



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**Perfil de los estudiantes exitosos de educación virtual de la Universidad San Francisco de Quito**

**Verónica Castelo Bernasconi**

**Cristina Crespo A., Ph.D. (c), Directora de Trabajo de Titulación**

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del título de Licenciada en Psicología y Recursos Humanos

Quito, julio de 2015

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Perfil de los estudiantes exitosos de educación virtual de la Universidad San  
Francisco de Quito**

**Verónica Castelo Bernasconi**

Cristina Crespo Andrade., Ph.D. (c),

Directora de Trabajo de Titulación

Lellany Coll Arzola, Ph.D.,

Coordinadora del Programa

Carmen María Fernández – Salvador, Ph.D.,

Decana del Colegio de Ciencias Sociales

y Humanidades

Quito, julio de 2015

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: Verónica Castelo Bernasconi

C. I.: 1707281547

Lugar y fecha: Quito, julio de 2015

**DEDICATORIA**

A mi padre

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi familia por su gran apoyo y a Cristina Crespo por su ayuda en la realización de este trabajo.

## RESUMEN

En este trabajo se realizó la investigación de las características y hábitos de estudio de los estudiantes de educación virtual de la Universidad San Francisco de Quito. El objetivo principal fue establecer un perfil de estudiante que ayude a crear nuevos y mejores mecanismos de selección estudiantil para de esta manera incrementar el número de personas que ingresan a estudiar en esta modalidad y disminuir la deserción. La herramienta utilizada para obtener información fue la entrevista, la que se realizó a siete profesores de educación virtual. Los resultados obtenidos muestran que el perfil de los estudiantes de educación virtual de la Universidad San Francisco de Quito son personas jóvenes, en su mayoría mujeres que trabajan y que tienen las siguientes características: responsables, organizadas, motivadas e independientes.

Palabras clave: Perfil, estudiante exitoso, educación virtual, reclutamiento, retención, deserción

## **ABSTRACT**

In this work, the characteristics and habits of online education students of Universidad San Francisco de Quito were investigated in order to establish a profile that could help the development of new and better student selection methods, which will consequently increase the amount of people that study online and prevent desertion. In order to accomplish the research's objective, seven online education professors were interviewed. The results showed that online education students of Universidad San Francisco de Quito are young, mostly women that work and that are responsible, organized, motivated and independent.

Key words: Profile, successful student, virtual education, recruitment, retention, drop out



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen .....</b>	<b>7</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla de contenido.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>11</b>
<b>Antecedentes.....</b>	<b>11</b>
<b>El problema.....</b>	<b>12</b>
<b>Hipótesis .....</b>	<b>13</b>
<b>Pregunta de investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>Contexto y marco teórico.....</b>	<b>14</b>
El propósito del estudio .....	15
El significado del estudio.....	15
<b>Definición de términos .....</b>	<b>16</b>
<b>Presunciones del autor del estudio .....</b>	<b>16</b>
<b>Supuestos del estudio.....</b>	<b>17</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>18</b>
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
<b>Géneros de literatura incluidos en la revisión.....</b>	<b>18</b>
Fuentes.....	18
<b>Pasos en el proceso de revisión de la literatura .....</b>	<b>18</b>
<b>Formato de la revisión de la literatura .....</b>	<b>19</b>
Breve historia de la Educación Virtual en Latinoamérica y su importancia .....	19
Aplicaciones exitosas de este método de estudio en el Ecuador .....	21
Contextos socioeconómicos en los que la educación virtual se ve afectada.....	21
Selección del estudiante de Educación Virtual.....	22
Estudiante virtual exitoso.....	23
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>Cronograma.....</b>	<b>26</b>
<b>Justificación de la metodología seleccionada.....</b>	<b>26</b>
<b>Herramienta de investigación utilizada.....</b>	<b>27</b>
<b>Descripción de participantes.....</b>	<b>28</b>
Número .....	28
Género .....	28
<b>Fuentes y recolección de datos.....</b>	<b>28</b>

<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>29</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>29</b>
<b>Detalle del análisis.....</b>	<b>29</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>30</b>
<b>Importancia del estudio.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>Respuestas a la pregunta de investigación.....</b>	<b>39</b>
<b>Recomendaciones para futuros estudios.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>

## CAPÍTULO 1

### **Antecedentes**

Los avances tecnológicos y la diversidad de programas han posibilitado el crear nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje para estudiantes, los mismos que han igualado o mejorado al sistema tradicional presencial, permitiendo que la educación llegue cada vez a más personas.

La formación online se presenta hoy en día como una alternativa capaz de dar respuesta eficaz a multitud de necesidades formativas de los profesionales. Estas ventajas no se refieren exclusivamente a aspectos económicos u organizativos, sino también como hemos visto a aspectos didácticos, de tal manera que permiten combinar de forma muy satisfactoria la formación continua con la situación laboral y familiar. (Mir, Reparaz & Sobrino, 2003, p.38).

El propósito de este tipo de enseñanza es el de proveer distintas herramientas de aprendizaje, es decir, facilitar la educación, a personas que no pueden estar físicamente en un mismo sitio al mismo tiempo. El sistema de la educación virtual ha evolucionado mucho en los últimos años y cada vez se puede apreciar más personas que optan por esta alternativa.

Hay muchos factores que han influenciado para que la educación virtual haya tenido una aceptación tan grande, entre las cuales tenemos, la imposibilidad de satisfacer la demanda de tantos estudiantes, cada uno con intereses distintos, la falta de infraestructura para atender a todos e insuficientes recursos económicos necesarios para contratar más personal. “Esos y otros factores vinieron a impulsar el nacimiento y desarrollo de otras formas de enseñar y

aprender en las que no se exigiesen las rigideces espaciotemporales propias de la docencia convencional” (García, 2002, p.43).

Otras de las causas, según los expertos, para este crecimiento de número de estudiantes que acceden a este sistema de educación a distancia, tienen que ver, con la conveniencia, flexibilidad y accesibilidad a este tipo de educación. Los estudiantes pueden acceder a clases y profesores sin necesidad de ir de un lado a otro, además de establecer un horario de estudios que les permita trabajar. Así como hay muchas ventajas existen también desventajas, como la falta de interacción física entre alumnos y entre alumnos y profesores. La parte social es importante para que el proceso de aprendizaje sea más valioso. (Irwin and Berge, 2006)

### **El problema**

Una de las expectativas de los estudiantes, profesores y autoridades cuando se inicia una carrera universitaria es la de culminar los estudios, con buenas calificaciones y en un plazo corto, pero esto no siempre sucede así.

Los diversos estudios parecen mostrar que la deserción tiene múltiple causalidad y fuertes diferencias: desde los distintos niveles de selectividad hasta los problemas vocacionales de los estudiantes, desde los tipos de métodos pedagógicos hasta los problemas socio-económicos, y desde carreras más dificultosas hasta aquellas en las que la dinámica grupal es mayor. (Hernández, Rama, Jiminián & Cruz, 2009).

Una de las estrategias para alcanzar este objetivo de culminar estudios con calificaciones altas y en un plazo corto es seleccionar de mejor manera a los estudiantes que ingresan a la educación superior. El establecer un sistema de selección efectivo de estudiantes

para educación virtual es una necesidad la cual no se ha estudiado a fondo en el Ecuador y a la cual no se la ha dado la importancia necesaria.

Según Palloff y Pratt (2003), los estudiantes en línea pueden ser de todas las edades y de todos los niveles, como pregrado, maestría, educación continua, etc... Si es que los reclutadores conocen el perfil del estudiante en línea y sus necesidades, el reclutarlos y retenerlos va a ser algo fácil. (Palloff & Pratt, 2003).

En Educación Virtual de la Universidad San Francisco de Quito, los estudiantes que inician la carrera desde cero, se gradúan en un promedio de 6,8 años, siendo las carreras sólo de 4 años. Desde el primer semestre 2014-2015 hasta el verano 2015 se registraron en clases 475 estudiantes que en promedio tuvieron un GPA acumulado de 2.65 sobre 4, el cual no es muy alto.

A partir del año 2000, cuando en la USFQ se creó Educación a Distancia, nombre que cambió a Educación en Línea en el año 2012, se registraron 1.341 estudiantes de los cuales “se tiene 695 estudiantes entre inactivos, retirados y standby, lo cual representa un 52% de deserciones, la otra diferencia de 646 estudiantes corresponde a estudiantes activos y graduados (48%)” (Educación en línea).

## **Hipótesis**

Un aspecto muy importante para seleccionar a estudiantes de educación virtual es la calidad. Toda persona, ya sean profesores, coordinadores, directivos, etc., que desee vincularse con la educación virtual debe conocer las características de los estudiantes y sobre el sistema

utilizado, para poder brindar una mejor ayuda a los mismos. Si esto se cumple, el reclutar y retener a los estudiantes no será muy complicado (Active Participants in Learning).

La adecuada selección de estudiantes y su futuro éxito no depende solamente de profesores, coordinadores, calidad del sistema, ni del contenido de las clases, también depende de que los estudiantes tengan el perfil adecuado para poder cumplir con los objetivos de este sistema de estudios. Los estudiantes que no cumplen con el perfil de estudiantes exitosos para esta modalidad de educación virtual son candidatos indiscutibles para la deserción.

(Wiesenberg & Stacey, s.f.)

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo y hasta qué punto el establecer un perfil para estudiantes exitosos de Educación Virtual de la USFQ puede mejorar la selección de estudiantes que tengan éxito?

### **Contexto y marco teórico**

El problema de la selección de estudiantes de la modalidad de educación virtual se lo analizará desde el punto de vista del perfil de los mismos, es decir, de sus características personales, aptitudes, habilidades, competencias y conocimientos, lo que nos ayudará a predecir quiénes tendrán mejores oportunidades para culminar la carrera y quiénes no.

El conocer el perfil de estos estudiantes facilitará el establecer métodos educativos apropiados y la ayuda necesaria para incorporar estudiantes exitosos al sistema y de esta manera poder mantener ambientes que conduzcan a un mejor desenvolvimiento de los mismos.

Existen estudios sobre el perfil de estudiantes exitosos de educación virtual, pero en otros entornos, en distintas épocas y con otras plataformas, por lo que es importante determinar el perfil del estudiante exitoso en educación en línea en la Universidad San Francisco de Quito.

### **El propósito del estudio**

El propósito del estudio es determinar el perfil de los estudiantes exitosos de educación virtual de la USFQ considerando sus habilidades, intereses, motivaciones, situación socioeconómica, aspectos demográficos, sociales, culturales, y con esto mejorar la selección y el acompañamiento de los estudiantes. El poder determinar las características y competencias de los estudiantes nos dará una mejor idea del futuro en cuanto a la incorporación y permanencia de los mismos en este sistema de enseñanza. Al tener esta información se podrá dar mayor apoyo a los estudiantes de la USFQ y a los futuros estudiantes.

### **El significado del estudio**

Esta investigación ayudará a que los directivos de educación en línea de la USFQ tengan una mejor visión del tipo de estudiantes que escogen esta modalidad de aprendizaje y la manera en que conciben los estudios y su relación con los demás estudiantes y profesores. Es importante que las autoridades tengan conocimiento del perfil de los alumnos para atraer y conservar a más estudiantes y darles más y mejor respaldo. También se podrá utilizar la información para tratar de recapturar a estudiantes que han desertado. “Knowing who the virtual student is and what his or her needs are online assists their instructor in designing a

course that is responsive to those needs and that is truly learner-focused” (Palloff & Pratt, 2003, p. 9)

### **Definición de términos**

Perfil: “Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a una persona o cosa” (Real Academia Española).

Estudiante exitoso: Persona que acepta su responsabilidad, es auto motivada, independiente, tiene conciencia de sí misma, cree en la educación continua y en sí misma (Oklahoma City Community College).

### **Presunciones del autor del estudio**

Para que este estudio tenga un resultado positivo, vamos a presumir que los, profesores y autoridades de Educación Virtual de la USFQ van a ser sinceros al momento de las entrevistas. Asimismo presumimos que la información que nos proporcionará la oficina de Educación en Línea sobre los estudiantes será precisa y entregada a tiempo para continuar con la investigación.

Se presume que todas las personas que acepten participar en el estudio nos prestarán su colaboración, seguirán las indicaciones que se les dé de manera precisa y que nadie se retirará del mismo.



**Supuestos del estudio**

Dado que el contexto de la educación en Latinoamérica es parecido al de Ecuador, suponemos que los resultados obtenidos en investigaciones hechas en otros países de esta región acerca de la educación virtual, pueden ser de apoyo para fundamentar este estudio.

**Resumen**

A continuación se encuentra la Revisión de la Literatura dividida por temas, seguido de la explicación de la metodología aplicada en la investigación, el análisis de datos encontrados, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO 2**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Géneros de literatura incluidos en la revisión**

##### **Fuentes**

La información obtenida para la presente investigación proviene en su mayor parte de revistas electrónicas, artículos académicos, libros, entre otros. Las revistas electrónicas y artículos se obtuvieron de bases de datos de la biblioteca de la Universidad San Francisco de Quito y de otras instituciones educativas ecuatorianas de tercer nivel. Las principales bases de datos utilizadas fueron EBSCO y CENGAGE. Los artículos fueron escritos por autores de varios países que en muchos casos se ajustaban a la realidad de nuestro país y universidad, pero no se encontraron artículos o investigaciones sobre el tema de estudio. Los libros provinieron de la biblioteca de a USFQ.

#### **Pasos en el proceso de revisión de la literatura**

La recolección de documentos se la hizo a través de las palabras clave de la pregunta de investigación, las mismas que se ajustaban perfectamente a la información necesaria para profundizar en el tema del perfil del estudiante exitoso y la selección de estudiantes al programa de educación virtual. Luego se hizo una búsqueda principalmente en internet, combinando estas palabras clave. También se realizaron búsquedas relacionadas con las referencias de los artículos encontrados. Una vez obtenida una amplia bibliografía se procedió

a leer todo lo encontrado que tuviera relevancia con el tema, a anotar lo importante y a transcribir información para citarla.

Igualmente, con los libros se procedió a leer los capítulos relevantes y a sintetizar la información.

Las entrevistas se realizaron a profesores y a una persona que está a cargo del sistema de educación virtual y que maneja toda la información sobre estudiantes y el componente académico del mismo.

### **Formato de la revisión de la literatura**

La revisión de la literatura se divide en cinco temas principales.

#### **Breve historia de la Educación Virtual en Latinoamérica y su importancia**

Brasil, Colombia y México son países latinoamericanos pioneros en implementar la educación a distancia en 1939 (Brasil) y 1947 (Colombia y México). En 1972 se creó el Instituto Radiofónico Fe y Alegría en Ecuador, cuyos beneficiarios eran personas de escasos recursos. (García 70). En el mismo año se creó el Sistema de Educación Radiofónico Bicultural Shuar.

Pero debemos hacer una diferenciación entre educación a distancia y educación virtual. En la modalidad a distancia los estudiantes reciben su material de trabajo y tienen un tutor el cual ayuda a los mismos a realizar sus tareas. “Para esto se necesita un permanente contacto con el estudiante, pero ambos tendrán una libertad en el uso y manejo de los tiempos en los que llevarán a cabo las actividades, es más en la educación a distancia se hace muy complicado el trabajo en equipo” (Cardozo, 2009).

En cambio en educación virtual el tiempo para cada tarea es coordinado. “Debe contar con una plataforma que permita la interacción entre los participantes, lo que es tan complejo como procurar recrear todo el ambiente educativo físico; de forma que toda la acción se debe llevar a cabo al mismo tiempo para todos los participantes” (Cardozo, 2009).

La educación virtual promueve que los estudiantes sean autodidactas y administradores de su propio tiempo, permitiendo tal vez una mayor libertad pero también con mayor responsabilidad. Según Palloff y Pratt (2003), el estudiante de educación virtual necesita cumplir con los requisitos mínimos para participar del programa.

Es importante mencionar la eficacia de procesos y organización que suele tener esta modalidad de educación, específicamente para la distribución de los textos, la comunicación permanente con todos los usuarios del sistema y la capacitación de profesores y estudiantes, que hacen que este sistema sea muy flexible y cómodo para muchas personas.

...aquellas naciones ubicadas en los primeros niveles de rendimiento educativo paulatinamente han potenciado el estudio autónomo de sus educandos valiéndose de la cibernética y las telecomunicaciones, donde la tarea en el ámbito institucional (presencial) tiende a ser cada vez más reducida (ESTADOS UNIDOS, CANADA, ESPAÑA, GRAN BRETAÑA, DINAMARCA, FRANCIA, SINGAPUR, COREA DEL SUR y JAPON son ejemplos) (con mayúsculas en el original) (Bergamaschi, s.f.)

En Estados Unidos, existen políticas para la educación a distancia, como el marco de políticas creadas por la Universidad de Nebraska. Este establece que son siete elementos los que determinan o categorizan estas políticas: político, gobierno/administrativo/fiscal, profesorado,

legal, asistencia financiera estudiantil, técnico y cultural, mismos que son fuente importante para el manejo de programas de educación a distancia (King, Nugent & Russell, 2000)

### **Aplicaciones exitosas de este método de estudio en el Ecuador**

En el Ecuador existen universidades en donde se imparten carreras a distancia y otras en donde existen carreras en línea o virtuales.

La Universidad Técnica Particular de Loja fue la primera universidad de Latinoamérica en ofrecer carreras a distancia. Esta Universidad se creó en 1976 y en la actualidad ofrece educación a más de 24.000 estudiantes. La Escuela Politécnica del Ejército (ESPE), la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y la Universidad San Francisco de Quito, son ejemplos de centros educativos con resultados exitosos en cuanto a la implementación de sistemas de educación a distancia y en línea.

En la Universidad San Francisco de Quito, en su programa de Educación Virtual, desde el año 2007 al 2010, hubo un incremento del 52% en el número de estudiantes nuevos inscritos en las diferentes carreras. Esto demuestra la gran aceptación que tiene este método de enseñanza.

### **Contextos socioeconómicos en los que la educación virtual se ve afectada**

La globalización ha producido cambios drásticos en todas las sociedades beneficiando en mayor medida a los países desarrollados y produciendo en los que se encuentran en vías de desarrollo, escasez de empleo, mayor pobreza, incremento de la delincuencia, migración, bajos salarios, entre otras cosas. La incertidumbre del futuro en situaciones de crisis, también afecta a la educación. Los alumnos se ven afectados por los problemas socioeconómicos y algunos se ven obligados a desertar de la educación tradicional, mientras otros disminuyen su desempeño. Es por esto que es necesario implementar un sistema en el cual haya igualdad de

oportunidades para todas las personas interesadas en acceder a la educación. La educación virtual es una posibilidad a tomarse en cuenta para cubrir las necesidades de la población que no puede acceder a otro tipo de educación formal, para lo cual es necesario desarrollar nuevas técnicas al alcance de todos, incentivando el aprendizaje y garantizando un mejor rendimiento.

Además es importante recalcar, que existen estudios que sugieren que los cursos en línea satisfacen los requisitos de calidad educativa y de aceptación por parte de los estudiantes, de igual manera que los cursos presenciales (Grant & Thornton, 2007)

### **Selección del estudiante de Educación Virtual**

Es conveniente determinar un perfil del estudiante de educación virtual para poder seleccionar adecuadamente y predecir el éxito de los alumnos de ese tipo específico de formación y de esta manera poder establecer métodos de ayuda y ambientes que conduzcan a un mejor desenvolvimiento de los mismos.

Las expectativas de todo estudiante, antes de iniciar sus estudios, son grandes en cuanto a la universidad y al modelo de educación, por lo cual, puede ser que muchos se decepcionen desde un inicio porque esperaban más de lo que recibieron o porque no son capaces de seguir el ritmo esperado de aprendizaje. “...los rasgos de la personalidad son los que diferencian a los estudiantes que terminan sus estudios regulares de aquellos que no lo logran” (Díaz, 2008). También existen alumnos que desertan porque no cumplen con los requisitos necesarios para ser un estudiante virtual exitoso.

### Estudiante virtual exitoso

En cuanto al perfil de las personas que estudian a distancia, en el siguiente cuadro, resumiremos algunos resultados de investigaciones realizadas

Autor	Perfil estudiante Educación Virtual
Palloff & Pratt, 1999	Los estudiantes deben ser disciplinados, estar motivados, decididos a dedicar un tiempo significativo a los estudios cada semana y ser críticos. También es importante que éstos estén convencidos que una educación de alta calidad puede darse en cualquier lugar y tiempo y no solamente en las aulas de educación presencial.
Ferreira, Reinoso, Lopes & Calvo	El estudiante debe tener la capacidad de trabajar solo, gestionar su tiempo, tener cierto grado de independencia en el aprendizaje; capacidad de realizar una programación personal compaginando su vida personal, profesional y estudios.
García	Las personas que estudian en la modalidad virtual son maduras, con experiencia, conocimientos, hábitos y conductas forjadas a través de los años, cuyo objetivo es el de aprender a su propio ritmo

Es por esto que lo mejor sería que la educación virtual “se adapte a las necesidades, características e intereses personales de los alumnos y a su disponibilidad de tiempo, espacio,

motivaciones, retos y estilos de aprender, por lo que el currículo a cubrir habría de ser flexible y adaptable a estas circunstancias” (García 151).



### CAPÍTULO 3

## METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de cualquier investigación es la de adquirir información sobre el problema planteado y es por esto que es importante el escoger el método investigativo adecuado a ser utilizado.

En el caso de esta investigación, la metodología a utilizarse es la cualitativa. “La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas” (Pita & Pértegas, 2002)

A través de la investigación cualitativa se espera entender la naturaleza de las personas, en este caso, de los estudiantes de Educación Virtual de la USFQ y determinar sus características, capacidades, conocimientos, etc. El comprender cómo son los estudiantes nos ayudará a determinar un perfil general de los que son exitosos para este tipo de modalidad de estudios. La comunicación con las personas a las cuales pediremos la colaboración será horizontal, es decir, no existirá una autoridad.

Vamos a explorar las el perfil de los estudiantes, sus características personales, hábitos de estudio y los factores que influyen para que éstos tengan éxito.

Para esto vamos a entrevistar a siete profesores y así tener otros puntos de vista sobre estudiantes exitosos y cuáles deberían ser las características de los mismos.

Las herramientas que vamos a utilizar son:

- Entrevista a siete profesores de Educación Virtual de la USFQ

## Cronograma

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Descripción de la Actividad	Fechas	15/05/2015	16/05/2015	25 /05/2015	27/05/2015	15/06/2015
		1	2	3	4	5
Recepción de información por parte de la oficina de educación virtual		X				
Envío de emails a los potenciales participantes			X			
Recepción de formularios de consentimiento informado				X		
Inicio de entrevistas					X	
Análisis de datos					X	
Publicación de datos						X

### Justificación de la metodología seleccionada

La forma en que se realizará la investigación es a través del método cualitativo con entrevistas a profesores. Aquí explicaremos el por qué se escogió esta metodología y cómo responde a la pregunta de investigación.

Las entrevistas se utilizaron para poder recopilar datos más reales sobre los estudiantes de educación en línea y la percepción que tienen los profesores sobre sus métodos de estudio y el sistema en general.

Se justifica la utilización del método cualitativo en este estudio debido a que para la entrevista elaboraremos preguntas semi estructuradas sobre los estudiantes de Educación Virtual, sus hábitos de estudio y factores que influyen su desempeño que les llevarían al éxito, el apoyo de profesores y autoridades y recomendaciones para otros profesores y autoridades. Las entrevistas a profesores se basarán en preguntas sobre el sistema virtual y sobre el tipo de estudiantes que consideran exitosos.

Luego de obtener esta información se transcribirán y analizarán las percepciones de todos los participantes acerca de los estudiantes y de los que los hace exitosos y así preparar un resumen de los aspectos que en mayor medida expliquen la realidad de los estudiantes en línea y de esta manera obtener el perfil buscado.

### **Herramienta de investigación utilizada**

Para este estudio se utilizarán entrevistas semi-estructuradas que se realizarán a siete profesores del área de Educación Virtual de la Universidad San Francisco. En el estudio de Hodgetts (citado en el trabajo de la UDLAP, s.f.), se dice que la entrevista es uno de los métodos más utilizados para recopilar datos.

El utilizar entrevistas tiene sus ventajas, primero, a través de ésta se puede observar al entrevistado, teniendo en cuenta sus expresiones faciales y gestos. También, a medida que se realiza la entrevista, se pueden efectuar preguntas complementarias que puedan ser de interés para el propósito del estudio.

Las entrevistas nos proporcionarán información sobre temas como las habilidades, destrezas, hábitos y estrategias de estudio de los estudiantes además de su percepción de los estudiantes exitosos y al programa de educación virtual.

## **Descripción de participantes**

### **Número**

El número de personas que participarán en el estudio serán siete, todos profesores del área de Educación Virtual de la Universidad San Francisco de Quito que han trabajado en esta modalidad por al menos cinco años.

### **Género**

Entre los participantes se encuentran cinco mujeres y dos hombres

## **Fuentes y recolección de datos**

El personal administrativo de Educación Virtual de la Universidad San Francisco de Quito proporcionaron datos estadísticos de estudiantes de esta modalidad, lo cual es importante para conocer la realidad de la misma en cuanto a estudiantes activos, su promedio y las deserciones. Además se obtendrá información de siete profesores de Educación en Línea, escogidos por su trayectoria dentro de Educación Virtual, es decir, los que tienen mayor experiencia y han trabajado con una mayor cantidad de estudiantes.

Entre los profesores se entrevistará a una persona que también trabaja en Educación Virtual de la USFQ y la cual conoce sobre el sistema de esta modalidad y a los estudiantes, a los cuales ayuda constantemente con asuntos académicos. Su aporte será muy valioso también.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS DE DATOS

#### Detalle del análisis

Para este trabajo se realizaron entrevistas a profesores y coordinadores que han trabajado por lo menos cinco años en Educación Virtual en la Universidad San Francisco de Quito. Luego de realizar las entrevistas se procedió a transcribir la información y a señalar los temas más comunes, es decir, por la frecuencia en que se mencionaron. A continuación presentamos un cuadro sobre las principales características de los entrevistados y una síntesis de todo lo expresado por los mismos durante las entrevistas.

ENTREVISTADOS	EDAD	AÑOS DE TRABAJO EN EDUCACIÓN VIRTUAL
SUJETO 1	57	5
SUJETO 2	44	7
SUJETO 3	50	10
SUJETO 4	60	8
SUJETO 5	36	6
SUJETO 6	50	16
SUJETO 7	55	10

El grupo estuvo conformada por siete personas, todas vinculadas a educación virtual por un período promedio de ocho años. Dos de los entrevistados son hombres y cinco son

mujeres siendo la edad promedio del grupo 50 años. Las áreas de estudio de las clases impartidas son muy variadas también.

## **Resultados**

**Pregunta:** ¿Qué factores piensa que influyen para que estudiantes de educación virtual tengan éxito?

Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que no es lo mismo estudiar en línea que asistir a un aula de clase y recibir la información del profesor personalmente. Es importante que los candidatos a estudiar en educación virtual conozcan de qué se trata esta modalidad y de lo que implica.

“Regardless of what draws virtual students to the online classroom, however; they are for the most part unaware of the demands that online learning will place on them” (Palloff & Pratt, 2003, p. 65). Los interesados en estudiar en la modalidad virtual necesitan comprender que la dedicación y el tiempo que deben invertir en los estudios es vital para alcanzar las metas deseadas. El tiempo es muy corto en los cursos en línea y es importante estar al día con las tareas.

Algunos entrevistados se refirieron a la motivación e independencia o autonomía de los estudiantes: es importante que el estudiante sea independiente y pueda investigar y aprender solo, pero también se habló de trabajo en grupo, es decir, que también al alumno le guste interactuar con los compañeros y el profesor. “Si los estudiantes no se sienten cómodos haciendo trabajo cooperativo, si no se sienten cómodos con foros, con exponer un poco su información personal, si ese es el tipo, entonces la recomendación es que no pueden tomar clases en línea” (Sujeto 3).

**Pregunta:** ¿Cuáles deberían ser los hábitos de estudio básicos de los estudiantes de educación virtual?

Entre los comentarios tenemos que los estudiantes deben ser responsables, no solamente al momento de entregar deberes y realizar las otras actividades sino al revisar constantemente la plataforma y leer material adicional al que el profesor envía. Dedicar todos los días un tiempo mínimo a investigar, a realizar deberes, foros, etc... Si los estudiantes se habitúan a realizar ciertas actividades a diario, no van a tener problemas al momento de enviar deberes y dar exámenes y pasar la materia.

Una de las profesoras dijo “Yo creo que una clave es planificar los tiempos e ir haciendo el deber o los deberes poco a poco para poder entregarlos en la fecha indicada”.

(Sujeto 1).

**Pregunta:** ¿Cuáles crees que son las causas más comunes para la deserción de alumnos de educación virtual?

Uno de los motivos de deserción es el diseño de las clases. Las clases deben ser dinámicas para mantener la atención y motivación de los estudiantes: si a éstos no se los impulsa a trabajar, a investigar y a mantenerse activos, puede que sea un motivo para la deserción. Este tema fue recogido por varios de los entrevistados.

La deserción de estudiantes se da tanto en la modalidad presencial como en la virtual, aunque la investigación sobre la deserción en la modalidad virtual confirma lo que dicen los entrevistados, ya que se ha encontrado que “la falta de supervisión, motivación, problemas con la tecnología, falta de apoyo a los estudiantes, las preferencias de aprendizaje, diseño

inadecuado de los cursos e instructores inexpertos, [...] las principales causas que explica la deserción” (Díaz, 2008).

Al hablar de este tema algunos de los sujetos entrevistados se refirieron al hecho de que los estudiantes toman clases en línea sin saber exactamente de qué se trata, entran a estudiar una carrera en educación virtual con las expectativas equivocadas y una vez adentro se dan cuenta de que es más demandante que asistir a clases presenciales.

“Yo pienso que ahora la causa fundamental es que muchos de los estudiantes que toman educación en línea no entienden de que las reglas cambian, que no pueden ser estudiantes pasivos, receptores pasivos, sino que tienen que ser entes activos que tienen que estar dispuestos a revertir el modelo, que se deben apropiarse del conocimiento y después compartir de manera social con sus profesores y compañeros de clases” (Sujeto 3)

Otra de las causas a las que se refirieron dos de las entrevistadas fue la de ser madres y tener más responsabilidades. Además, en general, ya sean hombres o mujeres, el hecho de tener otras prioridades como la salud, el trabajo, la parte económica, etc... pueden en algún momento opacar los estudios y provocar la deserción. “muchas personas yo creo que vienen con una expectativa equivocada, otras personas trabajan, tienen otras obligaciones y yo creo que la educación en línea no es para malos estudiantes, los malos estudiantes se quedan en el camino” (Sujeto 1)

Esto ratifica lo que Hernández, Rama y Jiminián afirman sobre la deserción, “... las tres principales razones por la que los alumnos(as) se retiran son: por asuntos económicos, por trabajo y por problemas de salud” (Hernández, Rama, Jiminián y Cruz, 2009, p. 70).



La deserción también se debe a emociones negativas, dijo el sujeto 6, “No creo que sea tanto la situación objetiva en sí misma sino la mirada y la interpretación de esa situación, que se basa en juicios de valor que cierran la posibilidad de ver otras soluciones y se genera frustración”. Es por esto que no hay que pensar solamente en causas externas para la deserción, sino también en lo que sienten los estudiantes cuando están muy presionados y frustrados. Es ahí cuando se debe dar apoyo y seguimiento a los estudiantes para evitar el abandono de la Universidad.

“La deserción es quizás uno de los fenómenos que más están afectando los sistemas de educación y, en especial, el esfuerzo por elevar los niveles de formación de los recursos humanos para mejorar la competitividad e ingresar plenamente a la sociedad del conocimiento” (Facundo, en Hernández, Rama, Jiminián y Cruz, 2009, p. 15)

**Pregunta:** En sus clases, ¿hay diferencia en el porcentaje de alumnos en cuanto a género?.  
¿Piensa que el género influye en el rendimiento de los estudiantes?

Cinco de los siete entrevistados dijeron que en cuanto al género de sus estudiantes, han tenido más mujeres que hombres y que las mujeres, en general, tienen un mejor rendimiento y son más responsables. “...en general las mujeres son más aplicadas, más organizadas, entregan más rápido los deberes con más calidad” (Sujeto 1).

Esto concuerda con el resultado obtenido por Grant y Thornton en su estudio comparativo sobre educación online y presencial que dice que “The majority of students enrolled in online courses are female” (2007).

**Pregunta:** ¿Cuál ha sido el promedio de edad de sus estudiantes?. Piensa que la edad influye en el rendimiento de los estudiantes?

La edad de los estudiantes de educación virtual, según cuatro de los entrevistados, está comprendida entre 18 y 22 años, a diferencia de lo que ocurría antes cuando la mayoría eran personas de edades entre 30 y 40 años. Según el sujeto 1

“... a medida que hemos tenido otro tipo de estudiantes lo que hemos visto son estudiantes que se gradúan del colegio y como su familia ya exige que estén en el ámbito laboral no pueden venir a estudiar presencial entonces [...] puede ser que se hayan dado un año sabático después de graduarse pero sí tenemos ahora casos de estudiantes o que están en otras provincias incluso que han tenido su colegio obviamente en su provincia donde viven no pueden venir a Quito a estudiar pero han tomado educación en línea como parte de sus estudios”.

En cuanto a la influencia de la edad en el rendimiento de los estudiantes los comentarios estuvieron divididos. Una persona dijo que sí influía, ya que los adultos son más responsables que los jóvenes ya que son “chicos que solamente estudian y que toman materias en línea un poco para ganar tiempo porque se les cruzan los horarios, lo que sea, no son tan responsables como otras personas adultas que ya tienen una meta, tienen un objetivo para graduarse y terminar” (sujeto 1).

El sujeto 5 en cambio piensa que sí influye pero en los trabajos grupales que realizan los estudiantes no en lo que desarrollan de forma individual, “... el que más hace, el que más carga tiene, es el que ya tiene otro tipo de experiencia o laboralmente o de vida o día a día

tiene otro tipo de vida, no como a lo mejor el chico de 20 años que recién está estudiando, recién está entrando a este ámbito laboral”.

Uno de los sujetos entrevistados dijo que no tenía relación la edad con el rendimiento ya que el que quiere aprender lo hace. “Lo que importa es la actitud no la aptitud” (sujeto 3). El sujeto 6 dijo “en los grupos las personas más jóvenes aportan un poco más de su energía y frescura y los más adultos aportan mucha solidez y experiencia, así que todos se ayudan con sus habilidades o ventajas relativas y resulta una experiencia riquísima, la diversidad siempre suma”.

**Pregunta:** ¿Sabe qué porcentaje de sus estudiantes trabaja?

Según los datos de casi todos los entrevistados, el porcentaje de estudiantes que trabaja está entre el 80% y 90%, pero esto depende de las clases. Si son clases que son necesarias para que estudiantes de modalidad presencial se gradúen, el porcentaje disminuye de manera importante. Además en estas clases se puede observar que existen más estudiantes pasivos, que son aquellos “... que sólo se limitan a leer el material y de manera pasiva responder las preguntas que se les asigna” (Sujeto 3), y generalmente es porque no están acostumbrados al sistema en línea y lo que les interesa es únicamente pasar la clase.

**Pregunta:** ¿Piensa que las nuevas herramientas utilizadas en educación virtual son efectivas y adecuadas?

Es importante recalcar que para que los profesores tengan éxito en sus clases es importante contar con las herramientas adecuadas. Un comentario común de los entrevistados fue que las herramientas y técnicas se renuevan a cada momento y que Educación Virtual

siempre está capacitando a los profesores en relación a las herramientas y técnicas utilizadas para mejorar su interacción con los estudiantes.

También es importante lo mencionado por el sujeto 6 acerca de este tema “Creo que todo lo que beneficie a los estudiantes es valioso, pero no necesariamente por tener más herramientas se saca un mayor provecho del curso, la motivación es lo que determina el aprovechamiento y aprendizaje, pero todo recurso nuevo que sirva para mejorar es bienvenido”, es decir, que lo más valioso y útil en realidad es lo intrínseco que deben tener tanto profesores como alumnos y no tanto lo extrínseco.

**Pregunta:** ¿Qué cree que se podría mejorar en cuanto a la selección de estudiantes?

En relación a la mejora en la selección de estudiantes el sujeto 1 indicó que existen planes para que los estudiantes que deseen estudiar en educación virtual tomen una clase utilizando la plataforma y de esta manera puedan darse cuenta de lo que implica y tomar una mejor decisión en cuanto a sus estudios. Es decir, los mismos estudiantes evaluarán la situación antes de inscribirse en la Universidad San Francisco.

Hubo comentarios acerca de la posibilidad de aplicar un examen o hacer entrevistas o encuestas para poder determinar de mejor manera las habilidades que tienen los estudiantes, qué tan familiarizados están con el internet, redes sociales, trabajo en grupo, si les gusta estudiar solos, etc.. y así seleccionar mejor a los chicos.

Un comentario interesante fue el del sujeto 6 que dijo que son los estudiantes los que “nos buscan y nos seleccionan por alguna razón, a veces no está clara la decisión, pero pienso

que es nuestra tarea la de facilitar el proceso de descubrimiento de su vocación y motivación para estudiar”.

**Pregunta:** ¿Qué recomendaría a otros profesores para mantener el interés y participación de los estudiantes?

El tema más comentado fue el de los profesores y su rol en educación virtual. Todos estuvieron de acuerdo en que los profesores deben estar capacitados para dictar clases en línea ya que no es lo mismo que ser profesor presencial. Deben aprender a manejar las clases, motivar a los alumnos a través de actividades que sean interesantes y mantener el interés con la retroalimentación que se les proporcione. La participación de los alumnos va a ser más activa e interesante con la ayuda del profesor.

“Los profesores en primer lugar tienen que ser innovadores, ser capaces de estar buscando información todo el tiempo. Si el profesor se conforma con duplicar el mismo curso una y otra vez entonces se deifica la información, el curso se convierte en un curso tradicional” (Sujeto 3). No se puede tener clases aburridas en línea porque los estudiantes se vuelven pasivos. Los profesores deben saber manejar la plataforma mejor que los estudiantes y buscar nuevas maneras de hacer que el aprendizaje sea más entretenido.

Un comentario importante fue el del correo electrónico. Los profesores deben ser ágiles para contestar los correos de los estudiantes para de esta manera solucionar los problemas que tengan. Los alumnos no pueden esperar una respuesta dos o tres días. “... el alumno en línea está lejos de su profesor pero necesita estar cerca y la única manera que tiene para estar cerca es a través del correo, entonces yo creo que una cosa vital en educación en línea es responder el correo diariamente y a veces hasta dos veces en el día” (Sujeto 1).

**Pregunta:** ¿Qué recomendaría a las autoridades de educación virtual para mejorar la educación y mantener a los estudiantes en esta modalidad?

El sujeto 4 comentó que se debería contratar a profesores a tiempo completo que sean sólo de educación virtual ya que la dinámica de esta modalidad es distinta. Debe ser “una facultad que se dedique a enseñar en línea, que no puede ser la facultad tradicional que revierta sus patrones después en línea porque entonces la clase no funciona. Debe ser una facultad dedicada solamente a eso. Es por tanto que los tiempos completos en línea deben existir porque es otra realidad” (Sujeto 3).

### **Importancia del estudio**

Potencialmente este estudio podría contribuir a mejorar la selección de estudiantes de Educación Virtual y a disminuir la deserción de los mismos. Una vez que los estudiantes se informen bien sobre lo que implica estudiar en línea y que pasen las pruebas de admisión y demás procesos específicos para esta modalidad que deberían implementarse, se podrá tener estudiantes más preparados y que probablemente tendrán éxito en sus carreras.

Este estudio beneficiará a la Universidad San Francisco de Quito y específicamente a la oficina de Educación Virtual ya que podrán tomar decisiones sobre la selección de estudiantes y así mejorar este proceso. Una vez que el proceso sea adecuado para esta modalidad de estudio se podrá incrementar el número de estudiantes que posiblemente terminarán las carreras en las que se inscribieron en menor tiempo del promedio que actualmente existe.

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

#### **Respuestas a la pregunta de investigación**

¿Cómo y hasta qué punto el establecer un perfil para estudiantes exitosos de Educación Virtual de la USFQ puede mejorar la selección de estudiantes que tengan éxito?

La educación virtual ha tenido un gran avance en los últimos años dando nuevas oportunidades de obtener un título a individuos que no podían dirigirse en persona a las aulas a recibir instrucción formal. Esta modalidad de estudio, aparte de ser más económica, la puede tomar cualquier persona desde cualquier parte del mundo.

Los resultados obtenidos de las entrevistas sugieren que el perfil de los estudiantes de educación virtual de la Universidad San Francisco de Quito incluye características como es que deben ser personas responsables, organizadas, motivadas e independientes para poder estar al día con las actividades y ser productivos y exitosos. Al mismo tiempo deben ser personas a las que les guste interactuar con otros para evitar sentirse incómodas al momento de ingresar a foros de discusión y dar su opinión. Es necesario también que los estudiantes tengan un buen conocimiento de internet para evitar contratiempos al entrar en la plataforma de educación virtual.

Esto concuerda con lo que indica Díaz sobre las “habilidades necesarias para trabajar a distancia y en línea: Autorregulación del aprendizaje, Responsabilidad, Motivación, Autodisciplina, Metas bien definidas, Disposición, Estrategias metacognitivas, Estrategias de administración de recursos: tiempo y espacio, Confianza en sí mismo, Creencias de autoeficacia, Autocontrol, Autoevaluación” (s.f)

En cuanto a género podemos concluir que la mayoría de personas que opta por esta modalidad son mujeres y en general, en cuanto a rendimiento, son éstas las que obtienen mejores resultados, según la opinión de los entrevistados. Con esto no queremos decir que no se deben seleccionar personas de género masculino, pero tal vez se deban mejorar las estrategias para atraer a personas, sean hombres o mujeres, que realmente necesiten y tengan ganas de estudiar y superarse y que no han tenido la oportunidad de hacerlo.

Los estudiantes de educación virtual son en su mayoría jóvenes que trabajan pero esto puede variar dependiendo de la clase, de la carrera y de la necesidad de la gente de aprender y obtener un título. También depende de cuántos estudiantes presenciales necesitan tomar clases para completar su pensum de estudios. Es decir, la edad no es concluyente al hablar del perfil de estudiantes de educación virtual y tampoco influye en el rendimiento de los estudiantes, esto depende de la necesidad y ganas que tenga cada persona de aprender.

Las herramientas que utiliza Educación Virtual en la Universidad San Francisco de Quito, que están a disposición de los profesores y alumnos, son excelentes pero esto no significa que todos las sepan utilizar, que las clases van a ser más fructíferas y que los estudiantes van a tener mejores calificaciones. Los estudiantes y profesores necesitan estar identificados con esta modalidad de estudio, saber utilizar las herramientas y sobretodo estar



motivados para que todo funcione adecuadamente. Además los profesores deben estar muy bien capacitados para dictar clases en línea.

“Unfortunately, many academic institutions are swayed by the bells and whistles embedded in a fancy software package and do not consider what the learner can receive and handle as part of the Learning process. The bottom line is that the technology should not drive the course. Instead, the desired outcomes and needs of the participants should be the deciding factors” (Palloff & Pratt, 1999, p. 63)

En la Universidad San Francisco de Quito, la manera de seleccionar a los estudiantes para las carreras de Educación Virtual hasta el momento, es la misma que para cualquier carrera presencial, lo cual tal vez no es la forma más adecuada de hacerlo, ya que aparte de los conocimientos que se requieren para que los aplicantes sean aceptados, deben tener ciertas características que les permitirá tener éxito a lo largo de la carrera.

Las sugerencias de los entrevistados en cuanto a métodos para mejorar la selección de estudiantes fueron, entre otras, la de realizar entrevistas, encuestas, que exista una clase de prueba, elaborar un examen específico para educación en línea, etc.. y así determinar si poseen las habilidades necesarias para estudiar en esta modalidad.

Es importante poder orientar a los estudiantes para que puedan tomar una mejor decisión en cuanto a seguir una carrera en línea o no, para lo cual se podrían realizar sesiones online o presenciales en las cuales se explique a los interesados cómo utilizar el internet, la plataforma de educación virtual, qué se necesita para convertirse en un estudiante virtual exitoso, la diferencia entre educación en línea y presencial, el rol del estudiante y el del

profesor, expectativas de estos dos actores, interacción y comunicación y cómo solicitar ayuda en caso de necesitarla. (Palloff & Pratt, 2003)

La selección es el primer paso pero no es suficiente para garantizar el éxito de los estudiantes ni su estadía durante toda la carrera. Es importante también dar seguimiento al progreso de los estudiantes a lo largo de la carrera para, en caso de ser necesario, proporcionarles el apoyo correspondiente. También es importante el dar apoyo psicológico, como lo manifestó una de las entrevistadas, ya que es un factor muy importante para el buen desarrollo de las actividades que realizan los estudiantes.

Podemos concluir entonces que el establecer un perfil para estudiantes de Educación Virtual de la USFQ sí mejorará la selección de los mismos ya que se podrán establecer métodos más adecuados para este proceso y de esta manera asegurar el éxito en las carreras escogidas, esto por supuesto, de la mano con profesores capacitados para enseñar en esta modalidad.

### **Recomendaciones para futuros estudios**

Se recomienda mantener actualizados los datos estadísticos de los estudiantes de Educación Virtual de la Universidad San Francisco de Quito para que los futuros análisis sean más completos y precisos.

En este estudio se ha considerado la perspectiva desde los docentes, por lo que a futuro es importante realizar un estudio similar, pero desde la perspectiva de los estudiantes, con entrevistas a alumnos sobre características y hábitos de estudio de estudiantes de educación virtual e incluir un test de personalidad a estudiantes que se hayan graduado con un promedio

general mayor o igual a 3.3 para conocer sus habilidades, rutina, rasgos de personalidad, etc.. y así obtener más datos que sustenten la investigación.

Se recomienda aplicar un piloto que modifique el proceso de selección de estudiantes en línea, incluyendo las recomendaciones derivadas de este estudio, para determinar si estos cambios disminuyen la deserción de los nuevos estudiantes.

También es necesario profundizar el estudio relacionado con las estrategias para mantener a los estudiantes dentro del sistema de educación virtual y de esta manera poder disminuir el porcentaje de deserción.

## REFERENCIAS

- Acuña, H. (2014). *El perfil del estudiante de pregrado de la facultad de ciencias económicas y su percepción sobre la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG)*. Revista de Educación y Desarrollo Social, 8 (2), 146-167
- Active Participants in Learning*. Obtenido desde [http://www.acousticlab.org/dots\\_sample/module4/HackerAndNiederhauser2000\\_DurableLearningPrinciples.pdf](http://www.acousticlab.org/dots_sample/module4/HackerAndNiederhauser2000_DurableLearningPrinciples.pdf)
- Allen, E. & Seaman, J. (2013). *Changing Course. Ten Years of Tracking Online Education in the United States*. Obtenido de <http://www.onlinelearningsurvey.com/reports/changingcourse.pdf>
- ANUIES. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2012). *Indicadores de calidad para la educación a distancia*. Obtenido desde [http://www.cedus.cl/files/indicadores\\_calidad\\_educaci%C3%B3n\\_distanciapdf.pdf](http://www.cedus.cl/files/indicadores_calidad_educaci%C3%B3n_distanciapdf.pdf)
- Bergamaschi, J. *Los desafíos de la educación a distancia universitaria en contextos de crisis socioeconómica: caso I.U.A. – Argentina*. Obtenido desde <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2979/1/2-ar-Bergamaschi%20Jorge.pdf>
- Cardozo, G. (2009). *¿Diferencia entre virtual y a distancia?*. Obtenido de <http://www.networking-tic.com/profiles/blogs/diferencia-entre-virtual-y-a>
- Clinefelter, D. & Aslanian, C. (2014). *Online College Students 2014: Comprehensive Data on Demands and Preferences*. Obtenido de <http://www.learninghouse.com/wp-content/uploads/2014/06/2014-Online-College-Students-Final.pdf>

- Díaz, C. (2008). *Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena*.  
Estudios Pedagógicos XXXIV, N° 2: 65-86. Obtenido desde  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052008000200004&script=sci_arttext)
- Díaz, J. (s.f.). *Aprender en línea*. Obtenido desde <http://www.uv.mx/jdiaz/aprenderlinea/>
- Ferreira A., Reinoso D., Lopes F. & Calvo, M. *Perfil del estudiante online*. Obtenido desde  
[http://www.slideshare.net/FranzZz\\_LopesSs/presentacinppt-8363353](http://www.slideshare.net/FranzZz_LopesSs/presentacinppt-8363353)
- García, L. *Educación a distancia hoy*. Obtenido el 5 de septiembre de 2012 desde  
[http://www.portalcultura.mde.es/Galerias/publicaciones/fichero/Educacion\\_adultos.pdf#page=39](http://www.portalcultura.mde.es/Galerias/publicaciones/fichero/Educacion_adultos.pdf#page=39)
- García, L. *Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia*.  
Obtenido desde <http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/voll-1/indicadores%20para%20la%20evaluacion.pdf>
- García, L. (2002). *La educación a distancia*. España: Editorial Arel, S.A.
- Grant, M. & Thornton, H. (2007). *Longitudinal Comparison between Online and Face-to-Face Courses in an Adult Continuing Education Program*. Obtenido de  
[http://www.itdl.org/Journal/Dec\\_07/article01.htm](http://www.itdl.org/Journal/Dec_07/article01.htm)
- Hernández, Á., Rama, C., Jiminián, Y., & Cruz M. (2009). *Deserción en las instituciones de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe*. Obtenido desde  
[http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc\\_2009\\_%28desercion%29.pdf](http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2009_%28desercion%29.pdf)
- Irwin C., & Berge, Z. (2006). Socialization in the online classroom. *E-Journal of Instructional Science and Technology*, 9(1). Obtenido desde [http://www.ascilite.org.au/ajet/e-jst/docs/vo9\\_no1/papers/full\\_papers/](http://www.ascilite.org.au/ajet/e-jst/docs/vo9_no1/papers/full_papers/)

irwin\_berge.htm

King, J., Nugent, G., Russell, E., Eich, J., Lacy, D. (2000). *Policy Frameworks for Distance Education: Implications for Decision Makers*. Obtenido desde <http://www.westga.edu/~distance/king32.html>

Kolster, M. *El problema de la deserción en educación superior a distancia*. Obtenido desde <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/UNAOP/article/view/244>

Litwin, E. (2000). *La educación a distancia*. Argentina: Amorrortu editores S.A.

Luna, J. (2011). *Características de la educación en línea*. Obtenido de <http://diariotecnologias.bligoo.com.mx/caracteristicas-de-la-educacion-en-linea>

Mir, J., Reparaz, C & Sobrino, A. (2003). *La formación en internet*. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Oklahoma City Community College. *Characteristics of successful students*. Obtenido de <http://www.occc.edu/support/Characteristics.html>

Palloff, R. (1999). *Building learning communities in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.

Palloff, R. (2003). *The virtual student: a profile and guide to working with online learners*. San Francisco: Jossey-Bass.

Pita S. & Pértegas S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. A Coruña (España) Cad Aten Primaria 2002; 9: 76-78. Actualización 27/05/2002. Obtenido de [http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti\\_cuali2.pdf](http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti_cuali2.pdf)

Real Academia Española (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Vigésima Primera Edición. Tomo II. Madrid: Editorial Espasa Calpe S.A.

UDLAP. Universidad de las Américas Puebla. Obtenido de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/mercado\\_r\\_am/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mercado_r_am/capitulo3.pdf)

Vásquez, C. *Deserción en Educación a Distancia en Educación Superior*. Obtenido desde

[http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2335/1/11\\_22.pdf](http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2335/1/11_22.pdf)

Wiesenberg, F. & Stacey, E. (2005): *Reflections on Teaching and Learning Online: Quality program design, delivery and support issues from a cross-global perspective, Distance Education*. Obtenido desde <http://dx.doi.org/10.1080/01587910500291496>

Word reference. Diccionario de la lengua española © 2005.

<http://www.wordreference.com/definicion/perfil>

Word reference. Diccionario de la lengua española © 2005.

<http://www.wordreference.com/definicion/desercion>