bastante
Las actividades de Moodle son variadas y ricas, trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento, convirtiendo los contenidos en algo activo y eficiente	Bastante
El uso de las herramientas de evaluación, en Moodle, presenta calidad didáctica: la retroalimentación es precisa y clara, se incluyen preguntas de autoevaluación, se presenta autoevaluación por cada tema y se ofrecen exámenes interactivos de prueba y acceso a las calificaciones finales a través del curso	Bastante
La navegación del curso virtual es sencilla: facilita el desplazamiento y la localización de los recursos	Bastante
El diseño del curso virtual se caracteriza por presentar una apariencia visual agradable, equilibrada (imagen-texto, calidad-tamaño de imágenes), ser dinámico e innovador y facilitar el estudio	Bastante
Las actividades del curso de inglés seis virtual son adecuadas al nivel de los alumnos y a la vez representan un desafío	Bastante

Los puntos que se evaluaron como satisfactorios y para mantener son los siguientes:

- El curso cuenta con diferentes tipos de actividades y la página es fácil de usar.
- La información es clara y oportuna.
- La página cuenta con lo necesario para cumplir con el programa.

- El curso es atractivo y la página cuenta con los elementos de forma amigable y con una combinación de texto e imágenes adecuada.
- Las actividades son variadas fomentando la participación y permiten que el alumno construya su propio conocimiento.
- Las actividades del curso son adecuadas y facilitan la transición de información a conocimiento.
- La interfaz cuenta con ligas apropiadas y presenta herramientas con calidad técnica.
- El diseño tiene una apariencia agradable que invita a la interacción y fallita el estudio.

Capítulo IV. Propuesta de intervención

Quizá es más fácil sentir la falta de compromiso en los cursos en línea ya que no hay encuentros cara a cara y las interacciones por lo general son asincrónicas. La persistencia es muy importante y en este caso se pierde al abandonar un compromiso con la escuela, con la familia y sobre todo con nosotros mismos. En este caso, el encontrar respuestas a las motivaciones de los estudiantes para abandonar el curso podría beneficiar, no solo al nivel de inglés seis virtual, sino a otros cursos y a otras universidades en las mismas circunstancias y sobre todo nos ayudará a entender porque está sucediendo.

Esta intervención se llevará a cabo en los grupos de nivel de inglés seis virtual, que es donde se detectó el problema que aparentemente está generalizado. Concretamente se trata de empezar una campaña más agresiva de información sobre la importancia de continuar con el curso y de terminarlo aprovechando las ventajas del programa en línea.

4.1 Objetivos

El objetivo general es el de diseñar una propuesta de intervención que ayude a detectar a tiempo a los alumnos que no continuarán con el curso para poder encontrar la solución antes de que sea tarde y de que lo abandonen, ya que esto tendrá repercusiones en la continuación de sus estudios, principalmente.

4.1.1 Objetivos particulares

- ✓ Informar a los alumnos de antemano cómo funciona el curso de inglés virtual nivel seis

- ✓ Conocer la percepción de los maestros sobre los problemas que pueden afectar a los alumnos y establecer estrategias de retención.
- ✓ Comprender los tipos de interacción dentro del curso y mejorar los tipos de interacción dentro del curso.
- ✓ Saber que tanto mejoran su inglés y desarrollan habilidades durante el curso.

4.2 Planeación

Los cursos en línea o virtuales a veces son percibidos como más fáciles o con menos estructura que un curso presencial en campus. Por eso lo primero fue el identificar que cada una de las partes de este curso estuvieran cubiertas en las dos modalidades dándole oportunidad al alumno de desarrollar las habilidades y competencias requeridas para completar el curso exitosamente. Para esto, existe una serie de puntos para la evaluación del aprendizaje en línea que fue publicada por el Consejo de Acreditación de Educación Superior (CHEA, 2002). Esta lista dirige su atención a los cursos en línea con una estructura que está en concordancia con la misión organizacional de la institución y de sus recursos. Desde la perspectiva del programa en línea se enfoca en el diseño del currículo, de los mecanismos de apoyo tanto para los tutores como para los alumnos y lo más importante, en la evaluación de este a través de los resultados finales de los alumnos.

Por otro lado, después de la información obtenida en el diagnóstico sobre los dos grupos de inglés seis virtual, la preocupación y el foco principal de esta intervención era la retención. Lo primero fue examinar situaciones similares e identificar si tuvieron éxito en el rubro de la retención. La Asociación de Escuelas del Sur de USA, cuyo objetivo principal es que la compatibilidad de los programas virtuales o en línea con los presenciales ofrecidos en el campus, es asegurada por la evaluación de la efectividad educativa, incluyendo la de los resultados finales de los

estudiantes, retención y satisfacción. Estas preguntas sirven de guía y son el marco para la evaluación de los programas en línea:

1. ¿Está el programa del curso virtual reflejado en el plan estratégico de la institución?
2. ¿Existe evidencia de que los objetivos del programa han sido identificados?
3. ¿Existe evidencia de que la efectividad del programa en línea es evaluada regularmente y de que se han tomado pasos para su mejoramiento?
4. ¿Se han desarrollado competencias específicas para los estudiantes de los programas en línea? Si estas son las mismas competencias ofrecidas para los cursos o programas presenciales. Si estas son las mismas competencias para cursos o programas dados usando metodologías tradicionales ... ¿son los exámenes diferentes para estudiantes en línea de los estudiantes en el aula tradicional? (Öğretmen & Eğitimcileri 2013)

Las repuestas a estas preguntas son la pauta para diseñar el plan de intervención. En este caso se quiere llegar a reducir el número de alumnos que abandonan el curso de inglés seis virtual de mi universidad ya que en los últimos semestres se ha incrementado. Esta situación repercute sobre todo en los alumnos y por eso se trata de identificarlos desde un principio para darle seguimiento. Esto se llevaría a cabo durante el próximo semestre específicamente en el nivel seis de inglés virtual. En primer lugar, se observará regularmente el curso a través de su página, en la que se encuentra toda la información sobre este, para entender de primera mano cómo funciona y el papel tanto de los alumnos como del tutor. En cuanto a los recursos necesarios para lograr la intervención, estos estarían principalmente relacionados con el tiempo invertido en el proceso ya que ya se cuenta con la página.

El *plan de acción* en la tabla 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.

El plan de acción está dividido en tres etapas:

i. La etapa de preparación

Esta es la etapa en que se determina el caso a intervenir, que en este caso es el abandono por parte de los alumnos del curso de inglés 6 en línea de mi universidad. Se trabajará también en la obtención de datos y en la determinación de necesidades. Por último, en su implantación en base a los objetivos.

ii. La etapa de la ejecución

Esta etapa es la más importante ya que una vez teniendo los objetivos se diseña el procedimiento a seguir para poder ponerlo en práctica en base a los datos disponibles. Para Chacón et al. (2012) el diseño, ejecución y evolución de todos los programas de intervención se realiza de forma coordinada e integrada en una dinámica de trabajo en conjunto.

iii. La etapa de evaluación

Asimismo, para Folgueiras y Marín (2009) los siguientes aspectos por evaluar en la intervención serían eficacia, eficiencia, pertinencia, impacto y sostenibilidad. Ya que lo que se va a evaluar es la intervención en sí, los criterios se deben desprender de esta. Es por eso por lo que la evaluación se referirá especialmente a los resultados en cuanto al logro de las estrategias, cambios producidos en el departamento, triunfo del asesoramiento y perdurabilidad.

4.3 Plan de Acción

ETAPA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
PREPARACIÓN	Problematización	Análisis de contexto Sugestión de programas Construcción integral del proyecto	Depto. de lenguas	Al inicio del semestre
	Orientación	Determinar en enfoque específico de la intervención: Elaboración de marco teórico Línea para la aplicación de instrumentos Recolección de información primaria Devolución y validación medición de indicadores Entrevistas a actores clave	Depto. de lenguas	Al inicio del semestre

		Encuestas, sondeos		
	Diseño	Ordenamiento metodológico	Profesores del departamento de lenguas	Dentro del semestre en curso
	Planificación	Administración Recursos humanos Captación Ejecución Organización Monitoreo	Depto. De lenguas	Al inicio del semestre
	Características del curso	<p>Crear lista de las actividades a realizar en cada rubro:</p> <p>-muestras de trabajos de los alumnos:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. practica ii. tareas iii. borradores iv. exámenes 	Profesores del departamento de lenguas de nivel 6 en línea	Al inicio del curso de primavera

		<ul style="list-style-type: none"> v. posts vi. simulacros -estrategias instruccionales: i. variedad de actividades ii. diferentes tipos de pregunta iii. tareas dependientes una de la otra iv. proyectos independientes v. situaciones de aprendizaje vi. productos vii. rúbricas viii. diversidad de temas en los diarios -técnicas instruccionales: i. andamiaje ii. exámenes alternativos iii. organizadores gráficos iv. lluvia de ideas v. tutorías vi. grupos de trabajo 		
--	--	--	--	--

		vii. desarrollo de habilidades y competencias viii. aprendizaje colaborativo		
P R E P A R A C I Ó N	Elaboración	Construcción del proyecto de intervención Perfil del proyecto	Depto. De lenguas	Inicio de semestre
	Implantación	Socialización Construcción de conexiones	Depto. De lenguas	Al iniciar
	Preparación	Conformación de grupos Talleres de introducción y capacitación	Depto. de lenguas	Al iniciar
EJECUCIÓN 1ª FASE	Introducción y organización	Organización de la intervención Acuerdos administrativos	Profesores del departamento de lenguas	Dentro del siguiente semestre (4meses)

	Jerarquización de las problemáticas	<p>Trabajo a distintos niveles y actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ talleres ○ asambleas ○ role playing ○ sondeos de opinión ○ análisis de datos ○ negociación <p>Visualizar y jerarquizar las distintas problemáticas Captación de necesidades Facilitar y sistematizar la información</p>	Depto. de lenguas	Al iniciar
	Plan de acciones integrales	<p>Talleres de Planificación Trabajo en Sub grupos y Plenarios Phillips 6/6 FODA (DAFO) Negociación de Expectativas Mapas conceptuales Planificación corporativa</p>	Depto. de lenguas	Al iniciar el semestre

	Desarrollo de acciones	Reuniones de coordinación Mesas técnicas Planificación operativa y Carta Gantt Talleres de formación-Acción Construcción de redes Gestión de medios de comunicación Construcción y gestión de agendas Metodologías de investigación-acción Actividades comunitarias Animación sociocultural	Depto. de lenguas	Durante el proceso
	Monitoreo	Proceso continuo de retroalimentación a través de:		Durante el semestre

		<ul style="list-style-type: none"> ○ monitoreo ○ evaluación ○ replanificación 	Depto. de lenguas	
	Cierre programático	<p>Acciones que ayuden a la terminación del proceso de intervención</p> <p>Consolidación de aprendizajes</p> <p>Negociación de expectativas después de la intervención</p>		
EJECUCIÓN 2ª FASE	Cierre administrativo	<p>Crear informes</p> <p>Emitir certificado de ejecución</p>		Al finalizar el semestre
	Seguimiento	<p>Crear banco de experiencias de los profesores del departamento de lenguas</p>		

		<p>sobre casos exitosos de retención.</p> <p>Compartir por escrito esas experiencias y agruparlas en una revista para que sean conocidas por todo el personal</p>		
EVALUACIÓN	Planificación	<p>Establecimiento del objeto de evaluación</p> <p>Tipo de información</p> <p>Receptores</p> <p>Características</p>	Equipo evaluador	Al concluir la intervención
	Ejecución	<p>Adecuación, adaptación o elaboración de instrumentos</p> <p>Recogida de la información</p>		
	Procesamiento	<p>Análisis de la información</p> <p>Formular juicios</p> <p>Tomar decisiones</p>		

	Presentación de resultados	Elaboración del informe		
EVALUACIÓN	Etapa final	Efectos Impacto Efectos colaterales Eficacia Colaboración Toma de decisiones en base a los resultados		

Conclusiones y recomendaciones

Dentro de los factores asociados a las distintas causas del problema de abandono del curso de inglés seis virtual podemos mencionar:

- Claridad en las instrucciones
- Dificultad para entender los nuevos temas
- El no tener suficiente tiempo para cumplir con el curso por tener la agenda llena o actividades a las que se les da mayor prioridad
- El sentirse solos en el proceso educativo
- El tipo de actividades del curso en general
- Falta de motivación
- La plataforma especialmente la interfaz que debe ser amigable, accesible y eficiente
- Manejo del tiempo y organización
- Situaciones personales que repercuten en la toma de decisiones y en el desempeño

Algo que se ha visto reflejado en las respuestas del cuestionario contestado por los alumnos es que no encuentran tiempo para las actividades del curso y eventualmente lo abandonan, muchas veces sin intentarlo. Igualmente, llegan a quejarse de la carga de trabajo y de lo demandante de este sin considerar que, como menciona Tresman (2002), muchas veces el problema es que los alumnos han sobrepasado sus límites personales, que no han conseguido construir adecuadamente al combinar sus estudios con su estilo de vida. Es por eso necesario ayudarlos a que desarrollen diferentes habilidades y competencias que incidirán tanto en el manejo de su tiempo como en la distribución de sus actividades.

En el caso del tutor, este ya no es el centro del curso sino un facilitador del aprendizaje lo que puede afectar el desempeño del alumno que no está acostumbrado a trabajar de forma independiente. Para apoyar a los alumnos en

esta transición el tutor debe dar repuestas oportunas, ser claro en las instrucciones sobre lo que se debe llevar a cabo, hacerse presente a través de actividades interactivas, crear oportunidades para promover la autonomía y por último estar actualizado en las nuevas técnicas y estrategias de la enseñanza en línea.

También los alumnos mencionaron en el cuestionario que la distribución de la página era clara y amigable, aunque a veces no les quedaban claras algunas actividades. Cada una de estas actividades es necesaria para que los alumnos vayan desarrollando las habilidades necesarias para el dominio de la materia. Es por eso que este punto es importante ya que la reestructuración de las actividades y tareas podría ayudar a que se logre cada vez más participación. Dentro de esta reestructuración debemos considerar sobre todo el aspecto colaborativo.

Como conclusión podemos decir que todos tenemos tarea por hacer para llevar a cabo los cambios necesarios para lograr la persistencia en el curso de inglés 6 virtual de mi universidad. A manera de resumen, el alumno deberá organizar mejor su tiempo, conocer el calendario del curso, ser más proactivo e independiente, participar activamente, entregar a tiempo sus trabajos y colaborar con sus compañeros. Obviamente todo esto representará mas esfuerzo, pero el completar estudios universitarios implica realizar esfuerzos (Tinto, 1993).

Al mismo tiempo, el tutor debe ser flexible y accesible, poder comunicarse asertivamente, dar retroalimentación oportuna, hacer que el alumno sienta que pertenece al grupo y sobre todo estar presente. En cuanto al curso, este debe tener temas interesantes, instrucciones claras, objetivos alcanzables, actividades tanto interactivas como colaborativas, material adecuado y por último una interfaz bien organizada, funcional y amigable.

Referencias

- American College Testing Program. (2003). *Data compiled from the ACT Institutional Data File for 2003*. Iowa, City: American College Testing Program, Inc.
- Aragon, S. R., & Johnson, E. S. (2008). *Factors Influencing Completion and Noncompletion of Community College Online Courses*. American Journal of Distance Education, 22(3), 146-158.
- Brophy, J. (2004). *Motivating Students to Learn*. Michigan: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Brophy, N. (2010, August). *The impact of e-learning on student engagement*. bright hub education. Retrieved from <http://www.brighthouse.com/education/online-learning/articles/85303.aspx>
- Cabero, J. (2006). *Bases pedagógicas del e-learning*. RU&SC Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento 3 (1) pp. 1-11
- Cambruzzi, W., Rigo, S. & Barbosa, J. (2015). *Dropout Prediction and Reduction in Distance Education Courses with the Learning Analytics Multitrail Approach*, Journal of Universal Computer Science, 21(1), pp. 23-47.
- Chacón, S., López, J., & Pérez, J. A. (2012). *Metodología de la evaluación de programas en servicios sociales*. Apuntes de Psicología, 30(1-3), 111-118. <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/397/317>
- CHEA. (2002). *Accreditation and Assuring Quality in Distance Learning*. CHEA Monograph Series 2002, Number 1.

- Chyung, Y., Winiecki, D. & Fenner, J. (1998). A case study: increase enrollment by reducing dropout rates in adult distance education. In Proceedings of the annual conference on distance teaching & learning, Madison, WI.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* Second edition. Cambridge UK: Cambridge University Press.
- Dornyei, Z. (1994). *Motivation and Motivating in the Foreign Language Classroom*. The Modern Language Journal, 78 - 3, pp. 273-284.
- El Sahili, L. (2011). *Informe de investigación sobre deserción escolar mediante jerarquización de factores en la UPIIG, del IPN en Silao, Guanajuato*. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 10-19, pp. 33-48.
- Folgueiras, P. & Marín, M. (2009). *Evaluación del Proyecto De “Mejora de la Calidad Educativa Mediante la Incorporación del Enfoque de Género” en Escuelas de República Dominicana: Resultados de su Impacto*. Revista de Investigación Educativa, 27-2, pp. 487-508.
- Hagedorn, S. L. (2005). *How to define retention: A new look at an old problem*. Paper sponsored by the Transfer and Retention of Urban Community College Students Project (TRUCCS) funded by the Lumina Foundation (Grant # 1415).
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill.
- La Madriz, J. (noviembre 2016). *Factores que promueven la deserción del aula virtual*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 12, pp. 18 - 40.
- Levey, Y. (2007). *Comparing dropouts and persistence in e-learning courses*. Computers & Education, 48, 185–204

Likert, R. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitude*, Archives of Psychology, 140

Murcia, N., & Ramírez, P. (15 marzo 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*. RED-Revista de Educación a Distancia, 45 6, pp. 1 - 23.

Nirenberg, O., Brawerman, J. y Ruiz, V. (2003). *Evaluar para la transformación*, Buenos Aires: Paidós.

Öğretmen, E. & Eđitimcileri, D. (2013). *Success and Retention in Online Learning Through Effective Quality Assurance: An Institution-Wide Longitudinal Study at a Rural Public College in The United States*. Journal of Teacher Education and Educators, pp. 225-248.

Pardo de Aguirre, M. (1985). *La deserción de estudiantes del núcleo universitario del litoral y los factores vocacionales*. Caracas: Equinoccio, Universidad Simón Bolívar.

Perez, J. & Merino, M. (2014). *Definición de sistema educativo*. octubre 2018, de Definicion.de: Sitio web: <https://definicion.de/sistema-educativo/>

Perez, J. & Merino, M. (2015). *Definición de abandono escolar*. octubre 2018, de Definicion.de: Sitio web: <https://definicion.de/abandono-escolar/>

Roblyer, M. (September 2006). *Virtually Successful: Defeating the Dropout Problem Through Online School Programs*. Phi Delta Kappan, 88, pp. 31-36.

- Reyes, L., Castañeda, E., Pabón, D. (Julio-diciembre 2012). *Causas psicosociales de la deserción universitaria*. Revista LOGOS CIENCIA, 4 # 1, pp. 164-168.
- Rodríguez - Pérez, N. (2012). *Causas que intervienen en la motivación del alumno en la enseñanza- aprendizaje de idiomas: el pensamiento del profesor*. Didáctica. Lengua y Literatura, 24, pp. 381-409.
- Rostaminezhad, M., Mozayani, M., Norozi, D., Izzy, M. (2013). *Factors Related to E-learner Dropout: Case Study of IUST Elearning Center*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 83, pp. 522-527.
- Russo, C., Sarobe, M., Lencina, P., López, F., Carratini, D., Piergallini, R., Guash, M., Alonso, N., Ramón, H. (2014). *Detección Temprana de la Deserción en Cursos Virtuales*. Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, pp. 1138 - 1142.
- Santoveña Casal, S. (2010). *Cuestionario de evaluación de la calidad de los cursos virtuales de la UNED*. RED - Revista de Educación a Distancia, 25, pp. 1-22.
- Smith, K, T. (2006). *Early Attrition among First Time eLearners: A Review of Factors that Contribute to Drop-out, Withdrawal and Noncompletion Rates of Adult Learners undertaking eLearning Programmes*. MERLOT Journal of Online Learning and Teaching. 2(2).
- Tinto, V. (2007). *Definir la deserción: una cuestión de perspectiva*. Anuies.
- Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. Second Edition. University of Chicago Press.
- Tinto, V. (2006-2007). *Research and Practice of Student Retention: What next?* J. College Student Retention, 8 (1), pp. 1-19.

Tresman, S. (April, 2002). *Towards a Strategy for Improved Student Retention in Programmes of Open, Distance Education: A Case Study from the Open University UK*. *International Review of Research in Open Distance Learning*, 3(1), pp. 1-11

Vázquez, K. (2014). *Cómo no descolgarte de un curso online*. Octubre 2018, El País Sitio web: https://elpais.com/economia/2014/09/15/actualidad/1410785274_580538.html

Willging, P., & Johnson, S. (2004). *Factors that influence students' decision to dropout of online courses*. *JALN*, 8 - 4, pp. 105-118.

Wyman, F. (1997). *A predictive model of retention rate at regional two-year colleges*. *Community College Review*, 25 (1), pp. 29-58.

Zwerling, L.S. (1980). *Reducing attrition at two-year colleges*. *Community College Review*, 8 (2), pp. 55-59.

Anexos

Anexo 1. Grupo en observación

Grupo Uno. 22 alumnos (no se revela identidad)

Assignment 1 Final - Speaking (Real)	Assignment 2 Final - Writing (Real)	Category total (Real)	Quiz: Quiz 1 (Real)	Quiz: Quiz 2 (Real)	Category total (Real)	Audio-journal 1 (Real)	Audio-journal 2 (Real)	Audio-journal 3 (Real)	Audio-journal 4 (Real)	Audio-journal 5 (Real)	Category total (Real)	Conversations (Real)	Category total (Real)	Switch Teacher: Speaking Production (Real)	Switch Teacher: Writing Production (Real)	Final Exam: Grammar & Vocabulary (Real)	Final Exam: Listening (Real)	Final Exam: Reading (Real)	Final Exam: Speaking Theory (Real)	Final Exam: Writing Theory (Real)	Category total (Real)	Course total (Real)
8.33	7.5	23.75	5.91	7.37	13.27	0	10	10	10	10	8	0	0	0	5.63	4.22	9	8	10	5	15.39	60.41
6.25	7.14	20.09	8.85	6.35	15.2	0	0	0	9	8	3.4	5	10	0	0	0	9	5	4	3	7.35	56.04
6.25	9.29	23.3	1.29	3.12	4.4	10	0	10	9	9	7.6	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	37.31
8.75	9.29	27.05	5.77	7.83	13.6	10	10	10	10	10	10	0	0	0	7.5	5.56	8	8	9	6	16.74	67.39
5	8.93	20.89	4.74	7.13	11.86	10	9	10	8	9	9.2	5	10	0	6.25	4.31	6	5	0	0	10.93	62.89
6.25	6.07	18.48	2.65	4.59	7.25	10	0	0	0	0	2	5	10	0	0	3.85	7	9	4	3	9.4	47.13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	5	7.5	4.08	7.13	11.2	0	10	0	0	0	2	0	0	0	5.63	5.29	6	7	8	4	13.46	34.16
7.92	8.21	24.2	0	7.18	7.18	10	10	9	10	9	9.6	4	8	9	8.13	5.35	6	8	10	5	23	71.97
7.92	9.29	25.8	8.33	8.23	16.56	10	10	10	10	10	10	0	0	9.5	8.13	5.45	6	10	10	10	25.06	77.42
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.08	7.14	21.34	8.94	8.13	17.07	10	10	10	10	10	10	0	0	7.5	6.25	3.11	6	10	9	9	21.14	69.55
9.58	8.57	27.23	5.48	6.38	11.86	10	10	10	10	10	10	0	0	0	5	2.49	3	10	5	2	11.4	60.49
7.08	5.36	18.66	7.79	8.2	15.99	0	10	0	0	0	2	0	0	9.5	8.13	6.48	10	7	0	5	23.56	60.21
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.08	7.86	22.41	7.19	5.89	13.09	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	4.6	9	7	9	5	16.88	52.18
8.75	8.93	26.52	4.98	7.75	12.73	10	10	10	10	9	9.8	2	4	0	7.5	3.75	9	10	9	6	17.55	70.6
0	0	0	0	0	0	10	0	9	9	0	5.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8.33	7.5	23.75	6.79	6.8	13.59	0	10	10	10	10	8	0	0	0	6.25	5.42	3	4	10	4	11.56	56.91

Grupo en observación Dos. 21 alumnos (no se revela identidad)

Assignment 1 Final- Speaking (Real)	Assignment 2 Final- Writing (Real)	Category total (Real)	Quiz 1 (Real)	Quiz 2 (Real)	Category total (Real)	Audio-journal 1 (Real)	Audio-journal 2 (Real)	Audio-journal 3 (Real)	Audio-journal 4 (Real)	Audio-journal 5 (Real)	Category total (Real)	Conversations (Real)	Category total (Real)	Switch Teacher: Speaking Production (Real)	Switch Teacher: Writing Production (Real)	Final Exam: Grammar & Vocabulary (Real)	Final Exam: Listening (Real)	Final Exam: Reading (Real)	Final Exam: Speaking Theory (Real)	Final Exam: Writing Theory (Real)	Category total (Real)	Course total (Real)
7.5	8.93	24.64	7.19	7.83	15.02	10	8	10	10	10	9.6	1	2	9.5	8.75	5.87	8	6	8	9	24.3	75.56
7.92	6.43	21.52	7.66	7.22	14.87	10	10	10	10	10	10	0	0	7.5	10	0.75	6	9	8	2	21.6	67.99
6.25	8.57	22.23	8.44	8.18	16.61	10	10	10	10	10	10	0	0	0	10	6.84	8	10	10	9	20.5	69.35
9.58	8.21	26.7	7.06	4.43	11.48	0	10	10	10	10	8	0	0	7.5	6.88	5.4	9	10	8	3	22.6	68.78
7.08	0	10.63	6.6	7.41	14.02	10	10	10	0	0	6	0	0	0	0	5.75	6	9	9	6	10.73	41.37
6.25	7.14	20.09	5.77	7.88	13.65	10	0	10	10	0	6	0	0	0	10	3.39	5	5	7	6	14.97	54.71
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.67	6.43	19.64	5.95	7.95	13.9	10	10	10	0	10	8	3	6	0	7.5	4.46	3	8	8	6	14.01	61.56
9.58	6.43	24.02	7.2	4.11	11.31	10	10	10	0	10	8	5	10	0	10	6.2	0	0	0	0	9.36	62.69
9.17	9.29	27.68	5.96	6.38	12.34	10	10	10	10	10	10	3	6	7.5	10	1.06	9	9	10	5	23.79	79.81
7.5	6.79	21.43	7	5.45	12.45	10	10	10	9	10	9.8	5	10	9.5	6.88	4.96	9	10	9	5	24.42	78.09
6.67	5	17.5	6.81	6.63	13.44	10	10	10	10	8	9.6	0	0	8.5	8.75	5.55	8	10	10	10	25.7	66.24
8.33	5.36	20.54	7.17	6.33	13.49	10	0	10	0	0	4	0	0	7.5	9.38	6.2	7	8	9	8	23.82	61.85
7.5	9.29	25.18	6.07	9	15.07	10	10	10	10	10	10	5	10	9.5	6.88	5.65	7	8	9	5	22.83	83.07
4.58	6.79	17.05	6.79	5.63	12.42	10	10	10	0	9	7.8	5	10	5	9.38	4.5	9	10	9	6	22.93	70.2
7.5	7.86	23.04	8.88	8.2	17.08	10	10	10	10	9	9.8	0	0	0	0	6	6	10	6	9	11.25	61.16
9.17	0	13.75	7.42	4.77	12.18	10	10	10	0	0	6	0	0	0	8.13	5.7	9	10	10	9	19.21	51.14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.08	8.21	22.95	5.45	6.68	12.13	10	10	10	10	10	10	0	0	0	8.13	4.23	7	8	10	5	16.36	61.43
7.08	7.14	21.34	7.79	8.07	15.86	10	0	10	10	0	6	0	0	6.5	10	7.95	8	8	10	8	24.66	67.86
5.42	0	8.13	6.19	0	6.19	10	10	8	0	0	5.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19.91

Anexo 2. Sistema de calificación

Virtual English 6		
Component	Percentage	Notes
Assignments	30%	2 assignments
Quizzes	20%	2 quizzes
Audio-journals	10%	5 entries
Conversation club	10%	5 conversations
Final cumulative exam	30%	<p>Part 1 – 50% of total</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Speaking task 25% (assessed using departmental rubric) ○ Writing task 25% (assessed using departmental rubric) <p>Part 2 – 50% of total</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Grammar & vocabulary 10% ○ Listening 15% ○ Speaking theory 5% ○ Reading 15% ○ Writing theory 5%

El tiempo que duran las actividades es suficiente	<input type="radio"/>				
Todas mis dudas son contestaas a tiempo	<input type="radio"/>				
Las actividades de Moodle son interesantes	<input type="radio"/>				
La informacion del curso es clara	<input type="radio"/>				
Mi carga de materias no me deja tiempo para el curso	<input type="radio"/>				
No puedo participar en el curso por falta de tiempo	<input type="radio"/>				
Mi trabajo absorbe todo mi tiempo	<input type="radio"/>				
Siempre cuento con una conexion de internet confiable	<input type="radio"/>				
Las explicaciones son claras	<input type="radio"/>				
El curso en linea es muy demandante	<input type="radio"/>				
No siempre logro hacer todas las actividades	<input type="radio"/>				

SUBMIT



Anexo 4. Cuestionario para la observación de la clase de inglés seis virtual (2018)

Antes de contestar el cuestionario por favor lee atentamente lo siguiente:

1. El objetivo principal es el de conocer la calidad del curso virtual de inglés seis.
2. El cuestionario está dirigido a los tutores.
3. Observa la participación de los alumnos, las dinámicas del curso y el funcionamiento de la interfaz.
4. Cada una de las afirmaciones de este cuestionario describen características óptimas que debe tener un curso virtual.
5. Marca la casilla de acuerdo con la intensidad en que se cumple esa afirmación dentro del curso.
1 – nada / 2 – muy poco / 3 – algo / 4 – bastante / 5 – mucho

1. La página Moodle del curso es clara y fácil de usar	1	2	3	4	5
2. La calidad del curso es versátil; hay diferentes tipos de actividades	1	2	3	4	5
3. A través de los distintos medios que ofrece el curso se potencia el pensamiento divergente, la discusión y el debate	1	2	3	4	5
4. Las actividades semanales son dadas a conocer por el tutor a través de mensajes y correos	1	2	3	4	5
5. La forma de calificar y la dinámica del curso fue dada a conocer al inicio de clases	1	2	3	4	5
6. Hay participación en la mayoría de las actividades del curso de inglés seis virtual	1	2	3	4	5
7. El curso es claro y todas las actividades están a la mano con instrucciones claras, para completarlas todas	1	2	3	4	5
8. Es un curso atractivo, llamativo caracterizado por: una combinación de colores agradable, presentar imágenes que no sobrecargan la página, una combinación equitativa de texto e imágenes	1	2	3	4	5

9. Es un curso interactivo: facilita la relación entre un usuario y la máquina y/o entre usuarios, situando el control del desarrollo del curso en el alumno	1	2	3	4	5
10. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas por los responsables del curso virtual	1	2	3	4	5
11. El curso virtual presenta exactitud y claridad de los contenidos: Los contenidos didácticos son precisos, fiables y objetivos, además de presentarse de forma comprensible	1	2	3	4	5
12. La metodología didáctica, utilizada en el curso virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje	1	2	3	4	5
13. Las actividades de Moodle son variadas y ricas, trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento, convirtiendo los contenidos en algo activo y eficiente	1	2	3	4	5
14. El uso de las herramientas de evaluación, en Moodle, presenta calidad didáctica: la retroalimentación es precisa y clara, se incluyen preguntas de autoevaluación, se presenta autoevaluación por cada tema y se ofrecen exámenes interactivos de prueba y acceso a las calificaciones finales a través del curso	1	2	3	4	5
15. La metodología didáctica, utilizada en el curso, fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al alumno reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee	1	2	3	4	5
16. El curso virtual en Moodle ofrece distintas opciones de navegación útiles	1	2	3	4	5
17. La navegación del curso virtual es sencilla: facilita el desplazamiento y la localización de los recursos	1	2	3	4	5
18. Los encabezados y títulos son detallados y explícitos	1	2	3	4	5
19. La estructuración y diseño de las ligas del curso virtual son adecuadas	1	2	3	4	5
20. El curso presenta herramientas (contenidos, de comunicación, de evaluación y de estudio) con calidad técnica en su funcionamiento y programación	1	2	3	4	5

21. El diseño del curso virtual se caracteriza por presentar una apariencia visual agradable, equilibrada (imagen-texto, calidad-tamaño de imágenes), ser dinámico e innovador y facilitar el estudio	1	2	3	4	5
22. Los contenidos y la metodología didáctica facilitan la transferencia de la información al conocimiento	1	2	3	4	5
23. Las actividades del curso de inglés seis virtual son adecuadas al nivel de los alumnos y a la vez representan un desafío	1	2	3	4	5

Fuente: Santoveña Casal, S. (1). Cuestionario de evaluación de la calidad de los cursos virtuales de la UNED. *Revista De Educación a Distancia*, (25). Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/red/article/view/12531>

Anexo 5. Resultados (encuestas estudiantes):

Sujetos	Reactivos														Total	Promedio
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
S1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	45	3.21
S2	2	4	4	3	3	4	1	2	5	4	4	3	2	3	42	3
S3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	46	3.28
S4	2	3	3	2	4	3	5	5	4	3	2	4	3	2	45	3.21
S5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	46	3.28
S6	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	63	4.5
S7	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	40	2.85
S8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	1	1	1	44	3.14
S9	3	4	2	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	53	3.78
S10	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	46	3.28
S11	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	2	2	53	3.78
S12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68	4.85
Promedio	3.25	3.75	3.66	3.75	3.92	3.92	3.58	3.5	4.08	3.42	3.5	3	2.92	2.92		

Anexo 6. Resultados (cuestionario observación):

Promedio: 4.30

1	1	2	3	4x	5
2	1	2	3	4x	5
3	1	2	3	4x	5
4	1	2	3	4	5x
5	1	2	3	4	5x
6	1	2	3x	4	5
7	1	2	3	4	5x
8	1	2	3	4	5x
9	1	2	3	4	5x
10	1	2	3	4x	5
11	1	2	3	4x	5
12	1	2	3	4	5x
13	1	2	3	4x	5
14	1	2	3	4x	5
15	1	2	3	4	5x
16	1	2	3x	4	5
17	1	2	3	4x	5
18	1	2	3	4	5x
19	1	2	3	4	5x
20	1	2	3x	4	5
21	1	2	3	4x	5
22	1	2	3	4	5x
23	1	2	3	4x	5