

# E-learning: permanencia y deserción estudiantil. Caso de Estudio: Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa – UDES

Cristancho García Mónica<sup>1</sup>  
Quintero Guasca Rosa Elvia<sup>2</sup>  
Avellaneda Nieves Maribel<sup>3</sup>  
Moreno Gualdrón Javier Ernesto<sup>4</sup>

## RESUMEN

El artículo muestra avances investigativos sobre la problemática de las Universidades con aquellos estudiantes que no culminan satisfactoriamente sus estudios, situación no ajena a los programas de posgrado con metodología virtual. Los referentes históricos, legales e investigativos corresponden con el nivel de formación y la metodología del programa académico.

Como resultado del ejercicio se identificaron variables de tipo individual, académico, institucional, socioeconómico y tecnológico, que afectan el comportamiento de la deserción según población, contexto, metodología y nivel de estudio; se analizó la deserción, permanencia y retención de estudiantes del programa en el periodo 2013-2017, evidenciándose una deserción de 3.47% frente a una retención de 96.53%; y se formularon estrategias que contribuyen a la permanencia estudiantil relacionadas con la atención de estudiantes, gestión académica y docente, los sistemas de información y comunicación. Los resultados obtenidos son una base para la formulación de nuevos proyectos de investigación sobre deserción y permanencia estudiantil, donde se promuevan análisis comparativos de modelos, metodologías, normatividad, y buenas prácticas de otras instituciones con diversidad de contextos.

**Palabras Claves:** formación virtual, e-learning, deserción estudiantil, permanencia estudiantil, tecnología educativa.

## ABSTRACT

The article shows investigative advances on the problematic of the Universities with those students who do not finish satisfactorily their studies, situation not alien to the postgraduate programs with virtual methodology. The historical, legal and investigative references correspond to the level of training and the methodology of the academic program.

As a result of the exercise, variables of individual, academic, institutional, socioeconomic and technological type were identified, which affect the behavior of the dropout according to population, context, methodology and level of study; the dropout, retention and retention of students of the program in the 2013-2017 period was analyzed, evidencing a desertion of 3.47%

compared to a retention of 96.53%; and strategies were formulated that contribute to student permanence related to student attention, academic and teaching management, information and communication systems. The results obtained are a basis for the formulation of new research projects on student desertion and permanence, where comparative analysis of models, methodologies, normativity, and good practices of other institutions with diverse contexts is promoted.

**Keywords—** virtual training, e-learning, student desertion, student permanence, educational technology.

## I. INTRODUCCIÓN

Para las Instituciones de Educación Superior en Colombia es cada vez más incidente el hecho que los estudiantes que ingresan a sus aulas no logren culminar satisfactoriamente sus estudios, de tal situación se desglosa la problemática que afrontan las universidades dadas las tasas elevadas de deserción estudiantil, este fenómeno no es ajeno al programa académico virtual de Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa que oferta la Universidad de Santander.

La ausencia de formulación de estrategias basadas en el análisis de las causas que generan deserción y/o retención de estudiantes en el Programa Académico “Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa”, fue el problema abordado en este ejercicio, dada la importancia de conocer las motivaciones por las cuales los estudiantes deciden abandonar sus estudios, factor fundamental para la Universidad de Santander, considerando las consecuencias de la deserción y/o permanencia que repercuten en sus indicadores de gestión, especialmente en el programa que lidera a nivel nacional por considerar un volumen significativo de estudiantes y por realizarse en metodología 100% virtual.

Existen estudios que han logrado identificar las causas que influyen en la decisión de abandono. Se ha avanzado en la definición de modelos anti-deserción, estrategias marco para fomentar la permanencia pensando más en la prevención que en

<sup>1</sup> Ciencias de la Educación, Universidad de Santander, [monica.cristancho@cvudes.edu.co](mailto:monica.cristancho@cvudes.edu.co)

<sup>2</sup> Ciencias de la Educación, Universidad de Santander, [rosa.quintero@cvudes.edu.co](mailto:rosa.quintero@cvudes.edu.co)

<sup>3</sup> Ciencias de la Educación, Universidad de Santander, [maribel.avellaneda@cvudes.edu.co](mailto:maribel.avellaneda@cvudes.edu.co)

<sup>4</sup> Ciencias de la Educación, Universidad de Santander, [javier.moreno@cvudes.edu.co](mailto:javier.moreno@cvudes.edu.co)

la corrección. Se destacan resultados de investigaciones a nivel nacional e internacional como son los “Determinantes de la Deserción” realizada en 2014 por el Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico CEDE de la Universidad de los Andes; estudios sobre “Repitencia y Deserción Universitaria en América Latina” liderado por Centro Interuniversitario de Desarrollo –CINDA e Instituto de Educación Superior para América Latina y el Caribe –IESALC– UNESCO. Otros estudios como la “Deserción y Retención Universitaria” de Fernández Hileman en 2014, de igual forma “Localizar el sujeto y la subjetividad en la prevención de la deserción en la educación superior” realizado por Ledesma Soto en 2015 y, el de Rodríguez Rodríguez, de 2010 “Permanencia estudiantil en programas de posgrados de la Universidad Nacional de Colombia” donde muestra la influencia y la necesidad de tener en cuenta los determinantes de la deserción. Torres Guevara, L. E, en su “Estado del arte de la retención de estudiantes de la Educación Superior” publicado en 2010, brinda pautas para fundamentar la importancia que revierte analizar la deserción como la permanencia académica.

#### *A. Antecedentes y Referentes*

La deserción estudiantil ha sido estudiada desde disciplinas como la psicología, la sociología y la economía, según el Informe Determinantes de la Deserción publicado en 2014 por el Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico CEDE de la Universidad de los Andes, en áreas del conocimiento que han tratado de explicar este fenómeno social con el fin de acercarse a una solución que logre hacer que los estudiantes permanezcan más dentro de las Instituciones de Educación Superior.

Tinto (2001), considera que la decisión de desertar por parte de un estudiante, depende de factores académicos (desempeño académico en el bachillerato, integración académica y desempeño académico en la universidad); factores psicosociales (metas, interacción con la institución educativa y vínculos con la institución); factores ambientales (relaciones sociales externas y las oportunidades de financiación); y por último, factores de socialización (aceptación, compromiso con la institución, entre otros). Castaño (2004), incorpora factores individuales, académicos, socioeconómicos e institucionales como principales determinantes de la deserción en Colombia. (Gordillo, E. y Polanco, J, 1970; Londoño, 2000) analizan universidades o instituciones específicas, programas o carreras particulares dentro de las instituciones identificando los principales factores no académicos asociados con el fenómeno de la deserción, como por ejemplo la falta de recursos económicos, que el estudiante trabaje y que tenga una o más personas dependientes económicamente de éste.

El Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026 ‘El camino hacia la calidad y la equidad’, contiene diez desafíos que el país debe abordar en sus políticas públicas para lograr que se siga avanzando hacia una educación de calidad y que supere brechas de inequidad; entre sus propósitos define

lineamientos estratégicos para el desarrollo de desafíos relacionados con el fomento a la permanencia estudiantil. [20]

El Ministerio de Educación Nacional en coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 presenta un instrumento que proporciona estrategias, acciones y herramientas que guían a las Instituciones de Educación Superior en el diseño de la implementación de un modelo de gestión de la permanencia y graduación estudiantil eficiente, enmarcado en el mejoramiento de la calidad de la educación superior. [5]

EL Decreto 1075, establece condiciones de calidad de carácter institucional relacionadas con el Bienestar Universitario donde estipula que el modelo de bienestar debe identificar y hacer seguimiento a las variables asociadas a la deserción y a las estrategias orientadas a disminuirla, para lo cual debe utilizar la información del Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior-SPADIES.

El Consejo Nacional de Acreditación CNA determina aspectos relacionados con la permanencia y retención estudiantil en la que establece que “El programa ha definido sistemas de evaluación y seguimiento a la permanencia y retención y tiene mecanismos para su control sin detrimento de la calidad. El tiempo promedio de permanencia de los estudiantes en el programa es concordante con la calidad que se propone alcanzar y con la eficacia y eficiencia institucionales”. [4]

Los referentes citados permiten estudiar la deserción estudiantil en programas con metodología presencial, a distancia y virtual, además de instituciones educativas y/o niveles de formación.

#### *B. Deserción, Permanencia y Retención*

Para aproximarse al análisis del tema, es necesario precisar la definición y alcance de los conceptos deserción, permanencia y retención. La siguiente es la definición extraída del glosario del Sistema para la Prevención de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior SPADIES.

Deserción: estado de un estudiante que de manera voluntaria o forzosa no registra matrícula por dos o más períodos académicos consecutivos del programa en el que se matriculó; y no se encuentra como graduado, o retirado por motivos disciplinarios. La deserción es el resultado del efecto de diferentes factores como individuales, académicos, institucionales, y socioeconómicos. Para efectos de recolección de información se aplicaron cinco instrumentos a las audiencias abordadas: desertores reales (retirados), desertores potenciales (suspendidos), estudiantes activos, a profesores, a personal administrativo y directivo del programa académico y del Centro de Educación Virtual CVUDES.

**Permanencia Estudiantil:** comprende la iniciativa permanente de las Instituciones de Educación, para la generación de estrategias de fortalecimiento en la capacidad institucional, que contribuyan a disminuir las tasas de deserción.

**Persistencia Estudiantil:** se refiere a la habilidad de un estudiante o su motivación para alcanzar sus propias metas académicas, es una medida que se centra en el estudiante. La persistencia se refiere a todos aquellos estudiantes que continúan matriculados hasta terminar un programa y, por lo tanto, incluye a aquellos que obtienen su grado. [27]

**Retención Estudiantil:** habilidad de una institución para que el estudiante permanezca en ella desde la admisión hasta la graduación.

En la Universidad de Santander los aspectos asociados al abandono de estudios se contemplan en el reglamento de posgrados en el capítulo VI el cual trata el tema “Abandono del programa académico y retiro temporal del estudiante” en su artículo 35°. En términos generales, la Institución ha definido dos novedades académicas que se relacionan con estudiantes a quienes se les denomina como desertores, así:

**Retiro Voluntario del Programa.** Aplica a estudiantes que voluntariamente deciden abandonar sus estudios, independientemente de la razón o causa que los lleve a tomar dicha decisión.

**Suspensión de Plan de Estudios.** Aplica para estudiantes que por algún motivo deciden suspender su plan de estudios, esta autorización se otorga por dos años.

### C. Metodología de Investigación

La metodología aplicada a este ejercicio fue la cuantitativa descriptiva, se enfocó en recolectar y analizar datos estadísticos existentes sobre el programa académico y el comportamiento referido a la permanencia y deserción de los estudiantes durante un periodo determinado. Para la recolección de información se aplicaron instrumentos a las diversas audiencias como desertores reales (retirados), desertores potenciales (suspensos), estudiantes activos, profesores, personal administrativo y directivo del programa académico y del Centro de Educación Virtual CVUDES.

### D. Población, muestra, recolección de información

El Programa Académico objeto de estudio, desde su inicio en 2013 a diciembre de 2017 ha matriculado 15.636 estudiantes, y registrado alrededor de 543 retiros del programa académico y 1.003 suspensiones del plan de estudios.

Para el caso de esta investigación, la población objeto corresponde a los desertores reales (retirados) y/o desertores potenciales (suspensos) del programa académico, quienes han abandonado su proceso de formación en diversos momentos. La muestra calculada es 308 considerando una

población de 1546 desertores reales y potenciales en el programa académico.

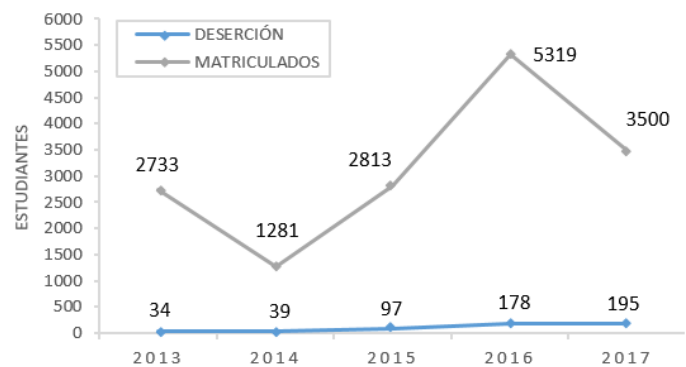
Dentro de la población que abarca el Programa también se encuentra el cuerpo docente conformado por 170 Profesores dedicados a labores académicas e investigativas, esta población se tuvo en cuenta en la aplicación del instrumento de recolección de información, con el fin de obtener información de quienes participan directamente con la comunidad estudiantil y conocen de cerca las dificultades más recurrentes que impiden que los estudiantes puedan llevar sus procesos de estudio en condiciones normales. De igual forma, se aplica el instrumento a Directivos y Personal Administrativo del Programa Académico y del Centro de Educación Virtual.

El análisis estadístico abordó correlaciones entre variables como edad, género, ubicación geográfica, estrato, zona de residencia, situación laboral, nivel de ingresos, tipo y calidad de conexión a internet y herramientas tecnológicas usadas para el desarrollo de los estudios.

## II. DESERCIÓN Y PERMANENCIA ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA ACADÉMICO "MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA"

### A. Deserción Estudiantil

En el análisis de la deserción del programa académico, se observan estudiantes que han abandonado su proceso de formación, dificultando el cumplimiento de metas institucionales y del programa. El comportamiento de la deserción estudiantil durante los períodos 2013-2017 evidencia una deserción total del 3.47% equivalente a 543 estudiantes retirados.



Gráfica 1. Deserción en el Programa Académico

Los indicadores de deserción del programa son inferiores al promedio nacional relacionado para nivel “universitario” en los períodos 2007-2015 cuya deserción anual es de 11.20%, y especialmente al promedio relacionado en los programas con metodología virtual en los períodos 2006-2016 cuya deserción anual es de 26.01%, además de estar por debajo de las tasas de deserción anual de Reino Unido (8.6%), Brasil (18%) y Estados Unidos (18.3%) para el período 2014, según los referentes

nacionales del Ministerio de Educación Nacional. Pese a estos indicadores, se viabilizan oportunidades de seguimiento a la inactividad académica de los estudiantes evitando posibles retiros del programa.

La Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa exige disciplina, dedicación, compromiso y responsabilidad por parte de los estudiantes para culminar con éxito el plan de estudios; el programa desde el proceso de inducción fomenta el manejo de estrategias de administración de recursos (tiempo y espacio), autorregulación del aprendizaje, autocontrol y autoevaluación, de tal manera que los estudiantes logren sus objetivos académicos. Sin embargo, en el desarrollo del programa, los estudiantes presentan dificultades en la definición de sus metas y en la prioridad de sus proyectos personales, lo cual entorpece la ejecución del plan de estudios disminuyendo la motivación y la confianza en sí mismos.

En el análisis, la comunidad encuestada (Directivos-Administrativos, Profesores, Estudiantes Activos, Estudiantes Retirados y Estudiantes Suspendidos) formuló opiniones alrededor de los siguientes factores:

- Individuales: disponibilidad de tiempo para estudiar. Condiciones de salud. Condiciones Personales. Cambios en su motivación para continuar con los estudios.
- Socioeconómicos: limitaciones económicas para cumplir con los costos de matrícula y pecuniarios. Condiciones laborales y ocupacionales. Condiciones sociopolíticas. Relaciones interpersonales con dificultades hacia a profesores y/o estudiantes. Condiciones climáticas.
- Académicos: conocimientos previos sobre las temáticas del programa. Dificultad en el desarrollo y evaluación de las actividades de aprendizaje. Cumplimiento de requisitos académicos. Plan de Estudio. Otras opciones de estudio. Dificultad para aplicar aprendizajes en su contexto laboral y profesional.
- Tecnológicos: dificultad en conexión a Internet. Dificultad de acceso a herramientas tecnológicas. Manejo de plataforma y/o herramientas virtuales. Dificultad en uso de tecnología para aplicación en su contexto laboral o profesional. Disponibilidad y funcionalidad a plataforma virtual y herramientas tecnológicas sobre las cuales la Universidad le brinda acceso. Soporte técnico a usuarios.
- Institucionales: procesos administrativos: atención a estudiantes, certificaciones, otros. Seguimiento y acompañamiento de profesores. Recursos bibliográficos. Canales de atención a usuarios.

Los resultados de las encuestas evidencian que los determinantes de deserción con mayor incidencia en la comunidad, corresponden a factores de carácter individual (27.37%), socioeconómico (21.71%) y tecnológico (18.86%), mientras que los factores académicos (18.56%) e institucionales (13.49%) se consideran de menos relevancia; sin embargo, en cualquiera de las situaciones se posibilita al programa

académico para manejar estrategias que contrarresten los diversos aspectos que conllevan a esta toma de decisiones por parte de los estudiantes.

FACTORES	Directivo Activo. (11)	Profesor (124)	Estudiante Activo (1.509)	Estudiante Retirado (75)	Estudiante Suspendido (93)	Promedio General
Individuales	26,36%	26,10%	24,92%	28,68%	30,79%	27,37%
Socioeconómico	20,00%	18,25%	23,13%	22,43%	24,76%	21,71%
Tecnológicos	21,82%	24,97%	16,45%	13,60%	17,46%	18,86%
Académicos	21,82%	18,76%	19,82%	16,54%	15,87%	18,56%
Institucionales	10,00%	11,93%	15,68%	18,75%	11,11%	13,49%
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 1. Determinantes de la Deserción en el Programa Académico

### B. Permanencia Estudiantil

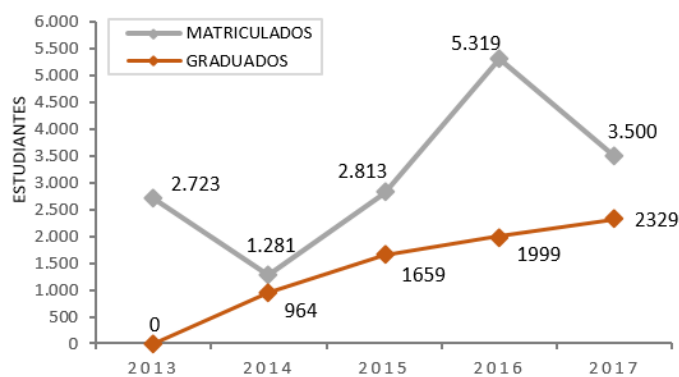
Hasta hace unos años se hablaba de deserción y no de permanencia, lo cual implicaba un enfoque en el problema y no en la prevención, además se trataba desde una perspectiva de cifras y estadísticas sin comprender los aspectos de fondo que llevaban a esta situación. Hoy en día, la apuesta por la permanencia se entiende como un tema ocasionado por múltiples causas en el que intervienen diferentes actores más allá de un asunto económico al tener un impacto directo en el proyecto de vida del estudiante y su familia.

Las políticas para intervenir la deserción y aumentar la permanencia, en consonancia con la tendencia mundial, hacen parte de los grandes esfuerzos del Estado colombiano por aumentar la cobertura de la educación superior y asegurar el incremento de ciudadanos vinculados a las universidades públicas y privadas, y a los institutos de educación técnica y tecnológica. Lo anterior se fundamenta en un tránsito de enfoques, desde la prevención de la deserción y mortalidad académica, a la promoción de la permanencia desde la retención (capacidad institucional de generar un contexto que permita que el estudiante se mantenga) y la persistencia (condición motivacional del estudiante), basada en enfoques centrados en la interacción del estudiante con el contexto y actores institucionales. [10]

La permanencia de estudiantes en el Programa Académico genera identidad y sentido de pertenencia con la Institución, crea confianza y compromiso en los estudiantes e incentiva las motivaciones para concluir las metas académicas, por ende, el programa implementa estrategias y acciones para el fomento de la permanencia y graduación exitosa de los estudiantes. La permanencia permite vivenciar múltiples situaciones durante el desarrollo del plan de estudios, entre ellas, abandono de las actividades académicas, pérdida y repetición de módulos, suspensiones y readmisiones al plan de estudios, retiros y reintegros al programa, entre otras.

- **Persistencia Estudiantil.** El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES y el Observatorio Laboral para la Educación – OLE, evidencian un comportamiento positivo en las matrículas y graduaciones de estudiantes durante los períodos 2007-2015 en correspondencia con las políticas de cobertura y calidad de la educación del Ministerio de Educación Nacional, y las políticas de acceso, uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación del Ministerio de TIC. Los Programas Académicos de Maestría registran indicadores de matrícula de 277.718 estudiantes frente a 73.563 estudiantes graduados, correspondientes a 3.844 matriculados / 1.690 graduados de programas con metodología a distancia, 16.846 matriculados / 1.834 graduados de programas virtuales, y 257.028 matriculados / 70.039 graduados de programas presenciales.

El Programa Académico de Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa durante los períodos 2013-2017 evidencia un incremento anual en sus matrículas en coherencia con las tendencias nacionales de matrícula en programas de maestría; este mismo crecimiento anual se presenta en las graduaciones del programa, en cumplimiento de las metas institucionales de formación de Magísteres competentes e integrales que contribuyen a la solución de problemáticas educativas mediante la gestión estratégica de la tecnología, la aplicación coherente de las TIC en los procesos de aprendizaje y el desarrollo de procesos de investigación aplicada a contextos reales. De igual forma, el aumento periódico en las matrículas del programa académico hace que la población de estudiantes activos sea considerable, lo cual exige estrategias de seguimiento y acompañamiento permanente, que garanticen el avance en el proceso formativo y la culminación exitosa del plan de estudios.



Gráfica 2. Matrículas vs. Graduaciones en el Programa Académico

De acuerdo con la información analizada, el programa académico en los períodos 2013-2017 presenta un acumulado de *persistencia estudiantil* del 44.46% equivalente a 6.951 estudiantes que han logrado titularse como “Magísteres en Gestión de la Tecnología Educativa”. El éxito de este registro corresponde a la proyección de los objetivos de formación de los estudiantes y al aprovechamiento de las bondades del programa académico.

- **Retención Estudiantil.** El Programa Académico en los períodos 2013-2017 se registra un indicador de retención estudiantil del 96.53% equivalente a 15.093 estudiantes, de los cuales 6.951 se han graduado, 7.172 permanecen activos en el programa, 365 han suspendido su plan de estudios, 537 han sido readmitidos al programa luego de suspensiones voluntarias, y 68 han sido reintegrados al programa luego de retiros y nuevas matrículas. La fortaleza en este indicador se debe a la gestión académica que realiza el programa, no solo para entregar una educación con calidad sino para la culminación exitosa del proceso de formación.

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Graduados		964	1.659	1.999	2.329	6.951
Activos	2.662	211	893	2.804	602	7.172
Suspensiones	9	12	27	129	188	365
Readmisiones	16	43	129	188	161	537
Reintegros	2	12	8	21	25	68
TOTAL	<b>2.689</b>	<b>1.242</b>	<b>2.716</b>	<b>5.141</b>	<b>3.305</b>	<b>15.093</b>
	98,75%	96,96%	96,55%	96,65%	94,43%	96,53%

Tabla 2. Retención Estudiantil en el Programa Académico

### III. ESTRATEGIAS PARA LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA ACADÉMICO “MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA”

La complejidad y diversidad de aspectos que afectan la permanencia de un estudiante en el sistema educativo, ha permitido abordar el tema desde diferentes dimensiones, consolidando mayores oportunidades de ingreso y condiciones de seguimiento y acompañamiento que garanticen el logro académico final del estudiante.

Las estrategias propuestas para el Programa Académico “Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa”, nacen de un estudio riguroso de medición del fenómeno, realizado con información académica del programa, información relacionada del SPADIES y buenas prácticas que otras IES han venido adelantando. Por tanto, la formulación de estrategias se basa en las fortalezas del programa, la precisión de metas encaminadas a mejorar sus debilidades y/o aprovechar las oportunidades, además de identificar las posibles amenazas que puedan surgir del contexto para enfrentarlas o minimizar sus efectos.

Las estrategias planteadas se consolidan en acciones, recursos e indicadores, enfocados a ejes de trabajo enmarcados en el mejoramiento de la calidad de la educación y en el fomento de la permanencia y graduación exitosa de los estudiantes, tales como:

- **Atención a Estudiantes.** Disminución de peticiones, quejas y reclamos. Atención a consultas y requerimientos académicos y administrativos. Seguimiento a estudiantes con inactividad académica. Fortalecimiento de contacto y comunicación con la

comunidad estudiantil. Aumento en la satisfacción del estudiante.

- *Gestión Académica.* Actualización de los procesos de inducción a profesores y estudiantes. Actualización de contenidos y actividades de aprendizaje. Seguimiento a deserción y permanencia estudiantil. Aumento en la satisfacción del estudiante.

- *Mejoramiento de la Gestión Docente.* Mejora en la atención docente en términos de oportunidad, calidad y eficacia. Seguimiento a estudiantes con inactividad académica. Disminución en indicadores de reprobación de módulos. Aumento en la satisfacción del estudiante.

- *Fortalecimiento de Sistemas de Información y Comunicación.* Mejora en atención a estudiantes y profesores en términos de oportunidad, calidad y eficacia. Implementación de mecanismos de apoyo en los procesos académicos y administrativos del programa. Seguimiento a deserción y permanencia estudiantil. Aumento en la satisfacción de estudiantes y profesores.

Para la implementación de las estrategias propuestas, se sugiere realizar actividades de monitoreo, seguimiento y control que permitan verificar objetivos, lo cual implica evaluaciones periódicas y definición de planes orientados al cumplimiento de las acciones específicas. La ejecución de estos planes exige participación activa de la comunidad académica en el establecimiento de las responsabilidades y compromisos de cada uno de sus miembros.

#### IV. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos respecto de los niveles de deserción y permanencia estudiantil, se considera como un caso de éxito el programa académico de Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa ofertado por la Universidad de Santander, el cual puede compartirse como experiencia significativa en programas de posgrados con metodología virtual.

Se identificó que el programa en sus áreas de gestión académica y administrativa ha aplicado estrategias y acciones que facilitan la permanencia de los estudiantes; teniendo en cuenta el volumen de estudiantes matriculados por su diversidad y cobertura geográfica, la gran mayoría (más del 90%) desarrollan sus estudios sin mayores dificultades o con dificultades superadas adecuadamente, concluyéndose que los esfuerzos realizados por los equipos de trabajo académico y administrativo son favorables, pues el nivel de deserción que presenta el programa académico es bajo.

La permanencia estudiantil es el resultado de conjugar armoniosa y adecuadamente diversos factores; se logra con el esfuerzo decidido de los actores que en ella intervienen, por un lado, es esencial la gestión académica, administrativa y estratégica, que la Universidad de Santander UDES disponga por brindar un servicio educativo con altos estándares de calidad, esto incluye contar con adecuada infraestructura física

y tecnológica, profesores idóneos y actualizados, procesos y canales de comunicación claros y eficientes; por otro lado, el compromiso y responsabilidad del estudiantado destinando el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo de sus estudios.

Las variables internas (de manejo de la Universidad) relacionadas con aspectos académicos e institucionales deben ser una prioridad en los análisis de información de la Institución, dado al control que ejerce sobre las mismas, permite de una forma más clara y asertiva actuar en procura de identificar oportunidades de mejora en los procesos que afectan directamente a la comunidad estudiantil. Las variables externas (de manejo del estudiante) relacionadas con aspectos personales, socio-económicos y tecnológicos, aun cuando su manejo está en manos del estudiante, son tan variables como la cantidad de situaciones que cada estudiante puede presentar según sus condiciones particulares, su contexto social y cultural, su núcleo familiar, entorno laboral y de comunidad; son estas variables las que tal vez requieren de una mayor atención por parte de la Institución, que aunque no ejerza control sobre las mismas, si afectan considerablemente en los estudiantes la decisión de abandonar temporal o definitivamente sus estudios, por cuanto la identificación y análisis de estas variables deben ser una prioridad para la propuesta de acciones que mitiguen el ausentismo estudiantil.

Finalmente, los resultados del presente estudio sirven como base para la formulación de proyectos de investigación relacionados con la permanencia de estudiantes en programas de posgrados en metodología virtual, en los cuales se promuevan análisis comparativos de modelos, metodologías y buenas prácticas para la implementación de acciones y estrategias, tanto en Instituciones Educativas de carácter regional como nacional, ubicadas en diversos contextos geográficos y culturales. Adicional, este estudio posibilita el diseño, generación y fortalecimiento de sistemas de información y/o aplicativos como apoyo a la gestión administrativa y académica para la detección de factores y elementos que inciden en el fenómeno de la deserción y la permanencia estudiantil.

#### AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Santander, por la confianza y acceso a información necesaria para realizar la investigación.

#### REFERENCIAS

- [1] Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior con Programas a Distancia y Virtual, ACESAD. (2013). La educación superior a distancia y virtual en Colombia: nuevas realidades. Obtenido de [http://www.universidad.edu.co/images/cmlopera/descargables/libro\\_aces\\_ad\\_virtual\\_educa.pdf](http://www.universidad.edu.co/images/cmlopera/descargables/libro_aces_ad_virtual_educa.pdf)
- [2] CEDE, U. d. (2014). Determinantes de la deserción. Obtenido de [https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_Informe\\_determinantes\\_desercion.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_Informe_determinantes_desercion.pdf)
- [3] Centro Interuniversitario de Desarrollo –CINDA. Instituto de Educación Superior para América Latina y el Caribe –IESALC– UNESCO. (2006).

- Repitencia y Deserción Universitaria en América Latina. Obtenido de <https://www.cinda.cl/download/libros/Repitencia%20y%20Deserci%C3%B3n%20Universitaria%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf>
- [4] CNA, C. N. (2016). Lineamientos para la Acreditación de Programas. Obtenido de [http://www.cna.gov.co/1741/articulos-186359\\_Lineamiento\\_Acred\\_Prog\\_Pre.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articulos-186359_Lineamiento_Acred_Prog_Pre.pdf)
- [5] Congreso de la República de Colombia. Diario oficial. (2015). LEY 1753 DE 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país". Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-357047\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-357047_recurso_1.pdf)
- [6] Cruz Ordíñez, D. I., & Ortega Calpa, J. (noviembre de 2008). Análisis de la deserción estudiantil en la facultad de ciencias exactas y naturales de la universidad de Nariño. Recuperado el 25 de octubre de 2016, de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-325005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-325005_recurso_1.pdf)
- [7] Fernández-Hileman, M. C. (2014). Deserción y retención universitaria: una discusión bibliográfica. *Pensando Psicología*.
- [8] Galán Amador, M. (s.f.). La investigación aplicada a la educación virtual. Obtenido de 2008: <http://goo.gl/vwbIfI>
- [9] Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). (2006). Informe sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe 2000-2005, la metamorfosis de la educación superior. Obtenido de <https://goo.gl/RwsqxJ>
- [10] Ledesma Soto, R. J. (2015). Localizar el sujeto y la subjetividad en la prevención de la deserción en la educación superior. Obtenido de <http://itmojs.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/viewFile/824/779>
- [11] Ministerio de Educación Nacional. (2006). Plan Nacional de Educación 2006- 2016. Compendio general. Pacto por la Educación. Obtenido de [http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/pnde\\_2006\\_2016\\_compendio.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/pnde_2006_2016_compendio.pdf)
- [12] Ministerio de Educación Nacional. (2008). Deserción Estudiantil en la Educación Superior Colombiana. Elementos para su diagnóstico y tratamiento. Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_diagnostico\\_desercion.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_diagnostico_desercion.pdf)
- [13] Ministerio de Educación Nacional. (2009). Deserción Estudiantil en la Educación Superior Colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención. Obtenido de [http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_libro\\_desercion.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_libro_desercion.pdf)
- [14] Ministerio de Educación Nacional. (2010). Plan Sectorial 2010 - 2014. Documento No. 9. Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-293647\\_archivo\\_pdf\\_plansectorial.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-293647_archivo_pdf_plansectorial.pdf)
- [15] Ministerio de Educación Nacional. (2014). Acuerdo Nacional para disminuir la Deserción en Educación Superior. Política y Estrategias para incentivar la Permanencia y Graduación en Educación Superior 2013-2014. Obtenido de [http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_archivo\\_pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_archivo_pdf)
- [16] Ministerio de Educación Nacional. (2015). Boletín de la Educación Superior No. 1. Por primera vez el país mide la deserción en los programas de posgrado. Obtenido de [http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articulos-349245\\_recurso.pdf?binary\\_rand=5224](http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articulos-349245_recurso.pdf?binary_rand=5224)
- [17] Ministerio de Educación Nacional. (2015). Estrategias para la Permanencia en Educación Superior: Experiencias Significativas. Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-350844\\_pdf.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-350844_pdf.pdf)
- [18] Ministerio de Educación Nacional. (2015). Guía para implementar el modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones de educación superior. Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-355193\\_guia\\_pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-355193_guia_pdf)
- [19] Ministerio de Educación Nacional. (2016). Compendio Estadístico de la Educación Superior Colombiana. Obtenido de [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-360739\\_recurso.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-360739_recurso.pdf)
- [20] Ministerio de Educación Nacional. (2017). Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026 'El camino hacia la calidad y la equidad'. Obtenido de <https://goo.gl/3EdNk7>
- [21] Ministerio de Educación Nacional. (s.f). Portafolio de estrategias para reducir la deserción. Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/articulos-307714\\_recurso\\_2.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/articulos-307714_recurso_2.pdf)
- [22] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2012). Evaluaciones de políticas nacionales. La Educación Superior en Colombia. Obtenido de [www.oecd.org/](http://www.oecd.org/): <https://goo.gl/y9mk4q>
- [23] Pineda Báez, C., & Pedraza Ortiz, A. (2011). Persistencia y graduación: hacia un modelo de retención estudiantil para Instituciones de Educación Superior. Obtenido de <https://goo.gl/HjPTuk>
- [24] Rodríguez Núñez, L., & Londoño Londoño, F. (2011). Estudio sobre deserción estudiantil en los programas de Educación de la Católica del Norte Fundación Universitaria. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961018.pdf>
- [25] Rodríguez Rodríguez, A. P. (2010). Permanencia estudiantil en programas de posgrados de la Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-326373\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-326373_recurso_1.pdf)
- [26] Sánchez Torres, F., & Márquez Zúñiga, J. (2012). La Deserción en la Educación Superior en Colombia durante la Primera Década del Siglo XXI: ¿Por qué ha aumentado tanto? Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-324998\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-324998_recurso_1.pdf)
- [27] Torres Guevara, L. (12 de abril de 2012). Retención estudiantil en la educación superior. Revisión de la literatura y elementos de un modelo para el contexto colombiano. Recuperado el 25 de octubre de 2016, de Pontificia Universidad Javeriana: <https://goo.gl/tpGdGY>
- [28] Torres Guevara, L. E. (2012). Estado del arte de la retención de estudiantes de la Educación Superior. Obtenido de [https://contextoseducativosinteractivos.files.wordpress.com/2012/11/estado\\_del\\_arte\\_de\\_la\\_retencion\\_de\\_estudiantes.pdf](https://contextoseducativosinteractivos.files.wordpress.com/2012/11/estado_del_arte_de_la_retencion_de_estudiantes.pdf)
- [29] Universidad de Santander, (2015). Reglamento de Posgrados UDES. Obtenido de [http://www.udes.edu.co/images/la\\_universidad/documentos/REGLAMENTO\\_DE\\_POSGRADO\\_UDES.pdf](http://www.udes.edu.co/images/la_universidad/documentos/REGLAMENTO_DE_POSGRADO_UDES.pdf)
- [30] Universidad Autónoma de Occidente. (2013). Políticas de Permanencia y Graduación de la Universidad Autónoma de Occidente (Resolución Consejo Superior No. 495 de octubre 25 de 2013. Artículo 3).
- [31] Universidad de Chile. (2008). Informe final. "Estudio sobre las causas de la deserción universitaria". Centro de Microdatos. Departamento de Economía. Obtenido de <http://www.oei.es/historico/pdf2/causas-desercion-universitaria-chile.pdf>
- [32] Universidad de los Andes. Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico CEDE. (2014). Determinantes de la deserción. Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior. Obtenido de [http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_Informe\\_determinantes\\_desercion.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_Informe_determinantes_desercion.pdf)
- [33] Universidad de Santander UDES. (2014). UDES- Proyecto Educativo Institucional. Obtenido de [http://www.udes.edu.co/images/la\\_universidad/documentos/pei\\_marzo\\_21\\_de\\_2014.pdf](http://www.udes.edu.co/images/la_universidad/documentos/pei_marzo_21_de_2014.pdf)